

AI・RPA等導入共同実証実験事業

業務委託仕様書

令和4年3月

宮城県

仕様書

- 1 委託業務の名称 AI・RPA 等導入共同実証実験事業（以下、「本事業」という。）
- 2 委託期間 契約締結日から令和 5 年 3 月 31 日まで
- 3 委託上限金額 7,000,000 円（税込み）
- 4 履行場所 宮城県内

5 目的

総務省では、国・地方の行政は、自ら行う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、利用者目線にたって新たな価値を創出するDXを実現するなど、利用者目線の改革を進めていくこととし、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、総務省及び関係省庁による支援策等を取りまとめた「自治体DX推進計画」を令和2年12月25日に策定した。

本県では、この計画を踏まえて、令和3年4月に「みやぎ情報化推進ポリシー」を策定し、社会全体のデジタル化の推進に当たっては、住民の利便性向上と行政の効率化を図るとともに、地方公共団体のデジタル化を計画的に推進することとしている。

一方で、現状の行政手続は、未だ紙ベースでの手続や、複雑で分かりづらい申請フロー、行政内部の煩雑な事務処理など、非効率性なものとなっているものが多い。本縣市町村は情報主管課の職員が3人以下の市町村が7割以上を占め（図1）、さらに、6市6町が過疎地域に指定されており、そうした中山間地や農村部では役場へのアクセスも悪く、行政手続きのオンライン化などによる住民サービスの向上が急務となっている。こうした実情を踏まえて県が広域自治体として、市町村のICTの施策展開に向けた支援が求められている。

そこで本事業では、市町村の自律的なDXが、県民サービスの向上に重要であると位置づけ、公募・選定された市町村の窓口手続等について、ビジネスプロセス・リエンジニアリング（以後 BPR）からツール試用までの一連の流れを支援することにより、行政の効率化・

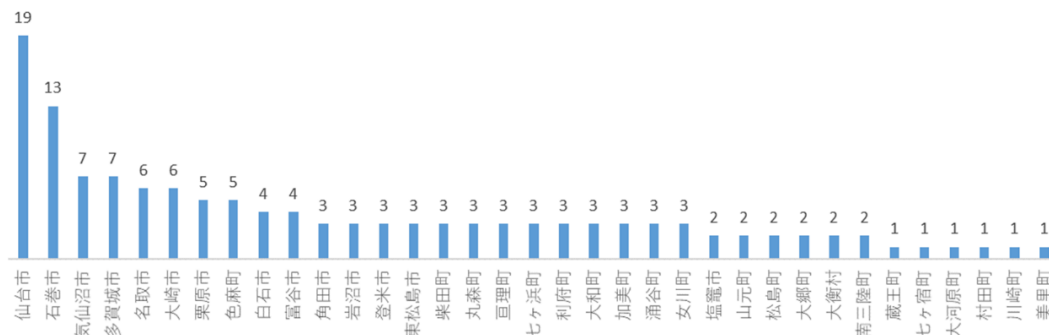


図1 宮城県内市町村の情報主管課の職員数（令和3年4月現在）

簡素化を実現するとともに、市町村職員のデジタル化に関するノウハウ向上を図ることを目的に実施する。

具体的には、以下が達成できることを目指す。

- (1) 対象市町村の職員が、BPR のステップにおいて一連のプロセスを体感し、今後自分の関連する事務あるいは他組織の事務に対し、BPR の支援ができること。
- (2) 県が、一連の実績と評価結果を事例としてまとめ、他市区町村に共有できること。
- (3) 支援対象市町村の様々な I C T ツールの検討が可能になること。

6 用語の定義と役割

- (1) 発注者 … 宮城県

本業務の目的やゴールを明らかにし、それが達成できるよう努める。また、事業全体の管理及び支援対象市町村との窓口を担う。

- (2) 受注者 … 本業務の受注者

受注者は受注者と契約後作成するプロジェクト計画書に従い、本業務の執行およびサービス構築、プロジェクト管理を行う。

- (3) 支援対象市町村 … 本業務の支援対象となる市町村

発注者があらかじめ選定した市町村（3自治体）は、「7 業務内容」に示す各作業を発注者、受注者のサポートのもと実施する。

7 業務内容

本業務では市町村の窓口手続等のデジタル化を進めるだけでなく、導入にあたっての BPR を含む RPA や AI-OCR 等の ICT ツールの選定・試用プロセス全体について伴走型サポートを実施するものである。なお、業務で実施されたプロセスは県内市町村に共有するものとし、6 月以降の参加市町村と該当業務の情報提供は可能とする。なお、スケジュールは図 2 の通りとし、支援対象市町村と該当業務は発注者が 5 月末頃までに選定する。

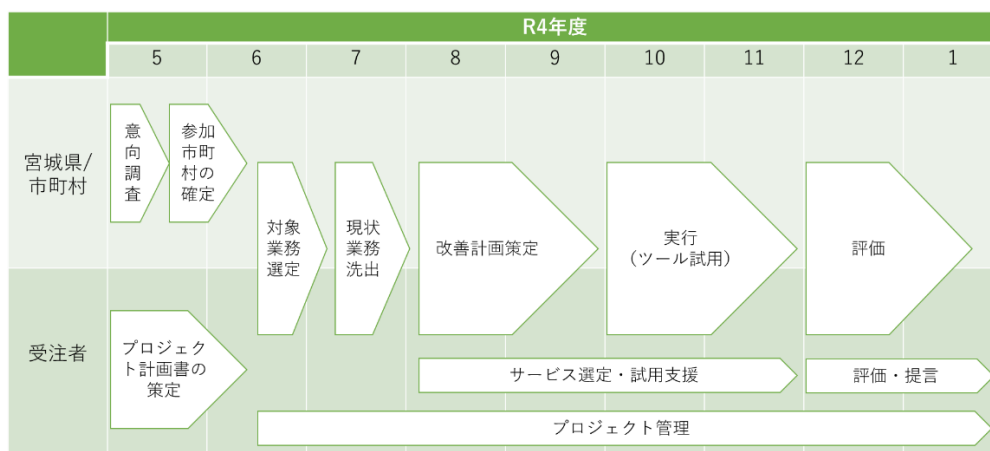


図 2 本業務のスケジュール

具体的な業務内容については、以下に記載する。

(1) プロジェクト計画書の策定

受注者は本業務契約締結後、プロジェクト計画書を策定し、発注者の承認を得た後、支援対象市町村にも必要部分の説明を行うこと。プロジェクト計画書にはプロジェクト全体の管理方法などの他、支援対象市町村毎の具体的なスケジュールや作業内容も記載すること。

(2) 対象市町村

県内35市町村のうち発注者が選定した市町村（最大3市町村）を対象とする。

(3) 対象業務

対象業務は、支援対象市町村の窓口手続のうち、課題があり改善を期待する1業務とする（1市町村1業務）。その際、支援対象市町村独自の事務ではなく、横展開できることを加味し、なるべく他市町村にも存在する標準的な業務を選定するものとする。ただし、今後国が推進する標準化により仕様が定められる業務は選定から外すものとする。

(4) プロジェクト管理

イ 進捗管理

マスタスケジュールを作成し一元的に本業務の状況を管理すること。なお、稼働時は簡易報告をメール等にて実施し、その上で、進捗状況を報告することとし、遅れや懸念事項は、その都度発注者と共有し、協議を行うこと。

ロ 課題管理

課題・タスク管理表を作成し一元的に管理すること。また月次定例にて対応状況の報告を行い、対応について発注者と協議を行うこと。

ハ 関係団体との調整

本業務の実施にあたり、関連する以下団体と必要に応じ調整を行うこと。

「宮城県電子自治体推進協議会 AI・RPA 専門部会」

本協議会は宮城県デジタルみやぎ推進課と県内市町村の情報担当課の職員で構成される会である。

(5) 会議体

受注者は発注者と協議し、会議体を以下のとおり設定すること。

イ キックオフ会議

(イ) 月次報告会

(ロ) 中間報告会(9月末、改善計画終了タイミング)

(ハ) 最終報告会(1月末、評価終了タイミング)

なお、その他必要な会議は発注者と受注者にて協議の上設定すること。また、上記会議体については、原則、受注者側にて、会議の進行を行う。その際、議事録を作成するものとし、発注者の合意のもと確定版とすること。

ロ 体制

本事業に参加するものは以下の実績を保有すること

(イ) 自治体に対して、RPA 及び AI-OCR 等の ICT ツールの導入実績があること。

(6) 現状業務洗い出し・改善計画策定

イ 現行業務の整理とフロー図作成支援

受注者は、発注者と共同で課題抽出に向けたワークショップを開催する。ワークショップは最大4回程度とする。なお、ワークショップの際、受注者は円滑に議論が進むようとりまとめやサポートを実施する。

支援対象市町村は、本ワークショップを通じて選定した業務について受注者からの指導の下、現状業務をフロー図にて整理を行う。受注者は、支援対象市町村職員が作成したフローの添削・修正などのフォローに対応すること。フローは正常時だけでなく分岐や例外時も含め事務全体を整理の対象とする。

ハ 改善計画の作成

業務フロー整理に当たっては、E CRS フレームワーク (排除, 結合, 再配置, 単純化) などを活用し業務の見直しができないか、またツールを適用することでどのように効率化ができそうかを議論し、具体的な改善計画を立てる。

その際、最終的に理想とする ToBe フローと、優先度が高く令和4年度にまず取り組みたい CanBe フローに分けて整理をする。なお、受注者は改善計画の中に、課題解決方法と合わせて、適切な ICT ツールを提示すること。

ニ ICT ツールの選定について

BPR の結果、選定する ICT ツールについては、支援対象市町村が様々な ICT ツールの可能性を理解できるように、受注者が多様な ICT ツールを紹介すること。

また、可能な場合、選定した ICT ツールについては、受注者が使用方法の研修等を実施することが望ましい。

試用に用いる ICT ツールは、設定等に関する操作難易度が低く運用・保守をする上で負担が少なく、今回のスケジュール内で試用まで完結できる簡易なものという点を重視する。

なお、今回の事業の目的は対象市町村の職員が BPR や一連のプロセスを体験することであることから、今回試用するツールは本業務の委託費の範囲内で、一定期間試用可能な簡易なものを想定する。

(7) 実行

受注者は発注者と協議のうえで、業務改善に資する ICT ツール (RPA や AI-OCR 等を想定) を試用する。

ロ ICT ツールを活用したシナリオ構築支援

受注者は、当該市町村職員と連携し、業務の効率の改善について適切な助言を行った後、参考となるシナリオファイルを作成すること。

(8) 評価

受注者は改善計画の実行の結果、得られたフィードバックを適宜収集した後、分析と評価を行う。評価の結果、今後も継続してそのフローで運用する場合、運用に必要な検討課題の洗い出しや手順の整備などを行う。

また、全体のプロセスの振り返りを行い、KPT フレームワーク (Keep・Problem・Try の 3つの要素に分けて現状分析を行う手法) などを用いて学んだことや今後 BPR に取り組む際留意すべきことなどを整理する。

その際、受注者はフィードバックの集計や分析作業などを行い、評価・振り返りの議論のファシリテート、とりまとめを行うこと。

8 成果物

次の成果物について、納入期限までに発注者に提出すること。また、検査に合格した場合は、遅滞なく、成果物として電子媒体 (CD-ROM等) による成果物 1 部を納入すること。電子媒体の形式は、Microsoft office2016 で表示、編集及び印刷できる形式とすること。なお、成果物の内容等については、県担当者と事前に協議を行うこと。

【成果物一覧】 成果物 令和 4 年度 業務実績報告書 納入期限 令和 5 年 3 月 1 0 日 (金)

9 提出物

	成果物名称	納入期限	記載箇所
1	プロジェクト計画書, 体制図	契約締結後, 本業務の開始前	7(1)
2	BPR 後業務フロー図	本業務の最終報告会后	7(4)
3	月次報告会資料	本業務の月次報告会后	7(5)
4	中間報告会資料	本業務の中間報告会后	7(5)
5	最終報告会資料	本業務の最終報告会后	7(5)

毎月の委託業務の実績について記載した実績報告書を翌月の 1 0 日までに発注者に提出すること。ただし、令和 5 年 3 月分については令和 5 年 3 月 1 0 日まで に提出すること。