

令和 5 年度 RPA 及び AI-OCR 導入支援業務
委託仕様書

鹿島市役所
総務部 DX 推進室

令和 5 年 4 月

1 目的

本市では、業務のデジタル化を推進し、単純かつ定量的な事務にかかる負担を軽減させることで、業務の効率化を図り、職員が付加価値の高い業務に専念できる環境づくりを目指している。

本業務は、RPA（Robotic Process Automation）及びAI-OCR（Optical Character Recognition/Reader）を活用し、BPR（Business Process Reengineering）を行うことにより、事務の自動化を行い業務の効率化を図ることを目的とする。

2 業務名

令和5年度 RPA 及び AI-OCR 導入支援業務

3 履行期間

契約締結日から令和6年3月31日まで

4 実施場所

鹿島市役所

5 業務内容

本委託業務（以下「本プロジェクト」という。）における業務内容は次のとおりとする。

RPA 適用業務については、必要に応じ、AI-OCR 及びマクロ付き Excel ファイル を組み合わせた業務とする。

なお、AI-OCR の利用にかかる経費、また、AI-OCR サービス提供事業者との調整についても、本調達に含めるものとする。

(1) 全体計画策定

本プロジェクトの目的、スケジュール、役割分担等の全体計画を作成する。

(2) 業務ヒアリング及び業務プロセス等の見直し

本プロジェクトにて、候補抽出段取りを受託者が行った後、本市と協議し選定した業務において、各課に対し業務内容についてヒアリングを行い、業務の課題を分析する。その課題に対し、BPR 手法による業務改善提案（業務プロセスや様式等の見直し提案を含む）を行う。また、ヒアリング及び分析結果、BPR の検討経過を明確にし、報告書に記載する。

なお、担当部署が業務プロセスの見直しを行いやすいよう情報収集等の協力を行う。

(3) 対象業務選定

ヒアリングを実施した業務から、実効性、効果、RPA シナリオ作成の作業工数の観点で RPA 導入業務を選定する。選定は、本市、受託者共同で行う。

本プロジェクトにおける RPA 導入業務数は、20 業務程度を想定しているが、受託者は、他自治体において改善効果の高い業務の事例について、可能な限り提供し、導入対象業務の拡大のための支援を行うこと。

(4) ハードウェア、ソフトウェアの調達

RPA が稼働するパソコンの調達については、本業務委託とは別に調達する。

なお、シナリオ作成及びシナリオ実行用パソコンに必要なマシンスペック、Office ソフトウェア等については、本業務の受託者より情報提供する。

(5) 環境構築

受託者は、市職員が利用できるように、RPA 及び AI-OCR の環境構築を行う。また、動作するために必要なソフトウェアのインストール、セットアップを行い、動作検証を行う。

① RPA ソフトウェアライセンス導入数

シナリオ作成及び実行が可能なライセンス 2 ライセンス以上

実行が可能なライセンス 2 ライセンス以上

※本市で稼働するソフトの現時点での想定。

県内での RPA ソフトウェアの導入実績を参考に、NTT アドバンステクノロジー株式会社製のデスクトップ型 RPA「WinActor」を想定。

② RPA 導入ネットワーク環境

本プロジェクトでは、RPA を基幹系ネットワーク及び情報系ネットワークに導入する。

③ AI-OCR ソフトウェアライセンス導入数

利用可能なライセンス 1 ライセンス

※本市で稼働するソフトの現時点での想定。

県内での AI-OCR ソフトウェアの導入実績を参考に、NTT データ社提供の「LGWAN-ASP 版 DX Suite」を使用。

④ AI-OCR 導入ネットワーク環境

本プロジェクトでは、AI-OCR を情報系ネットワークに導入する。

(6) RPA シナリオ作成

本プロジェクトで RPA を適用する業務の RPA シナリオの作成、RPA シナリオ作成のガイドライン（作成ルールやひな型の整備等）及び運用手順書等を作成する。また、シナリオ等を実行する担当部署へ処理手順及び実行手順についての説明を行い、市職員がシナリオの修正等を容易にできるための支援を行う。

なお、シナリオの作成は担当課職員と共同（職員もシナリオ作成に参加）で実施し、作成業務はオンサイトを基本とするが、受託者への持ち出しも可能とする。

ただし、個人情報を含むデータの持ち出しについては個別に協議する。

(7) RPA 試行

開発したロボットを実行し、デバッグ及びシナリオの修正を行う。また、試行した際にシナリオ等の修正が必要となった場合は、関係する市職員に対し修正点等の説明を行い、受託者による修正又は市職員への修正支援を行う。

(8) AI-OCR の設定

手書き帳票などのデジタルデータ化を行うものについては、AI-OCR の設定を行い、担当部署へ設定手順及び実行手順についての説明を行い、市職員が帳票定義等を容易にできるための支援を行う。

(9) マクロ付き Excel ファイルの作成

受託者の判断により、RPA と Excel VBA（以下「マクロ」という。）の組み合わせによる処理が必要と考えられる場合は、以下の事項に留意して、マクロ付き Excel ファイル（以下「マクロファイル」という。）を作成する。

- ① マクロファイルの作成にあたっては、担当部署及び監督員と十分に打ち合わせを行い、今後の修正が発生する場合の対応方針も含めた検討を行う。
- ② マクロでの作業は、内部構造があまり複雑でないものとする。
- ③ ソースコードは開示し、修正等が容易となるようなコメントを残す。また、作成者や作成日時等の記録も残す。

(10) 効果検証・報告

受託者は、作成業務で作成したシナリオ等を用いて、導入前と導入後の業務内容・作業にかかる時間・コスト等について比較・分析し、導入効果の検証を行う。また、検証結果、本プロジェクトの成果、今後の展開等について報告書を提出する。

なお、業務フローについては、変更前と変更後の業務フローの変化が分かる形で報告すること。

(11) 職員研修の実施

市職員（最大 200 名程度）に対して、製品概要や操作方法等についての研修を行うこと。内容は操作方法や運用方法の説明以外にも、AI・RPA・ノーコードツールの活用事例や今後の展望など、市職員にデジタル技術活用の魅力を伝える内容を含めること。研修の実施にあたっては、以下の事項に留意すること。

- ① 研修の内容は本業務の趣旨に沿った内容にすること。
- ② 研修に用いる資料等は受託者が作成すること。資料の配布を行う場合は、受託者にて研修に必要な枚数を印刷すること。
- ③ 受託者は研修の場所・日程・内容について、事前に市と協議の上、実施すること。
- ④ 実機による研修を行う場合には、受託者にて必要な機材・ライセンス等を準備すること。

(12) 運用・保守

市職員によるシナリオ等の作成・運用を促進するため、操作方法やアルゴリズム等について、市職員からの問い合わせに対応し、アドバイスやサポートを行う。

なお、AI-OCR については使用量の報告書を月次で翌月に速やかに提出を行うこと。

(13) その他

- ① 受託者は、業務期間内において 130 人日以上本業務に関する業務を行い、うち 65 人日以上をオンサイトでの業務とすること。
- ② 本プロジェクトにおいて作成したシナリオ等及びプログラムに不具合があった場合及び RPA・AI-OCR のアップデートがあった場合、市と協議の上、無償にて対応すること。
- ③ 本仕様書に記載されていない事項であっても、本プロジェクトの効果が向上すると思われるものについて、積極的な提案を心掛けること。

6 RPA ソフトウェア機能要件

- (1) シナリオ作成に当たり、キーボードやマウスを使った打鍵操作による記録、又はフローによる記録に対応していること。
- (2) 条件分岐及び繰り返し処理の記録に対応していること。
- (3) 共有端末へインストールし、別の端末からのリモートデスクトップ接続による使用が可能であること。
- (4) 自動化シナリオを環境が同様の複数端末間で共用できること。
- (5) 作成した自動化シナリオの手順をドキュメント又は画像として出力する機能を有すること。
- (6) 情報処理技術に精通していない市職員であっても、自動化シナリオ作成・修正等を容易に行えるような、簡便なインターフェースを備えていること。
- (7) 不具合等により自動化シナリオの実行が停止した際に、停止箇所がわかる等、原因究明が容易であること。
- (8) 市職員が、自分の日頃の業務を自動化できるデスクトップ型 RPA であること。
- (9) インターフェースやエラーメッセージ、実行ログが日本語で提供されていること。
- (10) サポート情報（製品サポート情報や技術情報、またその利用案内等）が日本語で提供されていること。
- (11) 自治体への導入実績があること。日本国内において、シェア率が高いこと。

7 AI-OCR ソフトウェア機能要件

情報系ネットワーク上に存在する既存のスキャナを利用してデータ化し、基幹系ネットワークと情報系ネットワークのデータの受け渡しは USB メモリ等の媒体を利用することを想定する。

- (1) 読み取りやデータ保存を行う機能は全て L G W A N 上で構築すること。
- (2) 読み取り結果について、C S V 形式でエクスポートできる機能を有すること。
- (3) 手書き文字の認識機能を有し、手書き文字の識字率が平均 95%以上の精度であること。
- (4) 明細行を含む帳票に対応していること。
- (5) 読み取りファイルにおいて、帳票仕分けや傾き補正の機能を有すること。
- (6) 帳票定義から帳票読み取りまでの全作業をブラウザ上で実施可能であること。
- (7) 自治体への導入実績があること。日本国内において、シェア率が高いこと。

8 業務スケジュール

本プロジェクトのスケジュールについては、令和 6 年 3 月末まで「導入説明」「現地調査」「BPR 作業」「RPA 等適正調査」「業務への実装・運用」「操作研修」「効果検証・報告」等の一連の作業について、余裕を持って業務完了できるスケジュールを提案すること。

9 実施体制

- (1) 本プロジェクトの受託者は、プロジェクトの実施に当たり全体を統括する責任者を配置すること。また、市が要請した際は、一定期間常駐し、庁舎内での業務時間をある程度確保すること。
- (2) 本プロジェクトに関連する事項について、本市から依頼または問い合わせがあった場合は、適切な助言を行うとともに、必要な支援を行うこと。
また、1 名以上のシナリオ作成担当者にて、職員が行うシナリオ作成の支援及び教育を行うこと。
- (3) 本プロジェクトの受託者は、プロジェクト遂行における体制を明確にし、作業に従事する者等を明記した体制表を契約締結時に提出すること。

10 保守要件

本プロジェクト完了後、次年度以降も継続して RPA ツールを利用する予定であるため、保守、運用支援に関する要件は次のとおりとする。

- (1) 保守契約については、令和 6 年 4 月から 5 年間を想定しているが、契約については単年契約とする。
- (2) 原則、平日営業時間内の対応とする。
- (3) 保守、運用支援体制図を提示し、予定する保守会社名・所在地・保有資格等を記載すること。

- (4) RPA ツールにおいて、無償あるいは保守の範囲でバージョンアップの権利を有するものについては時期を見極め積極的に適用すること。
- (5) 市職員によるシナリオ作成、修正に対する支援については、基本は電話・メールでの対応とするが、障害時等、必要に応じてオンサイトでの対応を行うこと。

11 見積書作成（経費見積り）条件

見積書（経費を見積る）には、次のことに留意し見積ること。

(1) 現年度経費

仕様書に記載する要求事項を実現するために必要となる全ての経費を見積ること。

（本プロジェクト履行期間の RPA ソフトウェア及び AI-OCR の利用にかかるライセンス料等含む。なお、RPA ソフトウェア及び AI-OCR ソフトウェアの利用開始は、令和 5 年 11 月と仮定する。）

(2) 翌年度以降経費

① 構築したシステムのソフト、ライセンス料を含む全ての保守費用を見積ること。

② 令和 6 年 4 月から 5 年間に必要とする有償保守経費を見積ること。

12 その他留意事項

- (1) 受託者は、仕様書並びに関係法令を遵守し、本市の指示に従い連絡を密にして業務の進捗を図ること。
- (2) 本プロジェクトに従事する者は、プロジェクトの遂行を十分になし得る知識と経験を有すること。
- (3) 本プロジェクトにおいて知り得た本市に関する情報は、目的外に使用し、または第三者に開示もしくは漏洩してはならない。
- (4) 個人情報の取扱いは、個人情報の保護に関する法律及び鹿島市個人情報の保護に関する法律施行条例並びに鹿島市情報セキュリティポリシーを遵守すること。
- (5) 本プロジェクトの全部又は一部を第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ文書による発注者の承認を受けた場合は、この限りではない。
- (6) 本仕様書に明記されていないものであっても、業務上当然必要な費用は、受託者の負担とする。
- (7) 本プロジェクトにおいて使用する図表やデータ、画像等の著作権・仕様検討の権利は、受託者において使用許可等を得ること。なお、これを怠ったことにより、著作権等の権利を侵害した場合は、受託者その一切の責任を負うこととする。

- (8) 受託者が説明を行う際には、その内容が容易に理解できるよう、受託者は全ての市職員に対し図表や解説を使用するなどの対応を行うこと。
- (9) 本仕様書に定めのない事項や業務の実施にあたり疑義が生じた場合は、本市と受託者が協議の上決定する。

13 成果物

- (1) 操作マニュアル（紙・電子データ各 1 部）
- (2) 打合せ議事録（紙・電子データ各 1 部）
- (3) RPA ソフトウェア
- (4) RPA シナリオ
- (5) AI-OCR サービス及び帳票の定義体
- (6) 開発者育成トレーニング研修資料（紙・電子データ各 1 部）
- (7) 効果検証報告書（紙・電子データ各 1 部）
- (8) 終了報告書
- (9) その他必要なドキュメントがあれば同様に納品すること。