

ノーコードツール運用支援業務 提案要求仕様書

提案書作成における留意点

- 県は、受託事業者の決定通知後、業務委託先候補事業者の提案内容を踏まえ、本提案要求仕様書をもとに調達仕様書を作成し、調達仕様書及び提案書を本業務の仕様として業務委託契約を締結するものとする。
- 本仕様書中に「提案事項」として指定された内容については、提案書に該当部分を分かるようにしたうえで、必ず提案に含めること。
- 本仕様書の要求要件にない事項で、提案者が独自に追加をした提案がある場合は、提案書中の該当箇所に「追加提案」と表記すること。
- 提案書で提案された取組については、本業務の中ですべて実施することとし、費用が別となる提案は含めないこと。

目次

| | |
|-----------------------------|---|
| 1. 基本事項..... | 1 |
| 1.1 業務名..... | 1 |
| 1.2 背景..... | 1 |
| 1.3 目的..... | 1 |
| 1.4 契約期間..... | 1 |
| 1.5 導入予定ツール..... | 1 |
| 1.6 ライセンス保持者及び職種..... | 2 |
| 1.7 対象業務..... | 2 |
| 2. 業務要件..... | 3 |
| 2.1 問合せ対応業務..... | 3 |
| 2.1.1 対象ツール..... | 3 |
| 2.1.2 対象者..... | 3 |
| 2.1.3 業務内容..... | 3 |
| 2.2 職員研修業務..... | 5 |
| 2.2.1 ノーコードツール利用基盤基礎研修..... | 5 |
| 3. 業務実施要件..... | 6 |
| 3.1 業務の実施..... | 6 |
| 3.1.1 業務実施計画..... | 6 |
| 3.1.2 実施体制..... | 6 |
| 3.1.3 スケジュール..... | 6 |
| 4. 納品要件..... | 8 |
| 4.1 納品物..... | 8 |
| 4.1.1 納品形式..... | 8 |
| 4.1.2 納品場所..... | 8 |

1. 基本事項

1.1 業務名

ノーコードツール運用支援業務

1.2 背景

業務のデジタル化は外部のIT企業への委託等が前提となっており、いままでは職員が自らの力でデジタル化を進めることは難しかった。しかし、ノーコードツール・ローコードツールの台頭により、近頃は、プログラミングスキルを持たない自治体職員でも簡単にシステム構築を内製化できるようなサービスが登場している。

本県では、職員が主体的に業務改善できる環境を整備するため、プログラミング知識はなくても簡単にシステム(アプリケーション)を構築できるノーコードツールを令和5年度より一部職員に導入している。

令和6年度は全庁を挙げて照会回答事務(庁内への事業実績等調査)などの効率化に取り組むとともに、ノーコードツールに蓄積されたデータを全庁で共有できる仕組みづくりを行い、部門を超えたデジタル化を図っていくため、当該ツールを全職員に導入する予定である。

1.3 目的

ノーコードツールの利用を、令和6年度から全職員に拡大するにあたり、ノーコードツール操作の研修をはじめ、アプリの作成手順等の問合せ対応など、職員が主体的にツールを使いこなすための支援業務を委託する。

これにより、職員のデジタルスキルの向上を図るとともに、デジタルによる迅速で継続的な業務改善を職員自身で行っていくことを目指す。

1.4 契約期間

契約締結日より令和7年5月31日。ただし、翌年度以降において、歳入歳出予算の当該契約の金額について減額又は削除があった場合は、当該契約を解除する。

1.5 導入予定ツール

本業務において支援の対象となりうる導入予定のツール(本業務にはライセンス提供は含まない)は以下である。

- (1) ノーコードツール利用基盤(以下「利用基盤」とする。)
例示品:サイボウズ株式会社 kintone スタンダードコース
- (2) 利用基盤へのデータ投入 WEB フォームツール
例示品:トヨクモ株式会社 FormBridge プロフェッショナルコース
- (3) 利用基盤データの WEB 表示ツール
例示品:トヨクモ株式会社 kViewer プロフェッショナルコース
- (4) 利用基盤のカスタマイズツール
例示品:アールスリーインスティテュート gusuku Customine 年額 1000
- (5) 利用基盤のバックアップツール
例示品:トヨクモ株式会社 kBackup プレミアムコース

1.6 ライセンス保持者及び職種

「1.5(1) 導入予定ツール」におけるライセンス保持者及び職種は以下を予定している。

- (1) ライセンス保持者
100 課 122 所 13,100 人(県警職員及び教員を除く全職員)
- (2) 職種
 - ・ 一般行政職員
 - ・ 技術職員

1.7 対象業務

本業務において対象とする内容は以下である。

- (1) 問合せ対応業務
職員からのノーコードツールの操作やアプリ作成等に関する問合せ対応。
- (2) 職員研修業務
職員に対するノーコードツールの操作やアプリ作成等に関する研修の実施。

提案事項 1

会社概要

- ・ 提案者の会社概要について資料を提示すること。

提案事項 2

提案の趣旨

- ・ 本業務の目的等を踏まえ、提案者が考える本業務の趣旨、提案のコンセプト、提案の概要等について提示すること。

2. 業務要件

2.1 問合せ対応業務

「1.5 導入予定ツール」に関する職員からの問合せに対応する。

2.1.1 対象ツール

問合せを受け付ける対象ツールは、「1.5 導入予定ツール」のうち(1)～(4)とする。

2.1.2 対象者

問合せを受け付ける対象は、「1.6 ライセンス保持者及び職種」とする。

2.1.3 業務内容

- (1) 本県職員からのアプリ作成の操作に関する問合せを受け付けるサポートデスクを運用開始日から契約終了日までの間設置すること。
- (2) サポート期間は、原則、6月下旬から契約終了日までの平日9:00～17:00とする。ただし、詳細については、運用開始までに県と調整をするものとする。
- (3) 電話での対応は必須とし、電子メール又はWebフォーム等を併用すること。問合せに必要となる電話回線等の環境(費用及び業務スペースなど)については、受託者が負担及び確保するものとする。なお、当該環境は本業務以外の他業務との併用を可とする。
- (4) 問合せの内容及び対応結果を「対応履歴管理表」として管理し、県に提出すること。
- (5) よくある質問をFAQデータとして整理し、県へ提出すること。
- (6) 業務内容以外の問合せがあった場合は、県に報告をし、対応を求めること。
- (7) 定期的に県と定例会を持つこと。その際の議事録の作成は受託者で行うこと。

提案事項 3

対象ツール

- ・ 問合せを受け付けるツールの範囲を提示すること。なお、対象ツールは「1.5 導入予定ツール」のうち、「(1)ノーコードツール利用基盤」は必須とするが、その他の(2)～(4)については提案者が対応可能なものを提示すること。

提案事項 4

業務内容

- ・ 以下の支援内容について、具体的に提案すること。
＜具体的な提案内容＞
 - ・ サポート期間、サポート時間、サポートツールごとの受付対応時間
 - ・ 問合せ対応ツール（電話やメールなど）

- ・ 対応体制（対応人員数含む）
- ・ 電話回線数
- ・ 対応件数上限及び上限に達した場合の対応
- ・ 受付時間外に来た質問に対する対応
- ・ 問い合わせを受け付ける対象者を限定したい場合は、その具体的な条件
- ・ ほか条件等
- 定例会の頻度について提示すること。
- 問合せを減らすための工夫点等を提案すること。
- 同種業務の官公庁（実績がない場合は民間企業）での採用実績を提示すること。

2.2 職員研修業務

庁内職員向けにノーコードツール利用基盤に必要な知識や操作方法を習得する機会として、研修を実施すること。

2.2.1 ノーコードツール利用基盤基礎研修

- (1) ノーコードツール利用基盤のアプリ作成者向けの基礎的な研修を1回以上すること。
- (2) 時間は1回あたり2～3時間程度とすること。
- (3) 1回あたりの参加者は30名以上とすること。
- (4) ウェビナー(Zoom)の形式で開催すること。ウェビナーの準備は県が行うものとする。
- (5) 研修の参加者や不参加者が反復学習できるよう、研修内容の撮影録画を可能とすること。
- (6) 研修で使用する資料については、受託者が電子データで準備すること。なお、研修資料の内容を事前に県が確認するものとする。
- (7) 研修に必要なノーコードツール利用基盤、講師のアカウントや研修参加者のアカウントの準備を行うこと。研修受講者のパソコン等の準備は県が行う。
- (8) 研修の詳細な内容は本県と受託者で協議の上、決定する。
- (9) 開催時期は、令和6年6月下旬を予定しているが、詳細日程は県と調整すること。

提案事項 5

ノーコードツール利用基盤基礎研修

- 研修の内容、予定時間や回数について提示すること。
- 研修マニュアルのサンプルを提示すること。
- 本業務以前に提案者が所有する研修マニュアル等を利用する場合は、具体的に提示し、その利用条件を提示すること。
- 研修時に職員目線で説明すべき項目やそのポイントを提案すること。
- 研修講師の過去の類似業務の経験等を提示すること。

3. 業務実施要件

3.1 業務の実施

以下の要件に従って本業務を実施すること。

3.1.1 業務実施計画

- (1) 提案内容に基づく業務の目的、成果、実施体制、業務管理方法、スケジュール等、業務の実施計画書を契約締結後 10 営業日以内に作成し、県と協議を行い県の承認を得て当該計画書に従って、業務の推進及び進捗管理を実施すること。
- (2) 上記(1)で作成した計画書をもとに、キックオフミーティングを開催すること。また、開催時の資料等準備や出席者調整、議事録の作成は、本県担当者に事前調整の上受託者が実施すること。なお、キックオフミーティングの開催場所は、本県が準備する。

3.1.2 実施体制

- (1) 本業務を遂行させるために十分な業務実施体制を確保したうえ、連絡窓口・責任者を明示したプロジェクト体制表を提出すること。
- (2) 本業務のマネージャー及びリーダーを置くこと。
- (3) マネージャーは、原則すべての会議体に参加すること。
- (4) マネージャーは契約締結から納品が完了するまでの期間、プロジェクトの進行管理を実施し、県の求めに応じて随時進捗状況等を報告すること。
- (5) 体制の変更の必要が生じた場合には、1か月前までに変更内容を記載した書面をもって報告し、事前に埼玉県承認を得ること。なお、担当者の異動が発生する場合には、後任の担当者に対して、本業務に支障をきたさないように十分な引継ぎを行い、結果を報告すること。
- (6) マネージャー・リーダーの病気等による欠員が生じる場合は、速やかに埼玉県へ報告し、代行する担当者について承認を得ること。なお、代行する担当者は業務に支障をきたさないようにすることができる者とする。
- (7) 業務の進行の遅延や体制による実施上の問題が生じていると県が判断した場合は、県の指示に従い業務の立て直しを図ること。

3.1.3 スケジュール

本業務において想定しているスケジュールは以下である。事業の実施においては、このスケジュールを参考に、具体化するとともに、本県の承認を得て、計画的に進めること。

- ・ 5月中旬 受託業者決定・契約
- ・ 5月下旬 「3.1.1 業務実施計画」におけるキックオフミーティング
- ・ 5月下旬～6月下旬 「2.1 問合せ対応業務」準備期間
- ・ 6月下旬 「2.2.1 ノーコードツール利用基盤基礎研修」開催
- ・ 6月下旬～令和7年5月31日 「2.1 問合せ対応業務」期間

(参考)「1.5 導入予定ツール」のスケジュール

- ・ 6月1日 利用開始

提案事項 6

実施体制

- 取組の全体計画案について具体的に提案すること。全体計画案には、全体スケジュール、主な実施項目、実施手順、実施体制を含めること。なお、「3.1.3 スケジュール」で示したスケジュールは想定であり、提案内容を踏まえたスケジュールとして提示してよい。
- 実施体制は、役割と配置について本県側も含め具体的に提示すること。その際、提案者側の体制については、従事者の所属、役職、氏名を記載すること。
- 業務の管理方法（進捗管理、課題管理、情報共有方法等）について、具体的に提示すること。
- マネージャー及びリーダーの経歴、業務実績等について具体的に提示すること。

4. 納品要件

4.1 納品物

- (1) 本業務における納品物は以下のとおり。
- (2) 納品する際は、必ず本県の検収をうけること

| | 納品物 | 提出期限 |
|---|---------|-----------------|
| 1 | 実施計画書 | 契約締結後 10 日営業日以内 |
| 2 | 議事録 | 打合せ終了後、1週間以内 |
| 3 | 対応履歴管理表 | 契約締結後に決定 |
| 4 | FAQデータ | 契約締結後に決定 |
| 5 | 研修資料 | 研修実施日 5 営業日前まで |

4.1.1 納品形式

- (1) 全て日本語表記とすること。
- (2) 報告書等の各種ドキュメントは、原則デジタルでの閲覧を前提とした様式とすること。
- (3) 電子ファイルの成果物は、「Microsoft Word」、「Microsoft Excel」、「Microsoft PowerPoint」を利用したファイル形式で作成すること。各ファイルのバージョンについては受託後に協議のうえ決定する。それ以外の形式での提出を希望する場合は個別に確認すること。
- (4) 電子ファイルの成果物はウイルスチェックを行い、安全であることを確認した上で提出すること。
- (5) 成果物は電子メールやファイル送信システム等により本県が指定する宛先に送付すること。

4.1.2 納品場所

電子ファイル等の納品物については、以下の場所へ納品すること。その他の納品物については、実施計画書作成時に埼玉県と協議のうえ決定する。

(住所)

〒330-9301

さいたま市浦和区高砂三丁目 15 番 1 号

埼玉県庁本庁舎2階 行政・デジタル改革課

(メール)

a2440-13@pref.saitama.lg.jp

提案事項 7

価格

- 本業務における提案者の見積書を、提案書とは別に提出すること。可能な限り項目を分けてそれぞれの費用・工数を提示すること。