

令和7年度 RPA 等導入及び 問合せ対応業務調達仕様書

令和7年3月

総合政策部デジタル推進課

1 概要

本仕様書は、宮崎県（以下「県」という。）が受託者に委託する令和7年度 RPA 等導入及び問合せ対応業務（以下「委託業務」という。）における必要な事項を定め、契約の適正な履行の確保を図るためのものである。

2 委託業務の実施体制等

(1) 実施体制

受託者は委託業務を円滑に遂行するため、業務実施要員を適正に配置すること。情報共有の仕組みは電子メールだけでなく、他のツールを有効に活用すること。（県は Microsoft 365 を利用可能）

なお、「4 委託業務内容」を踏まえ、具体的な体制や連絡手段について提案すること。

(2) 実施場所

ア 原則として県庁舎内（防災庁舎 10 階を予定）及び受託者社内において行うが、業務の内容によっては他拠点を利用する必要があることに留意すること。

イ 本業務の作業場所及び作業に当たり必要となる設備、備品及び消耗品等については、受託者の責任において用意すること。ただし、受託者の責任において用意が困難な設備、備品及び消耗品等がある場合、本県に申し入れを行い、協議の上、合意した結果に基づき対応を実施すること。なお、必要に応じて、受託者の責任において確保した作業場所及び作業に当たり必要となる設備、備品及び消耗品等について、本県が現地確認を実施することができるものとする。

ウ 本県出先機関や本県が指定するデータセンター等での作業は、必要な規定の手続を実施し承認を得ること。

(3) 実施期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

(4) 実施時間

受託者が委託業務を実施する時間は、開庁日（土曜日及び日曜日、国民の祝日並びに12月29日から翌年の1月3日までの日を除いた日）の開庁時間（午前8時30分から午後5時15分まで）とする。

3 対象業務

(1) 問合せ対応

RPA、AI-OCR に関すること

(2) RPA 等の導入・開発

WinDirector、WinActor、NaNaTsu AI-OCR with DX Suite

(3) RPA 運用支援業務

WinDirector、WinActor

- (4) AI-OCR 運用支援業務
NaNaTsu AI-OCR with DX Suite

4 委託業務内容

(1) 問合せ対応

受託者は、基本、県が設定するチャットからの問合せに対応する。また、緊急時には電話での対応もできるようにすること。

ア 問合せの種類

(ア) RPA に関すること

県が導入した RPA ツール (WinDirector 及び WinActor) に関する職員からの問合せ対応を行う。

(イ) AI-OCR に関すること

県が導入した AI-OCR ツール (NaNaTsu AI-OCR with DX Suite) に関する職員からの問合せ対応を行う。

(ウ) 問合せ対応の効率化に関すること

問合せ対応により収集された FAQ 等を県が提示する様式にまとめること。

イ 問合せの受付方法

(ア) 県庁舎内で勤務している場合

県が用意する執務室には、問合せの受付に必要な内線電話機を配置する。内線電話は最大 3 回線とする。

また、RPA のシナリオ修正等に必要となる、各種ソフトウェアをインストールしたパソコン端末を 1 台県が準備する。

(イ) 受託者社内等で勤務している場合

本業務委託のために県庁舎内に常駐や待機している必要はないが、常駐等していない時間帯も問合せを受付けること。受付方法はチャット (Microsoft Teams) を想定している。電話は、問い合わせ窓口専用の電話番号を準備し、電話を受信できるようにすること。なお、これらに係る費用は受託者の負担とする。

ウ 問合せに対する回答方法

受託者は、問い合わせた職員に対し、必要に応じて問い合わせた職員と同じ環境のパソコンを用いて検証を行い、電話や電子メール等により回答するが、回答できない問合せについては、県へ速やかに協議する。

なお、次の事項について注意すること。

(ア) 問合せには、迅速かつ丁寧に対応する。

(イ) 回答の品質を統一する。

(ウ) 協議は、迅速かつ正確に行う。

(エ) 明確な回答ができないものについては、必ず県と協議を行う。

(オ) 協議する場合は、職員の氏名、電話番号 (メールの場合にはメールアドレス)、問合せ内容を報告する。

(カ) 委託業務管理に必要な履歴・業績データを蓄積、集計し、県との連携のもと、

「対応マニュアル」を整備するとともに、業務改善を随時行う。

- (キ) 対応マニュアルの整備やオペレータの習熟度向上により、委託期間を通じて協議回数を減らす努力をする。
- (ク) 委託業務に関連しない問合せ等に対しても必要な報告等を行う。
- (ケ) 問合せの受付および対応状況について、隔週に一回、県に対して報告を行うこと。

エ 処理期限

受託者は、問合せに関して、受付時に即時回答できる内容を除いては、以下の処理期限内に対応すること。処理期限内に対応できない場合は県と協議の上、対応可能な日時を問い合わせた職員に伝えること。

- ・問合せ対応：問合せ受付日から3営業日以内
- ・各支援業務：問合せ受付日から10営業日以内

(2) RPA等の導入・開発

ア 導入・開発対象の業務

受託者は、県が新たに選定した3業務の所管課と協力し、業務分析を行いシナリオの作成を行うこと。また、業務マニュアル作成及び業務フローを作成すること。

また、依頼する業務数及び内容について変更がある場合は、両者協議の上、必要に応じて変更契約を行う場合もあり得る。

イ RPA等導入計画等の作成

上記「ア 導入・開発対象の業務」で導入する業務ごとに導入計画書及び業務マニュアルを作成し、本県と協議すること。作成にあたっては、必要に応じて県庁LAN管理室およびサーバ統合基盤提供事業者と調整すること。

ウ 開発

上記「イ RPA等導入計画等の作成」で作成した導入計画書及び業務マニュアルを基に要件定義書を作成すること。仕様の検討及び要件定義書作成にあたっては、対象業務の所管課が利用する際の操作手順が極力簡略化できるよう考慮する等、ユーザビリティも考慮した提案を実施すること。

また、導入するRPA等については、対象業務の所管課に説明し、所管課におけるユーザ受入テストについて、事前に承認を得ること。承認を得るにあたり、所管課が実施する受入テストに係る計画書の作成（受入テスト計画書の作成）、受入テスト実施時の支援及び指摘事項への対応等も行うこと。

エ 運用・保守

上記「ウ 開発」でユーザ受入テストの承認を得た場合は、本番リリース作業を行い、リリース後は運用・保守を実施すること。運用・保守を実施するにあたっては、運用・保守計画書を作成すること。

なお、軽微な修正については、所管課の職員に実施させることを原則とし、受

託者は職員に対する支援を実施すること。

オ 既存シナリオの管理

県が過年度に導入し、運用を継続している RPA を用いて行う 5 業務のシナリオの修正及び支援を実施すること。

(3) RPA 運用支援業務

受託者は、RPA に関する次のことを行う。

ア 初期設定作業

パソコンへの RPA ツールのインストール及び初期設定作業を行う。

イ ユーザー管理

職員の異動等に伴い、RPA 担当者の異動報告の受付を行い、職員情報の設定を行う。

(4) AI-OCR 運用支援業務

受託者は、AI-OCR に関する次のことを行う。

ア 初期設定作業

職員がパソコンで AI-OCR を利用するために必要な初期設定作業を行う。

イ 帳票設定、仕訳ルール設定支援

県が実施する帳票設定 (Intelligent OCR)、仕訳ルール設定 (Elastic Sorter) を支援する。

(5) 想定する業務量

1 か月当たり 6.5 日以上を想定するが、対応可能な業務量について提案の中で明らかにすること。

なお、1 日当たりの労働時間は「2(4)実施時間」を前提とする。

(6) 月間作業報告書の提出

毎月 10 日 (10 日が閉庁日に当たる場合は、次の開庁日) までに、前月の業務内容を「月間作業報告書」として県に提出する。

(7) 引継ぎに関すること

受託者は、引継ぎに関する次のことを行う。

ア 翌年度の委託者に対する引継資料を作成し、引継方法を県と受託者協議の上、引継ぎを行うものとする。

イ 引継ぎの有無に関わらず、業務完了報告書と併せて引継資料を県へ提出するものとする。

ウ 引継資料には FAQ を記載し、問合せ内容とユーザの対応策を明確にする。

(8) 各種会議・研修等への出席

受託者は、県が業務上必要と判断した庁内で実施する会議・研修等に参加する。

5 スケジュール

県が想定する全体スケジュールは下記の図のとおりであるが、進め方については最適な方法を提案すること。ただし、スケジュール作成にあたっては、受託者と本県の役割分担を明確に示し、具体的な期日等については、受託者の提案に基づき、契約締結後に本県と協議の上、決定することとする。

	4-6月	7-9月	10-12月	1-3月
○問合せ対応				
○RPAの導入・開発				
RPA稼働環境の構築				
RPA導入計画等の作成				
開発・運用・保守				
○RPA運用支援業務				
○AI-OCR運用支援業務				
○成果報告				

6 成果品

提出書類等（本仕様書ならびに受託者・県による協議・提案に基づき追加・変更されることがある。）

No.	名称	提出時期
1	実施計画書	契約締結後、速やかに
2	問合せ窓口利用ガイド	問合せ対応業務開始まで
3	議事録	打合や協議等を行った場合、速やかに
4	月間作業報告書	毎月10日まで
5	成果報告書	令和8年3月27日（金）

7 その他留意事項

- （1） 協議のために必要な場所は県で用意するが、Web会議を活用する場合のパソコン等のその他本業務委託のために必要な機器等は受注者で用意すること。
- （2） 県への成果品を始めとした全ての提出物及び会話、文書、メール等全てのコミュニケーションは日本語を用いることとする。
- （3） 県との情報共有及び受託者内部の情報セキュリティ対策を徹底すること。
- （4） パソコン等ヘルプデスク業務受託者及び県庁 LAN 保守管理業務受託者と密に連携し、各種業務が円滑に実施できるよう協力し、必要に応じて業務の補助等を行うものとする。
- （5） 秘密の保持

当該委託業務に従事する者は、この契約の履行に当たって知り得た秘密を他人に漏らしてはならない。また、契約期間が満了し、又はこの契約が解除された後においてもなおその効力を有するものとする。

(6) 個人情報の保護

当該委託業務を処理するため個人情報を取り扱うに当たって、別記個人情報取扱特記事項を遵守しなければならない。

(7) 第三者への委託（地元企業への再委託の配慮）

受託者は、業務の全部又は一部を第三者に委託してはならない。ただし、成果品の品質向上のための委託、業務の効率性向上のための委託、宮崎県に拠点を置く地元企業の技術力向上につながるための委託についてはこの限りでない。（再委託については、宮崎県に拠点を置く地元企業を活用されたい）

なお、この場合であっても書面による本県の承認を得ることとし、再委託先についても、「(5) 秘密の保持」、「(6) 個人情報の保護」の制約を負わせるものとする。

(8) 完了

業務は成果品納品書と共に成果品を提出し、本県の完了検査を受け、検査合格により完了とする。検査不合格の場合は、直ちに補正等の必要な措置を講じなければならない。

(9) 成果品の帰属（著作権等）

ア 受託者は、本規定に定める以外の本業務による納入物の著作権、並びに翻訳権・翻案権及び二次的著作物の利用に関する権利を、本県に譲渡するものとし、この場合の譲渡に係る費用は委託料に含まれるものとする。また、著作者人格権は行使しないものとする。

イ 納入物のうち本件プログラムについては次の定めに従い、取り扱うものとする。

(ア) 本件プログラムに結合され又は組み込まれていたもので、受託者が従前から有していたプログラム（コンテンツ、データベースを含む。）及び受託者が業務の実施中新たに作成したプログラム（コンテンツ、データベースを含む。）の著作権並びに第三者ソフト及びフリーソフトの著作権は、受託者又は当該第三者に留保されるものとする。ただし、本県は、納入された本件プログラムの著作物の複製物を、著作権法第47条の3の規定に基づき、複製、翻案することができる。

(イ) 本県及び受託者が業務遂行において、本県の仕様により新たに作成したプログラムの著作権は、本県及び受託者の共有とし、受託者は本県の許可を得た上で、著作権法に基づき自ら利用し、又は第三者に対して利用を許諾することができる。ただし、リンクバナー等画像ファイルや本県の仕様による独自デザインを行った画像ファイルの著作権、サイト等については上記アのとおりとする。

ウ 納入物のうち前項に定めるもの以外のドキュメントの著作物については次の各号の定めに従い、取り扱うものとする。

(ア) 受託者が従前から有していたドキュメントの著作権及び受託者が業務の実施において新たに受託者が単独で著作したドキュメントの著作権は、受託者に留保されるものとし、本県は、本契約に基づき本件ソフトウェアを自己利用するために必要な範囲でこれらを著作権法に従って利用できるものとする。

(イ) 前号以外のドキュメントの著作権等の取り扱いについては、上記アのとおりとする。

(10) その他、本仕様に記載のない事項については、本県と協議すること。