

玉名市 A I - O C R 及び R P A 導入業務仕様書

1 業務名

玉名市 A I - O C R 及び R P A 導入業務

2 業務の目的

少子高齢化や人口減少の進展により地方自治体においても経営資源の制約が予測される中、住民サービスを持続的、安定的に提供していくことが大きな課題となっている。

本業務では、A I - O C R 及び R P A の導入により市職員が行っている単純作業や定形的な業務を自動化し業務の効率化を図ることで、限られた経営資源の中で持続可能な行政サービスの提供を実現することを目的とする。

3 契約期間

契約締結日から令和 6 年 3 月 3 1 日まで

4 業務履行場所

熊本県玉名市岩崎 1 6 3 番地 玉名市役所

熊本県玉名市岩崎 1 3 3 番地 玉名市保健センター

5 業務の基本方針

A I - O C R や R P A のようなこれまでにない新しい手法を導入する場合には、その初期段階が適応へのハードルが最も高く、構築方法やエラーが発生した際の対処方法がわからず、挫折の原因となりやすい。そのため、本業務中にできるだけ多くの市職員の A I - O C R 及び R P A に関する理解を深め、十分なサポート体制の中で A I - O C R 及び R P A を活用した業務改善の成功体験を積み重ねることによって、業務への適用の可能性及び業務改善について市職員自ら考えられるようになることが本業務の基本方針である。

6 業務内容

(1) 業務管理

- ① 本業務全体の管理を行うこと。業務上必要となるスケジュールの作成、人員や工程の調整、課題やリスクの管理、安全の確保等を行い、業務の円滑な進行ができる体制を整えること。
- ② 必要に応じて打合せ及び進捗状況の報告を行うこと。また、打合せ等の結果について受託者が議事録を作成し、終了後 1 週間を目途に電子メールで提出し、市の承認を得ること。

(2) 製品の調達

市職員が利用する A I - O C R 及び R P A を調達すること。調達にあたっては、以下の事項を満たすこと。なお、ライセンス数やライセンスの種類等については想定であるため、より良い提案があれば理由を記載し、提案を行うこと。

① A I - O C R 及び R P A に関する共通事項

- (ア) 日本語版を調達すること。
- (イ) 導入時点で最新版を調達すること。最新版でない製品を調達する場合は、提案の中でその理由を説明すること。
- (ウ) 令和 6 年 3 月 3 1 日まで利用可能であること。また、その後も市とベンダーで契約し、利用可能であること。
- (エ) サポート情報（製品サポート情報や技術情報、マニュアル等）が日本語で提供されること。
- (オ) 「7 動作環境」に示す動作環境に対応していること。
- (カ) L G W A N - A S P サービスは 2 4 時間 3 6 5 日の提供が可能なこと。ただし、計画メンテナンスは除く。

② A I - O C R に関する事項

- (ア) 複数の端末での共同利用が可能であること。
- (イ) 情報セキュリティ対策の観点から、L G W A N - A S P で提供されるツールを調達すること。
- (ウ) 読取結果について、C S V 形式でエクスポートできる機能を有すること。
- (エ) 本市が所有する複合機（R I C O H M P 7 5 0 3、R I C O H M P C 4 5 0 4）によりスキャンして生成した P D F データ（3 0 0 d p i 程度）を読み取りが可能なこと。
- (オ) 手書き文字でも読み取りが可能なこと。
- (カ) 複数行にわたって文字が記述されていても読み取りが可能なこと。

③ R P A に関する事項

- (ア) 開発及び実行ができるライセンスを 2 ライセンス取得すること。なお、現時点ではマイナンバー利用事務系での利用を想定しているが、適用する業務の内容によって L G W A N 接続系及びインターネット接続系で利用する可能性がある。
- (イ) オフライン又は L G W A N - A S P サービスを利用することで、別途サーバー等を導入することなく、ライセンス認証等を行うことができるソフトウェアであること。
- (ウ) R P A ツールをインストールした機器は、市庁舎内に設置することにより、市職員が R P A シナリオの開発、実行、保守を可能とすること。
- (エ) R P A ツールは、利用可能な端末を限定することでオフラインでも利用可能

なノードロックライセンス（スタンダードライセンス）方式とし、端末機の更新や運用変更に伴い、利用するライセンスを別端末に移すことができること。
また、将来的に対象業務や利用部署が増えた場合には取得したライセンス数の範囲内で端末を限定せず利用可能なフローティングライセンス方式への移行も考えられることから、フローティングライセンス方式でも提供していること。
なお、フローティングライセンス方式は、LGWAN-ASP 上の管理統制サービスを利用することで、別途サーバー等を導入することなく、ライセンスの一括管理が可能なこと。

（オ）プログラミング経験がない市職員であっても、シナリオ作成や修正等を容易に行えるようなユーザーインターフェースを持つこと。

（カ）キーボードやマウスを使った打鍵操作による記録、又はフローの記述による記録に対応していること。また、条件分岐や繰り返し処理の記録に対応していること。

（キ）画像認識技術を用いて操作対象の認識が行えること。

（ク）作成したシナリオは、端末間で共有できること。

（ケ）シナリオの実行が停止した場合に停止箇所がわかるなど、原因究明が容易であること。

（３）環境構築

市職員が利用できるように A I - O C R 及び R P A の環境構築を行うこと。環境構築にあたっては次の事項を留意すること。

- ① 市庁舎内に設置された業務端末で、市職員による利用を可能とすること。
- ② A I - O C R 及び R P A を導入する端末については市で準備する。
- ③ 追加の機器等が必要となる場合は、その費用は本業務の範囲内とし、設置について事前に市と協議を行うこと。
- ④ 事前にシステム管理部署やネットワーク保守委託先業者との十分な協議・検討を行うこと。
- ⑤ A I - O C R 及び R P A の動作環境構築に係る費用（ソフトウェア費、設定費、保守費等一式）は全て受託者において負担すること。

（４）職員研修の実施

市職員が A I - O C R 及び R P A を認知し、業務への導入の可能性について考えられるようになるために、下記の内容を含む研修を実施すること。その他の内容や実施時期等の詳細については、契約締結後に本市と協議の上、決定すること。

項目	詳細
内容	・ D X 推進の背景 ・ A I - O C R、R P A とは何か ・ A I - O C R、R P A の導入事例 ・ 導入の進め方 等
実施会場	玉名市役所内の会議室

(5) 対象業務の選定

令和5年度の対象業務数については、3業務以上とする。下記2業務を必須とし、残りの1業務以上については、市と協議の上、導入効果が期待できる業務を選定するものとする。

① 保育所入所調整業務

業務実施時期：9月中旬から3月末ごろまで

処理件数：550件程度（令和4年度実績）

A I - O C R の適用範囲：（別添1）保育所等入所申込書兼児童台帳の読取
CSV データ（読取結果）の作成・出力

R P A の適用範囲：入所決定情報（出力した C S V データを基に作成）の
システム入力

② 特定健診・がん検診業務

業務実施時期：12月上旬から5月末ごろまで

処理件数：7,000件程度（令和4年度実績）

A I - O C R の適用範囲：（別添2）特定健診・がん検診申込書の読取
CSV データ（読取結果）の作成・出力

R P A の適用範囲：申込情報（出力した C S V データ）のシステム入力

(6) A I - O C R の各種設定や課題対応等

A I - O C R の読取方法、項目の設定など、必要な各種設定や利用時に発生する課題などに対し、市担当者と協力し、受託者が有する専門的な知見、経験に基づく具体的な助言と技術的支援を迅速に行うこと。

(7) R P A シナリオの作成

① シナリオ作成については、市職員の負担軽減と合わせ、将来的なシナリオの内製化や継続的な R P A の活用につながるよう、作成作業に同席し、必要な指導・助言を行う等、十分な支援を行うこと。また、シナリオの中で市職員が作成することが困難な部分がある場合は、市職員に代わりシナリオ作成を行うとともに、十分な説明を行うこと。

② 受託者はシナリオ作成にあたって、対象業務の担当課にヒアリング等を実施し、業務の現状分析、業務の可視化を行い、R P A 等の導入にあたり業務の見

直しが必要であると判断する場合は、見直しに向けた提案を行うこと。また、ヒアリング及び分析結果、業務見直しの提案内容等について、報告書に記載すること。なお、適用必須の２業務については、令和４年度に業務の現状分析、業務の可視化等を実施しているが、受託者において改めて検証すること。

- ③ 市は、本業務期間中にＲＰＡを使用し、「（５）対象業務の選定」で選定した業務以外の業務でシナリオを作成する必要があるため、受託者は可能な限り市職員への支援、助言等を行うものとする。

（８）保守・運用支援体制の構築

- ① ＡＩ－ＯＣＲ及びＲＰＡを円滑に運用できるためのサポート体制を構築すること。
- ② 平日の業務時間（原則本市の執務時間）の電話及びメールでの対応を基本とするが、障害等に当たっては、必要に応じてオンサイトでの対応を行うこと。
- ③ 問い合わせ対応等を取りまとめた報告書を作成し、市の求めに応じて提出すること。

（９）マニュアルの作成

- ① 導入するＡＩ－ＯＣＲ及びＲＰＡの主要な機能や利用方法等について解説したマニュアルを提供すること。
- ② 本業務で作成したシナリオごとに実行マニュアルを作成すること。

（１０）ガイドラインの作成

市におけるＡＩ－ＯＣＲ及びＲＰＡの管理・運用体制やシナリオ等の作成・運用に関する方針、注意事項など、継続的・安定的に運用するために必要な事項について定めるガイドラインを作成すること。内容については、作成過程で市と十分に協議し、問題点等が発覚した場合には、適宜修正を加えること。

（１１）効果検証

ＡＩ－ＯＣＲ及びＲＰＡを導入した業務について、導入前と導入後の業務内容、作業にかかる時間等について比較・分析し、導入効果の検証を行うこと。また、検証結果をとりまとめて報告書を作成すること。

（１２）次年度の対象業務拡大に向けた業務の分析

次年度以降も導入業務を拡大していく予定であるため、業務担当課が導入を希望する業務や他自治体で導入実績がある業務等から導入効果が見込まれる業務を１０業務程度選定し、そのうち５業務以上について次年度の導入に向けた分析を行うこと。また、分析結果等について、報告書に記載すること。

（１３）その他

- ① 本業務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やＡＩ－ＯＣＲ及びＲＰＡのアップデートがあった場合、市と協議の上、無償で対応すること。

- ② 本仕様書に記載されていない事項であっても、本業務の効果が向上すると思われるものについて、積極的な提案を行うこと。

7 動作環境

動作環境については、以下の環境を想定している。

(1) 作成・実行環境

OS	Windows 10 Pro 64bit
CPU	インテル Core i5 プロセッサー
メモリ	8GB
ストレージ	256GB (SSD)
画面解像度	15.6型HD液晶、1,366×768ドット

(2) ネットワークの三層分離

ネットワークの三層分離により、市のネットワークはマイナンバー利用事務系、L G W A N 接続系、インターネット接続系に分かれている。また、マイナンバー利用事務系端末及びL G W A N 接続系端末については、インターネットへの直接の接続はできない。

8 成果品

成果品として、以下のものを紙媒体及び電子媒体（CD-R等）で納品すること。

- (1) 業務完了報告書
- (2) ガイドライン
- (3) マニュアル
- (4) 議事録、報告書、研修資料等、本業務の実施にあたり作成した資料

9 個人情報の保護

- (1) 個人情報については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、その他関係法令等に基づき、適正に管理し、取り扱うこと。
- (2) (別添3) 特定個人情報等の取扱いに関する特記事項に記載の事項を遵守すること。

10 秘密の保持

- (1) 本業務の実施時において知り得た情報の取扱いに十分留意し、他に漏洩等が行われないようにすること。
- (2) 市が使用しているシステム、共有フォルダ、書類等について、市の許可なく閲覧しないこと。また、秘密情報へのアクセスおよび情報流出の疑いのあるような行為

は行わないこと。

- (3) 市が所有する情報を持ち出す必要がある場合は、保管計画を提示した上で市の許可を得ること。持ち出す場合は、セキュリティ（情報及び物理）を徹底すること。
- (4) 本業務の遂行にあたって、知り得た機器構成の内容及び市のシステムの概要、データ、その他情報等については、第三者に公表してはならない。機密保全、情報公開に関わる全ての事項については、市の指示に従うこと。このことは、本業務が完了した後においても同様である。

1.1 その他特記事項

- (1) 業務の遂行にあたっては、責任者及び担当者を明らかにし、市と連絡を密に取りながら誠実に履行すること。
- (2) 本仕様書に定めのない事項については、市と受託者が協議して実施方法等を定めるものとする。