

## 令和 8 年度業務改善コーディネーター業務委託に係る企画提案仕様書

### 1 委託業務の名称

令和 8 年度業務改善コーディネーター業務

### 2 業務目的

県では、令和 4 年 3 月に鹿児島県デジタル推進戦略を策定し、県行政のデジタル化に向け、県行政サービスの向上や業務改革の推進に取り組んでいる。

このような中、県庁内においては、デジタル技術を活用した業務改革（BPR）を推進することで業務の省力化や業務プロセスの効率化を図るとともに、県庁内はもとより、市町村や民間企業からのデジタル化の推進に関する相談にも対応できる体制を構築することとしている。

本委託業務は、デジタル技術の活用精通した情報システム関連企業等から、専門的な知見を有する外部人材（システムエンジニア）を派遣し、主に以下の業務に従事することで、行政事務の効率化を図ることを目的とする。

- ・ 県庁内における業務改革を推進するために実施する「BPR 推進事業」（別途業務委託予定）で検討された改善策について、デジタル技術を活用したツール等を作成する業務。
- ・ 県庁内職員からの業務のデジタル化推進に関する相談対応業務。

### 3 履行期間

令和 8 年 4 月 1 日（水）から令和 9 年 3 月 31 日（水）まで

### 4 業務内容

システムエンジニア（以下、要員と言う。）を県と協議、連携しながら、以下の業務に従事させること。

#### (1) BPR 推進事業と連携した改善策の実施

- ・ あらかじめ県において選定し、業務分析、改善提案を行った対象業務について、デジタル技術（RPA, AI-OCR, 電子申請システム, その他 Excel や Access を活用した簡易に開発したシステム等）を活用した改善策を実施すること。
- ・ 対象とする作業工程及び適用するデジタル技術は、あらかじめ県が行う業務分析において選定するが、専門的観点が必要と想定されることから、具体的な内容は県と受託者において調整を行うものとする。この際、必要な場合、業務所管課に対するヒアリングに同席すること。
- ・ 対象業務を所管する担当職員等に対し、一連の操作及び注意点等の説明を行うこと。
- ・ 本契約期間中、業務ごとに操作・メンテナンスマニュアルを作成すること。また、将来的に導入する RPA 製品に変更が生じた場合でも各業務におけるシナリオ作成が容易にできるよう、業務ごとにシナリオの設計書を作成すること。

- ・ RPA や Excel マクロ等の作動中にエラーが発生し、職員では復旧できない場合は、シナリオやマクロ修正等を含めた支援を行うこと。
- ・ 作業工程に変更が生じた場合などで、職員ではシナリオやマクロの修正ができない場合は、修正を行うこと。

※ RPA (Robotic Process Automation) : これまで人間が行っていた業務をパソコン上で代行して自動処理するデジタル技術

※ AI-OCR (Artificial Intelligence Optical Character Recognition) : 紙文書をスキャナーで読み込み、書かれている文字を認識してデジタル化する技術

## (2) 県庁内職員からの業務のデジタル化推進に関する相談対応

- ・ 県庁内業務改善相談会等で把握した業務効率化に関する相談に対し、デジタル技術の活用方法等の助言を行うこと（デジタル技術の紹介及び取扱い民間企業の紹介を含む）。
- ・ 相談内容については、定期開催する進捗定例会等で県に報告すること。
- ・ 県と協議の上、選定した相談内容に対しては、デジタル技術を活用した改善策の提案を行い、デジタル技術（RPA、AI-OCR、電子申請システム、その他 Excel や Access を活用した簡易に開発したシステム等）を活用した改善策を実施すること。この際、必要に応じて、業務所管課に対するヒアリングを行うこと。
- ・ 対象業務を所管する担当職員等に対し、一連の操作及び注意点等の説明を行うこと。
- ・ 本契約期間中、業務ごとに操作・メンテナンスマニュアルを作成すること。また、将来的に導入する RPA 製品に変更が生じた場合でも各業務におけるシナリオ作成が容易にできるよう、業務ごとにシナリオの設計書を作成すること。
- ・ RPA や Excel マクロ等の作動中にエラーが発生し、職員では復旧できない場合は、シナリオやマクロ修正等を含めた支援を行うこと。
- ・ 作業工程に変更が生じた場合などで、職員ではシナリオやマクロの修正ができない場合は、修正を行うこと。
- ・ その他、RPA や Excel マクロ等の操作方法等について職員からの問合せに対する対応を行うこと。
- ・ 相談に対する助言については、相談から 1 か月程度の期間内に行うこととするが、期間内の助言の実施が困難な場合には、当県との協議により、期間を延長することができる。

## (3) その他

本仕様書に記載されていない事項であっても、本業務目的の達成に必要とされるアイデア等がある場合は、提案を行うこと。

## 5 業務の実施場所

受託者は、4に掲げる業務のうち、(1)のヒアリングへの同席等、県庁舎内での対応が必要なものについては、県庁舎（鹿児島市鴨池新町 10 番 1 号鹿児島県行政庁舎）内で行うものとするが、その他の業務については、県庁外での実施を可能とする。

## 6 費用

4に掲げる業務の実施に係る費用については、全て受託者が負担するものとする。

ただし、県庁舎内で利用するノートパソコン及びネットワークプリンタについては、本県から貸与する。

## 7 実施体制

受託者は、本業務を円滑に実施するため、少なくとも2名の要員を確保した上、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、効果的かつ安定的な業務体制を構築すること。

- (1) 受託者は、要員について、パソコンのハードウェアやソフトウェアに対する十分な知識、経験、本県が用意するデジタル技術（RPA、AI-OCR、電子申請システム、その他 Excel や Access を活用した簡易に開発したシステム等）に精通している者を選定すること。
- (2) 本業務の実施において、役割分担する場合、要員ごとに業務・役割を明確にすること。
- (3) 受託者は、受託者の事情により要員を変更する場合、変更対象者及び変更の理由を、文書をもって本県に通知し、また、要員の変更により業務に支障を来さないよう対処すること。
- (4) 受託者は、要員に対する関係法令の遵守について一切の責任を負う。
- (5) 県は、要員が、その業務の遂行に支障があると判断したときは、その交代を受託者に要求することができる。
- (6) 受託者は、県の相談等に対し、要員が対応できない場合で、対応に急を要する場合など、1時間以内に技術員を支援派遣できること。

## 8 成果物

- (1) 本業務の成果物及び納入時期は以下のとおりとする。
  - ア 4の(1)及び(2)に係る改善策の報告書及び操作マニュアル等（作成の都度）
  - イ 4の(1)及び(2)に係る相談内容の報告書（毎月分を翌月 10 日まで、ただし令和9年3月分は当該事業の履行期間の満了日まで）
- (2) 提出方法及び様式
  - ア 書類等の提出物は、データで提出すること。
  - イ 資料データは、加工が可能な Microsoft Office 製品（「Excel」「Word」

等の各ソフトウェアは、Microsoft Office2024（64bit 版）及び Microsoft 365（64bit 版）以降のバージョン）で問題なく参照・更新できることを原則とし、それ以外で提出する場合は、承認を得ること。

### (3) 成果品等の帰属

本契約に従って作成される成果物の著作権の取扱いは、次のとおりとする。ただし、本件プログラムに結合または組み込まれたもので、受託者が従前から有していたプログラムの著作権並びに第三者ソフトの著作権は、受託者又は当該第三者に留保されるものとする。

ア 受託者は、著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 21 条（複製権）、第 26 条の 2（譲渡権）、第 26 条の 3（貸与権）、第 27 条（翻訳権・翻案権等）及び第 28 条（二次的著作物の利用に関する原作者の権利）に規定する権利を県から受託者に対し、本調達にかかる支払が完了した時をもって、県に無償で譲渡するものとする。受託者は、いかなる場合も著作権人格権を行使しないものとする。

イ 県は、著作権法第 20 条（同一性保持権）第 2 項第 3 号又は第 4 号に該当しない場合においても、その使用のために、仕様書等で指定する物件を改変し、及び、任意の著作者名で任意に公表することができるものとする。

ウ 受託者は、県の書面による事前の同意を得なければ、著作権法第 18 条（公表権）及び第 19 条（氏名表示権）に規定する権利を行使することができないものとする。

### (4) 契約不適合責任

全ての成果物の納品完了日から起算して 12 か月以内に判明した契約不適合に対して、以下の事項に対応すること。

ア 県と対応方針等を協議の上、県の指定した期日までに成果物に対して契約不適合箇所の追完を行うこと。なお、追完した際は、文書にて県に報告を行うこと。

イ 県からの問合せや質疑については、誠意をもって確実に対応すること。

## 9 資料等の取扱い

(1) 本県は、受託者に対して委託業務遂行上必要と認められる資料・機器等（以下「資料等」という。）を提供するものとする。

(2) 受託者は、前項に規定する資料等以外に委託業務遂行上必要な資料等があるときは、本県に対してその提供を求めることができる。

(3) 受託者は、本県から貸与された資料等を善良なる管理者の注意義務をもって管理し、かつ、委託業務以外の用途に使用してはならない。

(4) 受託者は、委託業務遂行上不要となった資料等があるときは、遅滞なくこれを本県に返還しなければならない。

(5) 受託者は、本県から貸与された資料等を、本県の書面による事前の承認なくして複製してはならない。

## 10 受託者の義務

### (1) 遵守する項目

- ア 労働安全規則に従い、常に安全管理に必要な措置を講じること。
- イ 受託者は、本仕様書に明記されていない細部の事項については県の指示に従うものとし、たとえ指示がない場合でも当然なされなければならない事項は、これを省略してはならない。
- ウ 受託者は、サーバー仮想化基盤環境の安全性、信頼性及び情報システムへのセキュリティの確保を始め、最新技術の導入及び将来への拡張性に配慮して作業を行うこと。
- エ 受託者は、本要求を遂行するに当たって、防火・防犯に十分注意し、その発生原因が受託者の責任による場合は、受託者の責任において処理すること。
- オ 設備等の保護には十分留意し、万一破損等が生じた場合は、受託者の責任において処理すること。特に、庁舎の平常業務に支障なきよう留意すること。
- カ 受託者は、納入に係る詳細な資料等の作成に当たって、事前に県と協議の上、必要に応じて現地調査を行うこと。
- キ 受託者は、守秘義務を厳守すること。また、本要求を遂行するに当たって知り得た事項は外部に漏らしてはならない。
- ク 受託者は、作業に際しては、社員証若しくは社名入りの名札等を常に携帯すること。
- ケ 本仕様書に疑義が生じた場合、県と受託者の間でその都度協議するものとする。

### (2) 情報セキュリティ対策

#### ア 秘密の保持

受託者は、本契約に関連して知り得た情報を保守業務以外の目的に使用してはならない。保守業務に関連して当該情報を第三者へ提供する必要がある場合は、事前に書面により県の許可を得なければならない。

受託者は、上記情報を、本仕様書の規定に反し流出させたことにより、県に損害等を与えたときは、その損害等を賠償しなければならない。

#### イ セキュリティ関連事項の公表禁止

受託者は、業務の遂行に当たり知り得たシステムのセキュリティに関する事項の一切について、外部及び内部に公表してはならない。ただし、第三者へ情報提供する必要がある場合は、事前に書面により県の許可を得なければならない。

#### ウ ウイルス対策

受託者は、業務遂行に際し、外部から電子データを持ち込み、取り扱うシステムに反映させる必要がある場合は、事前にウイルスチェックを行い、データが安全であることを確認すること。また、ファイル交換ソフト等が搭載されたパソコン及びウイルス対策を行っていないパソコン等を使用しては

ならない。

## 11 RPA, AI-OCR 等の仕様

### (1) RPA

- ・ WinActor®(©NTT アドバンステクノロジー) (Ver. 7.4.0 以降) ノードロック版の利用を想定。
- ・ ライセンス数はフル機能版 1, 実行版 4。
- ・ フル機能版によりシナリオ開発を行い, 業務所管課に実行版がインストールされたノートパソコンを貸し出す運用。

### (2) AI-OCR

- ・ AI 手書き文字認識サービス(©京都電子計算株式会社) スタンダードプランの利用を想定。
- ・ インターネット上のパブリッククラウドを利用しない LGWAN 完結のサービスであり, 各職員の業務用パソコンから利用可能。

### (3) 電子申請システム

- ・ 株式会社 HARP 電子申請サービス (ASP 方式提供システム)。
- ・ 各職員の業務用パソコンから手続の作成, 申請の確認, 審査機能等が利用可能。

### (4) ソフトウェア

- ・ Microsoft 365 (64bit 版)

## 12 その他

- (1) 受託者は, 業務上知り得た情報については, 本委託業務以外の目的で利用し, 又は第三者への開示, 漏えいをしないこと。
- (2) 受託者は, 本業務における個人情報の取扱いに当たっては, 関係法令を遵守し, IS09001・IS027001 及びプライバシーマーク制度に基づく認証を取得していること。
- (3) 受託者は, WinActor(©NTT アドバンステクノロジー) (Ver. 7.4.0 以降) 又はこれに類する RPA に係るソフトウェアの県内実績を有すること。
- (4) 受託者は, AI 手書き文字認識サービス(©京都電子計算株式会社) 又はこれに類する AI-OCR に係るソフトウェアの県内実績を有すること。

## 13 協議

本仕様書で定めた事項に関して疑義が生じたとき, 又は定めのない事項については, 本県と受託者が協議して定める。