

RPA ツール保守業務
(令和 9 年 1 月～令和 9 年 12 月)

調達仕様書

令和 8 年 10 月

日 本 年 金 機 構
基幹システム開発部

目次

1. 調達案件の概要に関する事項	1
1.1 調達案件名	1
1.2 調達の背景	1
1.3 目的及び期待する効果	1
1.4 用語の定義	1
1.5 RPA ツールの実行環境	1
1.6 契約	2
1.6.1 契約期間(委託期間)	2
1.7 作業スケジュール	2
1.8 担当部署・連絡先	3
2. 当該調達及び関連調達の調達単位、調達の方式等に関する事項	3
2.1 調達案件及び関連する調達案件の調達単位、調達の方式、実施時期	3
2.2 調達案件間の入札制限	4
3. 情報システムに求める要件に関する事項	4
4. 作業の実施内容に関する事項	4
4.1 作業の内容	4
4.1.1 保守に係る作業の内容	4
4.2 成果物の範囲、納入期限等	4
4.2.1 成果物	4
4.2.2 納品方法	6
4.2.3 納品場所	7
5. 作業の実施体制・方法に関する事項	7
5.1 作業実施体制	7
5.2 作業管理体制	9
5.3 作業要員に求める資格等の要件	9
5.4 作業場所	11
5.5 作業の管理に関する要領	11
6. 作業の実施に当たっての遵守事項	12
6.1 機密保持、情報・資料の取扱い	12
6.2 遵守する法令等	13
6.3 情報セキュリティ管理	13
6.4 情報セキュリティ監査	14
6.5 履行完了後の資料の取扱い	14
6.6 通報窓口の周知	14
7. 成果物の取扱いに関する事項	15
7.1 知的財産権の帰属	15
7.2 検査	15
7.3 契約不適合責任	16
8. 入札参加資格に関する事項	16
8.1 入札参加要件	16
8.1.1 公的な資格や認証等の取得	16
8.1.2 受託実績	16
8.1.3 履行可能性審査に関する要件	16
8.2 入札制限	17
9. 再委託に関する事項	17
9.1 再委託の制限及び再委託を認める場合の条件	17
9.2 承認手続	18
10. 履行前・履行中・履行後検査に関する事項	18
11. その他特記事項	19
11.1 前提条件及び制約条件	19
11.2 環境への配慮	19
12. 附属文書	19

12.1	要件定義書	19
12.2	参考資料.....	19
12.3	応札希望者が閲覧できる資料一覧表	19
12.4	閲覧要領.....	20
12.5	契約締結後に開示する資料	20
12.6	その他遵守事項	20

○別紙一覧

- 別紙 1 用語集
- 別紙 2 RPA ツール導入業務一覧
- 別紙 3 全体スケジュール(案)
- 別紙 4 関連事業者との役割分担表
- 別紙 5 実施計画書(案)表紙
- 別紙 6 実施計画書(案)別添 別紙 1 業務の受託実績申立書
- 別紙 7 実施計画書(案)別添 別紙 2 管理者等申請書
- 別紙 8 実施計画書(案)作成手順
- 別紙 9 閲覧資料一覧
- 別紙 10 資料閲覧申請書兼秘密保持誓約書

○付属資料

- 別添 1 要件定義書

1. 調達案件の概要に関する事項

1.1 調達案件名

RPA ツール保守業務(令和 9 年 1 月～令和 9 年 12 月)

1.2 調達の背景

日本年金機構(以下「機構」という。)は、職員の端末上の定型業務の自動化を推進しており、RPA 技術を用いたソフトウェア製品である WinActor(以下「RPA ソフトウェア製品」という。)を用いた RPA ツールを令和元年 7 月から導入している。

現在は「別紙 2 RPA ツール導入業務一覧」に示す RPA ツールの導入を進めており、RPA ツール資材の開発業務と保守業務を外部委託により実施している。

本調達は、案件名「RPA ツールの機構 ICT 基盤再構築対応及び RPA ツール保守業務(令和 8 年 1 月～令和 8 年 12 月)」により令和 8 年 1 月に稼働している RPA ツールの保守業務について、令和 8 年 12 月に契約満了することから、引き続き令和 9 年 1 月から令和 9 年 12 月までの保守業務(以下「本業務」という。)を委託する業者を調達するものである。

1.3 目的及び期待する効果

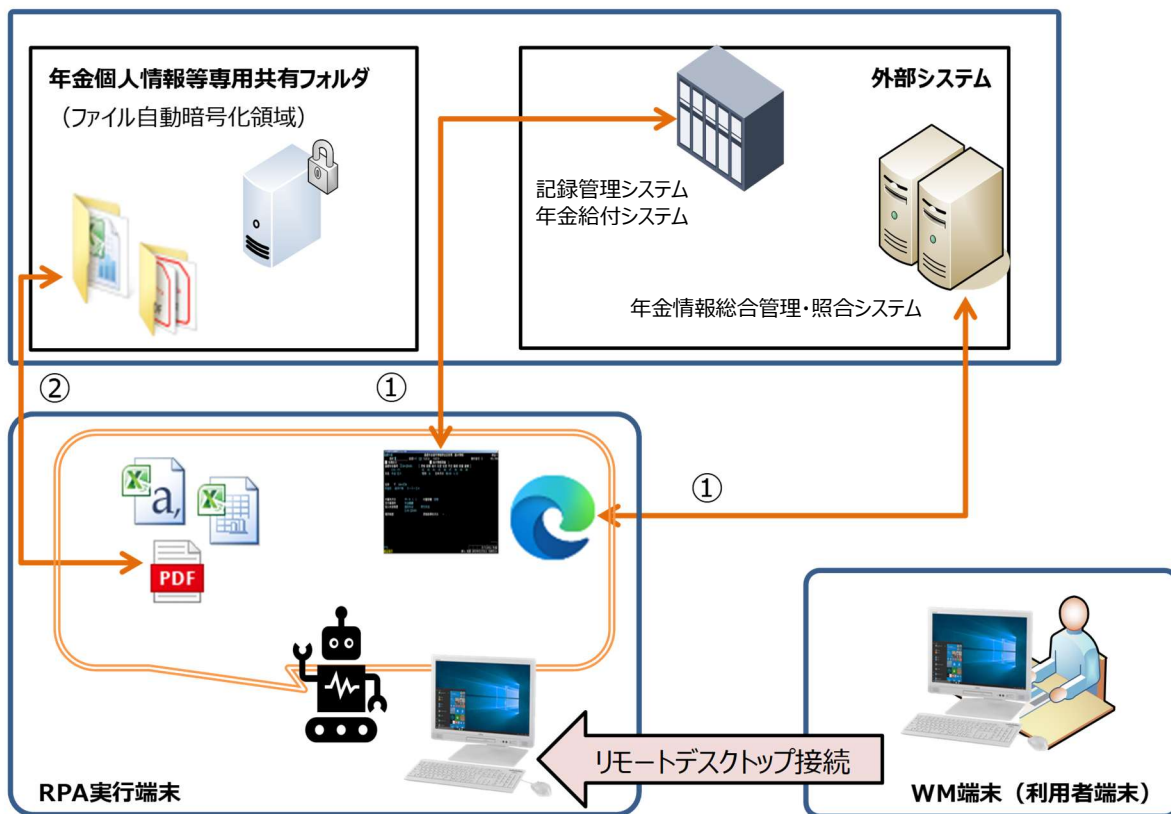
RPA ツールが提供する機能の品質維持・向上により、RPA ツールを活用した業務の安定運用を確保すること。

1.4 用語の定義

本調達仕様書で用いる用語の定義を、「別紙 1 用語集」に示す。

1.5 RPA ツールの実行環境

RPA ツールの実行環境は「図 1.5-1 RPA ツールの実行環境」のとおりである。



- ① 外部システムの操作(黒画面、ブラウザ画面)
- ② 端末ソフトウェアの操作(入出力ファイルの操作)

図 1.5-1 RPA ツールの実行環境

1.6 契約

1.6.1 契約期間(委託期間)

(1) RPA ツール保守業務

- 準備期間: 契約締結日から令和 8 年 12 月 28 日まで
- 履行期間: 令和 9 年 1 月 4 日から令和 9 年 12 月 31 日まで
- 引継期間: 令和 9 年 12 月 10 日から令和 9 年 12 月 28 日まで

1.7 作業スケジュール

全体スケジュールを、「別紙 3 全体スケジュール(案)」に示す。

1.8 担当部署・連絡先

本調達仕様書に関する問合せ先は以下のとおり。

〒168-8505

東京都杉並区高井戸西3-5-24

日本年金機構本部 基幹システム開発部 職員支援システム開発グループ

高平、河島

03-5344-1462(直通)

2. 当該調達及び関連調達の調達単位、調達の方式等に関する事項

2.1 調達案件及び関連する調達案件の調達単位、調達の方式、実施時期

本調達案件及び関連する調達案件の調達単位、調達の方式、実施時期の概要について「表 2.1-1 関連する調達の一覧」に示す。

表 2.1-1 関連する調達の一覧

調達案件名	調達方式	実施時期
RPA ツール保守業務(令和 9 年 1 月～令和 9 年 12 月)	一般競争入札 (最低価格落札方式)	入札公告:令和 8 年 10 月 6 日 落札者決定:令和 8 年 11 月 27 日頃
RPA ツールの機構 ICT 基盤再構築対応及び RPA ツール保守業務(令和 8 年 1 月～令和 8 年 12 月)	一般競争入札 (最低価格落札方式)	契約:令和 7 年 5 月 履行期間(開発):令和 7 年 6 月～令和 7 年 12 月 履行期間(保守):令和 8 年 1 月～令和 8 年 12 月
Microsoft Edge 用 RPA シナリオの開発及び RPA ツール保守業務(令和 8 年 7 月～令和 9 年 12 月)	随意契約	契約:令和 8 年 3 月 履行期間(令和 8 年 7 月稼働分の開発):令和 8 年 3 月～令和 8 年 6 月 履行期間(令和 8 年 10 月稼働分の開発):令和 8 年 3 月～令和 8 年 6 月 履行期間(保守):令和 8 年 7 月～令和 9 年 12 月
RPA ソフトウェア製品の購入(令和 9 年度分)	一般競争入札 (最低価格落札方式)	契約:令和 9 年 5 月予定 ライセンス期間:令和 9 年 7 月～令和 10 年 6 月
機構 ICT 基盤(共通基盤システム等)の構築及び運用・保守業務	随意契約	契約:令和 6 年 10 月 履行期間:令和 6 年 10 月～令和 13 年 3 月

本
調
達

調達案件名	調達方式	実施時期
機構 ICT 基盤(拠点端末設備等)のリース及び保守業務	一般競争入札 (総合評価落札方式)	契約:令和 6 年 12 月頃 履行期間:令和 6 年 12 月～令和 13 年 6 月

2.2 調達案件間の入札制限

関連調達案件に係る調達に当たっては、受託者が調達仕様書の作成に直接的に関わるものではないため、「デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン解説書第 3 編第 6 章 1.1)合理的な調達単位の検討」(2(1))に基づき、入札制限を設けないこととしている。

3. 情報システムに求める要件に関する事項

本調達の実施に当たっては、「別添 1 要件定義書」の各要件を満たすこと。

4. 作業の実施内容に関する事項

4.1 作業の内容

4.1.1 保守に係る作業の内容

RPA ツール保守に係る委託業務の内容を、「別添 1 要件定義書」に示す。

4.2 成果物の範囲、納入期限等

4.2.1 成果物

納入成果物の内容及び納入期日を、「表 4.2-1 納入成果物一覧(保守)」に示す。

- (1) 以下の点に注意し、成果物の内容を機構と合意した上で保守業務実施計画書に記載すること。
 - ・全工程で作成する成果物のトレーサビリティを確保した設計書体系とすること。
 - ・設計書の保守性、拡張性を高めるため、設計書内、設計書間で重複した記載を避けること。
 - ・RPA ソフトウェア製品の特性に応じた設計書体系とすること。
- (2) 成果物は、全て日本語で作成すること。ただし、日本国においても、英字で表記されることが一般的な文言については、そのまま記載しても構わないものとする。
- (3) 用字・用語・記述符号の表記については、「公用文作成の考え方(建議)(令和4年1月7日文化審議会)」に準拠すること。
- (4) 情報処理に関する用語の表記については、原則、日本産業規格(JIS)の規定に準拠すること。

- (5) 納入期日までに機構のレビューを実施すること。
- (6) 納入後、機構において改変が可能となるよう、図表等の元データも併せて納品すること。
- (7) 成果物の作成に当たって、特別なツールを使用する場合は、機構の承認を得ること。
- (8) レビューや会議等で使用した説明資料や関連資料等についても納品すること。
- (9) 機構が有益且つ必要と考える成果物が生じた際は、その求めに応じて提出すること。
- (10) 納入後、機構が修正の必要性を認めた場合には、機構と協議の上、協議結果に従い対応すること。
- (11) 成果物のドキュメント(既存ドキュメントを含む)に修正等があった場合には、修正箇所が分かるように変更履歴を作成すること。
- (12) 納入期日については、機構と協議の上、プロジェクト進捗に影響を及ぼさないことを機構が認めた場合に限り、変更することができる。

表 4.2-1 納入成果物一覧(保守)

項番	成果物名	内容・資料名	納入期日	SLCP-JCF2013 の アクティビティ
1	保守業務 実施計画 書	・保守に係る業務全体の計画書 ・作業概要、作業体制、スケジュール、 成果物、各作業に係る管理(セキュリティ、品質等)方法を記載	契約締結後 2 週間以内	5.1.2 プロジェ クト計画 1.2.4 契約の実 行
2	情報セキ ュリティ 管理計画 書	受託者がプロジェクトを実施するに必 要なセキュリティ管理計画を記述した もの。		
3	保守完了 報告書	・各作業の実績工数や対応件数、予実差 異の分析等をまとめた報告書	契約終了日 の 3 営業日 前まで	2.6 保守プロセ ス
4	保守業務 報告書(月 次)	・各作業の工数予実績、対応件数、作 業内容、対応状況等に関する報告書 ・ SLA の達成状況に関する報告書	月次(翌月 の 3 営業日 まで) ※履行期間 の最終月は 契約終了日 まで	2.6 保守プロセ ス
5	保守業務 引継完了 報告書	・ RPA ツール保守業務の引継完了報告書	契約終了日 の 5 営業日 前まで	2.6 保守プロセ ス
6	情報資産 管理	・ RPA ソフトウェア製品の情報(名称、 エディション等) ・ RPA ツール資材の配布パターンの情報 ・ RPA 実行端末の設置拠点と WM 端末 名、配布パターン等の情報	月次 ※構成に変 更があった 場合のみ	2.6 保守プロセ ス

項番	成果物名	内容・資料名	納入期日	SLCP-JCF2013 の アクティビティ
7	障害状況 報告書／ 障害対応 完了報告 書	・ 障害発生時の状況報告及び対応結果 報告書	適宜	2.6 保守プロセ ス
8	影響調査 結果報告 書	・ 機構から依頼を受けた影響調査につ いての調査結果報告書	適宜	2.6 保守プロセ ス
9	設計書	イベント対応等で変更した設計書類	適宜	2.6 保守プロセ ス
10	テスト仕 様書兼結 果報告書	イベント対応等で実施した総合テスト 仕様書兼テスト結果報告書、エビデンス	適宜	2.6 保守プロセ ス
11	開発資材 ／ 配布資材	・ RPA シナリオ ・ 付属ツール ・ 付属ファイル ・ 開発ツール（開発用資材） 等	適宜	2.6 保守プロセ ス
		・ RPA ツール構成ファイル（資材） ・ RPA ツール構成ファイル一覧（情報） ・ 運用ツール（配布用スクリプト） 等		
12	プロジェ クト管理 資料一式	・ 議事録 ・ 説明資料 ・ 進捗報告書 ・ 確認事項一覧/質問票 ・ 課題管理台帳 ・ レビュー報告書 等	適宜	5.2.1 プロジェ クトの監視 5.2.2 プロジェ クトの制御
13	その他業 務上で作 成した資 料	・ 業務遂行中に作成した資料の中で機 構が必要と判断した資料	適宜	1.2.4 契約の実 行 4.1.3 文書発行

4.2.2 納品方法

- (1) 成果物は機構の指示に従い電磁的記録媒体(DVD、CD-R 等)を 2 部又は紙媒体を 2 部により作成すること。
- (2) 紙媒体による納品について、用紙のサイズは、原則として日本産業規格 A 列 4 番とするが、必要に応じて日本産業規格 A 列 3 番を使用すること。
- (3) 電磁的記録媒体による納品について、Office Open XML の docx 拡張子、xlsx 拡張子又は pptx 拡張子のファイル形式で作成すること。機構が了承した場合は、PDF 形式での納品も可とする。
ただし、機構が他の形式による提出を求める場合は、協議の上、これに応じること。受託者側で他の形式を用いて提出したいファイルがある場合は、機構と協議すること。
- (4) 成果物が外部に不正に使用されたり、納品過程において改ざんされたりすることのないよう、安全な納品方法を提案し、成果物の情報セキュリティの確保に留意すること。

- (5) 電磁的記録媒体により納品する場合は、不正プログラム対策ソフトウェアによる確認を行う等して、成果物に不正プログラムが混入することのないよう、適切に対処すること。
また、対策ソフトウェアに関する情報(対策ソフトウェア名称、定義パターンバージョン、確認年月日)を提出すること。提出方法は、電磁的記録媒体に対するラベル貼付けによることも可とする。
- (6) 納入成果物の「暗号化と復号のためのパスワード」の開示方法は、納入成果物に直接記載することを禁止する。また、開示する相手先は引継ぎ先のみ限定すること。
- (7) 特段の事情により、納入成果物にパスワードを含めなければならない場合は、予めその旨を機構へ報告すること。なお、当該ファイル名称は、パスワードが含まれていることの推測が困難であること。
- (8) RPA シナリオ等の開発成果物については、機構が別途指示する形式、方法にて納入すること。

4.2.3 納品場所

原則として、成果物は次の場所において引渡しを行うこと。ただし、機構が納品場所を別途指示する場合はこの限りではない。

〒168－8505

東京都杉並区高井戸西3－5－24

日本年金機構本部 基幹システム開発部 職員支援システム開発グループ

5. 作業の実施体制・方法に関する事項

5.1 作業実施体制

本業務の推進体制は「図 5.1-1 作業体制図」のとおりとする。受託者が連携する必要がある関連事業者は、受託者と「情報提供等」又は「作業に係る調整等」の矢印で結ばれた事業者となる。関連事業者の説明についてを、「表 5.1-1 関連事業者一覧」に示す。また、機構、受託者及び関連事業者との役割分担についてを、「別紙 4 関連事業者との役割分担表」に示す。

受託者内の体制については、受託者決定後に協議の上、編成を行うものとする。ただし、受託者内に求める作業実施体制は「表 5.3-1 要員構成」に示すとおりであり、責任者の職責を担う業務委託員については同表に示す期限までに提出すること。また、受託者の情報セキュリティ対策の管理体制については、作業実施体制図とは別に作成すること。

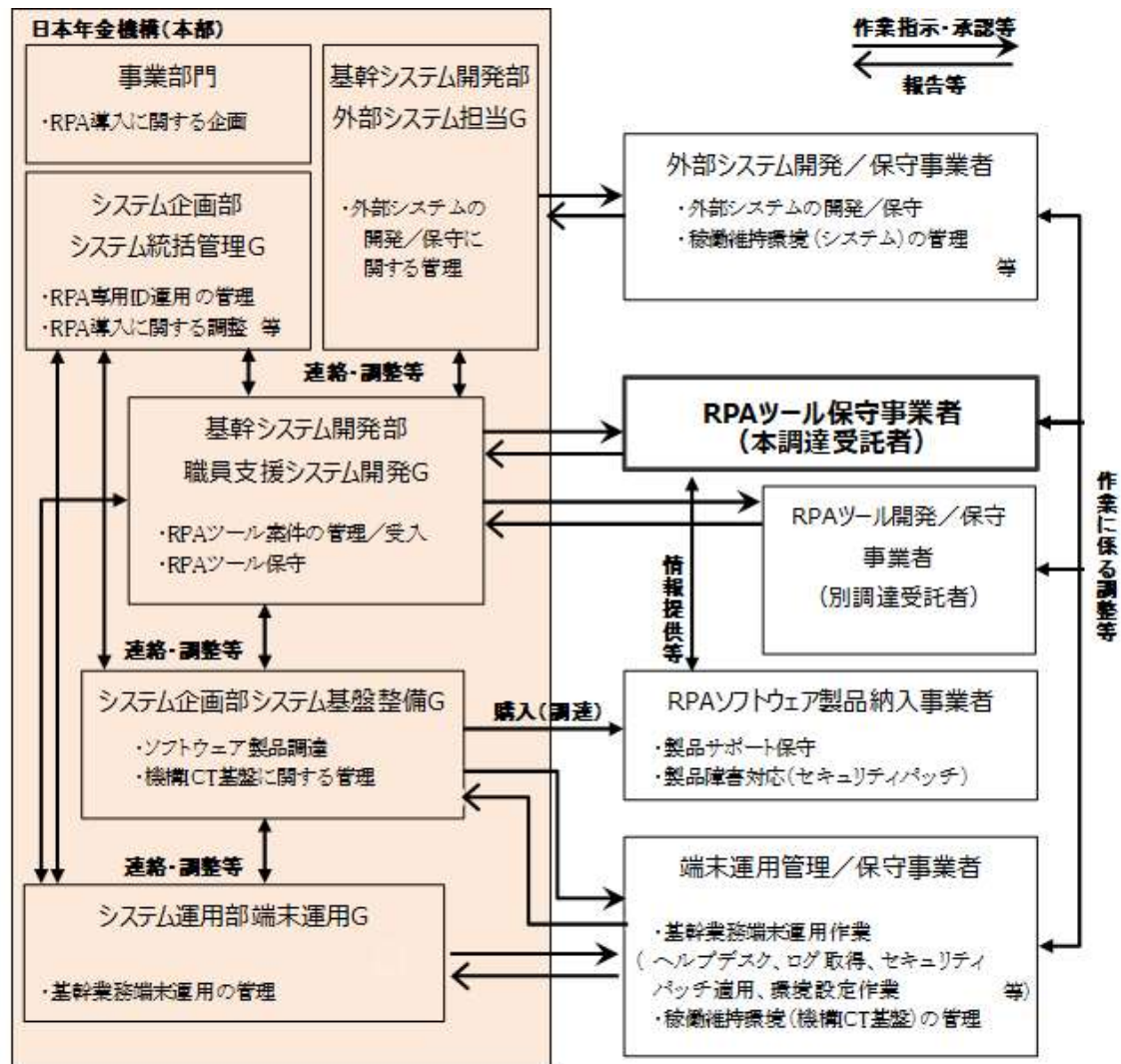


図 5.1-1 作業体制図

表 5.1-1 関連事業者一覧

No.	名称	説明
1	RPA ツール開発/保守事業者 (別調達受託者)	案件「Microsoft Edge 用 RPA シナリオの開発及び RPA ツール保守業務(令和 8 年 7 月～令和 9 年 12 月)」の受託者。
2	RPA ソフトウェア製品納入業者	RPA ソフトウェア製品(ライセンス)を納入する。 RPA ソフトウェア製品サポートを提供する。
3	端末運用管理事業者	WM、RPA 実行端末、RPA 管理端末の運用管理業務を行う。
4	外部システム開発/保守業者	RPA ツールで操作する対象のシステムの開発、あるいは保守を担当する。

5.2 作業管理体制

- (1) 本業務の実施に当たり、RPA ツール資材に機構の意図しない変更が行われないことを保証する管理が、一貫した品質保証体制の下でなされていること。
- (2) また、不正が見つかった時(不正が行われていると疑わしい時も含む)に、追跡調査や関連事業者との調整等、機構と受託者が連携して原因を調査・排除できる体制を整備していること。当該体制が書類等で確認できること。
- (3) 当該体制を確認する際の参照情報として、資本関係・役員等の情報、本業務の実施場所、本業務委託従事者の所属、専門性・実績、情報セキュリティに係る資格又は研修実績及び国籍に関する情報提供を行うこと。なお、国籍に関する情報は、「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準群」の規定に基づき、主に再委託等の相手方に対して外国政府からの影響を受けるおそれが十分排除されていることを確認することを目的とする。
- (4) 受託者は、本業務で知り得た情報を適切に管理するため、次に掲げる体制を確保し、当該体制を確保していることを証明するため、担当部署に対し「情報取扱者名簿^(※1)」、「業務従事者名簿^(※2)」及び「情報セキュリティを確保するための体制を定めた書面」(業務の一部を再委託する場合は再委託先も含む。)を提出すること。

(確保すべき体制)

- ・情報取扱者は、本業務の遂行のために必要最低限な範囲の者とする。
 - ・受託者が本業務で知り得た情報について、機構が承認した場合を除き、情報取扱者名簿に記載がない者に伝達又は漏えいされないことを保証する履行体制を有していること。情報取扱者名簿に記載がない者には、受託者の役員や受託者以外(受託者の親会社、地域統括会社、ブランド・ライセンサー、フランチャイザー、コンサルタントその他の受託者に対して指導、監督、業務支援、助言、監査等を行う者)が含まれる。
- (5) 前(1)～(4)で求める内容や体制(情報セキュリティ管理体制を含む)等に変更等がある場合は、直ちに機構へ連絡し指示を受けると共に、定例会議等でその内容を報告すること。

※1「情報取扱者名簿」には、情報セキュリティ管理責任者、情報取扱管理者、その他要保護情報を取り扱う可能性のある者について、氏名、所属部署、役職等を、業務の一部を再委託する場合は再委託先も含めて、記載すること。

※2「業務従事者名簿」には、本調達の業務に従事する者について、氏名、所属部署、役職、業務経験、研修実績その他の経歴、専門的知識その他の知見、母語及び外国語能力、国籍等を記載すること

5.3 作業要員に求める資格等の要件

- (1) 「表 5.3-1 要員構成」に示す要員を配置すること。
- (2) 現場責任者と現場責任者補助者以外の責任者は兼務しないこととする。

- (3) 「表 5.3-1 要員構成」で実施計画書(案)の提出日を提出期限としている職責の要員については、本調達仕様書「8.1.3 履行可能性審査に関する要件」に従い、要員の情報を記載した資料を提出すること。
- (4) 受託者の都合により要員を変更する場合は、事前に機構へ届け出ること。この場合、変更後の要員は、変更前と同等以上の技能を有する者とする。また、要員変更に伴い業務に支障が生じないよう、引継ぎ等を確実にすること。

表 5.3-1 要員構成

No.	職責区分	役割概要	必要な技能	提出期限
1	統括管理責任者	・本案件の全体責任を負う。 ・プロジェクト全体の課題共有と解決推進等を行う。	・システム設計・開発等の情報処理業務の経験年数を7年以上有すること。 ・システム設計・開発の統括責任者の経験を有すること。 ・情報セキュリティに関する知識を有していること。	実施計画書(案)の提出日
2	情報セキュリティ管理責任者	・本案件の情報取扱の全てに責任を有する。 ・本案件の情報セキュリティの遵守状況を管理する。 ・情報の取扱いに関して、情報セキュリティが侵害され又はそのおそれがある場合等の非常時における対策を定めるとともに、その内容を従事者に徹底する。 ・情報取扱管理者を指定する。	・情報セキュリティに関する資格を有すること。 ・以下のいずれかの実務経験を有すること。 ・情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)の管理・運用 ・情報セキュリティ監査	実施計画書(案)の提出日
3	情報取扱管理者	・本案件の情報取扱に係る点検等を行う。	・情報セキュリティに関する知識を有していること。	情報セキュリティ管理計画書の提出日
4	現場責任者	・本案件の現場責任を負う。 ・RPA ツールの保守に関する管理、作業員への作業指示等を行う。	・プロジェクト管理の実務経験を2年以上有すること。 ・RPA シナリオ又はアプリケーションプログラムの開発経験を、合わせて5年以上有すること。	実施計画書(案)の提出日
5	現場責任者補助者	・現場責任者の役割の一部を担う。 ・本案件の品質管理等を行う。	・RPA ソフトウェア製品(WinActor)の RPA シナリオ開発の実務経験を有すること。 ・RPA シナリオ又はアプリケーションプログラムの開発経験を、合わせて4年以上有すること。	実施計画書(案)の提出日

No.	職責区分	役割概要	必要な技能	提出期限
6	作業者	・現場責任者の指示に基づき、本案件の作業を行う。	・RPA ソフトウェア製品 (WinActor バージョン 7 以降) の RPA シナリオ開発のスキルを有すること。又は、Microsoft Excel (バージョン 2016 以降) を使用したツール開発のスキルを有すること。 ・RPA シナリオの開発又はアプリケーションプログラムの開発経験を、合わせて 2 年以上有すること。	履行開始の 3 日前まで

5.4 作業場所

- (1) 受託者組織内で使用する作業場及び作業に必要なとなる設備・機器 (RPA ソフトウェア製品のライセンスを含む)、備品、及び消耗品等 (以下「履行場所」という。) は、受託者の責任において用意すること。また、必要に応じて機構が現地確認を実施することができるものとする。
- (2) 稼働維持環境を使用する作業については、機構が指定する場所 (都内又は東京近郊) で行うこと。なお、詳細については、契約締結後に受託者に開示する。
- (3) 機構内での作業は、必要な規定の手続を実施し承認を得ること。
- (4) 障害対応等により、保守受付可能時間帯に機構が緊急招集した場合は機構本部内の指定する場所に 2 時間以内に参集できること。
- (5) 履行場所については、以下の要件を満たすこと。
 - ・本業務の作業場所及びデータの保管場所は、日本国内とすること。
 - ・「6. 作業の実施に当たっての遵守事項」を満たす管理 (情報セキュリティ管理を含む) の対策が講じられていること。

5.5 作業の管理に関する要領

- (1) 機構が承認した保守業務実施計画書に基づき、本調達の業務に係るコミュニケーション管理、体制管理、工程管理、品質管理、リスク管理、課題管理、変更管理、情報セキュリティ対策を行うこと。
- (2) 受託者は作業の進捗状況等を報告するため、機構と会議を定期的に行うこと。また、当該会議の開催を保守業務実施計画書に記載すること。
原則、定例会議は対面により開催することとするが、機構が認めた場合に限り、進捗状況と作業実績に関する報告書を関係資料と合わせて提出することにより、書面開催とすることを可とする。
- (3) 当該会議の開催の都度、原則 1 週間以内に議事録を作成し、関係者に内容の確認を行った上で、機構の承認を得ること。
- (4) 情報セキュリティインシデントの発生及び作業計画の大幅な遅延等の問題が生じた場合は、機構にその問題の内容について即時に報告すること。

6. 作業の実施に当たっての遵守事項

6.1 機密保持、情報・資料の取扱い

- (1) 本業務の実施の過程で機構が提供した情報(公知の情報を除く。以下同じ)、他の受託者が提示及び作成した情報・資料を、本受託業務の目的以外に使用又は第三者に開示若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。
- (2) 本業務を実施するに当たり、機構が提供した情報・資料については管理台帳等により適切に管理し、かつ、以下の事項に従うこと。
 - ・ 機構の許可なく複製はしないこと。
 - ・ 情報取扱者は最低限必要な範囲の者とする。
 - ・ 受託者組織内に移送する際は、暗号化や施錠等適切な方法により、情報セキュリティを確保すること。
 - ・ 機構との調整等に必要の場合及び返却時以外は原則として、受託者組織外に持ち出さないこと。
 - ・ 用務に必要ななくなり次第、速やかに廃棄又は機構に返却すること。
 - ・ 作業実施場所は、IC カード等電磁的管理による入退室管理がなされていること。
 - ・ 電磁的に情報・資料を保管する場合には、当該業務に係る体制以外の者がアクセスできないようアクセス制限を行うこと。また、アクセスログ等により不審なアクセスがないかの確認を行うこと。
 - ・ 情報・資料を保管する端末やサーバ装置等は、受託者の情報セキュリティポリシー等により、サイバー攻撃に備え、ウイルス対策ソフト、脆弱性対策及び検知・監視等の技術的対策が講じられ、適切に管理・運用される必要があるが、「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準」や「日本年金機構情報セキュリティポリシー」に準拠していること。準拠した対応ができない場合は、代替のリスク軽減策を講じ、機構の承認を得ること。
- (3) 電子計算組織及び情報へのアクセスの際に使用するパスワードは、12 文字以上で、英大文字、英小文字、数字、記号の4種類の中から3種類以上を組み合わせ設定をすること。なお、パスワードは推測困難な文字列を使用することとし、「氏名、生年月日等の個人情報」、「法人、会社名を類推できるような文字列」、「キーボード配列に従った文字列」及びこれらの組合せ等の推測可能なパスワードは設定しないこと。
- (4) 契約締結後速やかに、「守秘義務に関する誓約書」を機構に提出すること。
- (5) 本業務完了後は速やかに上記(1)に記載される情報を廃棄又は返却し、受託者において該当情報を保持しないことを誓約する「個人情報等の返却・廃棄等に関する報告書」を機構に提出すること。
- (6) 前(4)及び(5)の様式については機構から提供を受けること。

6.2 遵守する法令等

- (1) 「日本年金機構情報セキュリティポリシー」及び「情報セキュリティ対策実施手順書群^(※)」の最新版を遵守すること。なお、「日本年金機構情報セキュリティポリシー」及び「情報セキュリティ対策実施手順書群^(※)」は非公表であるが、「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準」に準拠しているので、必要に応じ参照すること。「日本年金機構情報セキュリティポリシー」及び「情報セキュリティ対策実施手順書群^(※)」の開示については、契約締結後、受託者が担当職員に「守秘義務に関する誓約書」を提出した際に開示する。
※情報セキュリティ対策実施手順群とは、次に示すものを指す。
 - ・情報セキュリティインシデント対処手順書
 - ・例外措置手順書
 - ・情報取扱手順書
 - ・パスワード管理手順書(電磁的記録)
- (2) 外部システム、RPA 実行端末の設計書等を参照する必要がある場合は、作業方法等について機構の指示に従い、秘密保持契約を締結する等した上で、作業すること。作業場所は、機構内とすること。
- (3) 民法、刑法、著作権法、不正アクセス行為の禁止等に関する法律、個人情報保護に関する法律等の関連する法令等を遵守すること。
- (4) 「日本年金機構情報セキュリティポリシー」及び「情報セキュリティ対策実施手順書群^(※)」の改正が行われた場合は、改正点に関する影響調査及び対処方法の検討を行い、対応についての協議に応じること。
- (5) 履行開始後速やかに、「法令及び契約内容の遵守状況に関する報告書」を提出すること。また、外部委託を複数年で契約した場合は、外部委託の開始後1年を経過するごとに、「法令及び契約内容の遵守状況に関する報告書」を提出すること。
- (6) 前(5)の様式については機構から提供を受けること。

6.3 情報セキュリティ管理

契約締結後、本調達仕様書「5.2 作業管理体制(1)～(4)」、「5.4 作業場所(5)」、「6.作業の実施に当たっての遵守事項」、及び「別添 1 要件定義書」の「4 情報セキュリティに関する事項」において記載した情報セキュリティ要件を満たす情報セキュリティ管理計画書を提出し、機構の承認を受けた上で、それに基づき情報セキュリティ対策を実施すること。機構が実施状況の報告や実地調査を求めた場合には応じること。

- (1) 本業務の実施において情報セキュリティを確保するための体制を整備すること。
- (2) 以下を含む情報セキュリティ対策を実施すること。また、その実施内容及び管理体制についてまとめた「情報セキュリティ管理計画書」を提出すること。
 - (a) 機構から提供する情報の目的外利用を禁止すること。
 - (b) 機構から提供する情報の管理方法について記載すること。
 - (c) 機構から提供する情報が不要となった場合は、これを確実に返却、又は抹消し、書面にて報告すること。

- (d) 機構とのデータ授受の仕方について記載すること。情報セキュリティに配慮した方法にて行うこと。
 - (e) 機構へ提示する電子ファイルは事前にウイルスチェック等を行い、悪意のあるソフトウェア等が混入していないことを確認すること。
 - (f) 情報セキュリティインシデントへの対処方法が確立されていること。
 - (g) 情報セキュリティ対策その他の契約の履行状況を定期的に確認し、機構へ報告すること。
 - (h) 情報セキュリティ対策の履行が不十分である場合、速やかに改善策を提出し、機構の承認を受けた上で実施すること。
- (3) 本業務の役務内容を一部再委託する場合は、再委託されることにより生ずる脅威に対して情報セキュリティが十分に確保されるように情報セキュリティ管理計画書に記載された措置の実施を担保すること。
 - (4) 情報セキュリティインシデントの発生又は情報の目的外利用等を認知した場合は、速やかに機構に報告すること。

6.4 情報セキュリティ監査

- (1) 業務の遂行における情報セキュリティ対策の履行状況を確認するために、機構が情報セキュリティ監査の実施を必要と判断した場合は、機構がその実施内容(監査内容、対象範囲、実施者等)を定めて、情報セキュリティ監査を行う(機構が選定した事業者による外部監査を含む)。
- (2) 機構から監査等の求めがあった場合に、情報セキュリティ監査を受け入れる部署、場所、時期、条件等を速やかに提示し、監査を受け入れること。
- (3) 業務完了後において当該業務に関する情報漏えい等が発生した場合であっても、監査を受け入れること。

6.5 履行完了後の資料の取扱い

受託者は、機構から提供した資料又は機構が指定した資料の履行完了後の取扱い(返却・削除等)について、本仕様書の定めその他、機構の指示に従うこと。

6.6 通報窓口の周知

機構では、受託者の社員等からの通報を受け付ける専用窓口を設置しているので、以下の内容を受託者(再委託先等を含む)の組織内で説明・周知すること。

日本年金機構では、契約の適正な履行の確保を目的として、受託者に契約違反がある場合に、受託者の社員等からの通報を受け付けることができるよう専用窓口を設置しています。

今般、貴社との契約を締結しましたので、当該契約について、今後、不適正な業務の実施が確認された場合又は疑われる場合がありますら、次の専用窓口までご連絡ください。

(通報窓口) 日本年金機構へのご意見・ご要望

1. ホームページの場合

日本年金機構 HP の「日本年金機構へのご意見・ご要望」の投稿フォームにより受け付けています。

<https://www2.nenkin.go.jp/do/mail/>

2. 郵送の場合

〒168-8505 東京都杉並区高井戸西 3-5-24

日本年金機構「日本年金機構へのご意見・ご要望の手紙」宛てにお送りください。

7. 成果物の取扱いに関する事項

7.1 知的財産権の帰属

- (1) 調達に係り作成・変更・更新されるドキュメント類およびプログラムの著作権(著作権法第 21 条から第 28 条までに定める全ての権利を含む。)は、受託者が調達の作業の従前から権利を保有していた等の明確な理由により、あらかじめ知的財産権の帰属に係る表明書にて権利譲渡不可能と示されたもの以外、機構が所有する現有資産を移行等して発生した権利を含めて全て機構に帰属するものとする。また、機構は、納品された当該プログラムの複製物を、著作権法第 47 条3の規定に基づき、複製、翻案すること及び当該作業を第三者に委託し、当該者に行わせることができるものとする。なお、当該表明書は遅くとも保守業務実施計画書と併せて提出すること。
- (2) 本件に係り発生した権利については、受託者は著作者人格権を行使しないものとする。
- (3) 調達に係り発生した権利については、今後、二次的著作物が作成された場合等であっても、受託者は原著作物の著作権者としての権利を行使しないものとする。
- (4) 調達に係り作成・変更・修正されるドキュメント類およびプログラム等に第三者が権利を有する著作物(以下、「既存著作物等」という。)が含まれる場合、受託者は、当該既存著作物等の使用に必要な費用負担や使用許諾契約等に係る一切の手続を行うこと。この場合、受託者は、事前に当該既存著作物の内容について機構の承認を得ることとし、機構は、既存著作物等について当該許諾条件の範囲で使用するものとする。
- (5) 調達に係り第三者との間に著作権に係る権利侵害の紛争が生じた場合には、当該紛争の原因が専ら機構の責めに帰す場合を除き、受託者の責任、負担において一切を処理すること。この場合、機構は係る紛争の事実を知ったときは、受託者に通知し、必要な範囲で訴訟上の防衛を受託者に委ねる等の協力措置を講ずる。

7.2 検査

- (1) 本調達仕様書「4.2.1 成果物」に則って、成果物を提出すること。その際、機構の指示により、別途品質保証が確認できる資料を作成し、成果物と併せて提出すること。
- (2) 機構の検査の結果、成果物の全部又は一部に不合格品を生じた場合には、受託者は直ちに引き取り、必要な修正を行った後、指定した日時までに修正が反映された全ての成果物を納入すること。

7.3 契約不適合責任

- (1) 受託者は、当該成果物が契約の内容に適合していないこと(以下、「契約不適合」という。)の通知を業務委託契約書の「契約不適合責任期間等」に定める日までに受けた場合は、機構の指定した期限内に、受託者の責任と費用負担により、成果物の修正等、履行の追完を行い、指定された日時までに再度納品すること。
- (2) 機構は、前項の履行の追完を相当の期限を定めて催告し、その期間内に履行の追完がないときは、受託者に対し損害賠償の請求又は対価の減額の請求をすることができる。
- (3) 受託者が契約不適合について知り若しくは重大な過失により知らなかった場合、又は契約不適合が重大である場合は、上記(1)の通知期間を経過した後においてもなお上記(1)、(2)を適用するものとする。

8. 入札参加資格に関する事項

8.1 入札参加要件

8.1.1 公的な資格や認証等の取得

- (1) プライバシーマーク付与認定、ISO/IEC27001 認証(国際標準規格)、JIS Q 27001 認証(日本産業標準規格)のうち、いずれかを取得していること。また、そのいずれかの認証の写しを実施計画書(案)の別添として提出すること。
- (2) 本業務の履行場所及びデータの保管場所は日本国内とすること。
- (3) 品質管理体制について ISO9001:2015 の認証を受けていること。あるいは、組織としての能力成熟度について CMMI レベル2以上を達成していること。
- (4) 前(1)～(3)で求める事項について実施計画書(案)に記載すること。
- (5) 「別紙9 閲覧資料一覧」を実施計画書(案)提出前に閲覧すること。

8.1.2 受託実績

受託者は、以下の作業に関する受託実績を有すること。

- (1) WinActor のノード数 300 程度に相当する規模の RPA シナリオの開発又は保守
- (2) 連続走行時間が 3～5 時間程度の RPA シナリオの開発又は保守
- (3) ホスト端末操作に相当する業務の自動化を目的とした RPA シナリオ、或いは WindowsOS のアプリケーションプログラムの開発又は保守

8.1.3 履行可能性審査に関する要件

本業務及び情報セキュリティ管理の履行可能性を証明するため、応札希望者は令和 8 年 11 月 13 日 までに以下の書類を提出すること。

なお、提出された書類において履行可能性を認めることができないと機構が判断した場合は、入札に参加することができない。

(1) 実施計画書(案)

「別紙 8 実施計画書(案)作成手順」(別紙別添を含む)を基に、本調達仕様書に定める作業及びサービスレベルを達成するために実施する施策、業務の履行場所、管理体制、及び業務実績等を記載すること。

「8.1.2 受託実績」に示す具体的な実績について、「別紙 6 実施計画書(案)別添別紙 1 業務の受託実績申立書」に記載すること。また、「表 5.3-1 要員構成」で実施計画書(案)の提出日を提出期限としている職責の要員について、「別紙 7 実施計画書(案)別添 別紙 2 管理者等申請書」に記載するとともに、必要な技能欄の技能を有することが確認できる書類を任意様式で作成して提出すること。

(2) 情報セキュリティ管理計画書(案)

「6.1 機密保持、情報・資料の取扱い」及び「6.3 情報セキュリティ管理」を基に作成すること。

8.2 入札制限

公平性を確保するため、応札希望者は、以下に挙げる委託先事業者並びにこれらの委託先事業者の「財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則」(昭和 38 年大蔵省令第 59 号)第 8 条に規定する親会社及び子会社、同一の親会社を持つ会社並びにこれらの委託先事業者等の緊密な利害関係を有する事業者でないこと。

- ① 「令和 6～8 年度厚生労働省全体管理組織(PMO)の支援【調達支援等】一式」の受託者
- ② 前年度及び今年度の日本年金機構におけるシステム支援業務の受託者

9. 再委託に関する事項

9.1 再委託の制限及び再委託を認める場合の条件

- (1) 受託者は、受託業務の全部又は受託業務における総合的な企画及び判断並びに業務遂行管理部分を第三者(受託者の子会社(会社法第2条第3号に規定する子会社をいう。)を含む。)に再委託することはできない。また、本事業の契約金額に占める再委託金額の割合は、原則2分の1未満とすること。
- (2) 受託者は、知的財産権、情報セキュリティ(機密保持及び遵守事項、ガバナンス等)に関して本調達仕様書が定める受託者)の債務を、再委託先事業者も負うよう必要な処置を実施すること。
- (3) また、再委託先事業者の対応について最終的な責任を受託者が負うこと。

本案件の業務に対する再委託の可能な範囲を、「表 9.1-1 再委託区分」に示す。

表 9.1-1 再委託区分

業務区分	作業区分	受託業務内容	分類	再委託の可否
RPA ツール 保守	総合的な企画・ 判断・業務遂行 上の管理部分	・プロジェクト管理 ・問合せ対応 ・障害対応 ・影響調査 ・イベント対応	主体的部分	再委託不可
	上記を除く実作 業部分	下記業務に係る一部作業 ・問合せ対応 ・障害対応 ・イベント対応	上記以外の 部分	再委託可

9.2 承認手続

- (1) 受託者は、受託業務の一部を再委託する場合、あらかじめ再委託の相手方の商号又は名称及び住所並びに再委託を行う業務の範囲、再委託の必要性及び契約金額について記載した「再委託等に係る承認申請書」を提出し、機構の承認を受けること。なお、再委託の相手方は本調達仕様書「8.2 入札制限」の対象となる事業者でないこと。
- (2) 併せて、再委託の相手方から「再委託等に関する申告書」を聴取し機構へ提出すること。
- (3) 再委託の相手方から更に第三者に委託が行われる場合は、「再委託等に係る承認申請書」並びに再々委託を行う業務の範囲等を記載した「履行体制図」を別添として提出すること。
- (4) 当初申請内容に変更が生じた場合は、「再委託等に係る変更承認申請書」を提出すること。
- (5) 前(1)～(4)の様式については機構から提供を受けること。

10. 履行前・履行中・履行後検査に関する事項

- (1) 受託者は、機構から履行場所の立入検査の実施を求められた場合は、これに協力すること。立入検査は履行前、履行中、履行後にそれぞれ行うことがある。また、複数年契約の場合、履行中に行う立入検査は1年毎に行う。
- (2) 立入検査は、「現地確認」(現場を目視・操作して確認)、「証跡確認」(資料を閲読し確認)及び「聴取確認」(ヒアリングにより確認)のいずれかの方法により実施する。
- (3) 受託者は、機構が要求した確認項目を準拠できていることが確認できる書類を可能な限り機構へ提出すること。
- (4) (3)において、受託者の社内規程等のため、書類の提出ができない場合においても、機構が当該書類の閲覧を求めた場合はこれに応じること。

- (5) 再委託先並びに再委託先からさらに業務を委託する第三者においても(1)～(4)が適用される。
- (6) 機構が受託者の再委託先等への立入検査を求めた場合、受託者は再委託先等に協力させること。

11. その他特記事項

11.1 前提条件及び制約条件

- (1) 実績及び評価結果の公表

機構は、委託業務の終了後、本業務の実績及び評価結果(受託者名、契約実績額等を含む)を機構のホームページにより公表することがある。

- (2) 調達仕様書の内容の変更

本件受託後に調達仕様書(「別添 1 要件定義書」を含む)の内容の一部について変更を行おうとする場合、その変更の内容、理由等を明記した書面をもって機構に申し入れを行うこと。

11.2 環境への配慮

- (1) 調達に係る納品物については、国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律(グリーン購入法)第6条に基づく環境物品等の調達の推進に関する基本方針に定める判断の基準を満たすこと。
- (2) 導入する機器については、性能や機能の低下を招かない範囲で、消費電力節減、発熱対策、騒音対策等の環境配慮を行うこと。

12. 附属文書

12.1 要件定義書

付属資料「別添 1 要件定義書」を参照すること。

12.2 参考資料

- ・ 参考資料 1 デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン
(2025 年(令和 7 年)5 月 27 日デジタル社会推進会議幹事会決定)

12.3 応札希望者が閲覧できる資料一覧表

入札期間中に開示予定の事業者が閲覧できる資料は、「別紙 9 閲覧資料一覧」を参照すること。

12.4 閲覧要領

応札希望者が資料の閲覧を公告期間中に希望する場合は、以下(1)と(2)に従い、事前に機構の許可を得ること。

(1) 閲覧場所と日時

場所:	東京都杉並区高井戸西 3-5-24
閲覧可能期間:	入札日の前営業日まで(土、日、祝祭日を除く)
閲覧可能時間:	10:00～12:00、13:00～17:00

(2) 閲覧手順

- ① 閲覧希望 5 営業日前までに、希望日時を「1.8 担当部署・連絡先」に連絡する。希望日が複数社で重複した場合は、機構において調整を行うのでその指示に従うこと。
- ② 指定された日時に閲覧場所で、「別紙 10 資料閲覧申請書兼秘密保持誓約書」の受領及び閲覧者の身分確認を行う。
- ③ 「別紙 10 資料閲覧申請書兼秘密保持誓約書」については、閲覧期間中に一度提出すれば、2 回目以降の閲覧日に提出する必要はない。
- ④ 閲覧者の身分確認は、社員証等応札希望事業者の社員であることが確認できるもので行う。
- ⑤ 閲覧には機構の職員が立ち会うので、閲覧者はその指示等に従うこと。
- ⑥ 閲覧時に複写又は写真撮影すること等を禁止する。違反行為があった場合は、機構は、閲覧の中止、退去を求める場合がある。
- ⑦ 閲覧資料の内容に関する質問については、後日回答する。

12.5 契約締結後に開示する資料

契約締結後に開示する資料は以下のとおり。

- (1) 日本年金機構情報セキュリティポリシー
- (2) 情報セキュリティ対策実施手順書群

12.6 その他遵守事項

本調達仕様書は、RPA ツールの保守業務について最低限必要な要件を示したものであり、一般的に類似したアプリケーションプログラムに係る保守業務において必ず求められる事項については、本調達仕様書に明記されていなくても考慮すること。

履行期間中に、本調達仕様書に記載している役務内容のうち、調達時に見込むことができなかった作業が発生し、機構から対応を求められた場合は、本調達の改修範囲で対応に応じること。ただし、契約金額内で対応できない場合は、別途機構と協議することとする。

用語集

別紙1

本書で用いる用語についてを、以下のカテゴリに分けて示す。

- (1)RPA 関連
- (2)機構の組織と業務関連
- (3)機構の基幹システム関連
- (4)その他

(1)RPA 関連

項番	用語	説明
1	RPA	Robotic Process Automation の略。 ルールエンジン・機械学習・人工知能などを活用し、ホワイトカラー業務を効率化・自動化する仕組み。
2	RPA ソフトウェア製品	RPA ツールを実現するために使用する市販のソフトウェア。 本調達では、特に記載がない限り WinActor を示す。
3	RPA ツール	端末上の基幹業務の自動化を目的とした、RPA ソフトウェア製品を使用したツールを指す。(3)項番3の「業務支援ツール」と区別される。
4	RPA ツール資材	RPA ツールのアプリケーションプログラムに相当する RPA シナリオと RPA シナリオで使用する定義ファイル、MicrosoftExcel マクロ等の実行用ファイルを指す。
5	RPA シナリオ	RPA ソフトウェア製品のアプリケーションプログラムに相当するファイル。 RPA で端末上のアプリケーション操作のワークフローを定義したファイル。
6	WinActor	機構で現在使用している RPA ソフトウェア製品。「WA」と略す。 Excel、ブラウザ、業務システム等、Windows 端末から操作可能なアプリケーションの一連の操作をシナリオとして定義し、PC 操作を自動化するソフトウェア型のロボット。
7	RPA 管理端末	RPA ツールを作成・管理するための機構本部に設置される端末。 開発用ライセンスの RPA ソフトウェア製品がインストールされている端末。
8	RPA 実行端末	RPA ツールを実行するために拠点に設置される端末。 実行用ライセンスの RPA ソフトウェア製品がインストールされている端末。 実行端末上で RPA ツールを独自に変更することは許可されない。 通常使用の端末(WM)としても使用可能。
9	RPA 専用 ID	RPA ツールの実行でのみ使用する ID。 リモートデスクトップ接続でのみ使用可能となる ID。
10	リモートデスクトップ画面	拠点内で通常使用の端末(WM)から RPA 実行端末にリモートデスクトップ接続した画面を指す。
11	RPA 実行ログ	RPA ツールを実行した際に出力される実行履歴等が記録されるファイル。
12	WebDriver	外部ソフトウェアから Web ブラウザの操作及び情報取得等を可能にするためのプロトコルのことを指す。MicrosoftEdge の場合、Microsoft 社が提供元となる。
13	拡張機能	RPA 等の自動化を目的とするソフトウェア製品が、Web ブラウザ、Java アプリケーション、仮想化環境等の自動化を実施するために提供している追加機能のこと。 本調達では、特に記載がない限り MicrosoftEdge に対する拡張機能のことを指す。
14	RPA 総括表	RPA ツールの処理内容と処理結果を利用者が確認できるようにするため、主に以下の情報を出力する Excel ファイルを指す。 ・RPA 専用 ID ・RPA 実行端末(コンピューター名) ・実行年月日と時間 ・入力データ ・処理結果 RPA 総括表の原本ファイルは、RPA ツール資材の一部となる。

用語集

別紙1

項番	用語	説明
15	RPA フォルダ	機構の基幹共有フォルダは、拠点ごとに専用共有フォルダを設置しており、RPA ツールで使用する為のフォルダとして、RPA フォルダが作成されている。 RPA ツールで使用する入出力ファイルは、RPA フォルダに格納して使用する。
16	外部システム	本調達では、以下の RPA ツールに関連するシステムのことを指す。 ・RPA ツールによる業務自動化の対象となるシステム ・RPA ツールの入力ファイルを出力するシステム又は業務支援ツール ・RPA ツールの出力ファイルを連携するシステム又は業務支援ツール
17	端末利用ソフトウェア製品	端末(WM)にインストールされているソフトウェア製品。 本調達では、特に RPA ツールで影響を受ける Microsoft Office 等のソフトウェアを指す。

(2)機構の組織と業務関連

項番	用語	説明
1	機構本部	日本年金機構の本部のこと。 管理部門、事業部門やシステム部門から構成され、中央年金センタ、障害年金センタも含まれる。
2	中央年金センタ	年金決定時のチェック等、専門性に特化した年金給付の事務処理を行う機構の組織。
3	障害年金センタ	障害年金の認定業務等、障害年金に特化した事務処理を行う機構の組織。
4	事務センタ	各都道府県における届書処理業務等を集約して行うために、全国 15 拠点に設置されている機構の組織。
5	年金事務所	窓口業務等を実施するために、全国 312 拠点に設置されている機構の組織。
6	分室	年金事務所の業務の一部を行うために、物理的に離れた場所に設置した拠点。
7	年金相談センタ	全国に設定されている年金相談業務を専門に行う拠点(街角の年金相談センタ)。
8	拠点	機構本部、年金事務所、年金相談センタ、分室を合わせた総称。
9	基幹業務	以下の基幹システムを使用する業務の総称。 社会保険オンラインシステム 年金給付システム 年金業務システム 年金個人情報等専用共有フォルダ(基幹共有フォルダ) 等
10	要保護情報	機構において、機密性、完全性及び可用性の観点から区別した情報であり、その情報が要機密情報、要保全情報及び要安定情報に一つでも該当する情報のことである。
11	保護解除	機構の基幹共有フォルダに格納されるファイルは、自動暗号化される。暗号化された状態のファイルを復号する処理(操作)を「保護解除」という。 一定の条件下では暗号状態のファイルを使用できないため、事前に利用者によってファイルの保護を解除する必要がある。
12	平日	行政機関の休日に関する法律第一条にて定められた行政機関の休日以外の日。
13	特定日	平日以外の日で、年金事務所が開所する日。 原則毎月第 2 土曜日であるが、それ以外の日が開所日となることもある。

(3)機構の基幹システム関連

項番	用語	説明
1	機構 ICT 基盤	機構内のシステム基盤を指す。 機構の複数のシステム、ネットワーク及び設備で構成され、グループウェア、メール等のコミュニケーションツールを用いて、機構職員の業務効率化及びコミュニケーションの活性化を図り、セキュリティを確保しながら職員の業務を支援する。 令和 8 年 1 月に機構 ICT 基盤再構築稼働。
2	WM	年金事務所の窓口等に設置され、基幹業務と共通事務を切り替えて使用される PC 端末装置。窓口装置とも呼ばれる。
3	業務支援ツール	基幹システムを補完し、業務を効率的に行うことを目的とするツールを指す。 基幹共有フォルダ内に格納して使用する。
4	共通基盤システム	統合 ID 管理システムや生体認証管理システム等のシステム基盤の共通化と情報セキュリティ強化を実現し、機構のシステムを横断的に支える基盤となるシステム。
5	社会保険オンラインシステム	機構の公的年金業務で使用するシステム。 主に、基礎年金番号管理システム、記録管理システム、年金給付システムから構成される。
6	基礎年金番号管理システム	基礎年金番号の払い出し、管理を行うシステム。
7	記録管理システム	公的年金制度の被保険者に係る資格や保険料の納付状況等の記録を管理するホスト系システム。
8	黒画面	記録管理システム等のフロント画面となる社会保険オンラインシステムを構成する端末装置のプログラム。 画面サイズ(画面表示領域)が固定、画面表示色の初期設定が黒色であり、黒画面と呼ばれる。 RPA シナリオでは、画面項目の入力とオペレーションキーにより、黒画面の操作を行う。また、黒画面コピー機能を使用して表示内容を取得する。
9	黒画面コピー	社会保険オンラインシステムが提供するコピー機能。 黒画面上で特定のキーを送信することで、画面のヘッダ部とフッタ部を除くコンテンツ部分の画面レイアウトテキストデータがクリップボードに保存される機能である。 <黒画面コピーで取得できない情報> ・メイン画面のヘッダ部(タイトル、ページ数、届書コード等) ・メイン画面のフッタ部(照会結果メッセージ、オンライン稼働状況等) ・メイン画面以外のオーバーラップ画面(プリンタ介入通知等)
10	年金給付システム	年金受給権者に係る年金の裁定や支払等の業務処理を行うホスト系システム。
11	年金給付オンラインシステム	年金給付システムのフロント画面となるシステム。 令和 7 年 5 月に MicrosoftEdge (Native モード)稼働。
12	Web リンク	黒画面の機能により、起動(認証)・別画面表示される年金給付オンラインシステム(年金受給権者原簿画面)を指す。 RPA シナリオでは、ショートカットキーにより、年金給付オンラインシステム画面の操作を行う。
13	年金業務システム	記録管理システム及び基礎年金番号管理システムの刷新プロジェクトより構築されたシステムであり、以下のサブシステムで構成される。 令和 8 年 1 月に MicrosoftEdge (Native モード)稼働。 個人番号管理サブシステム 経過管理・電子決裁サブシステム 基盤サブシステム 統計・業務分析サブシステム 等

用語集

別紙1

項番	用語	説明
14	個人番号管理サブシステム	社会保障・税番号制度に伴う、個人番号を利用した年金記録に関する相談・照会業務等を行うため、個人番号紐付け情報を管理するシステム。
15	個人番号管理サブシステム(情報連携)	マイナンバー制度の情報提供ネットワークシステムを利用して国の行政機関および地方公共団体と機構の間で、情報照会や情報提供を行うシステム。また、住民基本台帳ネットワークシステムへ情報照会を行う。 情報連携で扱う情報を「特定個人情報」という。 RPA シナリオで自動化対象となるフロント画面は個人番号管理サブシステムに含まれる。
16	情報提供者機関(提供委任元機関)	情報照会者の求めに応じて、特定個人情報を提供する機関、市区町村を指す。情報照会を別の機関、市区町村に委任している場合は、その情報を提供する元の機関、市区町村を指す。
17	情報提供ネットワークシステム / 情報提供 NWS	行政機関(国、市区町村)等同士が、行政手続に必要な情報をやり取りするための専用のネットワークシステムを指す。
18	経過管理・電子決裁サブシステム	被保険者等から提出される届書や申請書について、審査、決裁に係る電子決裁処理および受付から結果の通知までの経過等を一元管理するシステム。
19	電子申請システム	電子申請されたデータを受理し、経過管理・電子決裁サブシステム等への登録、処理結果の申請者への通知等を処理するシステム。
20	年金情報総合管理・照合システム	「年金記録の照会業務で活用する一元的なシステム」として、紙台帳検索システムと同様の業務目的を持つ記録訂正事跡確認システム等を集約化したシステム。 主に年金事務所等で年金記録の照会業務で使用する。 令和 8 年 1 月に MicrosoftEdge (IE モード)稼働。 令和 10 年 5 月に MicrosoftEdge (Native モード)稼働予定。
21	紙台帳検索システム	年金情報総合管理・照合システムの説明を参照
22	記録訂正事跡確認システム	年金情報総合管理・照合システムの説明を参照。
23	社会保険フォント	JIS 第一水準及び第二水準の文字に加え、機構で独自に拡張された外字(「社保外字」という。)で構成される。 社会保険オンラインシステム(黒画面)や、年金業務システムの漢字氏名等で使用するフォント。 基幹業務で使用する端末にインストールされている。

(4)その他

項番	用語	説明
1	SLCP-JCF2013	ソフトウェアを中心としたシステムの開発及び取引のための共通フレームワーク体系(2013 年版)。
2	受託者	本調達を受注する事業者。
3	開発	特定の課題やニーズを解決すべく、IT 技術を駆使し、情報システムを構築すること。その対象により、アプリケーションプログラムの開発、ハードウェアの開発、ソフトウェア製品の開発、データの開発等がある。
4	保守	機能維持、品質維持等、情報システムを設計された仕様どおりに動作させることを目的とした行為及びこれに付随する行為。その対象により、アプリケーションプログラムの保守、ハードウェアの保守、ソフトウェア製品の保守、データの保守等がある。

用語集

別紙1

項番	用語	説明
5	移行	開発環境から本番環境への本番切替作業、本番データ移行作業等のシステム移行を指す。 本調達では、本番稼働に係る作業を次の「資材配布」で実施する。
6	資材配布	RPA ツールの本番稼働に必要な以下の作業を示す。配布対象の資材には、RPA ソフトウェア製品本体も含まれる。 ・端末装置へのファイル転送とファイル更新(ファイル削除の作業も含まれる) ・基幹共有フォルダの作成 等
7	本番環境	RPA 実行端末を含む機構 ICT 基盤環境全体を指す。
8	稼働維持環境	機構のシステムと端末の運用保守業務等で使用する本番環境の一部に相当する環境。

RPAツール導入業務一覧

下表に、機構の稼働中(稼働予定も含む)のRPAツール導入業務を示す。

本調達の保守対象は、項番①②③⑤⑥⑦である。

保守対象のRPAツールについて、RPAツール資材のファイル一覧を「別添1 要件定義書」の「別紙5 RPAツール資材一覧」に示す。

拠点	通番	業務名 【略称名】	業務の概要	RPA 導入 拠点 数	業務 サイ クル	入力ファイル			入力ファイル 作成方法			起動 方法		画面操作対象の 外部システム					出力 ファイル（総括表） の連携先
						C S V	E X C E L	P D F	利用 者が 業務 支 援 ツ ール から 出力	利用 者が 業務 支 援 ツ ール から 出力	シ ス テ ム 運 用 管 理 に よ り 作 成	黒 画 面 内 メ ニ ュ ー 選 択	デ ス ク ト ッ プ シ ョ ー ト カ ッ ト	黒 画 面	年 金 給 付 オ ン ラ イ ン シ ス テ ム	年 金 情 報 総 合 管 理 ・ 照 合 シ ス テ ム	個 人 番 号 管 理 サ ブ シ ス テ ム	経 過 管 理 ・ 電 子 決 裁 サ ブ シ ス テ ム	
年金事務所 分室 相談センタ	①	予約相談の事前 準備【予約相談】	窓口相談業務に必要な黒画面ハードコピー印字取得(18届書と受給権者原簿)を行う。	391	日次	◎		○	○			○		○	○				無
年金事務所 分室 機構本部	②	給付届書(郵送分)審査の印字 取得【郵送受付】	郵送受付分の年金請求書等の審査業務に必要な黒画面ハードコピー印字取得(18届書と受給権者原簿)を行う。		日次		◎		○			○		○	○				無
事務センタ	③	二以上事業所勤務者に係る届書(合算分)の自動 入力【二以上】	二以上事業所勤務者用(合算)の賞与【厚265】の入力を行う。 二以上事業所勤務者用(合算)の算定【厚225】【厚225-1】の入力を行う。	1	月次	◎			○			○		○					無
	④	簡易的手法による事業所調査届書の進捗管理 限定業務	紙申請で受付した「適用に関する調査票」の経過管理サブシステムの進捗管理限定機能の入力を行う。	3	日次	◎			○			○						○	無
機構本部	⑤	国年控除証明書再発行【控除】	控除証明書再発行作業の仕分けを行う。また、機構本部作業分の控除証明書作成処理票【国695】の入力を行う。	4	通年	◎			○			○		○					無
	⑥	国年一時金登録処理【一時金】	国民年金死亡一時金・特別一時金登録処理【国992-1】の入力を行う。	1	週次	◎			○			○		○					無
	⑦	企年連記録との突合事業にかかる印字取得【企年連】	国記録の確認が必要な者について、年金情報総合管理・照合システムの照会と印刷を行う。	1	不定		◎			○		○				○			無
			国記録の確認が必要な者について、黒画面ハードコピー印字取得(8届書と受給権者原簿)を行う。									○		○	○				無
	⑧	所得情報照会(生活者支援給付金)【支援給付金】	審査に必要な個別情報照会(世帯照会を行い、世帯取得結果により所得照会の登録まで)を行う。	1	不定		◎				○		○				○		無
	⑨	所得情報照会(特別障害給付金)【特障】	審査に必要な個別情報照会(所得照会を行い、所得照会結果を取得まで)を行い、所得情報の一覧データファイル(Excel)を作成する。	1	年次 (7月)	◎			○			○					○		有

◎：入力データを保持するファイルを示す

全体スケジュール(案)

		年 月			令和7年												令和8年(2026年)												令和9年(2027年)												令和10年(2028年)						
		10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月												
		本調達のイベント ▼実施計画書(案)提出期限 ▼契約締結 ▼履行前検査 ▼履行中検査 ▼履行開始 ▼履行後検査 ▼履行終了																																													
RPA ツ ー ル		保守に関するイベント ・Microsoft パッチ適用(隔月) ・Adobe パッチ適用(隔月) ・情報セキュリティ対策SWのバージョンアップ(年1回程度) ・組織改編(不定期) ▼WAライセンス更新(RPA端末台数見直し) ▼組織改編(R8.4) ※対応不要 ▼【共955-1】画面レイアウト変更に伴う対応 ▼【共955-1】画面レイアウト変更稼働 ※対応は現行保守で完了 ▼年金情報総合 管理・照合システム Edge化稼働 ▼WA ▼様式変更対応(郵送セパレータ) ▼様式追加対応(郵送セパレータ) ▼対応様式変更 (郵送セパレータ) ▼様式変更対応 (郵送セパレータ) ▼プリンタ更改実機確認 ▼様式変更対応 (郵送セパレータ) ▼黒画面レイアウト変更 稼働																																													
		新端末拠点展開 新プリンタ拠点展開																																													
	履行中	RPAツール保守業務(令和6年7月～令和7年6月)	保守 R7.7～R8.3 (旧端末) 終了																																												
		RPAツールの機構ICT基盤再構築対応及びRPAツール保守業務(令和8年1月～令和8年12月)	新端末対応 ▼稼働 保守Ⓐ R8.1～R8.12 (現行保守)																																												
	本 調 達	RPAツール保守業務(令和9年1月～令和9年12月)	保守Ⓐ R9.1～R9.12																																												
履行中	Microsoft Edge用RPAシナリオの開発及びRPAツール保守業務(令和8年7月～令和9年12月)	IE→Edge化対応 ▼稼働予定 新規開発 ▼稼働予定 保守Ⓑ R8.7～R9.12																																													
別 調 達	RPAツール保守業務(統合予定)	保守 R10.1～																																													
RPAソフトウェア製品(WA)の購入		R7年度	ライセンス期間 (1年)																																												
		R8年度	ライセンス期間 (1年)																																												
		R9年度	ライセンス期間 (1年)																																												

※ 保守に関連するイベントは、変更される(或いは対応不要となる)可能性がある。ただし、R8.1～R8.5の期間については、現行保守の確定のイベントである。

※「新端末拠点展開」「新プリンタ拠点展開」は、拠点毎に順次新しい設備に入れ替える期間を示す。

※ 保守④：予約相談、郵送受付、二以上、控除、一時金、企年連

保守⑤:特障、支援給付金、簡易

関連事業者との役割分担表

本調達受託者

別調達受託者

別紙4

◎…主たる作業者

○…当該役割に関して作業担当と密に連携し、作業協力

※ 複数の事業者にて◎が付いている作業項目においては、各事業者は担当する役割範囲の作業を主体的に実施することとする。
 ※ RPAツール開発/保守事業者(別調達受託者)の保守の作業項目(項番72以降)については、本調達と関連する項目のみ記載。

項番	作業項目	成果物等	日本年金機構	RPAツール保守事業者	RPAツール開発事業者	RPAツール保守事業者	納入事業者	RPAソフトウェア製品	／保守事業者	／端末運用管理	／外部システム開発	作業内容
1	プロジェクト管理(RPAツール資材開発)											
2	プロジェクト計画											
3	プロジェクト実施計画の策定	プロジェクト実施計画書	○	◎					○			プロジェクトについての目的、概要、体制図、マスタスケジュール等を定義し、機構と各役務の受託事業者が合意をするための計画書を策定する。
4	情報セキュリティ管理計画											
5	情報セキュリティ管理計画の策定	情報セキュリティ管理計画書		◎								情報セキュリティ対策の遵守方法及び管理体制等を明確化した情報セキュリティ管理計画書を策定する。
6	進捗・課題管理											
7	進捗会議(全体/個別)											
8	進捗状況の報告	進捗報告書		◎								定期的に開催される進捗会議において、進捗状況報告を行う。
9	課題検討会議											
10	課題の整理と状況の説明	課題管理台帳		◎								日々発生する課題について取りまとめ、課題検討会議において状況を報告する。
11	レビュー実施時											
12	レビューの報告	レビュー報告書	○	◎								レビュー実施後にレビュー実績等について報告する。
13	打合せ・会議共通、その他											
14	打合せ・会議における議事録作成	議事録		◎								打合せ・会議における議事録を作成する。(特に決定事項及び持ち帰り事項の担当、期限を明確にする)
15	打合せ・会議における説明資料作成	説明資料		◎								打合せ・会議において、必要となる説明資料を作成する。
16	質問・問合せへの回答と管理	質問管理台帳		◎								打合せ・会議において発生した質問事項について、状況や回答について管理する。
17	プロジェクトクローズ											
18	プロジェクト完了報告	プロジェクト完了報告書		◎								各工程に関する事後検証を行うとともに、そこで得た経験や教訓について検証し、報告する。
19	RPAツール資材設計、開発、テスト											
20	要件確認											
21	要件(機能要件、非機能要件)の確認	確認事項一覧	◎	◎								機構が作成する要件定義書の内容について確認する。
22	外部システムの仕様・設計確認	確認事項一覧	○	◎						◎		自動化範囲の外部システムで必要な事項を確認する。
23	情報資産管理											
24	装置別資材配布一覧の更新	装置別資材配布一覧	○	◎					○			RPA実行端末の拠点と端末名、RPAツール資材の配布パターンを更新する。
25	基本設計											
26	基本設計の実施	基本設計書	○	◎								機能設計、帳票設計、方式設計、外部インターフェース設計等を記載した外部設計をまとめた基本設計書を作成する。
27	テスト基本計画の策定	テスト計画書		◎								テスト全体についてのスケジュール、テスト範囲、責任分界点、テストの種類とその概要、テスト実施体制等について定義し、「テスト計画書」としてまとめる。
28	工程完了判定の実施											
29	機構レビュー											
30	成果物のレビュー・承認	レビュー指摘表(対応)	◎	○								「プロジェクト実施計画書」で定めた本工程における成果物の作成が全て完了し、承認レビューなどを通じて機構との合意を取得する。
31	品質評価											
32	品質評価報告書の作成	基本設計品質評価(RPAツール資材開発)	○	◎								基本設計書の品質が担保出来るか品質評価を行う。
33	当該工程の品質評価		◎	○								「プロジェクト実施計画書」で定めた本工程の品質評価項目に基づき、「品質評価報告書」の承認レビューなどを通じて評価し機構との合意を取得する。
34	実装・単体テスト(稼働維持環境を使用しない範囲)											
35	RPAツール資材の作成	開発資材一式	○	◎								外部システムを使用しない範囲、あるいは外部システムのモック画面(HTML画面、黒画面の画像等)を使用した開発とテストを行う。
36	実装・単体テスト(稼働維持環境を使用する範囲)											
37	稼働維持環境(RPA端末含む)の使用期間の調整		○	○	◎				○	◎		外部システムと共通基盤の稼働維持環境を使用する期間を調整する。
38	RPA端末と共通基盤(RPAフォルダ、RPA専用ID)の準備				◎				◎	○		稼働維持環境で使用するRPA管理端末、RPA実行端末、RPAフォルダ、ID等を準備する。
39	外部システムのテスト環境及びテストデータ準備		○	◎						◎		テストパターンを作成し、テストパターンに基づき外部システムにテストデータを登録する。 入力データファイルを作成する。

関連事業者との役割分担表

本調達受託者

別調達受託者

別紙4

◎…主たる作業者

○…当該役務に関して作業担当と密に連携し、作業協力

※ 複数の事業者にて◎が付いている作業項目においては、各事業者は担当する役務範囲の作業を主体的に実施することとする。
 ※ RPAツール開発/保守事業者(別調達受託者)の保守の作業項目(項番72以降)については、本調達と関連する項目のみ記載。

項番	作業項目	成果物等	日本年金機構	RPAツール保守事業者	RPAツール開発事業者	RPAツール保守事業者	納入事業者	RPAソフトウェア製品	端末運用管理	保守事業者	外部システム開発	作業内容
40	RPAツール資材の作成	開発資材一式	○	◎							○	開発とテストを行う。
41	総合テスト、受入テスト											
42	総合テスト											
43	品質評価報告書の作成	単体テスト品質評価	○	◎								RPAツール資材の実装・テストの品質が担保出来、総合テスト工程に進めるか品質評価を行い、評価結果を「品質評価報告書」に記載する。
44	総合テストの準備	総合テスト仕様書件結果報告書		◎								総合テストに関するテストシナリオ等の仕様書を作成する。
45	外部システムのテスト環境及びテストデータ準備		○	◎							◎	項番39と同様
46	総合テストの実施	総合テスト仕様書件結果報告書		◎					○		○	総合テスト仕様書に則ったテストを実施し、結果をまとめる
47	総合テスト実施結果報告書の作成	総合テスト実施結果報告書		◎								総合テスト実施結果報告書を作成する。
48	工程完了判定の実施											
49	機構レビュー											
50	成果物のレビュー・承認	レビュー指摘表(対応)	◎	○								「プロジェクト実施計画書」で定めた本工程における成果物の作成が全て完了し、承認レビューなどを通じて機構との合意を取得する。
51	品質評価											
52	品質評価報告書の作成	総合テスト品質評価	○	◎								総合テストの品質が担保出来るか品質評価を行い、評価結果を「品質評価報告書」に記載する。
53	当該工程の品質評価		◎	○								「プロジェクト実施計画書」で定めた本工程の品質評価項目に基づき、「品質評価報告書」の承認レビューなどを通じて評価し機構との合意を取得する。
54	受入テスト(スモールスタート)											
55	受入テスト環境の準備		○	◎					○		○	受入テストケースに必要なテスト環境整備を実施する。
56	受入テストの実施		◎	○								機構が実施する受け入れテスト実施中、あるいは事後の照会に対応する。
57	移行(資材配布)											
58	稼働準備と本番稼働											
59	配布用資材の作成	RPAツール資材構成ファイル一覧(情報)、資材一式(媒体)		◎								対象のRPA実行端末、ファイル名、フォルダパス、タイムスタンプ等の情報。Microsoft Edge WebDriverを含む。
60	配布用資材の承認		◎	○								資材配布の内容を確認し、承認する。
61	配布用資材の引継ぎ		◎	○					○			稼働維持環境の所定フォルダ(基幹共有フォルダ)にRPAツール資材を格納する。
62	資材配布(本番環境)								◎			RPA実行端末(本番環境)にRPAツール資材を格納する。
63	教育・引継											
64	利用者マニュアル											
65	操作説明書の作成		◎	◎								操作説明書(RPAツールを使用する上での作業手順)を作成する。 機構は、業務に係る項目を主体的に作成する。
66	運用・保守マニュアル											
67	運用保守マニュアルの整備	運用保守マニュアル(RPAツール)	○	◎					○			資材配布、パッチ適用(パッチ適用に係る標準手順書)等について記載する。
68	本番運用に向けた教育・引継ぎ											
69	引継											
70	RPAツール開発事業者担当											
71	引継の実施	運用保守マニュアル(RPAツール)	○	◎					○			RPAツールに係る運用保守マニュアル、端末ヘルプデスク業務上必要となる情報の引継を行い、完了したことを報告する。
72	プロジェクト管理(RPAツール保守)											
73	計画の策定											
74	保守業務計画の策定	保守業務実施計画書	○	◎								保守における管理業務(保守業務の作業範囲、スケジュール、実施体制等)についての実施計画の策定を行う。
75	情報セキュリティ管理計画の策定	情報セキュリティ管理計画書		◎								情報セキュリティ対策の遵守方法及び管理体制等を明確化した情報セキュリティ管理計画書を策定する。
76	打合せ・会議共通、その他											
77	打合せ・会議における議事録作成	議事録	○	◎								会議、打合せにおける議事録を作成する。(特に決定事項及び持ち帰り事項の担当、期限を明確にする)
78	打合せ・会議における説明資料作成	説明資料	○	◎								打合せ・会議における必要な説明資料を作成する。
79	質問・問合せへの回答と管理	質問管理台帳	○	◎								打合せ・会議において発生した質問事項について、状況や回答について管理する。
80	契約完了											
81	最終報告	保守業務引継完了報告書 保守完了報告書	○	◎								保守業務の実績について振り返り、残課題(引継ぎ事項)等をまとめる。

関連事業者との役割分担表

本調達受託者

別調達受託者

別紙4

◎…主たる作業者

○…当該役務に関して作業担当と密に連携し、作業協力

※ 複数の事業者にて◎が付いている作業項目においては、各事業者は担当する役務範囲の作業を主体的に実施することとする。
 ※ RPAツール開発／保守事業者（別調達受託者）の保守の作業項目（項番72以降）については、本調達と関連する項目のみ記載。

項番	作業項目	成果物等	日本年金機構	RPAツール保守事業者	RPAツール開発事業者	RPAツール保守事業者	納入事業者	RPAソフトウェア製品	端末運用管理	保守事業者	外部システム開発	作業内容
82	運用、保守											
83	運用、保守											
84	情報資産管理											
85	装置別資材配布一覧の更新	装置別資材配布一覧	○	◎		○			○			RPA実行端末の情報（拠点名、コンピュータ名、割り当てプリンタ名、変更日等）
86	稼働報告											
87	作業内容、進捗状況、課題、リスク、インシデント等を含めた稼働実績の報告（月次）	保守業務報告書（月次）（RPAツール保守）	○	◎								月次における保守作業実績とSLA達成状況、計画との差異分析等を報告する。
88	構成管理、変更管理											
89	プログラム管理	構成管理台帳	○	◎								RPAツールを構成するファイル（配布資材）のバージョン管理を行う。
90	設計ドキュメント管理	構成管理台帳	○	◎								AP保守関連の設計ドキュメントのバージョン管理を行う。
91	インシデント管理											
92	インシデント管理		○	◎								問合せ発生時におけるインシデント管理（登録・更新）をする。
93	インシデント状況の報告	保守業務報告書	○	◎								インシデント状況を定期的に傾向分析し、結果を報告する。
94	インシデント状況のレビュー・承認		◎	○								インシデント状況を承認する。
95	問題管理											
96	障害発生時の問題管理		○	◎								RPAツール資材起因の障害等の問題（登録・更新）を管理する。
97	問題対応状況の報告	保守業務報告書	○	◎								RPAツール資材起因の障害対応状況を報告する。
98	問題対応状況のレビュー・承認		◎	○								障害対応状況をレビュー・承認する。
99	保守											
100	ハードウェア保守（稼働維持/本番環境）		○						◎			端末の設置、変更、故障時の修理等の対応を行う。
101	ソフトウェア搭載・削除（稼働維持/本番環境）		○						◎			端末利用ソフトウェア（RPAソフトウェア製品を含む）のインストール、アンインストール等を行う。
102	端末環境設定（稼働維持/本番環境）		○	○					◎			RPAツール資材ファイルの転送、削除を行う。 RPAツールで使用するプリンタ等の設定、変更を行う。
103		保守業務報告書		○		○	◎					RPAソフトウェア製品に関するパッチ情報/バージョンアップ（サポート期限）情報を提供する。
104	パッチ情報/バージョンアップ情報提供（稼働維持/本番環境）	保守業務報告書	○	◎		○						機構へRPAソフトウェア製品に関するパッチ情報/バージョンアップ（サポート期限）情報を報告する。
105			○	○		○			◎			端末利用ソフトウェアに関するパッチ情報/バージョンアップ情報を提供する。
106	パッチ適用/バージョンアップに伴うシステムへの影響調査	影響調査結果報告書（机上検証）		◎		◎		○				保守対象のRPAツールにおける影響調査を実施する。
107			◎	○		○		○				影響調査結果をもとに、パッチ適用/バージョンアップ実施の可否を判断する。
108	EdgeのバージョンのWebDriverの取得	資材一式（媒体）	○			◎						Microsoft EdgeがHPで公開・提供しているファイルを取得し、機構に提供する。
109	パッチ適用/バージョンアップの実施（試行端末）		○						◎			試行端末（本番環境）のRPA管理端末でパッチ適用/バージョンアップ作業を実施する。
110	パッチ適用/バージョンアップの実機確認（試行端末）		◎	○		○						試行端末（本番環境）で走行確認を実施する。
111	配布用資材の作成（WebDriver）	RPAツール資材構成ファイル一覧（情報）				◎						対象のRPA実行端末、ファイル名、フォルダパス、タイムスタンプ等の情報。
112	配布用資材の承認（WebDriver）		◎			○						資材配布の内容を確認し、承認する。
113	配布用資材の引継ぎ（WebDriver）	RPAツール構成ファイル（資材）	◎			○			○			稼働維持環境の所定フォルダ（基幹共有フォルダ）にRPAツール資材を格納する。
114	資材配布（本番環境）（WebDriver）								◎			RPA実行端末（本番環境）にRPAツール資材を格納する。
115	障害時運用											
116	障害検知時											
117	障害検知（利用者による検知）		◎									利用者がRPAツール走行中に障害を検知する。
118	端末に係る障害受付								◎			利用者からの連絡または運用管理端末からのアラートを受け、重度に応じて機構へ障害連絡する。
119	障害1次切り分け		○	◎				○				障害の1次切り分けを行い、機構へ報告する。
120	ログ取得			○					◎			障害調査に必要な端末のログを取得する。
121	障害調査（RPAツール）			◎			○					RPAツールが直接原因の調査、対応策を検討する。
122	障害調査（RPAソフトウェア製品）			○				◎				RPAソフトウェア製品が直接原因の原因調査、対応策を検討する。
123	障害調査結果の報告（RPAツール）	障害状況報告書		◎								調査結果（障害内容、原因、対応策等）を報告する。
124	障害調査結果の報告（RPAソフトウェア製品）			○				◎				調査結果（障害内容、原因、対応策等）を報告する。
125	調査結果のレビュー・承認		◎	○			○	○				調査結果（障害内容、原因、対応策等）をレビュー・承認する。

関連事業者との役割分担表

本調達受託者
別調達受託者

別紙4

◎…主たる事業者

○…当該役務に関して作業担当と密に連携し、作業協力

※ 複数の事業者にて◎が付いている作業項目においては、各事業者は担当する役務範囲の作業を主体的に実施することとする。

※ RPAツール開発／保守事業者（別調達受託者）の保守の作業項目（項番72以降）については、本調達と関連する項目のみ記載。

項番	作業項目	成果物等	日本年金機構	RPAツール保守事業者	RPAツール開発事業者	RPAツール保守事業者	RPAツール開発事業者	納入事業者	RPAソフトウェア製品	／保守事業者	／保守事業者	外部システム開発	作業内容
126	プログラム改修・手順作成・実機検証 (RPAツール)			◎				○					障害対応に向けたプログラム改修、手順作成、稼働維持環境で実機検証を実施する。
127	障害対応実施 (本番環境における作業)		○	○						◎			本番環境における障害対応作業 (改修資材配布等) を実施する。
128	障害対応の完了報告 (RPAツール)	障害対応完了報告書	○	◎									障害対応作業完了および再発防止策を報告する。
129	障害対応の完了報告のレビュー・承認		◎	○						○			障害対応の完了報告をレビュー・承認する。
130	イベント対応												
131	外部システム要因のRPAツール資材改修対応／実機確認作業												
132	影響調査依頼		○	○								◎	外部システムの変更について、情報を提供する。
133	影響調査	影響調査結果報告書	○	◎								○	外部システムの変更に伴うRPAツール資材への影響を調査して、機構に報告する。
134	影響調査結果の承認と作業指示		◎	○									機構からRPAツール資材の対応の指示を受ける。
135	稼働維持環境 (RPA端末含む) の使用期間の調整		○	◎		○				○		◎	外部システムと共通基盤の稼働維持環境を使用する期間を調整する。
136	外部システムのテスト環境及びテストデータ準備 (稼働維持環境)			◎								◎	テストパターンを作成し、テストパターンに基づき外部システムにテストデータを登録する。
137	RPAツール資材の改修・確認 (稼働維持環境)	開発資材一式 (RPAツール資材開発)		◎								○	外部システムを使用してRPAツール資材の改修とテストを行う。あるいは実機確認を行う。
138	配布用資材の作成	RPAツール資材構成ファイル一覧 (情報)、資材一式 (媒体)		◎									対象のRPA実行端末、ファイル名、フォルダパス、タイムスタンプ等の情報。
139	配布用資材の承認		◎	○									資材配布の内容を確認し、承認する。
140	配布用資材の引継ぎ	RPAツール構成ファイル (資材)	◎	○						○			稼働維持環境の所定フォルダ (基幹共有フォルダ) にRPAツール資材を格納する。
141	資材配布 (本番環境)									◎			RPA実行端末 (本番環境) にRPAツール資材を格納する。
142	端末パッチ適用に伴う保守対象のRPAツール資材改修対応												
143	改修内容の検討	報告資料		◎									RPAツール資材の対応方法の検討を行う。
144	改修内容の承認と作業指示		◎	○		○							機構からRPAツール資材の対応の承認と指示を受ける。
145	RPA端末使用の調整 (稼働維持環境)		○	◎		○				○			共通部品のRPAシナリオの改修を含む場合は、別調達受託者に説明する。
146	パッチ適用／バージョンアップの実施 (稼働維持環境)									◎			稼働維持環境のRPA端末の使用期間を調整する。
147	RPAツール資材の改修 (稼働維持環境)	開発資材一式 (RPAツール資材開発)		◎									稼働維持環境のRPA端末へパッチ適用／バージョンアップ作業を実施する。
148	配布用資材の作成	RPAツール資材構成ファイル一覧 (情報)、資材一式 (媒体)		◎									外部システムを使用してRPAツール資材の改修とテストを行う。
149	配布用資材の承認		◎	○									対象のRPA実行端末、ファイル名、フォルダパス、タイムスタンプ等の情報。
150	配布用資材の引継ぎ	RPAツール構成ファイル (資材)	◎	○						○			資材配布の内容を確認し、承認する。
151	資材配布 (本番環境)									◎			稼働維持環境の所定フォルダ (基幹共有フォルダ) にRPAツール資材を格納する。
													RPA実行端末 (本番環境) にRPAツール資材を格納する。

令和 年 月 日

実施計画書 (案)

案件名	RPA ツール保守業務 (令和 9 年 1 月～令和 9 年 12 月)
-----	--------------------------------------

1. 法人名、会社名、屋号
2. 会社案内
3. 業務実績
4. 契約書・仕様書に示す事項
5. 情報セキュリティ対策
6. 業務にかかる作業スケジュール
7. 業務にかかる作業実施体制 (工程管理、品質管理、要員管理、要員数、再委託 等)
8. 品質管理
9. 業務毎に個別に設定する項目 (任意)

令和 年 月 日

業務の受託実績申立書

契約件名	契約期間	業務概要	契約の相手方

※過去3年以内に、当該業務又は類似業務であって、当該業務と同規模程度又はそれ以上の規模の業務の委託を受け完了させた実績を記載する。

※契約件名、契約期間、業務概要及び契約の相手方の確認ができるような書類を添付する。

住 所

法人名又は商号

代 表 者 名

印

管 理 者 等 申 請 書

令和 年 月 日

日本年金機構 理事長代理人
基幹システム開発部長 佐藤 利行 殿

(事業所名)

【個人情報や機密情報の取扱いに関する体制】

事由	1. 設置 2. 変更	変更 事由			
			役職名	氏 名	連絡先
	統括管理責任者				
	情報セキュリティ管理責任者				
	情報取扱管理者				

【情報セキュリティ対策に関する履行状況の点検及び監査体制】

別添〇のとおり

【業務の履行体制】

事由	1. 設置 2. 変更	変更 事由			
			役職名	氏 名	連絡先
	現場責任者				
	現場責任者補助者				

体制図については別添〇のとおり

【事故発生時の緊急対応体制の届出】

別添〇のとおり

【業務の履行場所】

事由	1. 新規 2. 変更	変更の場合	変更前の承認年月日 令和 年 月 日	変更の事由 1. 移転 2. 増改築 3. その他 ()
作業場所			所在地	TEL ()

【委託業務で取り扱う個人情報や機密情報の保管場所】

保管場所	場 所	構 造	面 積	施錠責任者名	火災等に対する設備

実施計画書（案）作成手順

Ⅰ. 提出方法.

別紙 5「実施計画書（案）表紙」を表紙として、次節に示す各項目については別紙として作成し、表紙及び別紙をつなげて提出すること。

Ⅱ. 各項目の記載事項

1. 法人名、会社名、屋号等

- ・登記上の法人名、会社名、屋号等を記載する。

2. 会社案内

- ・事業内容、企業理念、沿革、主要取引先、主要株主等を記載する。
（カタログ等の別途資料添付でも可）

3. 業務実績

- ・過去3年以内に、RPA ツール資材の開発又は保守と類似業務であって、調達仕様書に示す業務と同規模程度又はそれ以上の規模の業務の委託を受け完了させた実績を記載すること。使用した RPA ソフトウェア製品名を記載すること。（別紙 6「業務の受託実績申立書」）
- ・契約件名、契約期間、業務概要及び契約の相手方の確認ができるような書類を添付する。

4. 契約書・調達仕様書に示す事項

- ・契約書、調達仕様書に示す事項について記載すること。（別紙 7「管理者等申請書」）
 - 業務の履行場所（※機構内部で行う業務については不要）
 - 管理責任者の届出
 - 事故発生時の緊急対応体制、機構への報告体制の届出
 - 媒体、書類等の保管場所の届出（※機構内部で行う業務については不要）
 - 個人情報や機密情報の取扱い及び情報セキュリティ対策に関する履行状況の点検及び監査体制の届出

5. 情報セキュリティ対策

- ・調達仕様書に記載している情報セキュリティ対策の実施内容及び管理体制についてまとめた情報セキュリティ管理計画書（案）を策定し、提出すること。
- ・別紙 8 別添 1「情報セキュリティの管理体制」参照
- ・別紙 8 別添 2「情報セキュリティに関する証明事項」参照

6. 業務にかかる作業スケジュール

- ・業務開始から業務完了までの各作業工程の所要スケジュールを記載すること。

7. 業務にかかる作業実施体制（工程管理、要員管理、要員数、再委託 等）

- ・履行場所及びサーバ室の管理状況を記載すること。
- ・入退室の制限及び管理状況を記載すること。
- ・保管庫の施錠状況を記載すること。
※履行前検査において、使用する機器・設備等を確認する。
- ・作業実施体制図（契約書・調達仕様書等で示されている体制や管理者等を明記し、各作業工程の管理体制が判る全体図を示したもの。）を記載すること。
※再委託する予定の工程がある場合はその旨を示すこと。

- ・各作業工程における要員数を次により記載すること。
 - ① 通常期と繁忙期で要員に差が生じる業務については、通常期・繁忙期別に各作業工程の1月当たりの要員数を記載すること。
 - ② 作業工程がフェーズにより異なる業務については、各作業工程毎にかかる要員数を記載すること。
 - ③ 要員数の算出は、各作業工程1月当たりを8時間×20日の作業時間に対して1人と換算し、「各作業工程の延べ作業時間÷8÷20」により1月当たりの要員を算出し計算すること。
算出根拠となる資料を添付すること。（様式は任意とする。）
少数点が発生する場合は、第三位以下を四捨五入すること。
 - ④ 作業スケジュールに遅れが生じた場合の作業実施体制の改善に対する考え方を記載すること。
- ・再委託（再々委託を含む）をする場合は、「再委託等に係る承認申請書」を提出すること。様式については機構から提供を受けること。
※再委託先が決定していない場合は再委託等が発生する日までに機構の承認を受けること。
- ・複写複製、毀損、書損した媒体等（紙・電子）の抹消・廃棄方法を記載すること。

8. 品質管理

- ・品質を確保するため、各作業工程において実施する施策を記載すること。
- ・SLAに示されている要求水準・目標値を達成するために実施する施策を記載すること。
- ・プライバシーマーク付与認定、ISO/IEC27001 認証（国際規格）、JIS Q 27001 認証（日本産業規格）のうち、いずれかを証明する資料
- ・ISO9001の認証があれば証明する資料

9. 業務毎に個別に設定する項目（任意）

Ⅲ. 留意事項

1. 日本年金機構は、入札前に実施計画書（案）に記載された内容について確認を行う事がある。
実施計画書（案）において、日本年金機構が求める体制及びサービス水準を満たしていないと判定された場合は、入札に参加することができない。
入札希望者が入札に参加することができない場合、日本年金機構は、入札期限の1営業日前までに書面により通知する。
2. 日本年金機構は、実施計画書（案）に記載された事項を加味した入札額の積算となっているか確認を行うことがある。
3. 日本年金機構は、契約締結後、契約書、調達仕様書及び実施計画書（案）に記載された内容により業務が履行されるか履行場所において確認を行う（履行前検査）。
履行場所において確認の結果、改善すべき事項があると判断した場合については、日本年金機構が指定する期日までに対処を実施すること。

情報セキュリティの管理体制

以下の 1～4 に掲げる事項に該当する書類を提出すること。

1. 情報セキュリティに関する第三者評価として、プライバシーマーク付与認定、ISO/IEC27001 認証（国際規格）、JIS Q 27001 認証（日本産業規格）のうち、いずれかを取得している者

【提出書類】

当該認証を証明できる書類の写し

2. 上記 1. に掲げる第三者評価を取得していない者

【提出書類】

- ① 個人情報や機密情報の漏えい及び目的外利用を禁じた契約（契約終了後及び退職後においても有効である旨が記載されていること。）を締結した守秘義務契約書の写し
- ② 別紙 8 別添 2 「情報セキュリティに関する証明事項」に掲げる項目について策定及び措置を講じていることを証明できる書類

3. 上記 1. 及び 2. に掲げる項目の策定及び措置を講じていない者

【提出書類】

委託業務の開始までに別紙 8 別添 2 「情報セキュリティに関する証明事項」に掲げる項目の策定及び措置を講じることを誓約する書類

4. 電子計算組織を使用する場合

【提出書類※】

- ・ 履行場所の入退室管理体制
- ・ 電子計算組織の管理体制
- ・ アクセス権限付与に関する規則等（アクセス記録及び作業ログの保存期間含む。）
- ・ パスワード変更期間
- ・ 電子計算組織とインターネットとの隔離状況
- ・ 通信ネットワーク構築時における通信経路の閉域化又は専用線使用の証明
- ・ 電子計算機へのウイルス対策ソフトの導入証明及びウイルススキャンの実施体制
- ・ 電子計算組織へのセキュリティパッチの適用体制
- ・ 電子計算組織の監視体制
- ・ 情報セキュリティインシデントを含めた障害発生時における電子計算組織の稼働を回復又は委託業務を回復する体制
- ・ 電子計算機の盗難又は紛失防止措置
- ・ 電子計算機の外部的電磁的記録媒体（USB 等）接続制限措置
- ・ 外部電磁的記録媒体取扱い者及び外部電磁的記録媒体を接続させる前のウイルススキャン実施体制

※履行前検査、履行中検査の確認項目であり、契約締結後履行開始前までに整備する必要がある。

情報セキュリティに関する証明事項

1. 情報セキュリティに関する基本方針・取扱規程（情報セキュリティポリシー）等

（１）情報セキュリティの基本方針・取扱規程（情報セキュリティポリシー）を定め、情報保護及び情報管理のため社則・就業規則に盛り込むなどの措置を講じているか。

受託者の情報セキュリティポリシー等は、「日本年金機構情報セキュリティポリシー」の最新版に準拠すること。「日本年金機構情報セキュリティポリシー」は非公表であるが、「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準」に準拠しているので、必要に応じ参照すること。

準拠した対応ができない場合は、代替のリスク軽減策を講じ、機構の承認を得ること。

（２）個人情報や機密情報の取扱いに関する規程や規則において、以下に掲げる事項が規定されているか。

- 個人情報や機密情報の取扱い
- 個人情報や機密情報の取扱いに関する従業者等の役割・責任
- 個人情報や機密情報の取扱いに関する事項に違反した場合の処分
- 個人情報や機密情報の目的外利用の禁止
- 個人情報や機密情報の取扱い及び情報セキュリティ対策に関する履行状況の点検及び監査
- 情報セキュリティ対策の履行が不十分な場合の対処方法

2. 情報漏えい発生時の対応

個人情報や機密情報の漏えいが発生した場合における対応として、以下に掲げる体制を整備しているか。

- 委託者（日本年金機構）への報告体制
- 対応マニュアル等の整備
- 対応部署の指定
- 情報の漏えいによる影響及び原因の調査体制

3. 情報セキュリティに関する教育・研修・訓練等の実施

（１）個人情報や機密情報の保護及び管理に関する教育・研修・訓練等（以下「研修等」という。）の実施時期については、従業者の採用時（委託業務開始後に初めて委託業務を行う従業者の業務開始時を含む。）及び委託業務開始後定期的に実施しているか。

（２）研修等において、以下に掲げる内容を実施しているか。

- 日本年金機構法や個人情報等に関する関係法令で定められている守秘義務及び罰則規定
- 委託業務における遵守事項及び禁止事項
- 個人情報や機密情報の保護にかかる就業規則等に違反した場合の処分
- 情報漏えいとその影響
- インシデントが発生した場合の手順
- その他留意すべき事項

閲覧資料一覧

No	ドキュメント	枚数/件数
1	現行RPAツール操作説明書 予約相談の事前準備	49 枚
2	入力ファイルサンプル 予約相談の事前準備 (PDF、CSV)	—
3	現行RPAツール基本設計書 予約相談の事前準備	86 枚
4	RPAツール問合せ管理簿 (令和7年1月～令和7年6月分) (令和7年7月～令和8年1月分)	34 枚
5	黒画面の表示方法、見方 【基020】(基本情報) 【基020-001】(国年記録) 【基020-002】(厚年記録) 【基020-003】(船保記録) 【基020-005】(統合記録) 等	—
6	黒画面コピー解析サンプル 【基020】(1頁目) ※「原本予約相談総括表.xlsx」の1シート	—
7	社会保険オンラインシステム事務処理機器 操作説明書(抜粋) ディスプレイ画面の見方 キーボードの基本操作 環境切替ツールの概要 ファイル授受ツールの概要 等	—
8	RPA「企年連記録との突合事業にかかる印字取得」 ・年金情報総合管理・照合システムの画面操作フロー	—

日本年金機構 御中

資料閲覧申請書 兼 秘密保持誓約書

申請日 令和 年 月 日 ()

会社名

担当者

所在地

電話番号

FAX

社印

情報提供依頼「RPA ツール保守業務(令和9年1月～令和9年12月)」に関し、以下のとおり資料を閲覧させて頂きたく申請書を提出致します。

また、閲覧にて知り得た情報は、本件以外の目的に使用すること並びに第三者に開示及び漏洩をしないことを誓約します。

■ 閲覧希望日時

- ① 令和 年 月 日 () 午前 ・ 午後
② 令和 年 月 日 () 午前 ・ 午後
③ 令和 年 月 日 () 午前 ・ 午後

■ 閲覧者

項番	氏 名	ふりがな	TEL
1			
2			
3			

※ 注意事項

- ① 閲覧時間は原則として2時間以内とする。
② 閲覧する資料の複写等は原則として禁止する。
③ 希望する日時を第3希望まで記載し、後日、日本年金機構本部が指定する。
④ 閲覧する資料の閲覧場所からの持ち出しは禁止する。
⑤ 閲覧にて知り得た情報は、本件以外の目的に使用すること並びに第三者に開示並びに漏洩をしてはならない。
⑥ 閲覧時に日本年金機構職員が立ち会うものとする。
⑦ 本件に関して日本年金機構または第三者に損害を与えた場合は、日本年金機構または当該損害を被った者に対し、一切の損害を閲覧業者にて賠償するものとする。なお、損害には、日本年金機構または当該損害を被った者が要する一切の費用、訴訟に関する弁護士費用の相当額が含まれるものとする。

RPA ツール保守業務
(令和 9 年 1 月～令和 9 年 12 月)

要件定義書

令和 8 年 10 月

日 本 年 金 機 構
基幹システム開発部

目 次

1.	調達案件名	1
2.	委託業務	1
2.1	RPA ツール保守業務	1
3.	保守対象業務	1
3.1	RPA ツールの定義	1
3.1.1	RPA フォルダ	1
3.1.2	RPA 総括表	2
3.1.3	黒画面について	4
3.2	RPA ツールの実行手順	6
3.3	業務の実施・提供時間等	7
4.	情報セキュリティに関する事項	7
4.1	情報セキュリティ対策要件	7
5.	稼働環境に関する事項	8
5.1	環境種別の定義	8
5.1.1	テスト環境	8
5.1.2	テストデータ	9
5.2	ハードウェア構成	9
5.3	ソフトウェア構成	9
5.4	共通基盤	9
5.5	資材配布に関する事項	9
6.	保守業務要件の定義	10
6.1	RPA ツールに関する保守要件	10
6.1.1	保守内容	10
6.1.2	保守時間	12
6.1.3	保守体制	12
6.1.4	影響調査	12
6.1.5	問合せ対応	12
6.1.6	情報資産管理	13
6.1.7	保守実績の評価と改善	13
6.2	保守対応実績	13
6.3	RPA ツール保守業者の引継ぎ	13

別紙 1-1 端末のハードウェア構成

別紙 1-2 端末のソフトウェア構成

別紙 2 端末のキーボードレイアウト

別紙 3 サービスレベル一覧

別紙 4 対応実績

別紙 5 RPA ツール資材一覧

1. 調達案件名

RPA ツール保守業務（令和 9 年 1 月～令和 9 年 12 月）

2. 委託業務

2.1 RPA ツール保守業務

令和 9 年 1 月から令和 9 年 12 月までの期間について、RPA ツール保守に関する作業を実施する。

保守対象の RPA ツールについては、本調達仕様書「別紙 2 RPA ツール導入業務一覧」に示す。

また、各 RPA ツールを構成する資材については、「別紙 5 RPA ツール資材一覧」に示す。

3. 保守対象業務

3.1 RPA ツールの定義

RPA ツールは、端末上の基幹業務の自動化を目的とした、RPA ソフトウェア製品を使用したツールを指す。RPA ツール資材は、RPA ツールのアプリケーションプログラムに相当する RPA シナリオと RPA シナリオで使用する定義ファイル、MicrosoftExcel マクロ等のファイルを指す。

3.1.1 RPA フォルダ

機構では、基幹システムの領域に、拠点ごとに専用の共有フォルダを設置しており、RPA ツールで使用する為のフォルダとして、RPA フォルダが作成されている。RPA ツールで使用する入出力ファイルは、RPA フォルダに格納して使用する。

なお、 も RPA フォルダと同じ階層に存在する。

基本的な RPA フォルダの構成についてを、「図 3.1-1 RPA フォルダの構成イメージ」に示す。図は、中央年金センタの拠点基幹共有フォルダの構成の一部を示している。中央年金センタでは、「給付届書（郵送分）審査の印字取得（「郵送受付」と略す。）」と「国年一時金登録処理（「一時金」と略す。）」の業務に RPA ツールを導入している。

<拠点基幹共有フォルダ>

▼ 04_拠点基幹共有（機構本部）	
▼ 10_年金給付事業部門	部署名
▼ 02_中央年金センター	拠点名
▼ 01_業務支援ツール等格納フォルダ	業務支援ツールで使用するフォルダ
▼ 本部127_電子媒体管理ツール	
▼ 本部429_一時金業務支援ツール	
▼ 02_文書共有フォルダ	
▼ 05_RPAフォルダ	RPA フォルダ
▼ 02_給付届書（郵送分）の印字取得	「郵送受付」で使用するフォルダ
> ▼ WM014	端末番号「WM014」用のフォルダ
▼ WM026	端末番号「WM026」用のフォルダ
▼ 01_入力データ走行完了	
▼ 02_総括表	
▼ 走行完了	
▼ 02_国民年金死亡一時金特別一時金登録処理	「一時金」で使用するフォルダ
▼ WM002	端末番号「WM002」用のフォルダ
▼ 01_総括表作成	「総括表作成」メニュー用のフォルダ
▼ 01_走行完了	
▼ 02_出力フォルダ	
▼ 02_登録処理	「登録処理」メニュー用のフォルダ
▼ 01_走行完了	

図 3.1-1 RPA フォルダの構成イメージ

3.1.2 RPA 総括表

RPA ツールは、RPA 総括表と呼ばれる Excel ファイルを作成し、利用者が RPA ツールの処理内容と処理結果を確認できるようにしている。処理（メニュー）が複数ある RPA ツールは、前の処理で出力した RPA 総括表ファイルが次の処理の入力ファイルとなる。

RPA 総括表には、主に次に示す情報を出力する。

- ・ RPA 専用 ID
- ・ RPA 実行端末
- ・ 実行年月日
- ・ 入力データ
- ・ 処理結果

郵送受付の RPA 総括表の構成についてを、「図 3.1-2 RPA 総括表（郵送受付）の出力イメージ」に示す。

処理			RPA端末	RPA専用 I D	実施日時		入力ファイル名		全体：14件（完：11件／残：2件）																											
総括表作成			①	②	③		④		④						⑰※年金受給権者原簿照会の自動取得は実施していません。																					
照会取得（開始）					③										届書画面情報						印字取得結果															
照会取得（終了）															基020																					
完了表示	印字省略	No.	入力データ情報										届書画面情報		基020-001								氏名カナ		年金受給権者原簿照会		合計枚数									
			受付番号	受付日	請求書区分	届書コード	照会対象者種別	基礎年金番号	氏名漢字	生年月日	受付区分	氏名カナ			生年月日	基020	基020-005	基020-002	基021-1-2	基020-003	基021-1-2	基020-004	区分01	区分02	区分04	区分20		区分50	区分45	区分22	基050	基010	共090	共081	年金1	年金2
⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫		⑬			⑭																								⑰

【①:RPA 端末】

RPAを走行した端末番号を出力。(例:WM001)

【②:RPA 専用ID】

RPAを実行したRPA専用IDを出力。

【③:実施日時】

総括表作成を開始した日時を出力。

照会取得を開始した日時を出力。

照会取得が終了した日時を出力。

【④:入力ファイル名】

入力データファイル名を出力。

【⑤:完了表示】

・照会完了時に“完”を出力。

【⑥:印字省略】

・入力情報に以下の請求書区分の組合せで同一の請求者から同一の死亡者に対する届書が存在する場合、以下の通り出力

遺族と未支給の両方存在する時、未支給の行に”省略”を出力。

寡婦と未支給の両方存在する時、未支給の行に”省略”を出力。

・基礎年金番号が『97』から始まる場合は、”対象外”を出力。

・DV 被害者のポップアップにより対象者の処理を中断した場合は、”中断”を出力。

・受付区分が『送付』『電子申請』以外の場合は、”不要”を出力。

【⑦:No.】

郵送受付総括表内における通番を出力。

【⑧:受付番号】

入力データファイルに登録された受付番号を出力。

【⑨:受付日】

入力データファイルに登録された新規受付日を出力。

【⑩:請求書区分】

入力データファイルに登録された届書コード(⑪)をもとに、以下のいずれかの文言を出力。

“老齢”、“分割”、“遺族”、“寡婦”、“未支給”

【⑪:届書コード】

入力データファイルに登録された届書コードを出力。

【⑫:照会対象者種別】

・請求書区分が“遺族”、“寡婦”、“未支給”以外の場合

請求者情報の場合:“請求者”を出力

配偶者情報の場合:“配偶者”を出力

・請求書区分が“遺族”、“寡婦”、“未支給”の場合

死亡者情報の場合:“死亡者”を出力

請求者情報の場合:“請求者”を出力

【⑬:基礎年金番号～受付区分】

入力データファイルに登録された届書情報を出力。

【⑭:氏名カナ～生年月日】

基 020 画面から取得した値を出力。

【⑮:基 020～共 096-1】

・届書ごとに印字したハードコピーの枚数を出力。

・照会取得時にエラーが発生した場合は“E”

・照会を行わなかった届書は空欄

・DV 被害者のポップアップ表示の場合”D”

<受給権者原簿固有>

・WEB 画面起動失敗の場合”WE”

・起動時に「スキップ」を選択した場合”S”

<氏名索引固有>

・生年月日が未登録の場合”S”

【⑯:合計枚数】

届書ハードコピーの合計枚数を算出する数式を出力。
最終行に全体の総合計枚数を算出する数式を出力。

【⑰:受給権者原簿取得スキップ】

RPA ツール起動時に、年金受給権者原簿照会の「スキップ」を選択した場合に以下の文言が表示される。
※年金受給権者原簿照会の自動取得は実施していません。

図 3.1-2 RPA 総括表（郵送受付）の出力イメージ

3.1.3 黒画面について

(1) 入力項目

RPA シナリオで使用する黒画面の入力項目を、「表 3.1-2 黒画面の入力項目」に示す。

表 3.1-2 黒画面の入力項目

区分	項目例	入力値	補足	使用ノード
半角数字のみ	基礎年金番号	0123012345	10 桁の数字	・エミュレーションで文字送信（入力欄操作ライブラリ） ・文字列送信
	生年月日（和暦）	7050621 （「平成 5 年 6 月 21 日」の入力）	独自の元号コード値を使用する	
半角カナ	氏名カナ	ネギ△知	△：半角スペース	・文字列送信
半角英数字カナ	事業所整理記号	12アイ 03A2BC	郡市区符号（2 桁の数字） 事業所記号（カナ、英数字）	

(2) 社会保険システムキー

黒画面の遷移等の操作は、「社会保険システムキー」と呼ばれる社会保険システム独自のオペレーションキー入力で実施する。

RPA シナリオで使用する社会保険システムキーを、「別紙 2 端末のキーボードレイアウト」に示す。

(3) 画面内容の確認

社会保険オンラインシステムが提供するコピー機能（以下「黒画面コピー」という。）を使用する。黒画面コピーで取得できない情報は、画像判定等で確認する必要がある。

(4) 画像判定とは

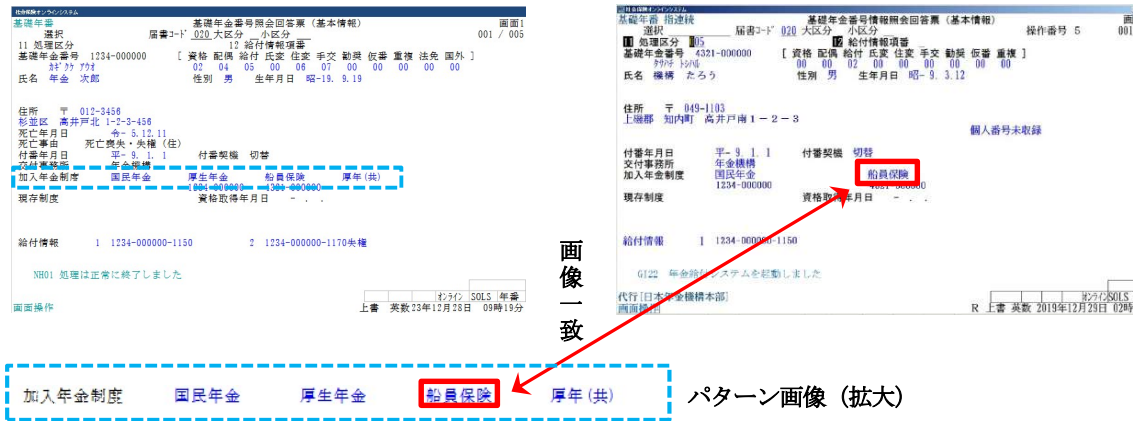
RPA シナリオで実装する画面識別情報、パターン画像、座標、マッチ率等を指定して表示画面が特定の状態がどうかを判定するもの。

「図 3.1-3 画像判定のイメージ」に、画像判定により船員保険制度への加入有無を取得する例を示す。図が示す位置に船員保険が表示されている場合、船員保険加入有りと判定する。

なお、現在の RPA シナリオでは、画像判定ではなく、黒画面コピー解析により、加入年金制度を取得している。

(パターン画像)

(一致の画面例)



(5) 黒画面コピーとは

黒画面コピーとは、黒画面上で特定のキーを送信することで、メイン画面のヘッダ部とフッタ部を除くコンテンツ部分の画面レイアウトテキストデータがクリップボードに保存される機能である。

黒画面コピーによりクリップボードに保存されるテキストを「図 3.1-4 黒画面コピーの機能イメージ」に示す。

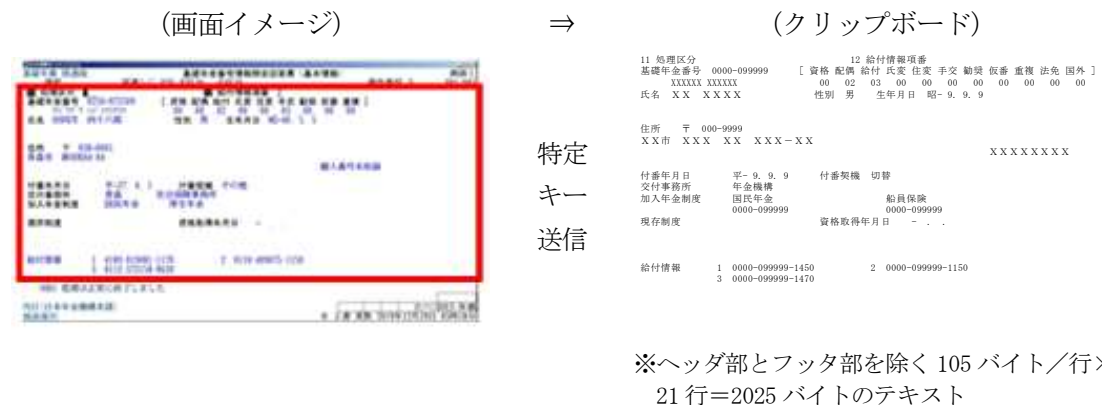


図 3.1-4 黒画面コピーの機能イメージ

<黒画面コピーで取得できない情報>

- ・メイン画面のヘッダ部（タイトル、ページ数、届書コード等）
- ・メイン画面のフッタ部（照会結果メッセージ、オンライン稼働状況等）
- ・メイン画面以外のオーバーラップ画面、介入通知画面

(6) 留意事項

社会保険オンラインシステム（黒画面）の詳細については、閲覧資料を参照すること。

3.2 RPA ツールの実行手順

RPA ツールを使用した業務の手順について、使用する業務フローについて、「図 3. 2-1 業務フロー」と「表 3. 2-1 処理概要」に示す。

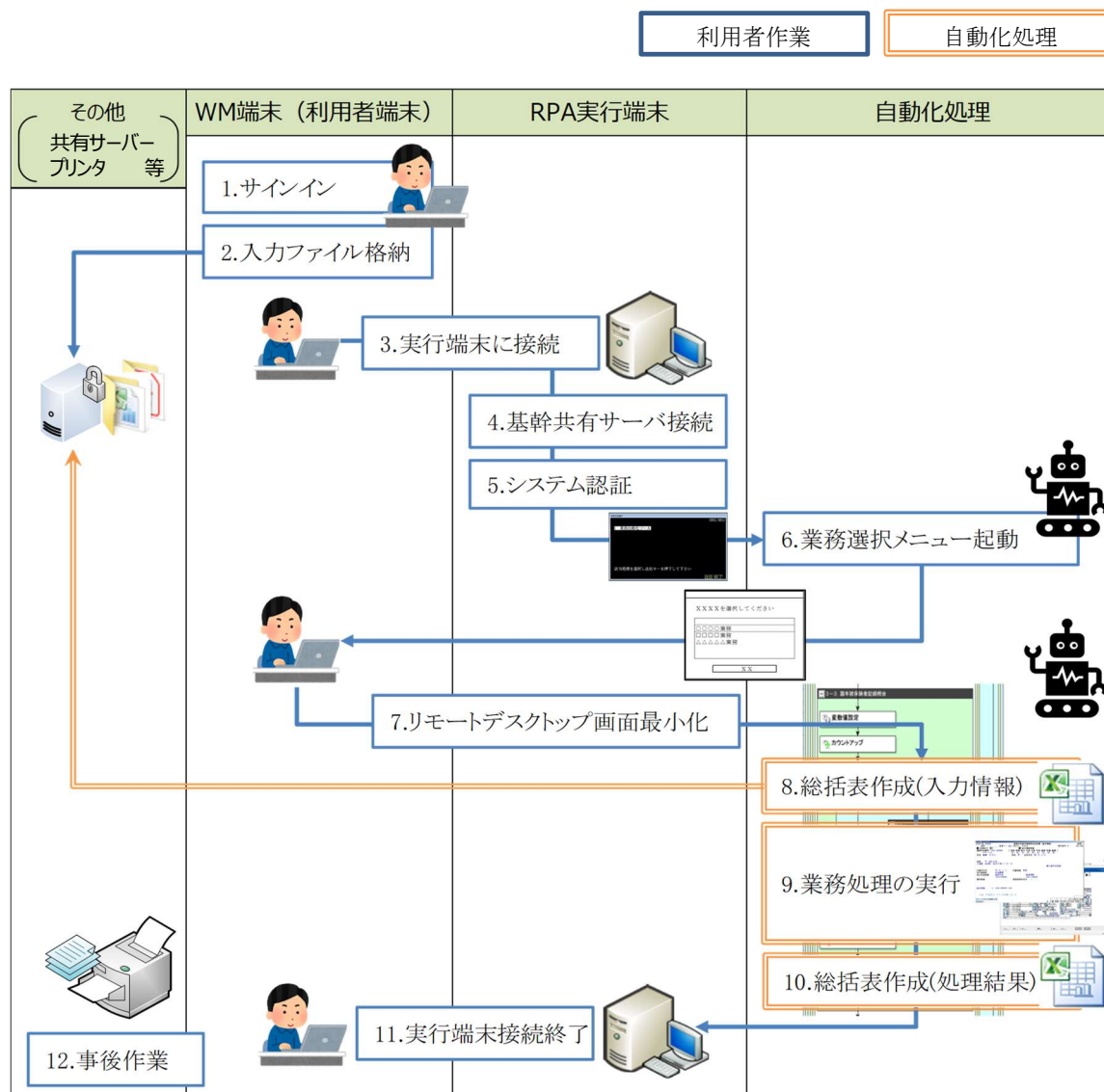


図 3. 2-1 業務フロー

表 3. 2-1 処理概要

No.	業務	説明
1	サインイン	WM 端末（利用者端末）にサインインする。
2	入力ファイル格納	RPA ツール実行に必要な入力ファイルを所定フォルダ（基幹共有フォルダ）へ格納する。 所定フォルダのファイルを保護解除する。
3	実行端末に接続	WM端末（利用者端末）からRPA実行端末へリモートデスクトップ接続する。
4	基幹共有サーバ接続	RPAリモートデスクトップ画面上で環境切替ツール（共通基盤）を起動し、基幹業務環境に切り替える。次に、ファイル授受ツール（共通基盤）を起動し、基幹共有サーバに接続する。
5	システム認証	RPAによる自動化の対象システムを起動し、認証する。

No.	業務	説明
6	業務選択メニュー起動	社会保険オンラインシステムの機能（メニュー）、或いはデスクトップショートカットから RPA ソフトウェア製品を起動し、業務選択メニューを表示する。 利用者は、業務を選択し実行する。
7	リモートデスクトップ画面最小化	RPA ツールが動作したことを確認後、動作の妨げとならないようリモートデスクトップ画面を最小化する。
8	総括表作成（入力情報）	入力ファイルから RPA 総括表を作成する。
9	業務処理の実行	RPA 総括表の入力情報を基に、業務処理を実行する。
10	総括表作成（処理結果）	RPA 総括表に処理結果を出力する。
11	実行端末接続終了	利用者端末のリモートデスクトップ画面上で RPA 実行端末をシャットダウンする。
12	事後作業	RPA ツールの走行が完了した後、以下の事後作業を実施する。 ・ 処理結果の確認（WM 端末(利用者端末)） ・ 印字物等の成果物の内容確認（その他(プリンタ等)）等

3.3 業務の実施・提供時間等

RPA ツールを使用した業務の実施時間は、原則、外部システムのサービス提供時間に合わせて平日（土日祝、年末年始の 12 月 29 日～1 月 3 日除く）及び特定日（第 2 土曜日、機構が定めるねんきん月間の指定日）の 8:30～20:00 とする。

4. 情報セキュリティに関する事項

4.1 情報セキュリティ対策要件

(1) セキュリティ機能の装備

①使用を禁ずる機能

機構の基幹業務端末で使用が許可されない Windows の以下に関連する機能は使用しないこと。また、RPA ツール単体で外部システムと連携可能な以下に関連する機能は実装しないこと。WinActor のライブラリが提供する以下のノードの使用を禁ずる。

- ・ シェルツール（コマンドプロンプト、PowerShell）
- ・ SSH ツール
- ・ Telnet ツール
- ・ メール機能
- ・ 外部サービス連携（OAuth、HTTP、Syslog 送信）
- ・ Python を使用するノード全般（現行の VBScript を使用すること）

RPA ツール（RPA シナリオ、MicrosoftExcel マクロ等）開発のルールで使用不可の機能を定義すると共に、基本設計工程時に使用禁止機能が含まれていないことを確認し、品質評価結果に含めること。また、詳細設計工程又は製造工程のレビューでも確認すること。

②RPA ソフトウェア製品の新機能の使用

WinActor のバージョンアップに伴い追加された機能を新たに使用する場合には機構の承認を得ること。

③ログ出力

- ・ RPA ツールの不正利用の調査並びに稼働状況の解析作業のため、実行ログは操作単位で出力可能とすると共に、稼働状況の解析対象項目の情報（任意の文字列）を出力できること。
- ・ 実行ログに RPA 実行端末のコンピュータ名と RPA 専用 ID を出力すること。
- ・ 実行ログに業務処理に係る個人情報（入力データから取得した基礎年金番号等）は出力しないこと。
- ・ 実行ログに外部システムの設計に係る情報（黒画面コピーの送信キー等）は出力しないこと。
- ・ RPA 実行端末内で実行ログ以外の業務データを保有しないこと。

(2) 脆弱性対策の実施

本要件定義書「6.1.1 (1) 予防保守」を実施すること。また、情報セキュリティインシデントの対応は、「6.1.1 (2) 是正保守」により実施すること。

(3) 製品サポート期間の確認

受託者は、RPA ソフトウェア製品のサポート期限について把握し、サポート期限が公表された際には1ヶ月以内に機構に報告すること。

5. 稼働環境に関する事項

5.1 環境種別の定義

RPA ツールを使用する環境種別を、「表 5.1-1 システム環境概要」に示す。

表 5.1-1 システム環境概要

No.	名称	RPA 端末	概要
1	本番環境	RPA 実行端末	拠点の RPA ツールの利用者が、業務処理を行う環境として利用する。
2	本番環境検証用	RPA 管理端末	機構本部の RPA ツール保守担当職員が、以下の用途で利用する。 ・ RPA ツール資材の内容確認等を行う。 ・ 照会対応の再現確認等を行う。 ・ 端末パッチ適用やソフトウェアのバージョンアップ等の試行検証等を行う。
3	稼働維持環境	RPA 実行端末 RPA 管理端末	保守業務に関して、以下の用途で利用する。 ・ 照会対応の再現確認等を行う。 ・ イベント対応の検証、各種設定変更手順の確認等を行う。

5.1.1 テスト環境

機構の環境（共通基盤、外部システム等）を使用するテストは、稼働維持環境を利用すること。

共通基盤や外部システムの担当業者が稼働維持環境を準備するにあたり、接続確認作業等の依頼を受けた場合は対応すること。

稼働維持環境を利用にあたっては、機構や関連業者が提示するルールに従うこと。また、外部システムの開発や運用に支障をきたすことのないよう留意すること。

5.1.2 テストデータ

入力データファイル等のテストデータについては、原則として受託者にて準備すること。

外部システムに登録するテストデータについては、外部システムとの調整を踏まえて作成分担を決定すること。なお、テストに利用可能なテストデータが、稼働維持環境に存在する場合、提供することは可能である。

5.2 ハードウェア構成

RPA 実行端末のハードウェア構成を、「別紙 1-1 端末のハードウェア構成」に示す。

5.3 ソフトウェア構成

RPA 実行端末のソフトウェア構成を、「別紙 1-2 端末のソフトウェア構成」に示す。

5.4 共通基盤

RPA ツールに関連する共通基盤を「表 5.4-1 共通基盤の概要」に示す。詳細は、閲覧資料により確認すること。

表 5.4-1 共通基盤の概要

No.	名称	説明
1	環境切替ツール	端末環境の切り替え（共通事務環境と基幹業務環境）で使用する端末アプリケーション。
2	ファイル授受ツール	基幹業務環境で基幹共有ファイルサーバーへの接続（通信許可）で使用する端末アプリケーション。 RPA ツール実行前に利用者によるファイル授受ツールの起動と生体認証が必要となる。

5.5 資材配布に関する事項

RPA 実行端末への RPA ソフトウェア（WinActor）と RPA ツール資材の配布作業は端末運用管理事業者が実施する。受託者は、RPA ツール資材の配布作業に係る引継ぎを行うこと。

端末運用管理の資材配布作業で使用するソフトウェアを「表 5.5-1 端末運用管理（管理用）のソフトウェア構成」に示す。

表 5.5-1 端末運用管理（管理用）のソフトウェア構成

No.	名称	説明
1	クライアント運用管理	SKYSEA Client View

WinActor のオプション画面の設定を「表 5.5-2 現行端末の WinActor オプション設定内容」に示す。受託者は、RPA シナリオによる設定を実施すること。

表 5.5-2 現行端末の WinActor オプション設定内容

No.	項目（タブ）	初期値からの変更点	補足
1	管理サーバー	なし	使用しないこと
2	プロキシサーバー	なし	使用しないこと
3	サーバー接続状況	なし	使用しないこと
4	ログサーバー	なし	使用しないこと
5	実行	ターゲット枠を表示する： チェック OFF	
6	時刻	なし	
7	ログ	なし	RPA シナリオで出力先を指定する
8	スクリーンセーバー	なし	使用しないこと
9	更新	なし	使用しないこと
10	ブラウザ	なし	Web リンクと受給権者原簿（Edge 画面）の操作で WebDriver／拡張機能は使用しない
11	その他	古い作業フォルダの削除： 確認せずに自動削除する	

6. 保守業務要件の定義

6.1 RPA ツールに関する保守要件

6.1.1 保守内容

(1) 予防保守

- ① RPA ソフトウェア製品納入事業者（ソフトウェア製品サポート業者）から情報提供される脆弱性情報を把握すること。
- ② RPA ツールの運用に重大な影響を及ぼす可能性のある脆弱性情報については、その脆弱性情報が提供された日から 2 営業日以内に機構へ概要を報告すること。
- ③ 脆弱性対策の対象とした端末利用ソフトウェア製品（RPA ツールで使用するソフトウェアを対象とする）について、端末運用管理事業者から情報提供される RPA 実行端末に適用するセキュリティパッチ情報（脆弱性情報・修正内容情報）を把握すること。
- ④ セキュリティパッチ適用に伴う RPA ツールの対処の可否、可否を机上検証し、機構へ書面により報告すること。
- ⑤ 本調達の保守対象に、Microsoft Edge の WebDriver／拡張機能を使用する RPA シナリオは含まれない。
- ⑥ 机上検証では対処の可否の判断が難しい場合には、実機検証を行うこと。
- ⑦ 機構へ報告後、機構と協議したうえ、対処の可否、可否を決定すること。
- ⑧ 機構からの指示に基づき、RPA ツールの改修及びテストを行うこと。
- ⑨ 本番環境の端末装置の変更作業（プログラム変更に伴うファイル転送とファイル更新）は、端末運用管理事業者が実施するため、本番作業に係る引継ぎを行うこと。

- ⑩ 本番作業は基本的に月次で実施されるが、更新プログラムの内容と時期は、機構の他システムが実施する検証結果も合わせて決定される。

(2) 是正保守

- ① 是正保守の対象は、情報セキュリティインシデントを含むこととする。
- ② 機構からの連絡又は端末運用管理事業者が行うシステム障害の一次切り分けで、RPA ツールに不具合の可能性がある場合、原因（発生原因、影響度、過去の発生実績、再発可能性等）を特定したうえ、障害復旧の施策内容、資材作成から検証、実行に至るまでのプロセス等の検討を行うこと。
- ③ 障害原因調査及び障害復旧の検討結果については、機構と協議の上、復旧施策を決定すること。再発可能性が存在する場合は、恒久的な対応策を提案すること。
- ④ RPA ソフトウェア製品の設定に起因する障害の発生、又は RPA ツールの改修や RPA ソフトウェア製品のパッチ適用等を契機として、環境設定変更が必要となった場合には、以下の対応を行うこと。
 - ・影響調査及び設定変更内容の検討
 - ・本番環境変更手順の作成
 - ・稼働維持環境における検証
 - ・設定変更等により影響を与えるドキュメントの修正
- ⑤ 前項②と③の対応の中で、障害原因が RPA ツール以外にあると判断した場合は、機構にその理由（根拠となる情報等を含む）を報告すること。障害原因が RPA ツールではないことが判明した場合でも、障害対応に必要な情報を提供する等、障害対応作業に協力すること。
- ⑥ 障害対応状況を報告する際は、障害に伴う影響範囲、程度を把握するために必要となる記録類を含め、障害の詳細が分かる資料（図等で説明した資料）を作成し、機構に対面で報告すること。また、当該資料は、契約期間満了までの間、保存すること。
- ⑦ 障害復旧方針は、二次障害が発生しないよう、作業手順、作業実施時のチェック方法等を取りまとめた資料を作成したうえ、機構と協議の上で決定すること。
- ⑧ 障害復旧の措置後、障害発生日時、発生事象、対応経緯等を整理した資料を作成し、機構へ報告すること。また、特定した障害の原因を踏まえた再発防止策を策定すること。

(3) 適応保守（イベント対応）

- ① イベント対応の対象は、RPA ツールに関連する外部環境の変化（業務要領の変更、外部システムの変更等）に起因とする案件とする。
- ② 機構の指示に基づき、影響調査を実施すること。
- ③ 機構は、影響調査結果の内容を踏まえて、対応策の実施要否を決定する。受託者は、当該決定事項からの指示に基づき、指定した期間内に RPA ツールの改修及びテストを行うこと。
- ④ 本番環境への配布作業は端末運用管理事業者が実施することから、端末運用管理事業者からの確認事項の対応等、必要な引継ぎと支援を実施すること。
- ⑤ 本調達期間中は、プリンタ更改が実施され、保守耐用期限が到来するプリンタ設備が後継機に入れ替わる。保守対象の RPA ツールではプリンタドライバの設定を変更するような実装は行っていないが、稼働維持環境で実機確認作業を実施すること。
 - ・黒画面のプリンタ関連の機能を使用する RPA シナリオの走行に問題がないこと
 - ・RPA ツール資材の印刷で印字欠け等の問題がないこと（対象は Excel のみ）実機確認作業は、東京近郊の稼働維持環境で令和 9 年 9 月に実施する予定である。

- ⑥ 組織改編対応は、部署名変更や拠点追加により「別紙5 RPA ツール資材一覧」にある「関連ファイル格納フォルダー一覧 (Excel)」で定義の変更が必要になった場合に実施する。

6.1.2 保守時間

- (1) 原則、平日 9:00～18:00 の時間帯の受付を可能とすること。
- (2) 機構の指示に基づき、RPA ツールの障害対応後の復旧日等は、年金事務所の始業時刻に合わせ、8:30～9:00 の間についても受付を可能とすること。
- (3) 障害発生等に伴う保守時間外の対応については、作業の必要性、作業内容、対応工程、対応状況を整理したうえ、機構と協議の上、その指示に従うこと。
- (4) 年末の 12 月 29 日～12 月 31 日の期間は、12 月 28 日 18:00 以降に判明した障害対応を想定している。
- (5) 機構本部での作業は、原則、機構からの要請を受けてから 2 時間以内に機構本部に到着可能であること。

6.1.3 保守体制

- (1) RPA ツールの実施に関し、本要件定義書「6.1.2 保守時間 (1)」に示す時間帯は、機構及び端末運用管理事業者等と連絡がとれる体制を構築すること。
- (2) 当該時間帯に障害が発生した際に、迅速な対応を可能とするため、問合せを一元的に受け付ける障害対応窓口の設置を含め、迅速な保守対応ができる体制を構築し、機構へ報告し、その承認を得ること。
- (3) 当該時間帯以外においても、RPA ツールの障害に起因して業務へ支障をきたす、又はセキュリティ対応に伴う調査を要すると機構が判断した場合は、機構及び関係業者等が緊急で連絡を行うため、緊急時の連絡窓口を設置し、機構に報告すること。

6.1.4 影響調査

- (1) 機構からの指示に基づき、本調達の保守期間中に実施する必要がある作業（情報セキュリティ対策に係る作業等）の影響調査を実施すること。
- (2) 影響調査にあたっては、RPA ツール、業務の手順、入出力ファイル等の影響箇所を特定すること。
- (3) 影響調査結果に伴い、作業の規模、各工程の工数、工期等の概算見積りを行い、結果報告として取りまとめ、機構に報告すること。
- (4) 影響調査結果（成果物）の粒度については、調査の内容や目的に応じ、前提条件として機構と事前に調整すること。

6.1.5 問合せ対応

- (1) 機構又は端末運用管理事業者（端末ヘルプデスク）は、利用拠点からの RPA ツールの実行エラーに係る照会を受け付ける。
- (2) 受託者は、実行ログの解析等により原因調査及び対処方法を含む内容を調査結果として取りまとめ、機構に回答すること。
- (3) 回答にあたっては、適宜、機構へ報告・相談することにより早期解決に努めること。

6.1.6 情報資産管理

- (1) RPA ソフトウェア製品の使用状況（ライセンスを使用している拠点と端末名、割り当てプリンタ等の情報）をまとめた資料を「RPA ライセンス管理簿」として作成し、機構が指定した時期に提出すること。時期は、月次（ライセンスを使用する端末に変更があった場合）を想定している。実行端末の設置作業は端末運用管理事業者が行うため、最新の情報を提供すること。

6.1.7 保守実績の評価と改善

(1) 保守業務の計画

「保守業務実施計画書」を作成し、契約締結後 2 週間以内に機構の承認を得ること。計画の見直しが生じた際には、これに必要な対応を行うこと。

(2) 保守業務の実施状況の報告

- ① 以下の事項を含む実施内容、結果等の保守実績を月次で取りまとめた「保守業務報告書」を機構へ提出すること。また、計画値と実績値の差異分析を実施し、計画値と実績値の乖離が大きい場合は、要因分析、改善措置の検討も併せて行うこと。
 - ・保守作業の内容や工数等の作業実績状況
 - ・サービスレベルの達成状況
 - ・リスク・課題の把握・対応状況
- ② 機構と受託者の間で締結したサービスレベルの達成状況を管理、報告すると共に、サービスレベルの維持及び向上に努めること。なお、サービスレベルの設定項目及びサービスレベル評価条件については、「別紙 3 サービスレベル一覧」のとおり。
- ③ ソフトウェアの構成に変更が生じる場合には、変更後の環境がライセンスの許諾条件に合致するか否かを確認し、機構に報告すること。
- ④ 役務範囲における全ての作業に関する事後検証を行い、実績、振り返り、残課題等をまとめた「保守完了報告書」を作成し、本契約が終了する 5 営業日前までに機構の承認を得ること。
 - ・履行期間中に実施した作業内容及び作成した成果物一覧
 - ・履行期間中に実施した作業の予定工数及び実績工数
 - ・引継ぎ事項及び引継ぎ結果
 - ・サービスレベル実績評価

(3) 保守業務の実施状況の評価協力

機構が実施する保守業務実施状況の評価に際し、情報提供やデータ提示など、機構の求めに応じて必要な対応を行うこと。また、評価の結果に応じて「保守業務実施計画書」を改訂すること。

6.2 保守対応実績

現行の RPA ツールにおいて、令和 7 年 1 月から令和 7 年 12 月に行った保守作業の対応実績は、「別紙 4 対応実績」のとおりである。

6.3 RPA ツール保守業者の引継ぎ

令和 9 年 11 月末頃までに、令和 10 年 1 月 4 日からの RPA ツール保守業務を行う業者を決定する予定であるため、次期 RPA ツール保守業者に対する引継ぎにあたり、RPA ツール保守業務

の手順等を示したマニュアル、作業経緯、RPA ツール保守業務として解決すべきとした残存課題等を作成する。

引継ぎ後は、「保守業務引継完了報告書」としてまとめ、機構に提出し、承認を得ること。

以上

端末のハードウェア構成

項番	名称	説明
1	種類	デスクトップ型
2	CPU	Core i5-12500T(PassMark:16580)
3	メモリ	16GB
4	内蔵HDD	256GB M2.2230,Class 35,自動暗号化 Opal 2.0
5	ディスプレイ	解像度1920×1080
6	キーボード	JIS109A(と同等)

端末のソフトウェア構成

項番	名称	説明
1	OS	Microsoft Windows 11 Enterprise LTSC (64bit)
2	ブラウザ	Microsoft Edge
3	OAソフトウェア	Microsoft Office LTSC 2024 (32bit)
4	PDF閲覧ソフトウェア	Adobe Acrobat Reader
5	プラットフォーム	Microsoft .NET Framework 4.8以上 Microsoft .NET Framework 3.5 SP1
6	ウイルス対策ソフト	Trend Micro Apex One
7	情報セキュリティ対策ソフト	InfoBarrier ControlClient
8	RPAソフトウェア	WinActor実行用 サイトライセンス版 (ノードロック方式)

端末のキーボードレイアウト

キー配置



オペレーションキー（「社会保険システムキー」という。）



■ : 社会保険システムキー (社保キー)

RPAシナリオで使用する主な社会保険システムキー

社保キー (オペレーションキー)	割り当てキー	機能の説明
終了	[Esc]	入力操作の中断、入出力画面の初期化を指示する。 入出力画面の終了を指示する。
モード	[F3]	モード設定処理画面の表示を指示する。
制度	テンキーの[/]	制度設定画面の表示を指示する。 制度 [共通(共)/健保・厚年(厚)/船保(船)/国年(国)/基礎年番(基)]
届書	ボリュームアップ	届書コード入力域に入力された届書コードを起動して処理の開始を指示する。
割込	[Shift]+ボリュームダウン	割込み選択画面の表示を指示する。
印字	ボリュームオフ	画面に表示されているデータをプリンタに印字することを指示する。
再表示	ボリュームダウン	再度入力データを表示することを指示する。 基礎年金番号情報照会回答画面【基020】の基礎年金番号の再入力で使用
操作指定	[Home]	オペレーションの先頭画面に戻すことを指示する。 国民年金記録照会画面【基020-001区分XX】(区分は2桁の数字)の表示で使用
送信	[Ctrl]	1つのオペレーションに対するデータの入力完了を指示する。
確定	[Enter]	選択項目の決定を指示する。
次頁	[PageDown]	画面表示が複数頁にまたがる場合、次頁を表示することを指示する。 最終頁の場合、次頁キーで先頭頁が表示される。

サービスレベル一覧

項番	サービス名	SLA項目	内 容	測定単位	管理レベル	管理値
1-1	保守管理	保守業務実施計画 保守業務状況報告	保守状況報告の遵守率	% (回数)	保証	100% (1回／月)
1-2		SLA報告	月次のSLA達成状況報告	% (回数)	保証	100% (1回／月)
2-1	保守サービス	保守員到着時間	機構からの要望に応じて保守員が機構本部に到着するまでの時間	日・時間	目標	原則として2時間以内 ただし、交通事情及び天候事情等によりSLAの遵守が困難な場合であつて、これが受託者の責に拠らない場合は項目対象外とする。 機構と協議し合意した場合は、別途設定した時間とする。
3-1	障害対応	障害対応履歴の管理	RPAツール障害対応履歴を正確に管理し、トレーサビリティを確保する	信頼性	保証	下記の情報について、最新状態(拠点に配布している資材と同等)を維持し、常時提示可能とする。 ・資材配布一覧(情報) ・配布資材(ファイル) ・配布日、配布拠点
5-1	その他対応	納入成果物の納入期限	別途定める納入成果物を納入する期限	日・時間	保証	別途定める納入成果物ごとの納入期限を超過しないこと。

対応実績

対象期間：令和7年1月～令和7年12月(12ヶ月)

項番	作業項目	作業詳細	主な作業	計画値	実績値	補足(参考)																																						
1	プロジェクト管理	各種資料作成として実施計画書、月次報告書、完了報告書を作成する。	各種資料作成について、次の作業を行う。 ①保守業務実施計画書・情報セキュリティ管理計画書 ②保守業務報告書(月次) ③保守完了報告書	10.08人月	5.96人月	令和7年7月の履行中検査の対応を含む。																																						
		全体スケジュール管理、端末運用管理者や外部システムの保守業者との調整等を行う。	プロジェクト管理について、次の作業を行う。 ①全体管理(スケジュール管理・進捗管理等) ②会議体開催 ③外部調整		4.02人月																																							
		引継ぎ対応		0.97人月	令和7年6月に従前事業者からの引継ぎを実施。																																							
2	問合せ対応	拠点のRPAツールの事象に関する問い合わせに対して、調査・回答を行う。	次の作業を行う。 ①利用拠点の問合せに係る調査 ②機構本部システム部門の問合せ	5.14人月	3.71人月	委託業者に作業を指示した問合せ件数は以下のとおり。 <table><tr><th colspan="2" rowspan="2"></th><th>R7.1～6</th><th>R7.7～12</th><th colspan="2">R8.1～3</th><th>R8.4</th></tr><tr><th>旧端末</th><th>旧端末</th><th>旧端末</th><th>新端末</th><th>新端末</th></tr><tr><td rowspan="3">拠点照会</td><td>予約</td><td>66 件</td><td>0 件</td><td>0 件</td><td>5 件</td><td>0 件</td></tr><tr><td>郵送</td><td>10 件</td><td>0 件</td><td>0 件</td><td>1 件</td><td>0 件</td></tr><tr><td>その他</td><td>0 件</td><td>0 件</td><td>0 件</td><td>0 件</td><td>0 件</td></tr><tr><td colspan="2">保守関連</td><td>0 件</td><td>4 件</td><td>0 件</td><td>3 件</td><td>1 件</td></tr></table>			R7.1～6	R7.7～12	R8.1～3		R8.4	旧端末	旧端末	旧端末	新端末	新端末	拠点照会	予約	66 件	0 件	0 件	5 件	0 件	郵送	10 件	0 件	0 件	1 件	0 件	その他	0 件	0 件	0 件	0 件	0 件	保守関連		0 件	4 件	0 件	3 件	1 件
		R7.1～6	R7.7～12	R8.1～3		R8.4																																						
		旧端末	旧端末	旧端末	新端末	新端末																																						
拠点照会	予約	66 件	0 件	0 件	5 件	0 件																																						
	郵送	10 件	0 件	0 件	1 件	0 件																																						
	その他	0 件	0 件	0 件	0 件	0 件																																						
保守関連		0 件	4 件	0 件	3 件	1 件																																						
3	影響調査	RPAツールの改善要望や外部システム変更に伴う影響調査を行う。	影響調査について、次の作業を行う。 ①外部システム変更に伴う影響調査 ②調査結果資料作成	1.88人月 (4件)	1.25人月 (3件)	黒画面レイアウト変更:2件 郵送セパレータ様式変更と追加:1件																																						
4	イベント対応	様式変更対応等の外部起因のイベントについて、RPAツールへの影響調査と対応を行う。	次のイベント対応を行う。 ①外部起因に伴う改修 ②組織変更対応	4.14人月	4.43人月	実績は、①が様式変更3件及び黒画面(初期選択値)変更1件。②が1件。 工数の参考は以下のとおり(影響調査の工数は含まない)。 <table><tr><th>規模</th><th>工数</th><th>案件</th></tr><tr><td>軽微</td><td>0.5人月</td><td>様式変更、組織改編対応</td></tr><tr><td>小</td><td>1.5人月</td><td>様式追加</td></tr><tr><td>中</td><td>2.0人月</td><td>黒画面レイアウト変更、黒画面実機検証(プリンタ更改)</td></tr><tr><td>大</td><td>3.5人月</td><td>WEB画面レイアウト変更</td></tr></table>	規模	工数	案件	軽微	0.5人月	様式変更、組織改編対応	小	1.5人月	様式追加	中	2.0人月	黒画面レイアウト変更、黒画面実機検証(プリンタ更改)	大	3.5人月	WEB画面レイアウト変更																							
規模	工数	案件																																										
軽微	0.5人月	様式変更、組織改編対応																																										
小	1.5人月	様式追加																																										
中	2.0人月	黒画面レイアウト変更、黒画面実機検証(プリンタ更改)																																										
大	3.5人月	WEB画面レイアウト変更																																										
5	パッチ適用 (脆弱性対応)	RPA実行端末に適用するセキュリティパッチ(RPAソフトウェア製品のパッチを含む)について、机上検証と必要な対応を実施する。	端末基盤の環境変更について、対応作業を行う。 ①端末パッチ適用の検証(月次) ②端末パッチ適用に伴う改修	4.78人月 (検証:月次) (改修:1回)	3.76人月 (検証:月次) (改修:0回)	過去に、WinActorのパッチ適用(バグフィックスバージョンアップ)の実績はない。 その他の端末ソフトウェアのパッチ適用のスケジュールは以下のとおり。保守対象のRPAツール資材で使用する端末ソフトウェアを対象とする。 <table><tr><th>項目</th><th>頻度</th></tr><tr><td>Edgeバージョンアップ</td><td>毎月</td></tr><tr><td>Microsoft更新プログラム</td><td>隔月</td></tr><tr><td>Adobeバージョンアップ</td><td>隔月</td></tr><tr><td>その他(情報セキュリティ対策ソフトウェア)等</td><td>1回／年程度</td></tr></table>	項目	頻度	Edgeバージョンアップ	毎月	Microsoft更新プログラム	隔月	Adobeバージョンアップ	隔月	その他(情報セキュリティ対策ソフトウェア)等	1回／年程度																												
項目	頻度																																											
Edgeバージョンアップ	毎月																																											
Microsoft更新プログラム	隔月																																											
Adobeバージョンアップ	隔月																																											
その他(情報セキュリティ対策ソフトウェア)等	1回／年程度																																											
6	障害対応	RPAツールの不具合における調査・検証・修正を行う。	障害対応について、次の作業を行う。 ①RPAツール起因不具合事象の即時対応、本格対応	0.88人月	0.00人月	対象期間中に、障害対応の実績はない。																																						
7	資材管理 構成管理	RPAツール資材の管理を行う。	次の作業を行う。 ①装置別資材配布一覧の更新 ②RPAツール資材の構成管理	1.76人月	1.75人月																																							
合計				28.66人月	25.85人月	※1人月＝160人時																																						

RPAツール資材一覧

RPAツール資材として、RPA実行端末に配布するファイルの一覧と、業務ごとに使用しているファイルを示す。

※ RPAシナリオのノード数は、令和8年5月時点の情報であり、今後変更になる可能性がある。

※ 関連ファイル格納フォルダー一覧(Excel)は、拠点毎のRPAツールの入出力ファイルを格納する基幹共有フォルダのパスの一覧。

調達仕様書「別紙2 RPAツール導入業務一覧」の項番					①	②	⑦	③	⑤	⑥	
項番	ファイル名	補足	黒画面の使用	RPAシナリオのノード数	「業務選択メニュー」から呼び出すRPAシナリオ	予約相談の事前準備	の給付届書（郵送分）審査	に係る印字取得	③（二以上事業所勤務者届書（合算分）の自動入力	国年控除証明書再発行	国年一時金登録処理
1	業務自動化1000.lnk	黒画面起動用(項番3のショートカット)	-								
2	D4Y100起動シナリオ(黒画面メニュー起動).ums7			3							
3	D4Y100業務選択シナリオ(黒画面メニュー起動).ums7	黒画面の環境設定(モード設定処理等)を行う。	○	210							
4	業務マスタ黒画面.xlsx										
5	業務自動化ツール.lnk	デスクトップ起動用(項番6のショートカット)	-								
6	D4Y101起動シナリオ(デスクトップショートカット起動).ums7			3							
7	D4Y101業務選択シナリオ(デスクトップショートカット起動).ums7			130							
8	D4Y001予約相談対象者情報の抽出シナリオ.ums7	総括表作成		477	○	○					
9	D4Y001予約相談用照会取得シナリオ.ums7		○	165		○					
10	D4Y001予約相談用照会実行シナリオ.ums7	項番10と項番15は同一ファイル	○	443		○					
11	予約相談関連ファイル格納フォルダー一覧.xlsx	年金事務所・分室配布用	-			○					
	予約相談関連ファイル格納フォルダー一覧.xlsx	相談センタ①配布用	-			○					
	予約相談関連ファイル格納フォルダー一覧.xlsx	相談センタ②配布用	-			○					
12	原本予約相談総括表.xlsx		-			○					
13	D4Y003郵送受付対象者情報の抽出シナリオ.ums7	総括表作成		315	○		○				
14	D4Y003郵送受付用照会取得シナリオ.ums7		○	155			○				
15	D4Y003郵送受付用照会実行シナリオ.ums7	項番10と項番15は同一ファイル	○	443			○				
16	D4Y003セパレータ印刷シナリオ.ums7			17			○				
17	セパレータテンプレート.xlsx	印字取得単位のセパレータとして印刷する様式。様式原本は業務支援ツール(XLSMファイル)を元にする。	-				○				
18	原本郵送受付総括表.xlsx		-				○				
19	郵送受付関連ファイル格納フォルダー一覧.xlsx		-				○				
20	D4Y017被保険者賞与支払情報の抽出シナリオ.ums7	総括表作成		216	○				○		
21	D4Y017被保険者賞与支払届登録処理シナリオ.ums7		○	304	○				○		
22	D4Y017被保険者月額算定基礎情報の抽出シナリオ.ums7	総括表作成		215	○				○		
23	D4Y017被保険者報酬月額算定基礎届登録処理シナリオ.ums7		○	306	○				○		
24	二以上届書(合算)関連ファイル格納フォルダー一覧01賞与.xlsx		-						○		
25	原本二以上賞与総括表.xlsx		-						○		
26	二以上届書(合算)関連ファイル格納フォルダー一覧02算定.xlsx		-						○		
27	原本二以上算定総括表.xlsx		-						○		
28	D4Y009控除証明書再発行対象者情報の抽出シナリオ.ums7	総括表作成 【基020】と【基020-001】画面の住所を黒画面コピー機能により取得する。	○	182	○					○	
29	D4Y009控除証明書再発行処理シナリオ.ums7		○	150	○					○	
30	原本控除証明書再発行総括表.xlsx		-							○	
31	控除証明書再発行関連ファイル格納フォルダー一覧.xlsx		-							○	
32	入力ファイル読込.xlsm	入力データファイル(CSV)解析処理	-							○	
33	D4Y015国民年金死亡一時金特別一時金登録情報の抽出シナリオ.ums7	総括表作成		179	○						○
34	D4Y015国民年金死亡一時金特別一時金登録処理シナリオ.ums7		○	291	○						○
35	原本国民年金死亡一時金特別一時金登録処理総括表.xlsx		-								○
36	国民年金死亡一時金特別一時金登録関連ファイル格納フォルダー一覧.xlsx		-								○
37	D4Y014企業連デスクトップ用初期処理シナリオ.ums7			12				○			
38	D4Y014企業連突合結果照会取得対象者情報の抽出シナリオ.ums7	総括表作成		285	○			○			
39	D4Y014企業連用WEB画面印字取得シナリオ.ums7			538	○			○			
40	D4Y014企業連用照会取得シナリオ.ums7		○	347	○			○			
41	企業連記録突合関連ファイル格納フォルダー一覧.xlsx		-					○			
42	原本RPA企業連突合総括表.xlsx		-					○			
43	重複排除.xlsm	入力データファイル(Excel)解析処理	-					○			

RPAツール資材一覧

別紙5

RPAツール資材として、RPA実行端末に配布するファイルの一覧と、業務ごとに使用しているファイルを示す。

- ※ RPAシナリオのノード数は、令和8年5月時点の情報であり、今後変更になる可能性がある。
- ※ 関連ファイル格納フォルダー一覧(Excel)は、拠点毎のRPAツールの入出力ファイルを格納する基幹共有フォルダのパスの一覧。

調達仕様書「別紙2 RPAツール導入業務一覧」の項番						①	②	⑦	③	⑤	⑥
項番	ファイル名	補足	黒画面の使用	RPAシナリオのノード数	「業務選択メニュー」から呼び出すRPAシナリオ	予約相談の事前準備	給付届書（郵送分）審査 の印字取得	企年連記録との突合事業 に係る印字取得	二以上事業所勤務者届書 （合算分）の自動入力	国年控除証明書再発行	国年一時金登録処理
44	D4Y800ログ出力指定シナリオ.ums7			4		○	○	○	○	○	○
45	D4Y800総括表アクティブシート印刷シナリオ.ums7	Excelの印刷画面を表示して印刷実行		9		○	○	○		○	
46	D4Y800印字スタック判定シナリオ.ums7	画像マッチング 黒画面のプリンタ関連機能	○	26		○	○	○	○	○	○
47	D4Y800プリンタ介入判定シナリオ.ums7	画像マッチング。介入通知表示判定 黒画面のプリンタ関連機能	○	16		○	○	○	○	○	○
48	D4Y800特定対象者判定シナリオ.ums7	画像マッチング。介入通知表示判定	○	14		○	○				
49	D4Y800DV被害者判定シナリオ.ums7	画像マッチング。介入通知表示判定	○	12		○	○				
50	D4Y800黒画面右上先頭ページ判定シナリオ.ums7	画像マッチング	○	3		○	○				
51	D4Y800黒画面右上複数ページ判定シナリオ.ums7	画像マッチング	○	4		○	○				
52	D4Y800黒画面右下判定シナリオ.ums7	画像マッチング	○	17		○	○				
53	D4Y800黒画面左下エラー判定シナリオ.ums7	画像マッチング	○	20		○	○	○			
54	D4Y800黒画面左下エラー判定更新用シナリオ.ums7	画像マッチング	○	33					○	○	○
55	D4Y800氏名索引取得シナリオ.ums7		○	144		○	○				
56	D4Y800国年記録印字取得シナリオ.ums7		○	142		○	○				
57	D4Y800分割画面印字取得シナリオ.ums7		○	38		○	○				
58	D4Y800年金給付オンラインWEB画面の印字シナリオ.ums7	Webリンクにより給付原簿画面を表示	○	74		○	○	○			
59	D4Y800代行事務所確認シナリオ.ums7			12						○	
60	事務所名称一覧.xlsx			-						○	
61	D4Y102処理結果リスト出力シナリオ.ums7	黒画面【共955-1】の実行	○	20						○	