

## 1 業務の名称

令和5年度 伊万里市業務改善調査及び提案業務

## 2 業務の目的

本市においては、今後、人口減少や少子化が一層進行する中、限られた職員数で複雑化、多様化する行政課題に対応していくためには、職員でなくてもできる定型業務の手法を改めるとともに、職員でなければできない業務（企画立案、住民へのサービス提供等の非定型業務）に注力できる環境整備を進める必要がある。

また、伊万里市総合計画（後期基本計画）においても、デジタル化を推進し、市民の視点に立った住みやすい環境づくりの実現に向け、全庁をあげた体制を整備することを目指すことを掲げており、既存の業務プロセスを見直し、デジタルツールの導入を念頭に置いた業務の再構築を行うことで、更なる市民サービスの向上を図ることが喫緊の課題となっている。

今回の令和5年度 伊万里市業務改善調査及び提案業務（以下「本業務」という。）では、業務が多岐にわたり職員の多忙化が見られる健康福祉部福祉課障がい福祉係（以下「障がい福祉係」という。）を対象に業務の課題を分析し、業務プロセスや業務フロー等の見直しを提案するとともに、デジタルツールの一つであるRPA（Robotic Process Automation）及びAI-OCR（Optical Character Recognition/Reader）の活用による業務の自動化の提案等により、職員の業務負担軽減及び業務の効率化を目的とする。

## 3 業務期間

契約締結日から令和6年3月29日まで

## 4 業務委託の場所

伊万里市立花町（伊万里市役所）地内外

## 5 業務内容

主な業務委託内容は下記のとおりとする。

- (ア) 障がい福祉係の業務のヒアリング及び業務の課題の分析並びに業務改善の提案
- (イ) RPA及びAI-OCRの活用による障がい福祉係の業務の自動化の提案
- (ウ) RPAシナリオの作成及びRPAの使用に係る運用手順書の作成
- (エ) AI-OCRの設定及びAI-OCRの使用に係る運用手順書の作成
- (オ) 障がい福祉係の職員への業務改善に係る研修の実施

## 6 業務要件

### (1) 業務改善調査及び提案に係る要件

#### ア ヒアリング及び業務の課題の分析並びに業務改善の提案

- (ア) 本業務の受託者は、障がい福祉系の業務のヒアリングを実施するが、各職員が主とする業務を対象としたヒアリングを行い、各業務に関する課題を分析すること。
- (イ) (ア)での分析結果を踏まえて、業務プロセス、業務フロー、各種様式等の見直しの業務改善の提案を行うこと。

#### イ RPA及びAI-OCRの活用による業務の自動化の提案

- (ア) ヒアリングを実施した業務から、RPA及びAI-OCRの活用の実効性、効果が見込まれる業務を選定すること。なお、RPAを導入する業務は3業務程度を想定するが、正式な業務数については本市と受託者で調整すること。
- (イ) RPAのシナリオ作成については、受託者と障がい福祉系の職員と共同で開発するとともに、受託者はRPAの使用に係る運用手順書を作成すること。
- (ウ) 受託者は、各種帳票等のデジタルデータ化を行うものに対するAI-OCRの設定を行うとともに、AI-OCRの使用に係る運用手順書を作成すること。
- (エ) 受託者は、RPA及びAI-OCRの操作に携わる職員への指導を行うこと。
- (オ) 受託者は、RPA及びAI-OCR導入前後における業務量及び業務時間の推移を対象業務の担当職員にヒアリングの上、委託者へ報告すること。

#### ウ 職員への業務改善に係る研修の実施

- (ア) 業務改善については、今後各部署で取り組んでいく課題であることから、本市職員が業務改善に対する意識向上を図っていくために、受託者は職員を対象とした業務改善に関する研修を実施すること。なお、実施内容及び実施時期については、事業者決定後に協議を行うこと。

### (2) ハードウェア、ソフトウェアの調達

#### ア RPAが稼働するパソコンについては、本業務とは別に委託者が調達する。

なお、RPAシナリオ作成及びRPAシナリオ実行用パソコンに必要なスペック、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こと。

#### イ 本業務で使用するRPA及びAI-OCRは受託者で調達するとともに、機能については(3)ア及びウに記載する条件を満たすものとする。

### (3) 環境構築

RPA及びAI-OCRが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、動作検証を行うとともに、次の要件を満たすこと。

#### ア RPAソフトウェアライセンスの導入数は以下のとおりとする。なお、RPAソフトウェアについては、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」もしくは同等機能を有するものを活用すること。

シナリオ作成及び実行が可能なライセンス	1ライセンス
実行が可能なライセンス	1ライセンス

イ RPAは個人番号利用事務系システム端末に導入すること。

ウ AI-OCRソフトウェアライセンスの導入数は以下のとおりとする。なお、AI-OCRについては、NTTデータ社提供の「LGWAN-ASP版DX Suite」もしくは同等機能を有するものを活用すること。

利用可能なライセンス	1ライセンス
------------	--------

エ AI-OCRはLGWAN接続系システム端末もしくは個人番号利用事務系システム端末に導入すること。

#### (4) セキュリティ

RPA及びAI-OCRともに、パスワード等を設定することで、許可されたもの以外が利用できないように設定すること。

## 7 機能要件

### (1) RPAソフトウェアの要件

RPAソフトウェアに関する機能要件は次のとおりとする。

項目	仕様
シナリオ作成	・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。
コードの実行	・条件分岐及び繰り返し処理の記録に対応していること。
リモートデスクトップ接続	・RPAソフトウェアを共有端末にインストールし、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。
複数端末間での共用	・RPAシナリオを同一の環境内の複数端末間で共有できること。
手順の出力	・作成したRPAシナリオの手順を、ドキュメントまたは画像として出力する機能を有すること。
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報処理技術に精通していない職員であっても、RPAシナリオの作成・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。</li> <li>・不具合等によりRPAシナリオの実行が停止した際に、停止箇所がわかるよう、原因究明が容易であること。</li> <li>・職員が、自身の日常の業務を自動化できるデスクトップ型RPAであること。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・自治体への導入実績があること。また日本国内において、シェア率が高いこと。</li> </ul>

## (2) AI-OCRソフトウェアの要件

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を使用するが、AI-OCRソフトウェアに関する機能要件は次のとおりとする。

項目	仕様
読み取り機能	<ul style="list-style-type: none"><li>・読み取りやデータ保存を行う機能は全てL G W A N接続系上で構築すること。</li><li>・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。</li><li>・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。</li><li>・明細行を含む帳票に対応していること。</li><li>・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。</li><li>・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。</li></ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"><li>・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。</li></ul>

## 8 保守・運用支援

### (1) システム等の保守・運用管理

ア 本市からの依頼や問合せに適切な助言を行うとともに、必要な支援を行うこと。特に本システムが安定稼働するまでは、迅速に対応できる体制を整えること。

イ 障害発生時には、職員の連絡から概ね1時間以内に駆け付け、対応すること。

### (2) バックアップ

R P Aシナリオファイルが破損した際などに早急に復旧できる運用を提案すること。

## 9 成果物

成果物については以下のとおりとし、成果物の様式、数量、納品時期については、本市と別途協議の上決定するものとする。

- (1) 運用手順書（紙・電子データ各1部）
- (2) 検証・効果測定報告書（紙・電子データ各1部）
- (3) 業務完了報告書
- (4) その他必要な資料があれば納品すること

## 10 その他留意事項

### (1) 関連法規

関連法規及び本市条例並びに伊万里市情報セキュリティポリシー等を遵守すること。

### (2) 守秘義務

本業務において知りえた情報（周知の情報を除く）は本業務の目的以外に使用し又は

第三者に開示もしくは漏洩してはならないものとし、そのために必要な措置をとるものとする。また、個人情報保護については、個人情報の保護に関する法律及び伊万里市個人情報の保護に関する法律施行条例の規定を適用する。

(3) その他

本仕様書に記載のない事項に関し、必要と思われるものは別途協議の上、決定するものとする。