

業務可視化等モデル事業及びRPA導入マニュアル作成 業務委託仕様書（企画提案書作成用）

第1 委託業務名

業務可視化等モデル事業及びRPA導入マニュアル作成業務

第2 委託期間

契約締結の日から令和2年3月31日（火）まで

第3 事業背景

「自治体戦略2040構想研究会」が示した報告書の中にも示されているとおり、我が国では少子化による人口減少と高齢化が進む中、自治体職員の労働力不足が今後益々深刻になることが明白である一方で、自治体は安定して行政サービスを提供し続ける必要があり、そのためには、RPAやAI等のICT技術を積極的に活用し、効率的、生産的な行政運営を目指すスマート自治体の推進を図る必要があるとされている。

また、「地方自治体における業務プロセス・システムの標準化及びAI・ロボティクスの活用に関する研究会」が令和元年5月に報告書を発表し、その中で、今後のスマート自治体化の方向性について検討結果が一定示されたところである。

本県でも、今後、人口減少により県内市町が労働力不足に陥る危険性と安定した行政サービスの提供の必要性を認識し、両研究会の報告書を参考に、県内市町のスマート自治体の推進を図っていくこととしている。

第4 事業趣旨

この事業は、県内市町が自身の業務において効果的にRPAを導入できるように、実際に県内団体をモデル（以下、「モデル団体」という）とし、業務の可視化、評価・分析、RPA導入提案を含む業務の改善提案及びRPA導入効果検証の一連の作業を行ったうえで、業務の可視化から改善提案までの過程・成果を基に、他市町でもRPA導入の参考となるマニュアルを作成するものである。

第5 委託業務内容

1 業務可視化等モデル事業

県内2市町をモデル団体とし、それぞれ特定2業務において、現状業務の分析からRPA導入効果検証までの一連の作業を行う。

委託する業務の範囲は次のとおりとし、滞りなく業務が進むようにモデル団体に対し積極的にコンサルティングを行っていくこと。ただし、コンサルティングの際、モデル団体の当該業務に支障をきたさないよう十分に配慮すること。

なお、モデル団体及び業務は次表のとおりとする。各業務のうち、RPAを適用する事務については、各モデル団体と相談のうえ決定すること。

また、各モデル団体につき、2業務のうち少なくとも1業務については、受託者が費用対効果の大きい事務についての提案を行うこと。

モデル団体	業務	元データ
伊賀市	固定資産税業務	電子／紙
	軽自動車税業務	紙
大台町	健康管理業務	紙
	介護保険業務	紙

(1) 事前説明会の開催業務

- ・RPAの基礎知識や導入効果が共有でき、また、本事業の作業内容を具体的にイメージできるよう、県と協力してモデル団体に対し適切な説明会や研修を開催すること。
- ・特に、RPAの基礎知識がほとんどないモデル団体の原課職員ともイメージを共有できるよう、デモを用いるなど内容を工夫すること。

(2) 業務可視化作業支援業務

- ・モデル団体が業務の洗出しを行い現状の業務プロセスを把握できるように、モデル団体と協力して業務の可視化に努めること。
- なお、1業務目は受託者が実施することとし、2業務目はモデル団体が実施する間の助言等を行うこと。また、モデル団体が実施できるよう、その手法等は事前に説明すること。
- ・洗出し方法や協力体制、協力方法については、提案のうえ、県と協議し実施すること。

(3) 評価・分析業務

- ・(2) で可視化した業務について、(4) (5) に活かせるように評価・分析を行うこと。
なお、1業務目は受託者が行うこととし、2業務目はモデル団体が実施し、受託者はその間の助言等を行うこと。また、モデル団体が実施できるよう、その手法等を事前に説明すること。
- ・評価・分析の方法や指標については、提案のうえ、県と協議し実施すること。

(4) 業務改善提案

- ・人口規模が同程度の自治体に横展開していくことを想定した、またRPAを効果的に導入できるような業務改善を提案すること。
なお、1業務目は受託者が行うこととし、2業務目はモデル団体が実施し、受託者はその間の助言等を行うこと。また、モデル団体が実施できるよう、その手法等を説明すること。
- ・横展開ができる評価方法については、提案のうえ、県と協議し実施すること。
- ・RPA製品の選択に影響がでないような提案手法を心がけること。

(5) RPAの導入効果検証業務

- ・(4) で提案した業務についてRPAを導入した際の効果検証を、モデル団体と協力し行うこと。
- ・用いるRPA製品は、県・モデル団体と協議のうえ選定すること。
- ・RPA効果検証ができるよう、モデル団体に対し必要な操作研修やマニュアルを配布する等の措置を講じること。
- ・効果検証にかかるRPAライセンス数やシナリオ作成にかかる費用等、RPAの利用、検証に要する費用はすべて本業務の契約金額に含めること。ただし、効果検証に要する期間を考慮して提案すること。
- ・元データが紙媒体であることを考慮し、AI-OCR等の使用についても検討すること。
- ・なお、期待した効果がなかった場合の原因究明も効果検証に含めるものとする。
- ・効果検証の方法については、提案のうえ、県と協議し実施すること。

2 RPA導入マニュアル作成事業

- ・次の内容を含めること。
 - ア 1～2で実施した手法、ヒアリング等で使用した資料、結果等
 - イ RPA導入に向き、不向きな業務、作業の特性等

- リ R P A導入提案に対するシナリオ作成の難易度指標や費用対効果等
(シナリオ作成が職員で可能なのか、複雑なため委託しないと困難かなど)
- エ その他、提案のうえ県と協議した内容
 - ・マニュアルは、適宜カラーにするなどし、見易さ、わかりやすさに配慮すること。

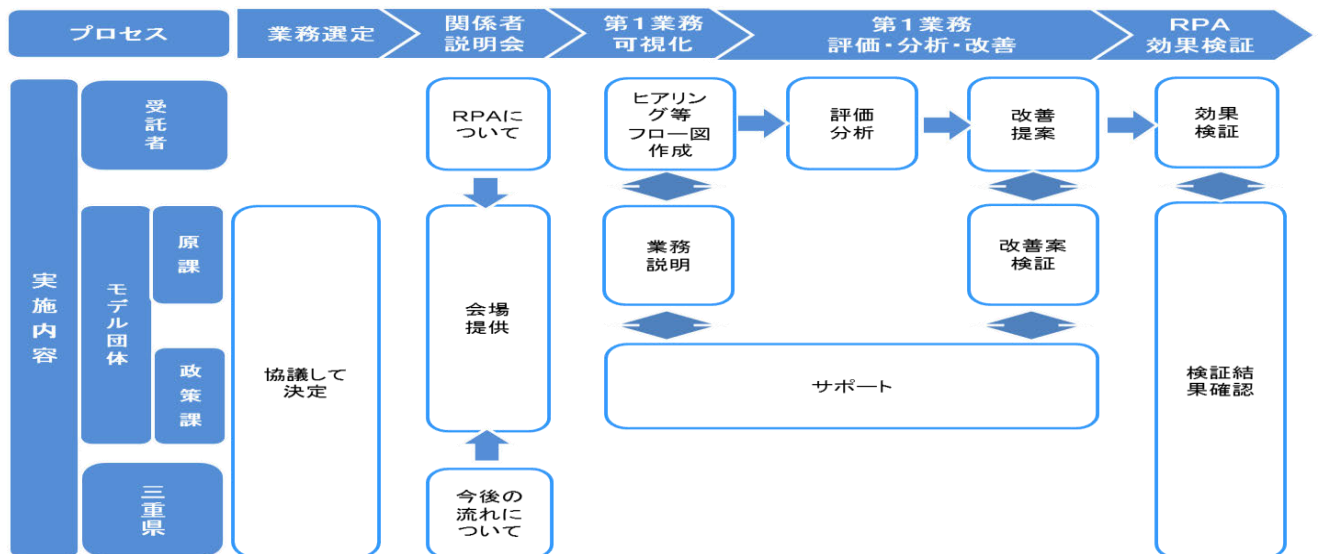
3 その他

- (1) 県関係部局と県内市町で構成する会議の中で、進捗状況についての中間報告と完成品についての最終報告の、計2回発表すること。また、同会議の中で関係者に対しR P AやA I等について講演するに適する者の提案を行うこと。ただし、当該者の講演料や旅費等は見積に含めないものとする。
- (2) その他の作業については、必要に応じて県と協議のうえ実施すること。
ただし、明示のない事項であっても、社会通念上当然必要と考えられるものについては、本事業に含まれるものとする。

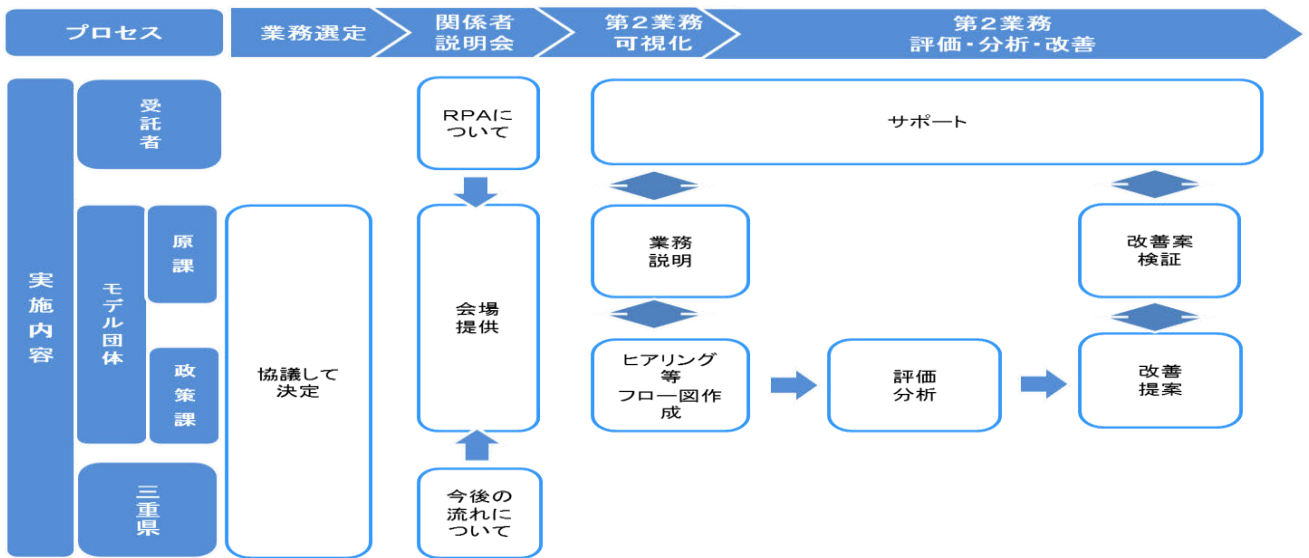
第6 業務イメージと役割

第1業務、第2業務における業務イメージと各担当の役割は下図のとおりとする。

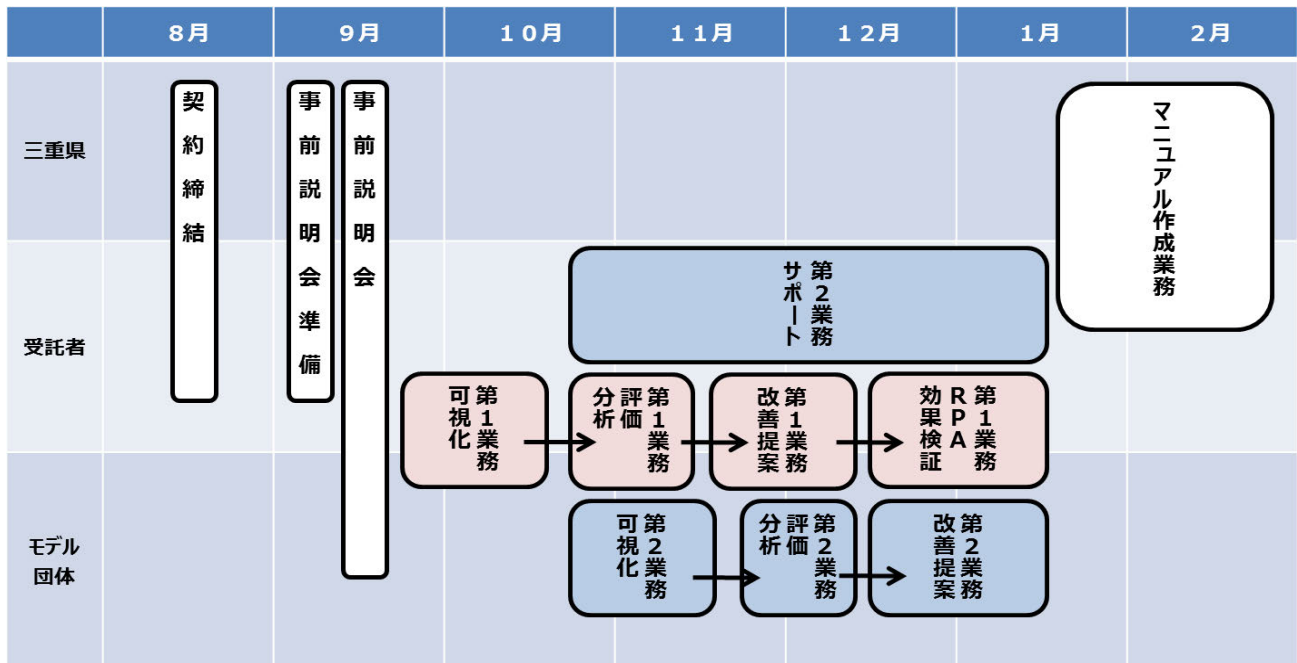
【第1業務】



【第2業務】



第7 業務スケジュール (想定)



第8 成果品等

次の成果品を指定する期限までに納品すること。

ただし、成果品の所有権は、引き渡し完了したときに三重県に移転するものとし、成果品のうち新規に発生した著作物の著作権（著作権法第21条から第28条までに規定する権利で、第27条及び第28条に定める権利を含む。以下「著作権」という。）及び成果品のうち委託者又は受託者が受託業務の従前から著作権を有する著作物から発生した二次著作物の著作権は、委託料の支払いが完了したときをもって三重県に譲渡されるものとする。

また受託者は著作権を譲渡した著作物に関して、著作人格権を行使しないものとする。

(1) RPA導入マニュアル

電子データで納品すること。

- ・提出期限は、令和2年2月10日（月）までとする。
- ・Word形式のものとする。
- ※製本は県が実施することとする。

(2) 説明会等資料

① 事前説明会資料

- ・提出期限は、事前説明会の1週間前

② 第5の1（2）～（5）で使用する説明資料及び結果に関する資料

- ・提出期限は、都度県と協議のうえ決定する。

(3) 報告書

① 中間報告書

- ・提出期限は、令和元年12月9日（月）までとする。
- ・中間報告の内容は、第5の1（1）～（3）の内容を含めること。
- ・電子データ（PDF又はWord）で納品すること。
- ・報告書は任意様式とするが、関係者の前で発表することを想定したものであること。

② 最終報告書

- ・提出期限は、令和2年2月10日（月）までとする。
- ・電子データ（PDF又はWord）で納品すること。
- ・報告書は任意様式とするが、関係者の前で発表することを想定したものであること。

(4) RPA導入の効果検証で作成したシナリオ

- ・提出期限は、令和2年3月31日（火）までとする。

第9 提出書類等

(1) 事業開始時

受託者は業務に着手した後、速やかに次の資料を提出すること。

- ・業務着手報告書（様式1：契約後示すこととする。）
- ・業務工程表（任意様式）
- ・実施体制（任意様式：ただし責任者名及び担当者名を明記すること）
- ・実施計画書（任意様式）

(2) 事業完了時

受託者は業務が完了した後、速やかに次の資料を提出すること。

- ・事業完了報告書（様式2：契約後示すこととする。）
- ・収支報告書（任意様式）

第10 委託料の支払方法、時期

委託料の支払は、履行確認終了後、履行確認の通知が行われた後に行うものとする。

なお、必要に応じて概算払いとすることができるが、概算払いを受けた場合は事業終了後精算することとする。

第11 受託上の留意点

- (1) 複数のRPA製品に精通している実施体制をとること。
- (2) 情報セキュリティ管理については、モデル団体における条例や基準のほか、関係法令、関係規定等を遵守すること。
- (3) 受託者は、この契約に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは速やかに担当課に報告し、担当課の指示に従うこと。
- (4) この契約にかかる会計関係書類は、委託事業が完了した日の属する会計年度の終了後5年間の保存が必要である。
- (5) 暴力団等排除措置要綱による契約の解除
契約締結権者は、受託者が「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3条又は第4条の規定により、「三重県物件関係落札資格停止要綱」に基づく落札資格停止措置を受けたときは、契約を解除することができるものとする。
- (6) 障がいや理由とする差別の解消の推進

受託者は、業務を実施するにあたり、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律を遵守するとともに、同法第7条第2項（合理的配慮の提供義務）に準じ適切に対応するものとする。

（7）不当介入に係る通報等の義務及び義務を怠った場合の措置

受託者が契約の履行にあたって暴力団、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 担当課に報告すること。

エ 契約の履行において、工程、納期等に遅れが生じる等の被害が生じる恐れがある場合は、担当課と協議を行うこと。

なお、受託者が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停止等の措置を講じる。