

RPA ツール（WinActor）における運用支援等業務委託仕様書（案）

1 件 名

RPAツール（WinActor）における運用支援等業務委託

2 目 的

区では、「目黒区DXビジョン」で定めた「職員の働き方改革や業務改革などを通じ、より区民に寄り添ったサービスを行う」ことを目標の一つとして掲げており、RPAを活用することで業務の全体最適化を図り、職員にしかできない窓口業務などのサービスを向上させていくことを目的とする。

3 背 景

令和3年度からRPAツール（EzAvater）を本格導入し活用を進めてきたが、現RPAツールの運用支援等業務委託の随意契約可能期間の満了を控え、さらなる費用対効果の向上を目指し、RPAツールの機能拡張及びコスト低減を図ることとした。

4 履行期間

契約締結の日から令和8年3月31日まで

5 履行場所

本区が指定する場所

6 契約種別

総価契約

7 委託内容

(1) WinActorのシナリオ作成

区でRPA運用が効果的に行われることを目的とし、以下の対応を実施すること。

- ・ 区の職員が作成した業務プロセス表の内容をもとに自動化する範囲の提案を行い、RPAシナリオを作成し、動作検証を実施した上で区の承認を得ること。RPAシナリオは7業務程度を想定するが、案件の難易度等を加味し、最終的な対象業務数は区と別途協議を行う。
- ・ 作成したシナリオについて、実行の方法やRPAソフトウェアの利用に必要な知識を業務担当課に説明すること。
- ・ 作成したシナリオについて、何らかの理由でRPAソフトウェア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。
- ・ 上記以外にも、区にとって有効となる対応が考えられる場合には提案すること。
- ・ 作業実績として、設計書及び作業時間の報告書を提出すること。

(2) WinActorにおける保守

区でRPA運用が安定的に行われることを目的とし、以下の対応を実施すること。

- ・ 操作方法説明、シナリオの不具合・エラー等のトラブル対応、シナリオの作成相

談・シナリオ改修等、シナリオの操作マニュアル作成支援、障害発生時の緊急対応を実施する。（令和8年3月31までの7か月間合計70時間を想定）

- ・実施方法については、現地訪問での技術的支援、メール・電話・オンライン会議ツールでの問い合わせ対応支援とする。
- ・作業実績として、作業月の翌月5日以内に作業内容及び作業時間の報告書を提出すること。

※作業日時は、土曜日、日曜日、国民の祝日を除く、9：00～17：30（1時間休憩含む）を原則とする。

（3）WinActorの操作教育

区の職員へ以下の研修・教育を対面の集合型で区総合庁舎内において実施すること。

なお、研修の詳細な実施内容については、別途協議の上決定する。

- ・基本操作及び軽微な修正などメンテナンス対応ができる事を目途としたもの：1回4時間×3回（一般事務職員向け）
- ・シナリオ開発の習熟を前提とした実践的な操作研修：1回4時間×2回（推進担当職員向け）
- ・研修内容は録音・録画を実施し、後日アーカイブ配信を実施するため、承知しておくこと。なお、アーカイブ配信は本区職員のみへの配信とし、録音・録画・アーカイブ配信は区にて対応する。
- ・研修で使用する資料（データ及び紙）は受託者が準備すること。
- ・研修で使用するRPAソフトウェアは受託者が準備すること。
- ・研修で使用する会場、端末は区が準備する。

8 支払方法

- （1）シナリオ作成経費 完了後一括支払い
- （2）保守関連経費 毎月支払い
- （3）操作教育対応経費 完了後一括支払い

9 成果物

成果物は次に掲げるものとし、指定された期日までに区に提出すること。

成果物	提出期日	提出方法
（1）サポートサービス仕様書 （連絡先、連絡方法、サポート条件などが記載されたもの）	契約締結の日から2週間以内	電子データにてメール等で各1部（※）
（2）作成済みシナリオ一覧 （管理台帳）	シナリオ作成後1か月以内及び3月末	
（3）シナリオ実行の設計書	シナリオ作成後1か月以内	
（4）作業時間・作業内容内訳 （月間作業報告書）	前月作業実績を翌月5日以内	

※電子データの形式としては、マイクロソフト社製Officeを基本とし、作成すること。これ以外の形式で提出する場合は、区の下承を得て提出すること。

1 0 作業の進め方

- (1) 本業務履行期間中に必要となる物品及び役務等は、原則受託者の負担と責任において、供給・実施すること。
- (2) 受託者は、本業務実施に当たり、進捗・課題管理・リスク・仕様変更・品質等に係る受託者側の作業管理を適切に実施すること。
- (3) 受託者は、成果物等の事前説明、仕様上・設計上発生する問題点の検討・協議・調整等の実施と関連する会議への参加等、必要な作業を行うこと。
- (4) 受託者は、本業務実施に当たり、必要に応じて区が別途契約している事業者や既存システムの事業者との間で生じる調整事項が発生する場合、協力すること。
- (5) 個人情報を含む資料を必要とする作業は、区が指定する場所に限定する。
- (6) 受託者は、区の指示に従い作業を行うこと。
- (7) 自動化プログラムにて使用する業務システムの全体調整や管理、システム要求管理が発生する場合は、区が対応を行う。

1 1 品質管理責任（契約不適合責任）

- (1) 受託者の責に起因する契約不適合責任については、修正に要する費用が委託金額を超える場合であっても、全ての不適合を無償で修正すること。
なお、契約不適合責任とは受託者が区に提出した一切の書類との不一致を指すものとする。
また、受託者が責を負う契約不適合責任期間は本契約に関する作業完了から1年とする。
- (2) 本仕様書に基づく作業は、区に必要な書類を提出し承認を得ること。
また、履行途中に何らかの変更が生じた場合には、変更理由を速やかに提示して区の承認を得ること。
- (3) 本仕様書に記載のない事項であっても、作業の進捗及び品質に関わる事項については区と速やかにかつ積極的に調整を行うこと。
- (4) 受託者は、受託者の責に帰する事由により区及び第三者に損害を与えた場合は、本契約の委託金額を上限として、その損害を賠償しなければならない。
- (5) 区は契約不適合を理由に、受託者に代金減額を請求することはできないものとする。

1 2 検査及び引渡し

- (1) 受託者は、業務を完了したときは、作業完了報告書によりその旨を区に通知する。
区は、作業完了報告書を受領したときは、通知を受けた日から10日以内に納入物件に基づき業務の内容について検査を行う。
- (2) 受託者は、(1)の検査に合格したときは、当該納入物件を区に引き渡さなければならない。
- (3) 受託者は、業務が(1)の検査に合格しないときは、直に修補して区の検査を受けなければならない。この場合においては、修補の完了を業務の完了とみなして前項の規定を準用する。

1 3 著作権の帰属

この契約により作成される成果物の著作権等の取扱いは、以下のとおりとする。

- (1) 受託者が本業務に基づき区に納入するソリューションサービスの成果の著作権は、区に帰属するものとする。
- (2) 受託者は、検査完了を条件として、本業務に基づき区に納入した成果について、次の各号に定める使用等を区に許諾するものとする。
 - ア 本業務の成果を複製及び改変すること。
 - イ 本業務の成果並びに成果の複製物及び改変物（以下総称して「本件複製物等」という。）を区の事業の用に供する目的で使用する。
- (3) 受託者は、区に対し、本業務の成果に係る著作権人格権を行使しないものとする。
- (4) 本条第2項の定めに基づく区の複製及び改変、並びに当該複製等により作成された本件複製物等の区の使用は、区の負担と責任により行われるものとする。

1 4 貸与品の扱い

- (1) 本業務を遂行する上で必要な文書等の貸与については、受託者より文章による申請を受けた上で、区において決定するものとする。
- (2) 受託者は、区から各種資料等の貸出し又は支給を受けた一切について、善良なる管理者の注意をもって保管及び管理するものとし、紛失又は破損した場合は直ちに区に報告し、区の指示に従って措置を行うこと。
- (3) 受託者は、本業務の履行上不要となった資料等がある場合、又は区から返却請求があった場合は、速やかに資料等を区に返却するものとする。
- (4) 受託者は、区により提供された資料等を本業務以外の目的に使用しないものとする。

1 5 機密情報保護

区と受託者は、本契約にかかる機密情報の取扱いについては、別添の「機密情報の取扱いに関する標準特記仕様書」の定めに従うものとする。

1 6 注意義務

本契約を履行するために、従事者を区が指定する場所に立ち入らせる場合は区が提供する入室許可証を着用し、必ず受託者の発行する身分証明書を携帯し、区から請求があった場合は、これを提示しなければならない。

1 7 再委託

本契約の一部を受託者がやむを得ず第三者に再委託を行う場合は、事前に再委託内容・再委託先・理由等を書面に記載の上、区に申請し、承諾をされなければこれを行うことはできない。ただし、この業務の全部又は主たる部分を再委託及び再々委託することは禁止する。

また、再委託の受託者は契約書等の内容を遵守し、全ての責任はこの業務の受託者が負うものとする。

1 8 公害対策関係

本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は使用させる場合には、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成12年東京都条例第215号）他、各県条例に規定するディーゼル車規制に適合する自動車とすること。

なお、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写の提出を求められた場合には、速やかに提示又は提出すること。

1 9 基本的人権の尊重

受注者は、本契約の履行に当たり、基本的人権を尊重し、個人の尊厳を守り、あらゆる差別をなくすために適切な対応を図ること。

2 0 その他

- （1）仕様書に定める事項に疑義が生じた場合及び定めがない場合は、区と受託者が協議して定めるものとする。
- （2）受託者は従事者に対し、契約条項について周知を行うこと。
- （3）本仕様書に定めた内容と、契約条項または特記条項の内容に相違がある場合は本仕様書の内容を優先する。
- （4）天災地変、戦争、テロ、暴動、内乱、法令の制定・改廃、公権力による命令・処分、ウイルスや疫病の蔓延による社会機能の混乱、その他不可抗力の発生に起因し、本環境構築作業及び運用保守業務が停止となる場合には、その責について、受託者は負わないものとする。

2 1 担当

目黒区企画経営部DX戦略課 電話03-5722-9245

以 上