

令和8年度業務改善のための
クラウドサービス及びRPA導入
支援業務仕様書

令和8年4月

兵庫県企画部デジタル改革課

目次

第1	件名	4
第2	基本事項	4
1	事業の目的	4
2	調達内容	4
(1)	履行期間	4
(2)	調達の概要	4
(3)	調達要件	4
(4)	実施体制	5
(5)	調達方法	6
(6)	概略スケジュール	6
(7)	納入成果物	6
(8)	納入場所	7
3	留意事項	7
(1)	秘密保持及び情報セキュリティ対策	7
(2)	知的財産権の取扱い	8
(3)	契約不適合責任	8
(4)	再委託の禁止	9
(5)	疑義の解釈	9
(6)	本書の効力の発生	9

用語の定義

この調達仕様書における用語の定義は、次のとおりとする。

用語	定義
県	兵庫県
職員	県職員
WinActor	NTTグループが提供するRPAツールをいう。
kintone等	サイボウズ株式会社が提供するクラウドサービス「kintone」及び連携サービスをいう。
AI-OCR	紙の帳票の文字情報をデジタル化するツールをいう。
連携サービス	トヨクモ株式会社が提供する連携サービスをいう。 主な連携サービスは、次の通りである。 <ul style="list-style-type: none">・フォームブリッジ・プリントクリエイター・kMailer・kViewer

第1 件名

令和8年度業務改善のためのクラウドサービス及びRPA導入支援業務

第2 基本事項

1 事業の目的

県では、利用者視点のサービス提供や業務プロセス改革による業務効率化を徹底し、県民満足度を向上させる「行政のデジタル化」を推進している。

本業務委託では、クラウドサービス（kintone等）を活用して、業務所管課の職員が、迅速・柔軟に業務用アプリを開発・運用して、定型業務を効率化することを支援及び、RPAツール(WinActor)の導入業務への具体的助言や技術的支援を得ることにより、全庁において効果的に行政のデジタル化を推進することを目的とするものである。

2 調達内容

本調達の内容は次のとおりとする。

(1) 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

(2) 調達の概要

調達に係る調達項目は表1のとおりとする。

数量については、必要に応じて県と協議の上、変更の可能性はある。契約後に単位当たりの単価を「様式第7号_単価表」に記載し、県に提出すること。

表1 調達一覧

項目	数量
リモートサポートデスク（現地サポート約50時間程度含む）	220時間
RPA(WinActor)運用相談会	6回
上記説明会、研修の開催に係る資料作成・印刷等	一式

(3) 調達要件

ア リモートサポートデスク

- ・ ツール（kintone等、RPA、AI-OCR）の運用に当たって、メール又はWEB会議で問合せることのできる一元的な窓口を開設し、ツールの操作方法や障害に関する問合せ対応及びシナリオの新規作成支援/改修を行うこととする。
- ・ ツールを利用する全ての職員からのkintone等、RPA、AI-OCRにおける運用・

操作方法や技術的な問合せに対応する。

- ・ 問合せ対応に際しては、必要に応じて、対応者が職員の PC に閉域ネットワークを通じて遠隔接続し、問題解決に向けたサポートを実施する。遠隔接続するためのツールは Teams を想定するが、他のツールを利用する場合は、県と協議のうえ決定すること。
- ・ 問合せ対応の内容を管理・記録した報告書を毎月本県へ提出することとする。
- ・ 問合せ受付時間は 24 時間 365 日とする。
- ・ 問合せ受付完了連絡を 1 日以内、問合せの回答を 5 営業日目途で実施することとする
- ・ 県ドメインの kintone 等環境へアクセスするアカウントは、県において用意する。

イ 現地サポート

- ・ リモートサポートデスクの対応の内、直接、現象や仕様等の確認及びシナリオの新規作成が必要な場合等、現地（県庁舎）にてサポートする。
- ・ 直接でのサポートの必要性は、受託者にて判断する。県から受託者の判断を確認することもでき現地サポートとするかリモートサポートデスクでの対応とするか調整する場合がある。
- ・ 現地サポートを実施する日時及び場所は、直接問合せ主と調整し決定すること。

ウ RPA (WinActor) 運用相談会

- ・ 新規作成並びに、導入済又は作成途中のシナリオについて、運用における相談、作成支援及び改修の対応を実施すること。
- ・ 実施方法は対面とし、開催場所は県が準備するものとする。
- ・ 相談会に必要な WinActor のノードロックライセンスは、受託者側で研修受講者分も用意すること。職員用パソコンは県が用意する。
- ・ 1 回あたり 6 時間 10 業務程度とし、参加者の要件に応じて 1 件あたりの時間を考慮し、1 回に対応できる件数を県と協議のうえ決定すること。なお受託者は 2 名程度の派遣を想定。
- ・ 職員が、相談会の活用を通して、務効率化に向けてシナリオの活用を進められるようなサポートの実施方法（事前準備、事後対応を含む）、進め方、実施体制等を提案すること。
- ・ 相談会の中で、可能な限り回答できる体制を確保するとともに、回答できなかった質問には後日別途回答すること。
- ・ 相談会の案件は、事前に県が調査を行ったものを対象とする。
- ・ 相談会の体制及び詳細な進め方については、県と協議のうえ決定すること。

(4) 実施体制

ア 構成

- ・ 業務従事者は、本業務の遂行に必要な業務知識、技能及び経験を有し、kintone の対応については、サイボウズ株式会社が認定する kintone 認定資格のアソシエイト以上、又は同等の能力、RPA (WinActor) の対応については、RPA 認定技術者 (WinActor) エキスパート以上又は同等以上の能力を有すること。
- ・ 本調達要件を実現するための実施体制を提案すること。

イ 選任

- ・ 受託者は、本業務の遂行に必要な業務知識、技能及び経験を有する業務従事者を選任し、速やかに業務従事者の経歴及び能力その他必要な書類を提出し、了承を得ること。

ウ 変更

- ・ 業務従事者が業務の円滑な遂行が困難であると県が判断した場合は、県は受託者と協議の上、新たな業務従事者の選任を求めることができる。受託者は、受託者側の事情により業務従事者を変更する場合は、変更する日の2週間前までに県と協議すること。また、業務従事者の変更を行う場合は、受託者は引継書を作成し、十分な引継ぎ、トレーニングを行い、業務に支障を来さないようにすること。

(5) 調達方法

一般競争入札

(6) 概略スケジュール

本調達に係る概略スケジュールは図1のとおりとする。

各工程の実施時期は、概ね図1の通りであるが、県と協議の結果、変更となる可能性がある。契約でき次第、キックオフを実施しリモートサポートデスク及び現地サポートを開設すること。具体的な実施日程は、県と協議のうえ決定すること。

図1 概略スケジュール

No	項目	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
1	キックオフ		▶										
2	リモートサポートデスク		▶										
3	現地サポート		▶										
4	運用相談会		▶		▶		▶		▶		▶		▶

(7) 納入成果物

本サービスの提供に関わる成果物については、次に掲げるものを、納期までに納入し、県の検収（検査）を完了させること。

表 1 納品成果物一覧

No	納品ドキュメント名	納品形態	提出時期
1	事業実施計画書（作業計画、体制表）	電子媒体	事業の着手前
2	リモートサポートデスク対応の対応記録報告書	電子媒体	月 1 回
3	現地サポート対応記録報告書	電子媒体	月 1 回
4	運用相談会実施報告書	電子媒体	随時
5	その他 ・各種会議の議事録 ・各ドキュメントの更新版 等	電子媒体	随時

ア 作成上の注意

- ・ 納品に必要な資材は、受託者において用意すること。
- ・ 電子媒体の表面には収録内容を簡記すること。
- ・ 電子データは、Microsoft Office 2013 以降で編集できること。なお、製品カタログや製品マニュアル等印刷物については PDF 化すること。

(8) 納入場所

兵庫県企画部デジタル改革課

兵庫県神戸市中央区下山手通 5 丁目 10 番 1 号 兵庫県庁本庁舎第 3 号館 12 階

3 留意事項

(1) 秘密保持及び情報セキュリティ対策

ア 秘密保持及び個人情報保護

受託者は、本業務の履行過程で知り得た全ての情報について、本調達の目的以外に使用し、又は第三者に開示し、もしくは漏えいしてはならないものとし、そのために必要な措置を講ずること。

なお、契約内容の履行の目的以外に使用又は第三者に開示する必要がある場合は、事前に県と協議し、承認を得ること。

県は、受託者に対し当該情報等について上記に定める守秘義務を負わせるものとし、受託者がある責めに帰すべき事由により当該守秘義務に違反した場合は、県は、受託者に対し損害賠償を請求することができるものとする。

秘密保持については、本業務完了後も存続するものとする。ただし、以下の項目に該当する場合は、その義務を負わない。

- ・ 県から開示を受ける以前に既に受託者が保有していたもの
- ・ 県から開示を受ける以前に既に公知であったか、又は開示された後公知となったもの
- ・ 法令の定めに基づき、権限のある官公署から開示を要求されたもの

イ 「兵庫県情報セキュリティ対策指針」等の遵守

受託者は、「兵庫県情報セキュリティ対策指針」及び契約書の別記「個人情報取扱特記事項」を遵守するものとし、情報セキュリティ対策計画書を整備するなど必要な対策を講じなければならない。

県は、この遵守状況について、受託者に随時報告を求め、受託者の作業場所での確認を行うことができるものとする。

(2) 知的財産権の取扱い

ア 著作権等の帰属

受託者は、本業務で得られた成果物の著作権（著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 27 条、第 28 条の権利を含む）を無償で県に譲渡するものとする。

なお、受託者は当該著作権を自ら使用し、又は第三者をして使用させる場合には、本県と別に定める使用契約を締結するものとする。

イ 著作者人格権の扱い

受託者は著作者人格権を行使しないものとする。また、受託者は本業務で得られた成果物に受託者以外の著作者がある場合は、当該著作者に著作者人格権を行使しないように必要な措置をとるものとする。

ウ 成果物の使用

受託者は、本業務によって得られた成果物について、県が使用する権利及び県が第三者に使用を許諾する権利を無償で許諾するものとする。

エ 第三者の知的財産権の使用

受託者は特許権、著作権等の知的財産権の対象となっている第三者の技術等を使用するときは、その使用に関する一切の責任を負う。また、それに関わる費用については委託料に含むものとする。

オ その他

その他、本業務で得られた成果物の取り扱い及び知的財産権に関する事項については、県と受託者とで協議して定めるものとする。

(3) 契約不適合責任

引き渡された目的物が種類、品質又は数量に関して契約の内容に適合しない場合、県は受託者に対し、履行の追完を請求することができる。

履行の追完は、民法第 562 条第 1 項本文にかかわらず、代替物の引渡し又は不足分の引渡しの方法による。

(4) 再委託の禁止

本業務の全部又は主体的部分（総合的な企画及び判断並びに業務遂行管理部分）を一括して第三者に委任し、又は請け負わせること（以下「再委託」という。）はできない。

また、本業務の一部を再委託してはならないが、あらかじめ再委託の相手方の住所、氏名及び再委託を行う業務の範囲等を記載した再委託の必要性がわかる書面を県に提出し、県の書面による承認を得た場合は、県が承認した範囲の業務を第三者（以下「承認を得た第三者」という。）に再委託することができる。

なお、再委託をする場合は、再委託した業務に伴う承認を得た第三者の行為について、受注者は県に対し全ての責任を負うものとする。

(5) 疑義の解釈

本仕様書に定めのない事項及び疑義の生じた場合には、県と受託者の協議により定めるものとする。

(6) 本書の効力の発生

本仕様書に記載する内容については、各履行年度における契約の対象にかかる予算が議決され、その予算の執行が可能となることにより、効力を生じる。