

業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書

第1 用語の定義

この業務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
Microsoft365	マイクロソフト社が提供する Microsoft365 E3 プランに基づき提供されるクラウドサービスをいう。
Copilot	マイクロソフト社が提供する生成 AI サービス「Copilot」をいう。利用可否・利用範囲は、本市が提供するアカウント及びライセンス／設定に従う。
kintone	サイボウズ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(※)。福岡市が契約している主な連携サービスは、次のとおりである。 ・FormBridge ・kViewer
BPR	Business Process Re-engineering の略。業務の目的・工程・役割分担等を整理、再構築し、業務改革を行う手法をいう。
DX 推進リーダー	本市水道局において、DX推進の役割を担う職員（本市水道局が指定する者）で、各所属から 1 名程度選出している。
本市水道局	福岡市水道局

※ 本市 LGWAN 環境上での運用となる。

第2 基本事項

1 件名

業務改善型 DX 研修業務委託

2 履行期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで

3 履行場所

福岡市博多区博多駅前 1 丁目 28-15 福岡市水道局及びその他研修会場

4 目的

本研修では、BPR を起点とした業務改善の考え方・手法を習得し、生成AI (Copilot) をはじめとした Microsoft365 や kintone 等のデジタルツールを手段として活用することで、具体的な業務課題の解決及び働き方改善に資する取組みを創出・横展開し、組織的な業務効率化とデジタルトランスフォーメーション (DX) を推進することを目的とする。

5 研修受講者 (予定)

研修受講者は、本市水道局のDX推進リーダーを中心に 30 名程度とする。

6 研修期間 (予定)

令和 8 年 6 月頃～令和 9 年 1 月頃

第3 業務内容

BPR を起点とした業務改善の考え方・手法を習得し、生成AI (Copilot) をはじめとした Microsoft365 や kintone 等のデジタルツールを活用した実践的・応用的な研修を通じて、研修受講者の実際の業務を題材にした業務改善手法を検討し、最終的にグループ単位で成果発表に繋がるよう構成すること。

なお、研修形式 (実施形態、科目、回数等) については、以下の条件を踏まえつつ、受託者が提案する内容を本市水道局と協議のうえ決定するものとする。

1 共通事項

- ・研修は、全 6 回程度とし、平日 9 時 15 分から 17 時 30 分までの間で、1 回あたり 2 時間程度 (内容により延長・短縮・分割は協議可) を標準として提案すること。
- ・研修は、対面を原則とし、ツール研修は端末を使用したハンズオン形式とする。BPR 研修は、講義・討議・演習を中心に構成し、端末使用の要否は研修内容に応じて提案すること。
- ・研修会場及び研修参加者が使用する端末 (最大 15 台) は本市水道局が用意する。受託者は、端末台数の制約を踏まえ、受託者は次のような実施方法を提案すること。
 - 同一研修の複数回実施
 - ペア作業等による端末共有
 - グループ単位での演習分担 など
- ・研修は、講義、グループ討議、演習、発表等を組み合わせたワークショップ形式の集合研修とする。
- ・受託者は、本市水道局と協議のうえ、成果発表会に向けた研修参加者のグループを編成し、各グループにおいて取り組む課題の選定、解決手法の助言等を行いながら各グループへの伴走支援を行うこと。
- ・業務遂行の責任者及び実施計画書 (スケジュール、研修概要、実施体制等) を作成し、本市水道局が別に指定する日時までに提出すること。
- ・研修受講者を募集する際に使用する研修全体像が分かる資料 (研修イメージ資料) を作成し、本市水道局へ提出すること。

2 業務詳細

(1) 研修の企画及び運営

- ・基本的な研修科目は下記①～③のとおりとし、各回の研修詳細については、本市水道局と協議の上決定することとする。
- ・研修で使用する資料は、研修実施日の2週間前までに本市水道局へ提出し、承認を得ること。
- ・研修受講者に対し、理解度等を把握するためのアンケートやフィードバックを行い、研修の改善提案を実施すること。

① BPR 研修

- ・DXとBPRの関係、As-Is/To-Be、業務の見える化などのBPRの基礎を学ぶ内容とする。
- ・実際の業務を題材とした、業務棚卸しや課題の言語化、テーマ候補の抽出等の演習を行う。

② ツール研修

- ・生成AI(Copilot)の基礎・応用的な活用方法をハンズオン演習で学ぶ内容とする。
- ・Microsoft365やkintoneの基礎・応用的な活用方法をハンズオン演習で学ぶ内容とする。

③ 課題別研修(グループワーク)

- ・BPR研修で整理した実際の業務課題を題材に、ツール研修で学んだ手法等を用いてグループ単位で改善案の検討を行う。
- ・受託者は、各グループに対して、課題整理、論点設定、改善案の構築、効果見込み(定量・定性)の算出、実現可能性の検討、改善後業務フロー化など、検討プロセス全般にわたり継続的かつ双方向の伴走支援を行うこと。
- ・受託者は、各グループの進捗状況を把握し、課題の詰まりに応じて個別指導、追加演習、レビュー、再設計の助言等を行い、改善案が成果発表会で提示できるレベルに到達するよう導くこと。

【研修プログラム一例】

※以下は一例であり、各科目の回数や開催時間等は、柔軟に提案してよい。

	研修名	開催時間	実施時期
1	BPR 研修	2時間/回 (30人/回 × 1)	令和8年6月
2	ツール研修 (Microsoft365・kintoneの基礎)	2時間/回 (15人/回 × 2)	令和8年7月
3	ツール研修 (生成AI(Copilot)の応用)	2時間/回 (15人/回 × 2)	令和8年8月
4	ツール研修 (Microsoft365の応用)	2時間/回 (15人/回 × 2)	令和8年9月
5	課題別研修(グループワーク)	2時間/回 (15人/回 × 2)	令和8年10月
6	課題別研修(グループワーク)	2時間/回 (15人/回 × 2)	令和8年11月

7	成果発表会	4時間 (13:00~17:00)	令和9年1月
---	-------	----------------------	--------

(2) 成果発表会の企画及び運営

- ・受託者は、研修成果の可視化及び局内への横展開を目的として、成果発表会の企画・運営を行うこと。
- ・成果発表会は、グループ単位で、研修中に取り組んだ実務課題を解決するための改善案を発表し、本市水道局の管理職や職員らが講評・質疑等に参加する形式を想定する。
- ・受託者は、進行台本、発表テンプレート、評価観点（例：課題設定の明確さ、改善の妥当性、効果見込み、実現可能性、横展開性、説明の分かりやすさ等）を作成し、本市水道局と協議の上決定すること。
- ・受託者は、当日の司会進行、質疑対応支援、講評のとりまとめ補助、発表運営支援等を行うこと。

(3) 相談体制（ヘルプデスク）の構築

- ・受託者は、契約期間中、BPR の進め方、Microsoft365 及び kintone 等の操作方法、設計・運用に関する相談等に対応するヘルプデスクを設置すること。
- ・ヘルプデスクへの業務従事者は本市水道局に常駐する必要はないが、平日9時 15 分から 17 時30分において、対面、オンライン方式、電話、メール等による対応ができるようにすること。
- ・相談対応の詳細な進め方（受付方法、対応時間、エスカレーション、対応期限等）については、本市水道局と協議の上決定すること。
- ・相談内容は記録し、対応履歴として本市水道局へ共有すること。

第4 実施体制

1 構成

- ・業務従事者は、本業務の遂行に必要な業務知識、技能及び経験を有すること。
- ・業務従事者は、業務改善（BPR）に関する知識・経験に加え、Microsoft365 や kintone 等のデジタルツールに関する知見を有すること。
- ・業務従事者は、グループワークのファシリテーション能力に加え、改善案作成過程に直接助言・レビューができる実務的な伴走支援能力を有する者を配置すること。
- ・本業務を実現するための実施体制（役割分担、人数、支援範囲、連絡体制等）を提案すること。

2 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遂行責任者を選任し、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、本市水道局の了承を得ること。

3 変更

- ・業務従事者が業務の円滑な遂行が困難であると本市水道局が判断した場合は、本市水道局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週間前までに本市水道

局と協議すること。

- ・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。

第5 成果物

本業務の成果物として、次に掲げるものを水道局へ提出すること。

成果物	提出時期	備考
責任者届(指定様式)	契約締結後、すみやかに	業務遂行の責任者の氏名、経歴等を記載
実施計画書	契約締結後、すみやかに	研修スケジュール、研修概要、実施体制等を記載
研修イメージ資料	契約締結後、すみやかに	研修概要をA4を1枚程度に要約
研修資料一式	研修実施日2週間前までに	研修で配布・投影する資料
運営関係資料	随時	議事録、アンケート結果、相談対応履歴等
成果発表会関連資料	随時(成果発表会2週間前までに)	進行台本、評価観点、発表テンプレート、講評補助資料

<作成上の注意>

- ・納品方法については、本市水道局と協議の上で決定すること。
- ・電子媒体は、特に定めのない場合は、Microsoft Office 2016 以上で読み込み可能な Word、Excel、PowerPoint で作成すること。
- ・データの受け渡しについては、本市水道局と協議の上で決定した共同編集可能なクラウドストレージ (BOX、SharePoint online 等) 上で行うこと。

第6 業務の適正実施に関する事項

1 関係法令等の遵守

- ・委託業務の実施にあたって、労働基準法その他関係法令を遵守すること。

2 業務の再委託

- ・本市水道局の承諾を得ずに、委託業務の一部を再委託してはならない。
第三者へ再委託する場合は、事前に書面で報告し、本市水道局の承諾を得ること。

3 個人情報保護・情報セキュリティ遵守

- ・個人情報の保護に関する法律、福岡市個人情報保護条例及び福岡市情報セキュリティに関する規則その他関係法令等を遵守すること。契約終了後も同様とする。なお、再委託する場合は、再委託先にも同様の義務を負わせるものとする。

4 守秘義務

- ・業務上知り得た本市水道局や企業等の秘密を第三者に漏らしてはならず、かつ、他の目的に使用してはならない。契約終了後も同様とする。なお、再委託する場合には、再委託先にも同様の義務を負わせるものとする。

第7 その他

- ・実施の詳細については、本市水道局と密に連絡を取り合い、業務を遂行すること。
- ・本市水道局及び第三者機関などによる監査・検査等が実施される場合やその他本市水道局からの求めがあった場合は、本市水道局の指示に従い資料作成・実地調査・質疑応答など速やかに対応すること。
- ・すべての作業において、本市水道局の業務等に影響を及ぼすおそれがある場合は、事前に明らかにし、本市水道局の指示に従い作業を実施すること。
- ・本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項で協議の必要がある場合は、受託者は本市水道局と協議を行うこと。
- ・成果物については、本市水道局が求める際に、指定した形態・部数を納品すること。
- ・本業務の遂行にあたって利用する人物等の著作権や肖像権等の権利関係に関することは、受託者において処理するものとする。