

令和2年度RPA等導入・活用支援業務委託仕様書

1. 概要

本仕様書は、三重県（以下「本県」という。）の「令和2年度RPA等導入・活用支援業務」（以下「本業務」という。）の提案に関し、必要な仕様を定めるものである。

2. 本業務の目的

本県では、ICT、とりわけAI（人工知能）やRPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）等の新たな技術の導入により、業務の効率化と正確性の確保を図り、職員は企画立案業務や県民への直接的なサービスの提供など、職員でなければできない業務に注力する「スマート自治体」をめざすとともに、併せて、県内市町の「スマート自治体」化の推進を図っている。

令和元年度において、本県ではRPAの実証実験・試行的導入を行い、RPA導入による一定の効果が確認できた。県内市町では検討や実証実験を実施した市町もあれば、すでに導入を実施した市町も確認できた。

本業務は、昨年度の導入を踏まえ、本県及び市町におけるRPAの導入拡大に際して、専門的な知見や経験に基づく具体的助言、技術的支援を得て、効果的な活用につながることにより、RPAを活用できる人材を育成することを目的とする。

3. 履行期間 契約締結の日から令和3年3月31日（水）までとする。

4. 履行場所 三重県津市地内 他

5. 委託上限額 13,433,750円（消費税及び地方消費税を含む）

6. 本業務の内容

(1) RPAの本格導入及び展開支援

RPAの導入・展開、今年度の業務スケジュールについては、以下のとおり予定している。

- 令和元年度から5年間のスケジュール
 - ・ 令和元年度は2業務の実証実験、3業務の試行的導入を行い、RPA導入による一定の効果が確認できた。
 - ・ 令和2年度は、15業務にRPAを適用し、対象課のRPA人材の育成を図る。また、導入を行った部署以外にも同様の業務があれば利用できるよう水平展開する。さらに、AI-OCRを試行的に導入する。
 - ・ 令和3年度以降全庁展開に向け、RPA、AI-OCRの適用課所を拡大し、活用を図る。

○ 今年度の業務スケジュール

- ・ 15業務でRPAを導入する。同様の業務がある部署の活用を進める。また、AI-OCRの実証実験・試行的導入を進める。
- ・ 準備の整った業務から順次業務手順の可視化・シナリオ作成・シナリオ作成支援を進める。

①受託者は、RPAの導入・展開に係る上記計画を踏まえて、また令和3年度以降の全庁展開を見据えて、今年度使用するRPA製品（シナリオ作成機能を備えたものを5ライセンス、実行機能を備えたものを2ライセンス）を選定・導入すること。

なお、履行にあたってのRPAの利用に要する費用は全て本業務の契約金額に含めるものとする。

②受託者は、AI-OCRの導入・展開に係る上記計画を踏まえて、令和3年度以降の全庁展開を見据えて、今年度試行に利用するAI-OCRの製品を選定・導入するものとする。

なお、履行にあたってのAI-OCRの利用に要する費用（1基本契約分）は全て本業務の契約金額に含めるものとする。

③受託者は、RPA適用業務の報告書にまとめるとともに、RPAの利用部門が拡大することを踏まえ、RPAに関する運用ルールやセキュリティガイドラインの案を作成すること。特に、運用ルールにおいては、令和3年度以降の全庁展開を見据え、RPAのガバナンスの在り方（主管課が全庁のRPAをどのように管理するか等）についても提案すること。

④受託者は、業務ヒアリングや業務手順の可視化・シナリオ作成を踏まえ、本県における業務の内容や特徴、課題等を踏まえ、課題の解決策や令和3年度以降のRPAの全庁展開に向けたロードマップ、手法等について見直し、提案するものとする。

（2）RPA適用業務の選定支援

受託者は、本県が行うRPA活用意向調査に基づき、県が既に絞り込んだ30業務程度から、所管課からのヒアリング等を実施しつつ、既に全国の都道府県において導入実績のある業務も参照し、県と協議のうえ、業務のボリュームや負担感の観点から、RPAの活用による業務時間の削減について費用対効果の大きい15業務の選定を行うこと。

なお、絞り込みの際に選外となった業務については、その理由を明らかにし、業務改善の方向性を可能な限り提案するものとする。

（3）RPA適用を見据えた業務手順の可視化・見直し提案

受託者は、業務手順の可視化のための様式・ツールなどを提供のうえ、上記（2）

で選定を行った15業務については業務手順の可視化を行うこと。また、必要に応じてRPAの全庁展開に向けた業務手順の見直しを提案すること。

(4) RPA適用のための自動化シナリオ作成・支援等

- ①受託者は、上記(3)「業務手順の可視化・見直し」の結果に基づきRPAを導入する業務について、職員が作成を行うものの、完成まで至らなかった15業務の自動化シナリオの作成を支援すること。
- ②作成支援したシナリオを用いてRPAを実際の業務に適用する際に、職員が円滑に業務を実施できるよう、シナリオの操作マニュアルを作成支援すること。
- ③何らかの理由でRPAが期待した動作をしなかった場合、受託者はその原因を特定し必要なシナリオ修正の支援を実施するものとする。
※前年度の実証実験および試行導入した業務に対しても対応すること。
- ③受託者は、上記②における対応事例を蓄積し、取りまとめの上、本県に提出するものとする。

(5) RPA運用等に当たっての操作等研修・勉強会支援・問い合わせ対応

本研修・勉強会支援・問い合わせ対応は、実際にRPAを導入する、または導入が予定される課所等の職員を対象として、RPAの運用等に当たっての実践的な知識・技術を習得させることを目的として行うものである。

- ①受託者は、RPAの操作方法を学習できるよう、例題・演習形式のテキスト、又は動画等を提供すること。
- ②操作研修は、シナリオの作成する際、または、作成し又は作成を支援したシナリオを用いてRPAを実際の業務に適用する際、受託者は当該業務の所管課職員に対し、RPAの操作方法、動作検証、運用管理方法などRPA運用等に当たって必要とする知識・技術について研修するものとする。
- ③RPAに携わる職員が勉強会を開催する際、受託者は当該職員に対し必要とする知識・技術を提供するものとする。
- ④勉強会は、本県職員20人程度を対象とする2日間の枠を想定し、1回以上行うこと。
- ⑤研修場所は、本県が指定する場所（三重県津市内を想定）とし、研修に用いる資料は受託者が作成するものとする。
なお、新型コロナウイルス感染拡大防止にともない集合研修・勉強会が開催できない場合、受託者は、県と協議のうえ、研修動画の作成、又は提供を行うこと。
- ⑥受託者は、RPAの操作・運用に当たって必要なマニュアル一式を本県に提供するものとする。
- ⑦上記②③のほか、RPAの操作方法等についての本県職員からの電話・メールなどによる問い合わせに円滑に対応すること。

(6) 県内市町に対する RPA 導入・活用支援

県内市町の RPA 導入促進を支援するため、市町職員を対象として、RPA の運用等にあたっての実践的な知識・技術を習得させることを目的として行うものである。

① RPA 操作・シナリオ作成研修

受託者は、実証実験が済んでおり本格導入を検討している市町職員に対して、各市町で課題となっている業務のシナリオ作成ができるよう研修を実施すること。

② RPA キーパーソン研修

受託者は、既に RPA を導入している市町職員に対して、各市町で課題となっている RPA シナリオのアドバイスを与えることで、RPA についての専門的知識が培われ、効果や必要性を理解でき、RPA を水平展開していくうえでの体制整備やノウハウ・方法等を理解できるよう研修を実施すること。

③ 上記①②の研修は市町職員 20 人程度を対象とする 2 日間の枠を想定し、各 1 回以上行うこと。

④ 研修場所は、本県が指定する場所（三重県津市内を想定）とし、研修に用いる資料は受託者が作成するものとする。

なお、新型コロナウイルス感染拡大防止にともない集合研修・勉強会が開催できない場合、受託者は、県と協議のうえ、研修動画の作成、又は提供を行うこと。

(7) RPA 製品の導入・環境構築・運用について

以下の運用要件を満たす数の RPA 製品を導入するとともに、必要なサーバを設置し、RPA を利用できる環境構築を行うこと。

また、職員が RPA を円滑に使用できるよう、サーバまたはクライアント端末の運用についても助言すること。

① 運用要件

- ・ 同時に 7 台までサーバ接続し運用できること。うち 5 台は同時に 5 業務のシナリオ作成が、その他の 2 台は同時に 2 業務のシナリオ実行が、可能であること。
- ・ 契約締結日から 1 年間、RPA 製品が使用できること。

② サーバ設置要件

本県では、中小規模の情報システムが共同利用できる共通機能基盤として、「三重県中小システム統合サーバ（以下、「統合サーバ」という）」を導入しており、「トータルコストの削減」、「情報セキュリティの適正化」、「システム運用の効率化」を実現している。

そのため、サーバを設置する場合は、統合サーバ上に設置し、各所属の業務端末から 7 台同時接続して利用できるような環境構築を行い、それらに係る必要なライセンスについても本契約に含めるものとする。

統合サーバについては、資料 1「中小システム統合サーバ環境の利用について」

を参照すること。

※サーバ設置の場合、インターネット回線を介して三重県行政 WAN へ接続することで、遠隔地から監視や保守が可能な「リモート保守環境」を利用することができる。この「リモート保守環境」を利用するには、技術的、セキュリティ的な制限事項等があるため、資料2「リモート保守環境の利用について」を参照のうえ、利用可否の判断を行うこと。

③クライアント端末について

庁内のクライアント端末の概要については以下のとおり。

ア. ハードウェア

- ・ CPU : Intel Core i3-8145U (2.10GHz) 相当
- ・ メインメモリ : 4.00GB
- ・ HDD : 500GB

イ. ソフトウェア

- ・ OS : Windows10 Pro バージョン 1903 (64bit 版)
- ・ ブラウザ : Internet Explorer 11
- ・ 統合ソフト : Office Professional Plus 2016 (32bit 版)

④現在使用している R P A 環境等

- ・ WinActor ノードロックライセンスで4台使用 (令和3年3月まで)

7. 実施体制

- (1) 本業務の受託者は、本業務の実施にあたって、プロジェクト全体を統括する責任者(以下「責任者」という。)を配置し、効率的なプロジェクト管理を行うこと。
- (2) 本業務の受託者は、業務遂行における体制を明確にし、作業に従事する者(責任者を含む)の名簿とその連絡先を明記した作業体制表を、本契約締結時に提出すること。
- (3) 原則として、契約期間を通じ、業務遂行における体制の変更は認めない。ただし、やむを得ない事情が生じた場合には、本県に申し出、承諾を得ること。
- (4) プレゼンテーションにおいて、説明及び質疑に対応した者を、当該プロジェクトに係る実質的な責任者とする。
- (5) 本県との連絡対応の窓口を一本化し、即時に対応できる体制を確立すること。
- (6) 打ち合わせについては、必要に応じ Web 会議による対応も可能とするため、希望する場合には、提案書内の業務遂行体制においてその旨言及すること。その他業務の遂行においても、対面で実施すべきことと Web 会議により可能なものを整理し、効率的な業務遂行に留意すること。

8. 実施計画書の提出

- (1) 本業務の受託者は、本業務の履行にあたって、予め実施体制、スケジュール等を記載したプロジェクト実施計画書を提出し、本県の承諾を得たうえで、実施計画書に基づき、スケジュール管理を行うこと。

なお、スケジュールを作成する際は9（3）に記載する成果物の納入時期を参照すること。

（2）プロジェクト実施計画書の提出期限は契約締結の日から10日以内とする。

（3）業務スケジュール（本県の想定）

	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
業務の可視化・見直し									
シナリオ作成									
県の研修会・勉強会									
市町の研修会									

9. 成果物

（1）納入成果物の様式、記載内容及び納入期限の詳細については、事前に本県と協議し、承認を受けた上で決定すること。

（2）ドキュメント類については、電子媒体で提供すること。また、プログラム言語等特殊なものを除き、成果物は日本語を使用して作成すること。

（3）本業務の成果物及び納入時期は次のとおりとする。

- ① 6.（1）、（7）に示す機器、ソフトウェア 契約後速やかに
- ② プロジェクト実施計画書 契約日から10日以内
- ③ RPA作成・操作・運用マニュアル RPA導入時
- ④ 業務手順の可視化結果を示す資料 作成の都度
- ⑤ 業務手順の見直し提案書 提案の都度
- ⑥ RPA適用業務の自動化シナリオ・操作マニュアル 作成の都度
- ⑦ シナリオの作動トラブル対応事例集 作成の都度
- ⑧ 操作等研修資料（市町研修含む） 研修の1週間前
- ⑨ RPAに関する運用ルール及びセキュリティガイドライン 令和2年12月
- ⑩ 導入効果検証結果報告書 令和3年3月
- ⑪ 翌年度の展開に向けた提案書 令和3年3月

10. 情報セキュリティ管理

情報セキュリティ管理については、「三重県電子情報安全対策基準（情報セキュリティポリシー）」、「三重県個人情報保護条例」のほか、関係法令、関係規程等を遵守すること。

なお、「三重県電子情報安全対策基準（情報セキュリティポリシー）」については、契約後に提示する。

11. 特記事項

（1）RPA製品等、本業務については、日本語対応とする。

（2）インターネット経由でサービスを提供するシステム形態は不可とする。

(3) セキュリティ強化によりネットワーク分離していることに留意すること。

12. その他

(1) 本委託業務について、契約書及び仕様書に明示されていない事項でも、その履行上当然必要な事項については、受託事業者が責任を持って対応すること。

(2) 本業務の実施に要する費用は、すべて受託者の負担とすること。ただし、説明会や操作研修等に使用する会場は県が用意する。

(3) 打ち合わせの内容については、議事録を作成し、提出すること。

(4) 受託事業者は、何人に対しても受託期間中又は受託期間終了後を問わず、業務上知り得た本県業務の一切を漏らしてはならない。また、本委託業務で取得した個人情報の取扱いについては、別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。

(5) 受託事業者は、業務の履行にあたって暴力団、暴力団関係者または暴力団関係法人等（以下暴力団等という。）による不当介入を受けたときは、次の義務を負うものとする。

ア 断固として不当介入を拒否すること。

イ 警察に通報するとともに捜査上必要な協力をすること。

ウ 発注者に報告すること。

エ 業務の履行において、暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人等による不当介入を受けたことにより工程、納期等に遅れが生じる等の被害が生じるおそれがある場合は、発注者と協議を行うこと。

(6) 受託事業者が(5)のイ又はウの義務を怠ったときは、三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱第7条の規定により三重県物件関係落札停止要綱に基づく落札資格停止等の措置を講じる。