

令和4年度神奈川県後期高齢者医療広域連合後期高齢者医療給付に係る  
RPA導入・保守業務委託仕様書

1 件名

令和4年度神奈川県後期高齢者医療広域連合後期高齢者医療給付に係るRPA導入・保守業務委託

2 業務目的

限られた人員・財源の中で多様化・高度化する行政ニーズに的確に対応し、被保険者サービスの維持、向上を目的に、大量処理の伴う定型業務等に対して、RPA (Robotic Process Automation) を導入することで、業務の自動化、効率化を推進し、企画立案業務や被保険者等からの相談対応業務等の直接的なサービス提供など職員でなければできない本来業務に注力できるような環境の構築を図る。

なお、RPA導入はRPAツールの導入に加え、シナリオ作成や保守など、多岐にわたる作業を限られた時間で効率的に進める必要があり、職員だけでなく知見を有する民間事業者の支援を必要とすることから、RPA導入に係る当該業務を委託するものである。

3 業務期間及び業務場所等

(1) 業務期間

契約締結日から令和5年3月31日

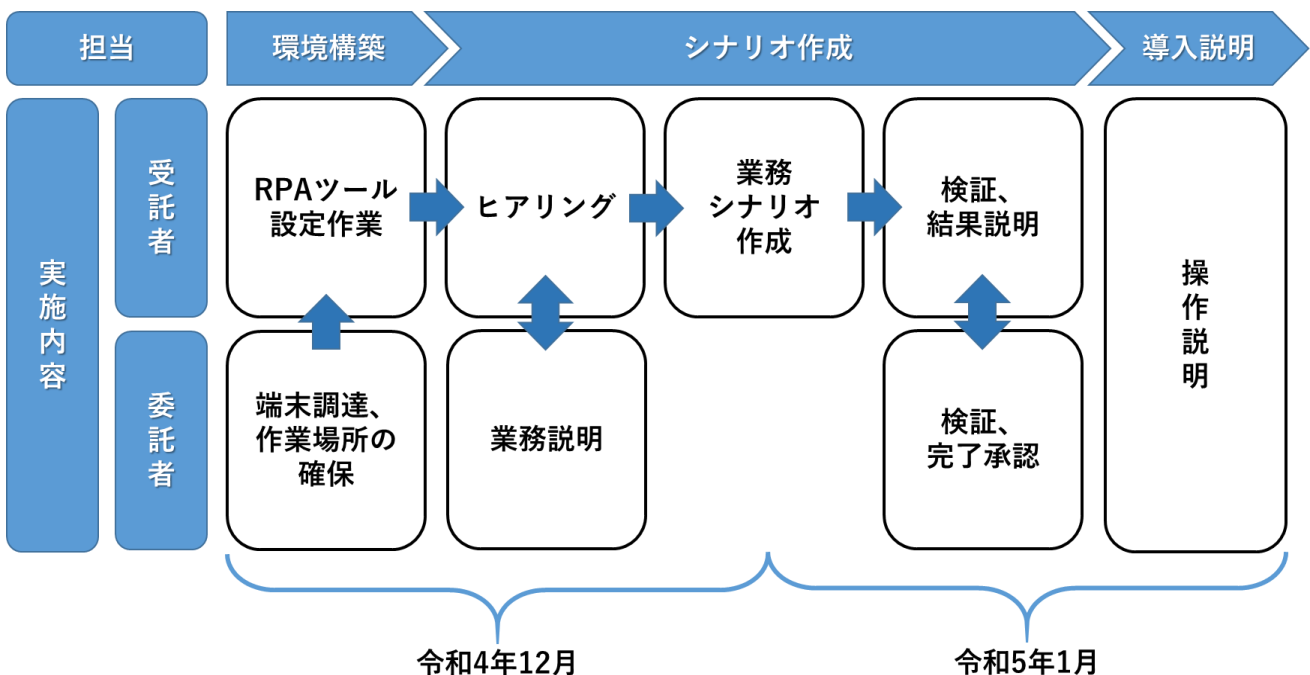
(2) 業務場所

神奈川県後期高齢者医療広域連合事務局（以下「委託者」という。）内

(3) 業務スケジュール

委託者が想定する業務スケジュールは下記のとおりである。

受託者は、本スケジュールを参考に業務工程表を作成し、委託者の承認を得ること。



#### (4) 業務体制

- ア 委託者と受託者は、それぞれプロジェクトマネージャー（業務責任者）及びプロジェクトリーダー（主任担当者）を選任する。
- イ 双方の連絡窓口は、プロジェクトリーダーとする。
- ウ 受託者は、業務体制図（本業務に従事する者の名簿と連絡先を明記した作業体制表等を含む）を作成し、委託者の承認を得ること。

#### 4 対象事務と委託業務範囲

##### (1) 今回のRPA導入対象業務は、次の2業務とする。

- ア 後期高齢者医療給付高額療養費新規申請者の後期高齢者医療広域連合電算処理システム（以下「標準システム」という。）受付処理入力作業
- イ 標準システム受付解除処理入力作業

##### (2) 本委託業務の範囲は、次の通りとする。

- ア RPAツールの提供
- イ シナリオ作成業務
- ウ シナリオ保守業務
- エ 管理業務
- オ 業務実施報告
- カ 委託者職員向け研修及び本番立会い

#### 5 業務要件

各業務の要件は以下のとおりとする。

なお、RPAツール及びシナリオ作成、保守業務に係る費用は、すべて受託者が負担すること。

##### (1) RPAツールの提供

次の製品仕様等の要件を満たすライセンス（実行1ライセンス、開発1ライセンス）を納品すること。

###### ア 製品仕様の概要

- (ア) 委託者においてもロボットの定義ができるよう、簡易で高いユーザビリティを備えていること。シナリオ開発がプログラミング未経験でも可能であることが望ましい。
- (イ) 実行ライセンスは、シナリオの実行ができるライセンスであること。
- (ウ) 開発ライセンスは、シナリオ作成・編集及び実行ができるライセンスであること。
- (エ) スタンドアローン型で使用できること。
- (オ) クライアントインストール型であること。
- (カ) 提案するライセンスは利用料型（月額）であること。
- (キ) 今後のサポートの継続性を考慮して、日本国産のツールであること。
- (ク) 操作画面、マニュアルともに日本語に完全対応していること。
- (ケ) 日本語による操作が可能で、委託者においても簡単に利用できること。
- (コ) 作成したシナリオが、端末を増設した場合でもシナリオを複写するなどして使用できること。
- (サ) 不具合等の対応に迅速に対応するために、国内にソフトウェア保守の窓口を持っている

こと。

#### イ 動作環境

次の環境で問題なく動作することができること。

OS	Microsoft Windows 10 Enterprise LTSC
実行環境	Microsoft .NET Framework 4.8 以上
対応ブラウザ	Internet Explorer 11、Microsoft Edge(Chromium)
対応ソフトウェア	Microsoft Office 2019 ※Office 連携時

#### ウ 動作機能

- (ア) 自動化フローの作成、実行、編集が可能であり、フローチャートをGUIを利用した操作、動作ができること。
- (イ) アプリケーション画面内相対位置により操作対象の認識ができること。
- (ウ) 画像認識技術を用いて操作対象の認識ができること。

#### エ プログラム作成機能

- (ア) 条件に応じた処理の分岐や繰り返し処理を行うことができること。
- (イ) エラー時に行う処理を設定できること。
- (ウ) プログラム中の単一もしくは連続した複数動作の部分実行ができること。

#### オ 運用管理機能

- (ア) 管理画面がすべて日本語に対応していること。
- (イ) すべての画像、機能、操作方法などについて日本語で記載されたマニュアルが準備されていること。
- (ウ) フローチャート形式等、プログラムを構成する処理の内容や流れが視覚的に確認しやすい画面構成となっていること。
- (エ) エラー箇所及び内容の特定ができること。
- (オ) Windows の標準機能のタスクスケジューラを活用することで、シナリオの実行をスケジューリングできること。

#### カ ライセンス認証

- (ア) インターネットに接続していないオフライン環境で利用ライセンス認証できること。
- (イ) インターネットに接続していないオフライン環境でRPAツールのバージョンアップが可能であること。
- (ウ) 端末機の更新や運用の変更などに伴い、利用ライセンスを別端末に移すことが可能であること。

#### (2) シナリオ作成業務

ア シナリオ作成対象業務は次のとおりとする。

なお、作成するシナリオ数は、本項「エ 動作確認 (イ)」に記載の実行結果確認用シナリオを含めて、全4シナリオとする。

No.	対称の業務名	業務内容	初回実行実施時期	利用頻度	利用システム
1	高額療養費新規申請者の標準システム受付処理入力作業	標準システム上、未受付の高額療養費(医療費が月毎に限度額を超えた分に対し払い戻しを行うこと)が存在する被保険者について、受付処理入力を行い、継続支給扱いとする作業	令和5年 1月23日～ (予定)	処理件数：8,300件程度 (令和5年1月) ：8,300件程度 (令和5年2月) ：52,000件程度 (令和5年3月) 処理周期：月次 起動回数：月5回程度	標準システム
2	高額療養費振込不能候補者についての標準システム受付解除処理入力作業	例月の計算処理後、高額療養費が既に受付処理され次月支給予定の被保険者のうち、計算処理までに死亡し振込不能が予想されるものについて、標準システム上にて受付解除入力を行い、未受付状態に戻す作業	令和5年 2月21日～ (予定)	処理件数：6,000件程度 (令和5年2月～) 処理周期：月次 起動回数：月5回程度	標準システム

#### イ 業務内容ヒアリング

(ア) 受託者はシナリオを作成する前に、委託者（主に業務担当者）にヒアリングを行い、詳細に業務内容を確認すること。また、予め入札参加申込前に委託者事業所に来所し、受託者が提供する予定のRPAツールが標準システム上で動作可能であり、本仕様書の委託業務を満たすRPAツールであることを確認すること。

(イ) シナリオはヒアリングをした結果に基づき作成すること。

(ウ) ヒアリングの結果、業務フロー改善により更なる業務効率化が見込まれる場合は、委託者へ提案の上協議し、シナリオにも反映すること。

#### ウ シナリオ作成

(ア) RPAが安定的に動作し、業務に支障を来すことのないようなシナリオを作成すること。

また、不具合等によりシナリオが停止した際は原因を迅速に究明し、復旧を行うこと。

(イ) 委託者の情報セキュリティポリシー及び関係規定を遵守し、委託者の社内ネットワークの構造を考慮したシナリオとすること。

#### エ 動作確認

(ア) 作成したシナリオが正常に動作するか確認すること。

なお、何らかの理由で作成したシナリオが期待した動作をしなかった場合、受託者はその原因を特定し、必要なシナリオ修正を行うこと。

(イ) 上記2業務について作成したシナリオに対する実行結果確認用シナリオをそれぞれ作成し、運用テストを行うこと。

## オ 操作研修

(ア) 操作方法等について、手順書等を作成すること。また、委託者（主に業務担当者）へシナリオの内容を説明すること。

### (3) シナリオ保守業務

#### ア シナリオの保守サービス

(ア) 作成されたRPAシナリオについて、円滑に稼働できるよう、委託者からの問い合わせ対応、稼働監視、障害発生時の原因調査・修正等の保守対応を行うこととする。また、委託者が受託者に対して正常に動作しない旨の報告をした日の翌営業日までに、RPAシナリオの修正及び正常な動作の確認を行うこととする。ただし、翌営業日までに難しい場合は、委託者と受託者とが協議して定めるものとする。

(イ) シナリオ作成後に運用するにあたって、委託者によるシナリオの変更等が困難な場合等に必要に応じてオンサイトでの技術的支援を行うこと。

(ウ) 提供したシナリオにバグがあった場合、無償にて修正すること。

(エ) RPAツールがマイナーバージョンアップした場合、委託者と協議の上、無償にて対応すること。

(オ) 本仕様書に基づき作成されたRPAシナリオについて、WindowsOSのアップデートが行われた際には、動作確認及び正常に動作しない場合の設定変更や改修等の対応をすること。

(カ) シナリオの不具合に関する問い合わせ窓口を有していること。

(キ) 原則として、問い合わせ窓口の対応時間は平日9:00~17:15であること。(年末年始除く)ただし、受託者所定の休業日がある場合、委託者と協議し、承認を得ること。

(ク) 問い合わせ窓口への連絡手段は、原則、電話又はメールであること。

(ケ) 委託者が必要と判断した場合、現地訪問にて対応すること。

(コ) 保守の実施日、作業内容などを記録した保守の作業記録を作成すること。

### (4) 管理業務

#### ア 実施計画の策定

業務実施体制、業務内容及び業務スケジュール詳細等を示した実施計画を策定し、委託者の承認を得ること。

なお、作成するシナリオの詳細については委託者と協議の上、決定する。

#### イ 業務責任体制の明確化等

本件業務の実施に必要な能力、資格、経験を有するプロジェクトマネージャー（業務責任者）及び作業者を定めるとともに、受託期間中は、委託者との連絡調整担当者として、プロジェクトリーダー（主任担当者）を配置すること。

実施体制については、次の要件を満たすこと。

(ア) 業務全体を統括する業務責任者を選任すること。

(イ) 体制図を作成し、提出すること。

(ウ) 要員の変更に際しては、委託者に報告すること。

#### ウ 進捗管理

(ア) スケジュールに従い進捗管理を行うこと。

(イ) 進捗に遅延が発生した場合は必要な対策を報告すること。

### (5) 業務実施報告

本件業務完了時には、次のドキュメントを整理して委託者へ提出すること。

- ア 業務完了報告書
- イ 操作マニュアル
- ウ 上記ドキュメント類のデータを保存した電子媒体（CD-R 又は DVD）

(6) 委託者職員向け研修及び本番立会い

ア 委託者職員向け研修

研修の目的は、シナリオの軽微な変更や異常終了した際の対応等を考えており、RPAロボットを運用するにあたっての基本的な知識の習得とする。

なお、研修を実施するにあたっては、操作方法等について、手順書等を作成すること。

また、委託者（主に業務担当者）へシナリオの内容を説明すること。

作成したシナリオの操作方法等とは別に、1日程度のRPA基礎研修を行うこと。

具体的な研修実施内容については、受託後、委託者と受託者とで協議の上決定すること。

なお、本研修参加対象者数は10名程度とし、研修実施会場は委託者の職場内とする。研修に必要な端末や貸し出し可能備品については委託者が準備するが、その他本研修に必要な資料等については受託者にて準備すること。

イ 本番立会い

作成したシナリオを本番業務時に適用する際、受託者は委託者事業所にて必ず立会うこと。

また、委託者から改善要望があった場合は、協議の上、シナリオを改修すること。

なお、作成したシナリオの動作確認時の検証方法及び検証結果を「検証結果報告書」として納品すること。

## 6 費用負担に関する事項

- (1) 受託者は本業務の遂行にあたり必要となる受託者の人件費、出張旅費、諸手当等の費用をすべて負担すること。
- (2) 委託者との打ち合わせをはじめとする各種会議等で使用する印刷物作成、成果物の納品に係る媒体等消耗品をすべて負担すること。
- (3) 委託者との連絡調整に必要となる電話、郵便物等の通信運搬費（受託者から委託者宛てに発信、発送したもの）をすべて負担すること。

## 7 成果物

(1) 成果物の種類及び納品方法等

受託者は本業務の成果物として、契約書に記載されるもののほかに、次のものを委託期間満了日までに納品すること。

納入形態は、書面又は電子ファイルとし、部数は2部とする。

No.	成果物	備考
1	業務工程表	契約締結から3営業日以内に提出すること
2	業務体制図	契約締結から3営業日以内に提出すること
3	RPA用ソフトウェア	・ソフトウェアは1式 ・ライセンス発行書面
4	端末環境設定書	ソフトウェアをインストールした端末の設定内容を記載したも

		の
5	シナリオ要件定義書	シナリオ作成の要件定義及びソフトウェアの設定内容を記載したものの
6	検査結果報告書	動作確認時の検証方法と結果を記したもの
7	操作マニュアル	マニュアル及び研修時の資料
8	打合せ議事録等	打ち合わせ時に使用した資料及び議事録

## (2) 成果物の権利帰属等

### ア 取得財産

本業務で取得したすべての財産（調達機器・ソフトウェア等）は、委託者へ帰属するものとする。なお、商用製品に関する、ソフトウェアの追加・改修は適用されているソフトウェアライセンスの内容に準拠する。

### イ 成果物の所有権

成果物の所有権は、本契約の成果物が検収された時点をもって、委託者へ移転することとする。

### ウ 成果物の著作権

本契約の成果物に関する著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条の権利を含む。以下同じ。）は、成果物が検収された時点をもって、委託者へ移転することとする。

ただし、委託者以外の者が従前から保有していた著作物の著作権は除く。なお、著作権移転の対価は、本契約の委託料に含まれるものとする。

### エ 著作権の処理

本件業務の実施による成果物は、映像・画像等の著作権上の権利関係を済ませた上で納入すること。また、それらに関する紛争が生じた場合は、受託者の責任において対応するものとし、委託者は一切の責任を負わない。

## 8 作業環境

- (1) 委託者の施設内で全庁系及び基幹業務系ネットワークに接続し、作業を行う場合には、作業場所及び作業端末を委託者が準備する。
- (2) 作業時間については、委託者と協議の上決定すること。
- (3) 受託者が委託者の施設に出入りする場合は、委託者に事前に連絡し、承認を得ること。又は、委託者の指示に従うこと。
- (4) RPA ツールをインストールする端末は、委託者が指定したものを利用することとする。

## 9 受託者の実績及び業務運営体制

- (1) 受託者は、過去 3 年以内に官公庁（外郭団体も含む。）に対して、RPA 導入業務の受託実績があること。
- (2) 受託者は、本調達にて導入する RPA 製品の自社内導入及びシナリオ作成の実績を有するとともに、当該製品のロボット導入実績が過去 3 年以内に自社内外を含めて 100 体以上有すること。
- (3) プロジェクトマネージャー（業務責任者）は、RPA 導入業務に過去 3 年以内に従事した者であること。

- (4) プロジェクトリーダー（主任担当者）は、RPA導入業務に関するプロジェクト管理業務に過去3年以内に従事した経験を有すること。

## 10 遵守事項

### (1) セキュリティ要件

ア 本業務は、委託者の全庁及び基幹系業務ネットワークに接続された端末を使用することから、受託者はプライバシーの保護には細心の注意を払い作業にあたること。

イ 本業務は、個人情報並びに特定個人情報を取り扱う可能性が高いため、受託者においては、プライバシーマーク認証（JIS Q 15001）及び情報セキュリティマネジメントシステム（JIS Q 27001:2014（ISO/IEC27001：2013））の認証を受けており、且つ安全対策及び品質、環境対策が十分に確立されていること。

また、情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の登録範囲には、保守・運用支援だけではなく、システム開発業務が含まれており、受注者における今回の実施部門が登録範囲に含まれていること。

ウ 受託者は、プライバシーマーク認証（JIS Q 15001）及び情報セキュリティマネジメントシステム（JIS Q 27001:2014（ISO/IEC27001：2013））の認定証のコピーを提出すること。

### (2) 再委託の禁止

ア 受託者は、本業務の全部を一括して、又は主たる部分を第三者に委託してはならない。

イ 受託者は、個人情報の処理に関する部分を第三者に委託してはならない。

ウ 受託者は、本業務の一部を第三者に委託しようとするときは、あらかじめ委託者に書面により報告し、委託者の承認を得なければならない。再委託される第三者についても、プライバシーマーク（JIS Q 15001）及び情報セキュリティマネジメントシステム（JIS Q 27001:2014（ISO/IEC27001：2013））の認定を受けていること。

エ 受託者は、委託者の承認を得て、本業務の一部を第三者に委託したときは、この仕様書に定める事項を第三者に遵守させなければならない。なお再委託を受けた業者がさらに第三者へ再委託を行うことは、情報の漏洩の危険性から禁止する。

### (3) 守秘義務について（個人情報の保護・機密保護）

ア 受託者は、本業務を通じて知り得た情報を機密情報として扱い、目的外の利用、提供を行ってはならない。また、契約終了後も同様とする。

イ 業務遂行のため委託者が提供した資料、データ等は業務以外の目的で使用してはならない。

ウ 本業務を通じて知れた個人情報については、神奈川県後期高齢者医療広域連合個人情報保護条例（平成19年3月30日条例第16号）、その他関係法令を遵守し、個人諸権利を侵害することがないように必要な措置を講じることとする。

エ 業務の実施にあたっては、委託者又は第三者に損害を及ぼしたときは、委託者の責任に帰する場合を除き、その賠償責任を負うこととする。

### (4) 従事者の制限

本業務について従事する者は、すべて受託者又は再委託先が直接雇用する社員とすること。

## 11 文書作成

本業務における報告、申出、質問、回答等は、原則としてすべて書面で行うものとする。



なお、緊急又はやむを得ない場合は口頭で行うことができるとするが、事後において必ず書面に記載し、交付するものとする。

## 12 その他特記事項

- (1) 受託者が本業務において、他の業者と連携を取る必要が生じた場合には、相互に協調を保ち、作業の便宜と進捗を図ること。
- (2) 業務実施過程において、本仕様書記載の内容の変更の必要が生じた場合、委託者は受託者に仕様変更の協議を申し出る場合がある。この場合、受託者は委託料の範囲内において仕様変更に応じることとする。
- (3) 受託者は、本業務の実施に当たり、本仕様書に記載のない事項又は疑義が発生した場合は、速やかに委託者と協議を行い、承認を得た上で作業を実施すること。
- (4) 業務適用範囲の確認について  
本業務の実施について、社会一般に通常実施される業務項目及び業務実施上必要と認められる事項にあつては、本仕様書に記載のない事項であっても漏れなく提案し、業務の範囲として実施することとする。受託者は当該範囲について疑義がある場合は、委託者と協議することができる。
- (5) その他
  - ア 個人情報、業務場所から持ち出すことができない。ただし、委託者側のプロジェクトリーダーが必要と認めた場合に限り、書面に記録することにより、特別に持ち出すことができるものとする。
  - イ 受託者は、本業務を実施するに当たり、上記及び契約書に定めるもののほか、委託者が定める「情報セキュリティポリシー」を遵守しなければならない。