

業務委託仕様書

1 委託業務名

マイナンバーによる情報連携に係る BPR（業務改善）実装支援業務委託

2 背景・経緯

(1) 情報連携に関する取組

マイナンバー制度の取組の一環として、マイナンバーに関する個人情報の情報連携がある。

例えば、行政における一般的な事務処理の流れとして、「県民からの申請受理→審査→支給等の決定→県民への決定通知」などがある。これにマイナンバーに関する個人情報の情報連携が関わる場合、一般的な流れに加えて、申請書に記載されたマイナンバー及び関連情報をデータ化し、マイナンバー関連システムへの登録事務が加わることとなる。

登録されたデータが、他の行政機関に提供（情報連携）されることで、他の行政機関における行政手続きにおいて、県民からの添付書類を省略できるようになる。また、県民は、マイナポータルを通じて、自己の情報を確認することができる。

(2) 現状の課題と改善策について

情報連携により県民の利便性が向上するが、複数のシステムが関連しているため、処理の全体像が把握しづらい上、アナログな手法で申請処理を行っていることや申請件数が多いことから、内容のチェックに時間を要するという課題がある。

こうした課題を踏まえ、マイナンバーによる情報連携に係る BPR（業務改善）支援業務委託（令和6年5月から令和6年8月まで）を実施し、対象業務の流れを見える化するとともに、RPA や AI-OCR 導入等による業務効率化の検討を行った。本委託では、当該検討結果（BPR 提案内容）を踏まえた業務改善策の本格的な運用に向け、受託者の技術的支援を受けながら、職員自身が RPA のシナリオ構築をはじめとする実装業務を円滑に進められるようにすることを基本方針とする。

3 目的

福祉保健部内におけるマイナンバーによる適切な情報連携と個人情報の適正な管理を推進し、行政手続における添付書類の削減など県民の利便性向上や行政サービスの効率化を図るため、RPA 等の実装に関する伴走支援を行う。

4 履行場所

宮崎県防災庁舎他委託業務の実施に関連する場所

5 委託期間

契約締結の日から令和7年3月31日まで

6 業務の内容

(1) 業務管理

ア 全体の管理

本業務を遂行するにあたり、県担当者と協議の上、適切なスケジュール管理、課題管理及び情報管理等を実施する。なお、本業務開始後1週間以内に、県へ業務計画書を提出すること。

イ 進捗報告

毎月報告会（オンライン可）を開催し、本業務の進捗状況等について報告を行う。なお、報告の際には、報告会開催前日までに県へ進捗報告書を提出すること。また、会議終了後は、会議内容を書面で報告し、県の了承を得ること。

その他、会議が必要な場合は、県と協議の上、開催する。

県及び受託者間の連絡は、mail または Microsoft Teams の使用を想定している。

(2) 職員研修の開催

本県が指定する下記7の対象業務の担当者（以下、「業務担当者」という。）に対し、RPA等の基礎的事項やその基本操作（簡単なシナリオ作成を含む）を学ぶことのできる研修を開催する。

なお、RPAを初めて使用する職員もいることから、ツールを活用することでどのような業務改善が可能になるのかをイメージすることができるような内容を含めることとする。

また、研修の実施に当たっては、以下の事項に留意すること。

ア 開催方式は集合（対面）型とするが、当日現地での参加が難しい職員については、オンライン（Microsoft Teams）での参加、もしくは研修当日の様子を記録した動画視聴にて対応できるよう配慮すること。

イ オンライン会議実施に必要な会場や機器等については、本県にて用意する。

ウ 研修に用いる資料等は受託者が作成・印刷を行うこと。

エ 受託者は、作成した研修資料データを本県へ提供すること。なお、可能な限り編集可能なファイルでの提供とすること。

※ AI-OCRについては、県の既存資料をもとに業務担当者への研修は実施済みのものとして取り扱う。

(3) AI-OCR 帳票設定及び RPA シナリオ作成業務支援

業務担当者自身が AI-OCR の帳票設定及び RPA のシナリオ作成（以下「作成業務」という。）に取り組めるよう、具体的助言及び技術的支援を行うこと。作成されたシナリオにエラーが発生した場合やシナリオの修正が必要な場合は、修正点や解消方法の説明を行う等の支援・指導を迅速に行うこと。

※ 主なシナリオ等作成内容としては、申請書（紙）に印字された申請者情報を AI-OCR で読み取り、その情報を RPA で業務システム等に取り込むものとなる。

※ AI-OCR (NaNaTsu AI-OCR with DX Suite) 及び RPA (WinActor) の利用ライセンスについては、県が保有するものを使用する。

(4) 試行運用

上記（3）にて作成した AI-OCR 及び RPA シナリオ等を実際の業務に組み込んだ場合の作動性を確認するため、必要に応じて受託者による立ち会いのもと、試行運用を行う。試行運用を行った上で、修正が必要な場合は、それに係る助言及び支援を迅速に行うこと。

(5) マニュアルの作成

上記（3）及び（4）にて作成したシナリオ等の操作手順・修正方法や運用の際の注意事項等についてまとめたマニュアルを作成することとし、内容については、適宜県と協議すること。なお、研修資料や既存資料がある場合は、そちらで代用可とする。

(6) 質問への回答・共有

上記（2）～（4）にて業務担当者から寄せられた質問や相談について、随時対応する

とともに、質問・相談の内容及びその回答を記録した報告書を毎月県へ提出する。なお、全業務担当者へ共有すべき事項については、適宜情報共有を行うこと。

(7) 業務完了報告書の作成

本委託業務の結果として、上記(2)～(4)をまとめた報告書を作成する。

(8) 業務遂行に必要な書類等

本業務の遂行にあたり必要であると判断した資料や情報等については、県に対し、提供を要請することができる。県は、受託者から要請があった資料や情報等について、協議の上、提供することとする。

7 対象業務の概要

	事務概要	所管課	BPR案
1	特別児童扶養手当等の支給に関する法律による特別児童扶養手当の支給に関する事務	障がい福祉課	紙に印字された申請者情報をAI-OCRで読み取り、その情報をRPAで業務システム等に取り込む
2	特別児童扶養手当等の支給に関する法律による特別障害者手当等の支給に関する事務		
3	児童福祉法による障害児入所支援、障害児入所給付費の支給に関する事務		
4	知的障がい児・者への療育手帳の交付に関する事務		

8 実施体制について

本業務に従事する者は2名以上とする。従事者のうち、本県との情報共有、進捗・課題管理を行う責任者として1名を選任する。また、受託者において適切に役割分担を行い、繁忙期への対応等に支障の無い体制をとること。

9 動作環境等について

(1) 動作環境

動作環境については、以下の環境を想定している。

ア LGWAN系端末（導入年度別）

	令和元年度	令和3年度	令和5年度
OS	Windows 10 Pro	Windows 10 Pro	Windows 10 Pro
CPU	インテル® Core™i5-8265U	インテル® Core™i5-1135G7プロセッサ	インテル® Core™i5-1235
メモリ	8GB	8GB	8GB
ストレージ	256GB	256GB	128GB
画面解像度	1920×1080	1920×1080	1920×1080

イ マイナンバー系端末

OS	Windows 10 Pro
CPU	インテル® Core™i5-1135G7プロセッサ
メモリ	8GB

ストレージ	128GB
画面解像度	1920×1080

(2) 各種ツール仕様

仕様については、以下のとおり。

RPA	WinActor 7.4.4 FL標準ユーザ用
AI-OCR	Nanatsu AI-OCR with DX Suite(LGWAN版) v1.19.1

10 成果について

(1) 成果品

- ア 上記6 (7) の業務完了報告書
- イ 上記6 (5) のマニュアル
- ウ 各種報告書、議事録、研修資料等、本業務の実施にあたり作成した資料

(2) 納品形態及び部数

紙1部及び電子データを記録したDVD1部を納入すること。なお、電子データによる納品について、Microsoft Word 2019、同 Excel 2019、同 PowerPoint 2019で読み込み可能な形式、又はPDF形式で作成し、作成時点で最新のパターンファイルを適用したウイルス対策ソフトによりチェックを行い納品すること。また、納品後、本県において改変が可能となるよう、元データも併せて納品すること。

11 成果物の帰属

本業務で履行した内容は全て宮崎県の所有とし、業務委託の実施内容及び結果について、宮崎県の承諾なくして貸与、公表、使用してはならない。

12 その他

- (1) 業務の実施にあたっては、本仕様書及び委託契約書（以下「仕様書等」という。）の各条項を忠実に守り、県の業務に支障をきたさないよう配慮するとともに、委託業務が正常な状態で実施されるように努めなければならない。
- (2) 受託者は、業務上知り得た秘密を漏らしてはならない。業務委託契約が終了した後も同様とする。
- (3) 業務の遂行にあたり疑義が生じた場合又はこの仕様書等に定めのない事項については、県と十分に協議を行うこと。