

成田市 RPA 及び AI-OCR システム導入に関する仕様書

1. 本事業の概要について

(1) 業務名

成田市 RPA 及び AI-OCR システム導入業務

(2) 事業の目的

我が国は少子高齢化、人口減少という深刻な問題に直面しており、地方自治体の経営も例外ではない。住民サービスの質を維持し、持続可能な行政運営を継続するためには、職員の単純作業に係る負担を軽減し、より高度な業務に専念させることが喫緊の課題である。

そのため、現在、職員が手作業で行っている定型的な業務について、RPA や AI-OCR を導入することで職員の事務負担軽減や業務効率化を図ることを目的としている。

(3) 導入時期

システムの導入は、令和6年11月上旬とし、詳細な時期については、協議の上決定する。

また、市が必要とする RPA のシナリオ導入時期についても、協議の上決定する。

(4) 契約期間

本事業にかかる契約期間は、契約締結日の翌日から令和7年3月31日までとする。

これ以降は、状況に応じて1年度毎に更新を予定。

(5) 調達方法

公募型プロポーザル方式

(6) 納入物品

① RPA ソフトウェアライセンス(インストーラー、マニュアル、納品書一式)

※ライセンス数については、2.(3)③の数量を予定しているが、最終的な数量は受注者選定後に協議の上決定する。

② AI-OCR ソフトウェア (インストーラー、マニュアル、納品書一式)

※読取項目数については、2.(5)の数量を予定しているが、最終的な数量は受注者選定後に協議の上決定する。

③ 業務フロー図

④ 本事業の実施体制

⑤ 操作方法説明書

⑥ 研修資料(Web 研修の内容を簡潔にまとめたものでも可能とする)

⑦ 本事業を円滑に活用する為の課題管理表

⑧ ヒアリング等の打ち合わせ議事録及びその他資料

※納入時期については協議の上決定する。

(7) 納入場所

〒286-8585 千葉県成田市花崎町760

成田市総務部行政管理課 担当：佐藤・山崎

(成田市役所 本庁舎4階)

2. 業務内容

本業務の実施にあたっては、円滑な進行ができる体制を整えること。また、業務開始時に各種管理計画について市へ提出すること。業務の進行にあたって、必要に応じて打合せ及び進捗状況の報告を行うこと。

(1) 対象業務の選定と導入スケジュール

システムの導入対象課（以下「対象課」という。）及び導入対象業務（以下「対象業務」という。）については、次の通りであるが、シナリオの導入スケジュールについては、市の指示に従うこと。

また、対象業務については、市と受注者が対象課のヒアリングを行い、自動化の範囲や導入効果等を総合的に判断し、協議の上決定する。

ただし、ヒアリング等の結果により、別の業務に変更となる場合がある。

①対象課：5課以上を想定

対象課の数、選定については、プロポーザルでの提案を踏まえ、受注者選定後に協議の上決定する。

②対象業務：8業務以上を想定

対象業務の数、選定については、プロポーザルでの提案を踏まえ、受注者選定後に協議の上決定する。

(2) システム設定業務

対象業務に関するRPAのシナリオやAI-OCRシステムの設定作業を行うこと。シナリオの詳細な内容及び納品時期については、受注者選定後に協議の上、決定する。

(3) RPAシステムの調達及び環境構築

①導入するRPAライセンスは、利用料型（年額または月額）であること。また、見積書には、初期費用及び令和6年11月1日～令和7年3月31日の期間における利用料を計上すること。

②新規RPAシナリオ設定にかかる費用については、以下の条件を参考にし、それにかかる費用をオプション料金として見積書に計上すること。これは、システム設定する業務が決定していない現段階ではシナリオ難易度を示すことが困難なため、以下の条件を仮定して見積積算することで公平性を図るためである。

条件1：1つのシナリオにかかる平均設定時間は、約15時間程度とする。

条件2：対象業務において、AI-OCRと連携する場合にはこの設定時間も含めるものとする。

③本件における調達ライセンス数は次のとおりとする。

RPAソフトウェア調達ライセンス数

項番	種別	数量	備考
1	シナリオ作成機能を有するもの	2	庁内情報系システム端末と基幹系システム端末それぞれにライセンスを一つずつ配置することを想定している。
2	手動実行機能を有するもの	6	※項番1（シナリオ作成機能を有するライセンス）において手動実行機能が付いている場合には、「項番1の数量を6、項番2の数量を0」とする。

④ソフトウェアのバージョンアップ等で費用がかかる場合は、その費用も見積書に計上すること。

⑤調達するRPAシステムにおいては、製品すべてのユーザインターフェイスが日本語で表示されると共に、技術サポート対応・製品マニュアルすべてが日本語対応の製品であること。シナリオの設定にあたっては、市が指定する端末に対して、RPAソフトウェア利用環境の構築、設定及び動作検証等を行うこと。

⑥インターネットに接続していない環境下でのインストール、認証、バージョンアップ、シナリオ設定及び実行が可能なものであること。

⑦端末の更新や運用変更に伴い、ライセンスを別端末に移すことができるものであること。

⑧下記の環境での動作を保証すること。

表1 基幹系システム端末のスペック（最低ライン）	
項目	仕様
OS	Windows 10 LTSBまたはLTSC等、Microsoft Windowsのうち、サポート期限が到来していないOS
メモリ	4GBまたは8GB
CPU	Intel Core i5
SSD	50GB程度
ブラウザ	Internet Explorer11、Microsoft Edge（IEモード）
Officeソフト	Microsoft Office 2016、2019
PDFビューア	Acrobat Reader DC、JUST PDF3～4
ネットワーク	閉鎖された基幹系ネットワークとして、LGWANやインターネットのネットワークと完全分離している。
特記事項	導入前に、既存のシステムに影響がないことやセキュリティの問題がないことを、総務部行政管理課に確認すること。 端末は上記に示したスペックと同程度の仮想端末（VDI方式）とする場合がある。

表2 庁内情報系システム端末のスペック（最低ライン）	
項目	仕様
OS	Windows 10 LTSBまたはLTSC、Windows 11等、Microsoft Windowsのうち、サポート期限が到来していないOS
メモリ	4GBまたは8GB
CPU	Intel Core i5
SSD	50GB程度
ブラウザ	Internet Explorer11、Microsoft Edge（IEモード）、Google Chrome
Officeソフト	Microsoft Office 2016、2019、365
PDFビューア	Acrobat Reader DC、JUST PDF3～5
ネットワーク	LGWANIに接続している。 無線または有線LAN経由で庁内ネットワークに接続している。
特記事項	導入前に、既存のシステムに影響がないことやセキュリティの問題がないことを、総務部行政管理課に確認すること。

（4）RPAシナリオの設定にあたって

- ・職員の負担軽減に最大限配慮した十分なシナリオ設定をするなど、継続的なRPAの活用につながる内容を提案すること。
- ・受注者は、業務担当者と連携して業務の現状分析、業務フロー、業務プロセスの整理を行い、RPA等の導入にあたり見直しが必要であると判断する場合には、見直しに向けた提案を行うこと。
- ・将来的なシナリオの修正やシナリオ作成内製化、RPAの継続的な活用につながるよう、シナリオの作成フローや、RPAの作業工程（内容）が分かるものを提供すること。なお、シナリオ数は原則、1業務あたり1つを想定しているが、複数のシナリオが必要と判断された場合には、市と協議の上で（3）条件1で示した設定時間の範囲内で柔軟に対応すること。
- ・市は、本業務期間中にRPAを使用し、独自にシナリオを作成する場合があるため、受注者は可能な限り職員への支援、助言、サポート等を行うものとする。

（5）AI-OCRの調達及び環境構築

- ・導入するソフトウェアは、利用料型（年額または月額）であること。また、見積書には、初期費用及び令和6年11月1日～令和7年3月31日の期間において80万パーツ（項目）の読取を行う利用料を計上すること。
- ・ソフトウェアのバージョンアップ等で費用がかかる場合は、その費用も見積書に計上すること。
- ・利用するAI-OCR環境は、LGWAN-ASPで提供されるものなど、個人情報保護等の情報セキュリティ対策が施されているものとし、その安全性についても提案の中で説明すること。
- ・調達するソフトウェアは、製品すべてのユーザインターフェイスが日本語で表示されると共

に、技術サポート対応・製品マニュアルすべてが日本語対応の製品であること。

・帳票読取設定にあたっては、市が指定する端末に対して、AI-OCRソフトウェア利用環境の構築、設定及び動作検証等を行うこと。

・インターネットに接続していない環境下でのインストール、認証、バージョンアップ、帳票読取設定が可能なものであること。

・2. (3)表2 と同様の環境での動作を保証すること。

(6) AI-OCRの各種設定や課題対応等

・AI-OCRの読取方法や項目の設定など、必要な各種設定や利用時に発生する課題などについては、市の担当者（総務部行政管理課職員もしくは原課担当者）と協力し、受注者が有する専門的な知見、経験に基づく具体的助言と技術的支援を行うこと。

(7) 保守対応

受注者は、市の問合せに対応するために次の問合せ窓口を設置、もしくは、これに相当する体制を整えること。

- ① Web、電話、電子メール等による受付環境を用意し、迅速に対応すること。
- ② 原則として、開庁日の9時から17時まで受付し、問合せに対応すること。
- ③ 問合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。
- ④ 障害発生時は、原則2時間以内に初動対応（オンサイト、電話、電子メールによる対応）をとること。なお、電話もしくは電子メールによる対応で迅速に事態が解消しない場合には、原則当日中にオンサイト保守で対応すること。なお、市と協議の上で了解を得られた場合には、翌営業日以降の対応を可とする。

(8) プロジェクト管理

- ① スケジュール調整、担当課との調整、課題管理
- ② 調整会議（※必要に応じて都度開催するものとする。）

3. 作業場所、作業実施時間

(1) 作業場所

主な作業場所は、成田市役所内で市が指定した場所及び市が許可した受注者の事業所内とする。

(2) 作業実施時間

本業務を遂行するにあたり、現地で行う作業時間は、原則、平日の8時30分から17時15分までとする。17時15分を超えて作業をする場合には、対象課及び総務部行政管理課に対して予めその旨を申告し、許可を得ること。

4. 業務実施体制

(1) 本業務の目的達成に必要な知見を有する者を配置し、業務の円滑な推進ができるよう十分な体制を取ること。

(2) 原則受注者が直接サポートできる体制とすること。

5. 留意事項

(1) 法令順守

受注者は、関係法令を遵守して業務を遂行すること。

(2) 連絡調整

本業務の関係者とあらかじめ密接な連絡調整を行い、本業務を安全かつ円滑に実施できるようにすること。

(3) 不測の事態への対応

受注者は、緊急時の連絡体制と現場の初動体制を明確にした上で、不測の事態により実施内容に支障が生じた場合、当市と協議の上速やかに対応すること。

(4) 情報セキュリティポリシー

受注者は、成田市情報セキュリティポリシーの規定を遵守し、厳格な情報保護対策、滅失対策を講じること。

(5) 個人情報保護

受注者は、業務を行うにあたって個人情報を取り扱う場合には、個人情報の保護に関する法律及び成田市個人情報の保護に関する法律施行条例に則り、その取扱いには十分留意し、漏洩、滅失及び毀損のないよう適切に管理すること。

(6) 守秘義務

受注者は、業務を行うにあたり知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用することはできない。業務終了後も同様とする。また、本業務を遵守するための秘密保持契約を締結する等、秘密保持について必要となる措置を行うこと。秘密保持契約に必要となる書類は受注者が提出すること。

(7) 著作権等に係るもの

本事業の実施にあたり制作した成果品について生ずる一切の著作権は、全て当市に帰属するものとする。第三者の著作物を使用する場合、当市が成果品をいかに使用しても、第三者からの権利の主張がない状態で納品すること。

6. その他特記事項

(1) 本仕様書に定めのない事項または業務の実施に係る疑義については、市と受注者が協議して実施方法等を定めるものとする

(2) 業務遂行にあたっては、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業務を履行すること

(3) 市からの要請に応じ、助言等を求められた際は、速やかに対応すること。