

# 令和6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シナリオ作成及び運用保守等業務委託仕様書

## 1 件名

令和6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シナリオ作成及び運用保守等業務委託

## 2 業務目的

神奈川県後期高齢者医療広域連合（以下、「委託者」という。）では、令和4年度に後期高齢者医療給付に係る業務の効率化、正確性の向上を図ることを目的に、RPA（Robotic Process Automation）ソフトウェアを導入し、令和4年度及び令和5年度に、作業の自動化を実現する次のRPAのシナリオ（以下、「既存シナリオ」という。）作成を行ったところである。

本委託業務は、さらなる自動化の実現のための新たなシナリオ作成（以下、「新規シナリオ」という。）と、既存シナリオを継続して円滑に稼働させるための問合せ対応・不具合や障害への対応・変更要件及び追加要件への改修対応・その他安定稼働維持等、運用保守体制の確立を目的とするものである。

### (1) 高額療養費受付入力誤り対象者抽出シナリオ

高額療養費の支給を行った際に、口座情報相違等により支給ができなかったものについて、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。）への入力時に誤りがあった可能性のある被保険者を抽出するもの。

### (2) 高額療養費受付入力誤り対象者口座使用開始日チェックシナリオ

(1)のシナリオで抽出したもののの中から委託者職員が目視で申請書原本を確認する必要があるものを絞り込むため、標準システムで口座使用開始日を確認するもの。

### (3) 高額介護合算療養費支給のための高額療養費（外来年間合算）空回しシナリオ

高額介護合算療養費の支給を行うにあたって、一定の条件に該当した被保険者については、標準システムで高額療養費（外来年間合算）の空回し処理を行う必要が生じるため、その対象者を抽出し、処理を行うもの。

### (4) 高額療養費振込不能時の口座停止シナリオ

高額療養費の支給を行ったもののうち、口座解約等により振込不能となったものについて、標準システムに登録してある口座情報の停止処理を行うもの。

## 3 業務期間及び業務場所等

### (1) 業務期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日

### (2) 業務時間

業務期間内の月曜日から金曜日まで（ただし国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日に当たる日及び12月29日から1月3日までは除く）とし、原則として午前9時から午後5時15分までとする。

(3) 業務場所

神奈川県後期高齢者医療広域連合事務局

神奈川県横浜市神奈川区栄町8番地1 ヨコハマポートサイドビル9階

(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 プロジェクトマネージャー（業務責任者）は業務全体を統括するものとする。

ウ 双方の連絡窓口は、プロジェクトリーダー（主任担当者）とする。

#### 4 委託業務範囲

- (1) RPAソフトウェアの提供
- (2) 新規シナリオ作成業務
- (3) 既存シナリオ運用保守業務
- (4) 管理業務
- (5) 委託者職員向け研修

#### 5 業務要件

(1) RPAソフトウェアの提供

NTTアドバンステクノロジー株式会社の「WinActor」をライセンス形態「ノードロックライセンス（NL）」、ライセンス種類「フル機能版」「実行版」を1端末分ずつ提供すること。

(2) 新規シナリオ作成業務

ア 後期高齢者医療給付に関する4本程度の新規シナリオを作成すること。シナリオの内容によって作成に要する時間は異なるものと想定されることから、具体的な作成本数、作成するシナリオの詳細については委託者と協議して定めるものとする。

イ 委託者職員がシナリオ作成を行ったものについて、不明点等に対する技術的支援を行うこと。

ウ 完成したシナリオについては「(3)既存シナリオ運用保守業務」と同様の運用保守を行うこと。

エ 作業実施日、作業内容などを記録した作業記録を作成し、成果物として委託者に提出すること。

(3) 既存シナリオ運用保守業務

ア シナリオを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・シナリオ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、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、翌営業日までにより難しい場合は委託者と協議して定めるものとする。

イ 既存シナリオにバグがあった場合、修正すること。

ウ RPAソフトウェアがバージョンアップした場合、委託者と協議の上、対応すること。

エ WindowsOSのアップデートや標準システムの改修等が行われた際には、委託者と協議の

上、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。

オ 既存シナリオの不具合に関する問い合わせ窓口を用意すること。

カ 原則として、問い合わせ窓口の対応時間は「3(2)業務時間」のとおりであること。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。

キ 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。

ク 作業実施日、作業内容などを記録した作業記録を作成し、成果物として委託者に提出すること。

#### (4) 管理業務

##### ア 業務計画の策定

受託者は、業務スケジュールを示した業務計画表を作成し、委託者の承認を得ること。

##### イ 業務責任体制の明確化等

受託者は、プロジェクトマネージャー（業務責任者）とプロジェクトリーダー（主任担当者）に、本委託業務の実施に必要な能力、資格、RPA業務に過去3年以内に従事した経験を有する者を配置すること。

受託者は、業務体制表（本委託業務に従事する者の名簿と連絡先を記載したもの）を作成し、委託者の承認を得ること。また、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

スケジュールに従い進捗管理を行うこと。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) 委託者職員向け研修

本委託業務で使用するRPAソフトウェアに係るシナリオの作成や変更について委託者職員で対応できるように研修を実施すること。

ア RPAソフトウェアの概要とシナリオ作成からシナリオ実行までの流れを説明すること。

イ 簡単なシナリオ作成を通じて、作成ツールの使い方を説明すること。

ウ 委託者職員と打合せを行い、実際の業務に使用可能なシナリオの作成を通じて、RPAソフトウェアの一連の操作手順を実習できる内容とすること。

エ 作成したシナリオの実行方法を学習できる内容とすること。

オ 研修については、座学だけではなく受講者全員がRPAソフトウェア操作用端末を使用した実習を取り入れて行うこと。

カ ア～オの内容を網羅する対面型研修を5日間程度で実施すること。

キ 当該研修の受講人数は5名程度とする。

ク 研修の実施場所及び実施時期については委託者と協議の上決定すること。

ケ 受託者は、原則として教材、RPAソフトウェアライセンス（「体験版ライセンス」も可）及び端末等の研修に必要な機材を全て用意すること。ただし、委託者と協議の上、委託者で容易に用意できる機材は除くことができる。

## 6 受託者の要件

(1) 受託者は、本委託業務を履行できる体制を設けること。

(2) 本委託業務を行う受託者作業者は、次の実績を有すること。

ア 業務自動化の仕組みを構築した実績があること。ただし、PoC やトライアルは実績とは見

なさない。

イ 本委託業務で使用するRPAソフトウェアを用いて、業務要件のヒアリングやシナリオ化の設計等を含む、RPAシナリオ作成の一連の業務を行った実績があること。

ウ 官公庁（外郭団体も含む）の独自システムに関するRPAシナリオを作成した実績があること。

## 7 費用負担に関する事項

本委託業務に要する費用については、全て委託費に含めることとする。

## 8 納品物等について

### (1) 提出方法等

受託者は次のものを紙及び電子ファイルで提出すること。

なお、本委託業務における報告、申出、質問、回答等は、原則としてすべて書面に残す形で行うものとする。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て提出するものとする。

提出物及び成果物	提出期限	備考
業務計画表	5(2)アの協議後すみやかに	5(4)アのとおり
業務体制表	契約締結から14日以内	5(4)イのとおり
プライバシーマークまたは 情報セキュリティマネジメント システムの認定証のコピー	契約締結から14日以内	11(1)ウのとおり
RPAソフトウェア ライセンス証書・ サポートサービス関連書類	契約締結から14日以内	
RPAソフトウェア 端末環境設定書	契約締結から14日以内	
受託業務における 個人情報取扱状況報告書	契約締結から14日以内	11(3)カのとおり
RPAシナリオ	完成後すみやかに	
RPAシナリオ 要件定義書・概要書・ 検査結果報告書・操作マニュアル	完成後すみやかに	
打合せ議事録等	打合せ後すみやかに	
作業実施報告書（月次）	翌月10日まで	5(2)ウ及び(3)クのとおり
業務完了報告書（年次）	業務期間満了日	
研修で使用した資料	業務期間満了日	
上記ドキュメント類のデータを 保存した電子媒体（CD-R等）	業務期間満了日	
その他委託者が求める書類	随時	

## (2) 成果物の権利帰属等

### ア 取得財産

本委託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（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条の権利を含む）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

本委託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。

## 9 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ソフトウェア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。
- (5) 端末の環境は次のとおり。アップデート等により変更がある場合は別途通知する。

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

## 10 業務の引継

- (1) 受託者は、委託業務開始日から正確・迅速・適正に職務が遂行できるよう万全を期すこと。
- (2) 受託者は、委託者が指示する者から、業務資料及び実地により実務的な業務引継ぎを受けるものとする。

なお、引継ぎによって生じる受託者の費用は、受託者が負担するものとする。

(3) 受託者は、本契約の期間が満了し、又は業務委託契約書中の規定によりこの契約が解除されたときは、委託者が指示する者に対して、業務資料等及び実地による実務的な業務引継ぎを実施するものとする。その際、次期契約受託者からの資料等の請求は、受託者の権利、競争上の地位その他正当な利益を害する恐れがあると委託者が認めた場合を除き全て応じるものとする。

なお、引継ぎによって生じる受託者の費用は、受託者が負担するものとする。

(4) (2)及び(3)に定める引継ぎについて、委託者が指示する者が受託者と同じ場合は省略できるものとする。

## 11 遵守事項

### (1) セキュリティ要件

ア 本委託業務は、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 本委託業務は、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（JIS Q 15001）または情報セキュリティマネジメントシステム（JIS Q 27001（ISO/IEC27001））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（JIS Q 15001）または情報セキュリティマネジメントシステム（JIS Q 27001（ISO/IEC27001））の認定証のコピーを提出すること。

エ 受託者は、本委託業務を実施するに当たり、本仕様書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。

### (2) 再委託について

ア 受託者は、本委託業務の一部を第三者に委託しようとするとき、あらかじめ委託者に報告し、委託者の求める様式の申請書及び添付書類を提出して委託者の承認を得なければならない。なお、再委託される第三者については、プライバシーマーク（JIS Q 15001）または情報セキュリティマネジメントシステム（JIS Q 27001（ISO/IEC27001））の認定を受けていること。

イ 受託者は、委託者の承認を得て、本委託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。

ウ 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、本委託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 本委託業務を通じて知りえ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。

オ 個人情報 は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マネージャー（業務責任者）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。

カ 受託者は、個人情報の取扱状況等について、契約締結から14日以内に契約約款（委託業務一般）特記事項（個人情報の保護）第3条に定める第3号様式「受託業務における個人情報取扱状況報告書」を提出すること。

#### (4) 従事者の制限

本委託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。

## 12 その他特記事項

(1) 受託者が本委託業務において、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) 関係法令や後期高齢者医療制度の見直し、その他の事由によって本仕様書記載の内容に変更の必要が生じた場合は、双方協議の上で取扱い及び仕様を変更し、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、本委託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) 本委託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) 受託者は、積極的に委託者への提案を行い、一層の業務効率化を目指すものとする。

(6) 当該契約は、令和6年度当初予算に係る議会の議決がなされた後、令和6年4月1日の令和6年度予算発効時において効果を生ずるものとする。