

令和4年度RPA人材育成支援等業務 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4年度RPA人材育成支援等業務（以下「本委託業務」という。）」の提案に関し、必要な仕様を定めるものである。

2. 本委託業務の目的

人口の減少、少子高齢化に伴って、本県職員が減少する一方で、地域課題の複雑化や県民ニーズへの対応など業務は増加傾向にあり、これまでの県民サービスを維持していくためには、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に注力していく必要がある。その手法の一つがRPAであり、令和元年度から活用推進を図っているところであるが、RPAを適用した業務シナリオの維持管理やシナリオの内製化を進めるための人材育成が課題となっている。

具体的には、令和元年度にRPAの実証実験・試行的導入を行い、令和2年度からRPAの本格導入を実施し、担当課のRPA人材の育成を図った。

今年度は、RPA適用業務の拡大と、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

契約締結日から令和 5年 3月31日まで

4. 履行場所

三重県津市 地内

5. 委託上限額

6,921,200円（消費税及び地方消費税を含む）

6. 本委託業務で使用するRPAソフトウェア

本県では、以下のソフトウェアライセンスを所有しており、本委託業務においてライセンス調達は含まないものとする。

RPA WinActor

エヌ・ティ・ティ・アドバンステクノロジー(株)

7. スケジュール

(1) 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。また、令和2年度は、23業務にRPAを適用するとともに、担当課のRPA人材の育成を図った。令和3年度は13業務にRPAを適用した。

(2) 今年度のスケジュール

今年度は、5業務程度に対しRPAを適用し、準備が整った業務から順次業務手順の可視化・シナリオ作成・支援を進める。また、RPAを活用できる人材を育成する。

8. 本委託業務の内容

(1) RPA適用業務の選定支援

受託者は、本県が行うRPAの導入・活用意向調査結果（令和4年7～8月に実施）に基づき、絞り込んだ7業務程度の中から、担当課へのヒアリング等を実施するとともに、全国の都道府県においてRPA適用実績のある業務も参照しながら、本県と協議の上、RPA適用による業務時間の削減と費用対効果が大きい5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すること。

(2) 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上、上記（1）のRPAの導入・活用意向調査結果に基づき、絞り込んだ7業務程度について業務手順の可視化を行うこと。

(3) 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（2）の「業務手順の可視化・見直し」の結果に基づき、RPAを適用する業務について、5業務の自動化シナリオを作成すること（同5業務程度の中で、本県職員自らが作成を行う場合においては支援を行うこと）。

② 作成・支援したシナリオについて、職員が実業務の中で円滑に実行できるよう、シナリオの操作マニュアルを作成すること。

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、必要なシナリオの修正及び支援を実施すること。また、令和元年度からRPAを適用している41業務に対しても同様の対応を行うこと。参考として、令和3年度は28業務中6業務に修正及び支援の対応を行った。

④ シナリオ作成及び修正に関するWinActorのバージョンについて、v6系及びv7系の両方に対応すること。

⑤ 受託者は、上記③における対応事例を蓄積し、取りまとめの上、本県に提出すること。

(4) RPA適用業務の効果検証

受託者は、RPA適用業務について導入効果を検証し、結果報告書として取りまとめること。

(5) RPA運用に当たってのシナリオ作成研修会の実施

シナリオ作成研修会（以下「本研修会」という。）は、下記の内容を想定し、その目的を理解の上、これまでの経験や実績等を踏まえた柔軟な提案を行うこと。

内 容 実際のソフトに触れながら、シナリオ作成の流れを学び、自分でシナリオが作成できるようになる

| | |
|-------|---------------------------|
| 時 間 | 4時間程度 |
| 対 象 者 | 事前学習したRPA未経験者、RPA実行経験者を想定 |
| 対象人数 | 15名程度 |
| 方 法 | 座学及び実技（演習） |
| 実施回数 | 同内容の研修を2回実施 |

本研修会の実施に伴う留意事項

- ア 受託者は、本研修会に用いる資料（例題・演習形式のテキスト等を含む）を作成し提供すること。
- イ 受託者は、実技（演習）にあたり、必要なライセンス数を確保すること。ただし、パソコンは、発注者が準備し、必要に応じてソフトウェアのインストールを行う。
- ウ 本研修会の場所は、本県が指定する場所（三重県津市内を想定）とする。ただし、新型コロナウイルスの感染状況を考慮し、対面及びウェブ会議システム（Zoom）によるリモート研修の両方に対応できること。
- エ 受託者は、本研修会を録画し、その動画データを本県に提供する。なお、動画は、本県職員及び県内市町職員の研修用動画としての活用を想定しており、その目的を理解の上、録画を行うこと。

(6) RPAの運用に当たっての問い合わせ対応及びマニュアル等の提供

- ① RPAの操作方法について、本県職員からの電話及びメールなどによる問い合わせに円滑に対応すること。
- ② 受託者は、RPAソフトウェアに関するマニュアル等が更新された場合は、本県に提供すること。

9. 実施体制

- (1) 本委託業務の受託者は、本委託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) 本委託業務の受託者は、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、説明及び質問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) 本委託業務における協議等（業務ヒアリング、シナリオ作成支援及び打ち合わせ等）について、新型コロナウイルスの感染状況を考慮し、対面及びウェブ会議システム（Zoom）によるリモート協議の両方に対応すること。

10. 実施計画書の提出

- (1) 本委託業務の受託者は、本委託業務の履行に当たり、あらかじめ実施体制及びスケジュール

ル等を記載したプロジェクト実施計画書を提出し、本県の承諾を得た上で、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11. (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) 本県が想定する今年度のスケジュール

| | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 |
|--------------|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|
| 業務選定（ヒアリング等） | | | | | | | | |
| 業務手順の可視化・見直し | | | | | | | | |
| シナリオ作成・支援 | | | | | | | | |
| 本研修会 | | | | | | | | |

11. 成果物

- (1) 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) 本委託業務の成果物及び納入時期は次のとおりとする。
 - ① プロジェクト実施計画書 ----- 契約締結の日から10日以内
 - ② 業務手順の可視化結果を示す資料 ----- 作成の都度
 - ③ 業務手順の見直し提案書 ----- 提案の都度
 - ④ RPA適用業務の選外となった理由書等 ----- 作成の都度
 - ⑤ 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
 - ⑥ RPAソフトウェアに関するマニュアル等 ----- 更新の都度
 - ⑦ 本研修会に用いる資料 ----- 研修の1週間前
 - ⑧ 本研修会を録画した動画データ ----- 研修の終了後1箇月以内
 - ⑨ RPAシナリオの不具合対応事例集 ----- 令和5年3月
 - ⑩ RPA導入効果検証結果報告書 ----- 令和5年3月

12. 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。

13. 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、受託者が責任を持って対応すること。
- (2) 本委託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、本研修会に

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) 受託者は、業務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（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。