

別紙4 業務内容留意事項

| | | 業務内容 | 留意事項 |
|------------------------|---|---------------|---|
| (1) 導入期間に実施する主な業務内容 | ア | 要件定義 | <p>初年度にRPAを導入する業務については、業務所管課の意向を優先し、本市内部で検討を重ねたものであり、別紙2及び別紙3についても業務所管課担当者との調整を行った結果です。</p> <p>最終的にRPAを適用する箇所に当たっては、業務所管課担当者へのヒアリングを実施し、最大限の業務改善の効果が出るよう双方協議のうえ決定するものとします。</p> |
| | イ | 関連事業者との調整 | <p>RPAの動作については、本市既存システム及び本市端末環境に依存し、必要な動作を意図なく制御してしまう可能性は否めません。また、マニュアル作成に当たっての画面イメージのコピー取得やシステム画面での入力項目の制御情報について等、システム事業者の著作権の範囲を含む可能性があります。</p> <p>したがって、RPAを導入するに当たって、本市既存のシステム委託事業者及び本市職員との密な調整を図り、本業務目的を達成するための最善の取組を行ってください。</p> |
| | ウ | RPAツールのインストール | <p>RPAツール（ソフトウェア）を本市が指定した既存端末へインストールしてください。ただし、本市ネットワーク端末へのログイン権限を要するため、実際の作業に関しては事前に詳細な調整を行います。</p> <p>インストールおよびインストール後において、適切な動作を行わない場合は、前項のとおり対応してください。</p> |
| | エ | 構築 | <p>RPAシナリオを設計し、業務所管課担当者との合意のうえ、開発に着手してください。</p> <p>①今後の運用や編集、適用業務の追加は、基本的に業務所管課担当者が行うことになるため、基本的な知識のみで編集できる程度のシンプルな設計としてください。また、他業務への展開を想定できるものについては、数個のシナリオを組合せるような設計が望ましいと考えます。</p> <p>②業務所管課端末での作業となる場合は、窓口等の都合により時間的制約が生じますのでご了承ください。また、職員不在での作業はできませんので、作業時間の調整は事前に行ってください。</p> <p>③業務所管課担当者の教育の一環として、シナリオの内容や考え方の説明を受けるだけでなく、実際にシナリオを作成する作業については業務所管課担当者の見学を前提とします。</p> |
| | オ | 検証（テスト） | <p>検証に必要なデータ及びチェックリスト等は受託者にて作成し、本市の承認を得ることとします。テスト実施時は、ツールの操作方法等について説明その他支援を行い、円滑にテストが実施できるようにしてください。</p> |

| | 業務内容 | 留意事項 |
|---|------------|---|
| カ | ドキュメント作成 | <p>保守性を考慮したドキュメントを作成してください。</p> <p>職員が運用していく前提ですので、編集しにくいデータ形式にしない等、配慮してください。</p> <p>業務プロセスマニュアルとは、RPA導入箇所の前後を含めた業務全体のマニュアルを指します。</p> <p>操作手順書とは、RPAツールを利用して想定される編集、追加作業等を行うためのものを指します。（操作手順書については、市販されているマニュアルの納品のみは不可とします。）</p> |
| キ | 運用ルールの作成支援 | <p>RPAは、まずスモールスタートとして10業務（7室課）を対象として導入し、令和4年度にはAI-OCRの導入、令和5年度にはRPAの全体管理を計画しています。それらを踏まえて、導入段階において必要かつ実現可能な全庁的な運用ルール案を令和3年2月を目途に作成し、内部決裁のうえ、現場へ周知徹底していきます。</p> <p>必須事項としては、「業務改善への取組としてのRPA導入の取組」、「RPAの利用におけるセキュリティ面」、「利用時間・人・機器の限定又はその手法」等があり、その他、どのようなルールを策定すれば、より効果的なRPAの導入となるのか、いわゆる野良ロボットを回避できるのか、というような面において、支援を求めます。</p> |
| ク | 操作説明会 | <p>上記カで作成したドキュメントに従い、シナリオの操作や編集の方法などの操作説明会をお願いします。</p> |
| ケ | 追加業務の選定 | <p>導入年度の10業務選定に当たっては、通算2年を要しました経験から、年度が変わってから新たな業務を選定するのでは、開発時期が現場の繁忙期と重なった場合等の対処ができないと考え、前年度に行うこととします。</p> <p>業務選定については、双方協力のもと行います。職員への希望調査等の作業は本市情報政策室にて行い、結果の集約及び対象業務の選定候補については委託業務内とします。選定に当たっては、業務フローの精査等の作業も発生しますが、これらも委託業務に含めます。</p> <p>他市事例や本市初年度導入状況を鑑み、適切な判断をしていただけるものと期待しています。</p> |
| コ | 定例会 | <p>プロジェクトリーダーによるスケジュールの提示により、双方合意ができましたら、それを前提とし、詳細な作業計画を作成してください。</p> <p>スケジュールについては、業務所管課の繁忙期を考慮する必要があり、全業務をすべて同時期に進捗させることは困難なため、詳細スケジュールについては、契約後に詳細を詰めることとします。</p> <p>事業者社内での作業及び業務所管課担当者との協議・作業の場において、統括する情報政策室職員は毎度立ち会うことはありませんので、定例会においてそれらの進捗状況や課題、解決策、リスク等の報告を行ってください。</p> <p>なお、緊急を要する案件が生じた場合においては、（3）イのとおりです。</p> |

| | 業務内容 | 留意事項 |
|--|--|---|
| | ※ R P A未導入の3部署での導入を実施する | 令和3年度、令和4年度において(1)に準じる。 |
| (2) 運用 保守 期間 に 実 施 す る 主 な 業 務 内 容 | ア ヘルプデスク | ヘルプデスクは、受託者社内とします。 なお、本市端末を遠隔操作することはできません。 |
| | イ オンサイト保守 | R P A運用初年度における業務所管課担当者の疑問について、ヘルプデスクやメール等で解決できない場合には現地(本市施設内)での支援を行ってください。障害発生時には契約期間を通して対応してください。 |
| | ウ 職員研修 | 令和3年度は、10業務7室課の担当者を対象とし、令和4年度は13業務(室課数未定)の担当者を対象とします。 研修内容については、情報政策室との事前協議により決定するものとします。 |
| | エ 導入後支援 | R P A運用初年度においては、業務処理の削減時間や付加価値等効果の測定方法等を業務所管課担当者へ説明し、その内容を確認したうえで、必要な助言を行ってください。その際に、R P Aを適用する箇所を変更する方が効果が高いと判断できる場合については、双方協議のうえ、変更することを可としますが、その場合は作業支援をしてください。 対象は、令和3年度は10業務、令和4年度は3業務とします。 |
| | オ 効果検証 | 業務処理の削減時間や付加価値等効果測定を行い、分析してください。エビデンス(分析結果や他事例等)をもとに、本市の今後のR P Aの運用にかかる課題等について具体的な解決策も添えて報告書にまとめたうえで、説明を行ってください。 実施時期は、各R P A導入業務の1年後から半年以内(4月~9月)とします。 |
| | カ 全庁説明会 | R P Aは、まずスモールスタートとして10業務(7室課)を対象として導入し、毎年度3業務ずつの追加を検討しています。また、R P Aを導入した室課においては、業務の追加を職員自らが行うことにより、より導入効果を高めることを期待しています。 (例えば、令和4年度にはA I - O C Rの導入も検討しているため、本市全体へ向け、どういう業務がR P Aを導入すると効果的であるのか、A I - O C Rを導入するには、申請様式の見直しを行うべきか、電子申請を推進していくべきか、等について。) |
| | キ 追加業務の選定 | (1)ケと同様です。 |
| ク 定例会 | (1)コと同様ですが、業務内容が縮小されますので、1か月に1回程度を見込んでいます。 | |

| | 業務内容 | 留意事項 |
|-------------------------|-----------|--|
| (3) 期間を問わず実施する主な業務内容 | ア 進捗管理 | <p>本契約締結後、速やかにプロジェクト計画書を提出してください。プロジェクト計画は、円滑な作業及び導入が行える計画であることとします。計画書は、作業全体の工程（全体工程表）、各工程の詳細内容（詳細工程表）、及びスケジュール（詳細スケジュール表）が確認できる構成としてください。</p> |
| | イ 障害等の対応 | <p>R P A 適用業務内容によっては迅速な対応を求められる場合があるため、以下のとおり、本市施設内での作業を実施してください。</p> <p>1 受付対応時間帯 電話受付及び保守作業対応時間帯は、営業日（土・日曜日、祝日及び年末年始（12月29日～1月3日）を除く。）の午前9時から午後5時30分までとする。</p> <p>2 当日対応 障害対応受付が営業日の午前9時から午後3時の間に行われた場合は、原則当日中に技術員を派遣し、速やかに作業着手すること。</p> <p>3 翌営業日対応 障害対応受付が営業日の午後3時から午後5時30分の間に行われた場合は、翌営業日中に技術員を派遣し、速やかに作業着手すること。</p> <p>4 緊急対応 障害の重要度、緊急度が高いと判断した場合は、保守作業対応時間帯外であっても、乙は速やかに技術員を派遣し、障害対応を行うものとする。※必要があれば時間外単価を定める。</p> <p>5 関係事業者との連携 障害時における連絡対応、調査を関係事業者と協力して行うこと。なお、障害の原因が関係事業者によるものである場合には、協力体制を構築し、本市を通じ当該業者への連絡を行うこと</p> |
| | ウ その他保守対応 | <p>緊急時でない限り、双方協議のうえ、対応方法、時間等を調整するものとします。</p> |
| | エ 助言 | <p>定例会等において、随時助言を行ってください。</p> |