

「業務改善型DX研修業務委託」提案競技に係る質問と回答

No.	対象資料	対象箇所	質問内容	回答
1	「業務改善型DX研修業務委託」提案競技実施要領	18 委託における著作権等の権利の取扱い	この委託で制作されたもの(制作物)は何に該当するのか弊社で作成したテキストも制作物に含まれるのか	テキストについても制作物に含まれます。
2	「業務改善型DX研修業務委託」提案競技実施要領	13 提案内容説明会(プレゼンテーション)及び質疑応答	プレゼンテーションについては、現地のみで、オンライン等の対応は可能でしょうか?	今回のプレゼンテーションについては、現地開催のみとし、オンライン等の対応はいたしません。
3	「業務改善型DX研修業務委託」提案競技実施要領	19 その他留意事項	「(4)本委託の全部または主たる部分を第三者に再委託することは禁止します。」と記載がございますが、主たる部分とは明確にどの部分を指しますでしょうか。 例えば、BPR研修、グループワーク、成果発表会のファシリテートなどを委託し、受託者は研修に同席し全体の進行を円滑に進められるようにサポートすることは認められますでしょうか。	主たる部分とは、「研修の企画及び運営」を指します。 ご質問の「BPR研修・グループワーク・成果発表会のファシリテートなどを委託し、受託者は研修に同席し全体の進行を円滑に進められるようにサポートすること」のように研修の一部(ファシリテートのみ)を再委託する方法は認めませんが、ご提案の中で具体的に委託範囲の明示をお願いします。
4	【資料2】提案書作成要領	1 提案内容 (7)実績、及び 3 その他留意事項	「提案書全体にわたって参加者名(企業名)がわかる記述は一切しないこと」とされていますが、過去に福岡市様より受託した同種の研修実績があった場合、それを具体的に記載したり、プレゼンテーションで言及すると、提案者が特定される懸念があるかと思えます。 この場合、提案書(特に副本)には実績をどの程度まで具体的に記載してよいかご教示ください(例えば「政令指定都市Aの事例」など抽象的な表現に留めるべきか)。	お見込みのとおり、提案書(副本)で受託実績を記載する際には、「政令指定都市AにおけるDX研修(令和〇年度)」など、具体的な自治体名や所属部署、委託件名など、提案者が特定できる記述は行わず、プレゼンテーションでも同様に具体的な言及は避けてください。 なお、様式第6号「業務実績」には、具体的な顧客名や受注名称などを記載してください。
5	【資料2】提案書作成要領	2 提案書の作成方法 (1) 記載方法	提案書作成要領に、(7)実績と(8)実施体制とありますが、作成方法の(1)記載方法にて、実績は様式第6号、実施体制については様式第9号を別途作成し、とあるため、提案書自体には、(7)実績と(8)実施体制としてのスライドは不要の認識であっておりますでしょうか。	様式第6号業務実績及び様式第9号実施体制とは別に、(7)実績及び(8)実施体制について提案書(スライド)の作成をお願いします。 なお、提案書(副本)には、Q4回答のとおり、提案者が特定できる表現は避けていただき、様式第6号及び様式第9号には具体的に記述してください。
6	【資料2】提案書作成要領及び(様式第10号)見積書	2 提案書の作成方法	正本の表紙の宛名は「福岡市水道事業管理者」と指定されておりますが、添付する「見積書(様式第10号または任意様式)」の宛名についても、同様に「福岡市水道事業管理者」とするべきでしょうか。それとも別の指定(例:福岡市長、福岡市水道局長等)がございますでしょうか。	見積書(様式10号または任意様式)には、宛名の記載は不要です。 なお、宛名を記載する場合は、「福岡市水道事業管理者」でお願いします。
7	【資料3】業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書	第1 用語の定義	LGWAN環境ということで、利用ツールの講師用アカウントやLGWAN接続可能な端末は貴市にて提供可能でしょうか? もし難しい場合は、インターネット上で利用できるアカウントの提供は可能でしょうか?もしくは全て講師側で準備が必要でしょうか?	講師用アカウントの準備はございませんが、研修当日や研修準備日については、水道局内で職員立会いのもと、LGWAN接続可能な端末を貸与することは可能です。 インターネット上で利用できるアカウントを利用する場合、本市水道局では準備は行いませんので、受託者側でご準備をお願いします。
8	【資料3】業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書	第1 用語の定義 第3 業務内容 2 業務詳細 (1)研修の企画及び運営 ② ツール研修	kintoneのプラグインについて、研修で各自に操作体験までしていただくことを前提としますと、庁内ルールを前提にした試用環境が必要となりますが、すでに準備されているでしょうか? それとも、今回の研修におけるプラグインの試用環境を含めてどうするかという提案も求められていますか?	研修期間中は、システム管理者へ依頼し、「水道局研修用スペース」を作成するため、その中で受講者は自由にアプリを作成し、連携サービス(FormBridge及びkViewer)を利用できる環境をご準備する予定です。 ※連携サービスの利用は研修日当日に限る。
9	【資料3】業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書	第1 用語の定義及び 第3 業務内容 2 業務詳細 (1)研修の企画及び運営 ② ツール研修	参加者の Copilotのライセンスについて、E3標準のCopilot Chatしか使えない環境であるか、CopilotのエージェントやExcel等各種アプリ内で開けるような Copilotの上位オプションを利用可能なライセンスであるか教えてください。もしライセンスが混在しているようであれば、研修としてどちらを優先した内容にすべきか教えてください。	E3標準のCopilot Chatのみ利用できる環境となります。
10	【資料3】業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書	第1 用語の定義	M365について、市LGWAN環境上での運用とのことですが、その環境においても Copilotのプロンプトに、業務ファイル等のデータを添付(アップロード)して分析させる機能は利用可能でしょうか? *機密情報についてのレベル感のルールはあるとして、水道局において機能そのものが利用禁止とされていないかの確認です。	データを添付して分析することは可能です。 なお、取り扱う情報(データ)の範囲については、本市のガイドラインや規約等を遵守する必要があります。
11	【資料3】業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書	第1 用語の定義	本市LGWAN環境上での運用となる注記がございますが、業務遂行にあたり例えば専用Teamsなどの外部サービスを利用することは可能でしょうか(対象職員様に当該Teamsなどにご参加いただくことは可能でしょうか)。	職員が外部テナントのTeamsへ参加することはできません。 なお、TeamsでのWeb会議は可能です。
12	【資料3】業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書	第1 用語の定義	ツール研修において、Microsoft 365の中で特に重点的に取り上げたいアプリ(例:Teams,SharePoint, OneDrive, Power Automate, Forms等)はありますか。	Copilot(生成AI)の研修は取り入れていただきたいと考えています。 その他のアプリについても、全般的に機能や活用方法を説明いただき、その中でも業務改善に実用的であるアプリを中心に深掘りをしていただくイメージです。
13	【資料3】業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書	第1 用語の定義	仕様書に「本市LGWAN環境上での運用」とありますが、Copilotおよびkintoneの連携サービス(FormBridge等)について、外部接続や機能利用に一部制限はありますか。	M365の外部API連携はできません。 kintoneの連携サービス(FormBridge及びkViewer)に機能制限はありませんが、セキュリティの観点から取り扱える情報の範囲に制限があります。

「業務改善型DX研修業務委託」提案競技に係る質問と回答

No.	対象資料	対象箇所	質問内容	回答
14	【資料3】 業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書	第2 基本事項 3 履行場所	福岡市水道局及びその他研修会場とありますが、具体的に想定されている会場がございましたらご教示いただけますでしょうか。	現在のところ、水道局内の研修会場以外に想定している会場はありません。
15	【資料3】 業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書	第2 基本事項 4 目的	水道局における本研修業務と、総務企画局（研修企画課）から同時に募集されている「DX 推進リーダー育成研修等業務」との棲み分けについて、対象や学ぶ内容の重複など、どのようにお考えでしょうか？	業務内容や研修受講者は、総務企画局人事部研修企画課が現在公募している「DX推進リーダー育成研修等業務委託」と一部重複することが考えられますが、本市水道局の「業務改善型DX研修」では、実際の業務を題材に業務改善を主眼に置いた実践的な研修を想定しています。
16	【資料3】 業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書	第2 基本事項 5 研修受講者（予定）及び 第3 業務内容 2 業務詳細 (1) 研修の企画及び運営	参加者のレベル感のばらつきについて、どの程度想定されているか教えてください。基礎ニーズが多いか、「基礎よりも応用の時間を増やしてほしい」といった実践ニーズの割合が多いかを気にしております。また、それがkintoneやM365など、対象のツール／サービスで違いが生じているかについてもお聞かせください。	Microsoft365（以下、「M365」という。）については、令和8年4月に水道局へ導入される予定であるため、当初は基礎ニーズが多いことが想定されますが、研修を進めていく中で、応用技術も習得していただきたいと考えています。
17	【資料3】 業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書	第2 基本事項 5 研修受講者（予定）及び 第3 業務内容 2 業務詳細 (1) 研修の企画及び運営	水道局内において、同じような「業務改善型」の研修は過去にも行われておりますか？ 行われていれば、対象・規模感・内容の違い・成果などを教えてください。	令和7年度に本市水道局において、「クラウドサービス（kintone等）を活用した業務用アプリの開発支援業務委託」を実施しております。研修では、受講者計40名（計9グループ）によるkintoneでの業務改善アプリの開発を行い、各グループ1つ以上のアプリを作成・発表しました。今回の研修では、令和8年4月に新たに水道局へ導入されるM365を中心とした研修を想定しております。なお、今回の研修受講者は、令和7年度の研修受講者との重複はありません。
18	【資料3】 業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書	第2 基本事項 6 研修期間（予定）	研修期間は半年間で設定されているが、期間を短くし、3カ月等にまとめて実施は可能であるか	ご提案により研修期間を短縮いただいても構いません。ただし、成果発表会（想定は1月）に向けて、相談体制（ヘルプデスク）によるフォローアップをお願いします。
19	【資料3】 業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書	第3 業務内容 2 業務詳細 (1) 研修の企画及び運営 及び 第5 成果物	kintoneやM365について、受託者が研修テキストや演習シナリオを作成・検証するための「テスト用アカウント（環境）」について、ご準備いただけるかお聞かせください。また、それらは外部一般回線からアクセス可能であるか教えてください。	kintone及びM365のテスト用アカウント（環境）の準備はありません。ただし、水道局内にて、各ライセンスを保有する職員立会いのもと、研修の準備を実施いただくことは可能です。なお、外部一般回線からのアクセスはできません。
20	【資料3】 業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書	第1 用語の定義 及び 第3 業務内容 1 共通事項	研修で使用する15台の端末について、すべて同じスペックで設定内容も共通の機種でしょうか。進行に影響するような動作遅延が生じる可能性など、端末の動作関連で懸念事項があれば教えてください。関連して、予定されている研修会場における通信環境（本市LGWAN環境）とその懸念事項について教えてください。例えば、会場にて同規模（15台同時）でCopilotやM365等のクラウドサービスを操作した実績や、帯域不足による通信遅延の懸念等はございますでしょうか。	基本的には全て同じスペックで設定内容も共通の端末となりますので、動作遅延など進行に影響が出る懸念事項は想定していません。また、研修会場における複数端末の同時利用による通信環境の懸念も想定していません。
21	【資料3】 業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書	第3 業務内容 1 共通事項	共通事項に「研修は全6回程度」とある一方、「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」と記載されています。提案にあたり、研修科目の一部を前半・後半に分割して実施することを検討しています。この結果、研修の実施回数が7回以上となる構成を、提案書に記載して提案することは仕様書の範囲内で許容されますでしょうか。	研修の全6回程度とは標準的な目安を示したものです。研修科目を分割して実施し、研修実施回数が7回以上となるご提案も可能です。
22	【資料3】 業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書	第2 基本事項 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。」と記載がございましたが、受講予定者のDX知識習得状況（すでにDXに関する基礎研修は受講している、基礎から習得してほしい、等）をご教示いただけますでしょうか。	研修受講者は、令和8年4月の人事異動後に決定予定となりますので、現時点では研修受講者のDX知識の習得状況は不明です。しかしながら、DXに知見を有する職員が多数を占める状況は想定しづらいため、職員のレベルに応じて基礎から応用まで幅広く学んでいただきたいと考えています。
23	【資料3】 業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書	第2 基本事項 5 研修受講者（予定）	受講者はどのように選定されますでしょうか。	令和8年4月の人事異動後、各所属よりDXを牽引できる人材（DX推進リーダー）を1名程度推薦していただき、計30名程度選出する予定です。
24	【資料3】 業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書	第2 基本事項 4 目的 及び 第3 業務内容 2 業務詳細	本調達を実施するにあたり、水道局様においてすでに考えている課題感がありましたらご教示いただけますでしょうか。	本市水道局では、M365 や kintone 、生成AI（Copilot）など利用可能なデジタルツールの選択肢が増える一方で、業務内容に応じて「どのツールを使えば最も効率的か」「BPRで整理した業務プロセスにどの機能を当てはめればよいか」といった判断が難しいという課題を感じています。本研修では、こうしたツール選択の迷いを解消し、実務に適した活用方法を習得できる構成を期待しています。
25	【資料3】 業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書	第3 業務内容 1 共通事項	研修時間について「内容により延長可能」と記載があるが最大何時間まで延長が可能であるか	端末に制限がある状況では、1回の研修につき最大でも15人しか研修に参加できず2回に分けて実施する必要があるため、研修時間は2時間半～3時間程度が限度と考えておりますが、代替案があれば、平日9:30～17:30（12:00～13:00は昼休憩）の範囲で研修時間を自由にご提案いただいても構いません。

「業務改善型DX研修業務委託」提案競技に係る質問と回答

No.	対象資料	対象箇所	質問内容	回答
26	【資料3】 業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書	第3 業務内容 1 共通事項	弊社からPC16台（講師分含む）の貸し出しを行い、30名でハンズオン研修の実施は可能か	可能ですが、その場合、M365やkintoneの利用環境は受託者にてご準備ください。 ただし、受託者が準備する端末に本市のLGWAN環境を設定することはできません。
27	【資料3】 業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書	第3 業務内容 1 共通事項	研修会場および研修参加者が使用する端末（最大15台）とあるが、講師用の端末は弊社側で準備をするのか	講師用の端末は、基本的には受託者側でご用意いただく想定ですが、ご要望があれば本市水道局でもご準備は可能です。 ただし、本市水道局が用意する端末は、LGWAN環境のものとなります。
28	【資料3】 業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書	第3 業務内容 1 共通事項 及び 2 業務詳細 (1)研修の企画及び運営	「研修は全6回程度」との記載がありますが、研修においては受講予定の職員の方へ事前課題及び事後課題を設定させていただくことは可能でしょうか。	本市水道局と事前協議のうえ、事前課題及び事後課題を設定させていただくことは可能です。
29	【資料3】 業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書	第3 業務内容 2 業務詳細	今回使用予定のCopilotはMicrosoft365の業務データを使える有料版Microsoft365Copilotとブラウザで使う無料版Copilotのどちらを想定しているか	一般ユーザーがインターネット上から利用する無料版のCopilotとは異なり、E3ライセンス保持者が追加費用なしでブラウザ上で利用するM365Copilotを想定しています。
30	【資料3】 業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書	第3 業務内容 2 業務詳細	Microsoft365について、MicrosoftE3の中で具体的にどのツールを用いた研修を実施する想定であるか	Copilot（生成AI）の研修は是非取り入れていただきたいと考えていますが、M365の中で具体的にどのツール研修を行うかについては、研修の趣旨・目的を踏まえた上でご提案をお願いします。
31	【資料3】 業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書	第3 業務内容 2 業務詳細 (1)研修の企画及び運営 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」と記載がございますが、今回参加をされる受講者に関してはすでに業務で生成AIを利用していると認識してよろしいでしょうか。あわせて、現在その利用におけるレベル感（例：プロンプトを自ら作成し利用している、定型業務に利用している等）などを具体的に教えてください。	水道局では、Copilotを含むMicrosoft365は、令和8年4月より本格導入予定です。令和7年10月以降もその一部がすでに水道局内でも利用可能な環境にあり、一部職員は生成AI（Copilot）を業務に活用しています。 今回の研修受講者は、初めて生成AI（Copilot）を利用する者も一定数いることも想定され、受講者のレベル感は様々であることを念頭に研修内容のご提案をお願いします。
32	【資料3】 業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書	第3 業務内容 2 業務詳細 (1)研修の企画及び運営 ②ツール研修	「・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」と記載がございますが、Microsoft365についてはWord/Excel等Officeアプリ、およびTeams/forms等周辺アプリはツール研修の対象外としてよろしいでしょうか。	Word/Excel等のOfficeアプリを内容とした研修は、想定していませんでしたが、ご提案に含めていただいても構いません。 Teams/Forms等のアプリは、ツール研修の対象となりますが、どこまでの範囲を研修で取り上げるかはご提案となります。
33	【資料3】 業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書	第3 業務内容 2 業務詳細 (1)研修の企画及び運営 ②ツール研修	「・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」と記載がございますが、Microsoft365についてはPowerApps/PowerAutomate/Copilotをツール研修の対象としてよろしいでしょうか？	PowerApps/PowerAutomate/Copilotもツール研修の対象としていただけて構いません。
34	【資料3】 業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書	第3 業務内容 2 業務詳細 (1)研修の企画及び運営 ②ツール研修	「・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」と記載がございますが、kintoneにおいては令和7年度に「クラウドサービス（kintone等）を活用した業務用アプリの開発支援業務委託」をすでに実施されており、基本的な利用方法は理解されているという認識でよろしいでしょうか。そのことを前提に基礎と応用とはどのようなことを想定されていますか。	本市水道局では、令和7年度に「クラウドサービス（kintone等）を活用した業務用アプリの開発支援業務委託」を実施し、kintoneを活用した業務改善に有用なアプリ開発を行いました。 今回の委託では、新たにM365が導入されることに伴い、既存のkintoneと合わせて実際の業務を題材にDXを推進することを目的としております。 なお、今回の研修受講者は、令和7年度に実施した同研修の参加者とは異なりますので、kintoneの基礎知識が十分にある状態ではありません。
35	【資料3】 業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書	第3 業務内容 2 業務詳細 (1)研修の企画及び運営 ②ツール研修	「・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」と記載がございますが、kintoneにおいて利用を想定されているプラグインはFormBridge及びkViewerのみとの認識でよろしいでしょうか。また、プラグインの利用を想定した講習説明は実施し、アプリ作成に関しては職員の方で対応いただくという認識でよろしいでしょうか。	現時点で利用可能なkintoneの連携サービスは、FormBridge及びkViewerのみとなります。 各連携サービスの特性や活用方法を説明いただいた後、例題等を用いて職員によるアプリ作成を支援いただく形を想定しています。
36	【資料3】 業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書	第3 業務内容 2 業務詳細 (1)研修の企画及び運営	弊社で提供するテキストはデータで納品をするもしくは印刷して納品をするのどちらであるか	データでの納品を原則としますが、必要に応じて研修実施日に印刷配布していただいても構いません。
37	【資料3】 業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書	第3 業務内容 2 業務詳細 (1)研修の企画及び運営 ②ツール研修	kintoneの庁内運用ルールに関して、受託企業側がどこまで説明を行うべきでしょうか？また、本庁のkintoneの管理担当課の方にお越しいただいて、直接参加者にご説明いただくような連携は可能でしょうか？	基本的な庁内運用ルールを事前確認のうえ、受託者より研修受講者へご説明をお願いします。 なお、kintone管理担当課による直接の参加者への説明はできません。
38	【資料3】 業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書	第3 業務内容 2 業務詳細 (1)研修の企画及び運営 ③課題別研修（グループワーク）	「・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に導くこと」とありますが、受講者のDX知識取得状況やITリテラシーに大きく左右される為、事前に受講者のレベル感を明示してもらえますか。	令和8年4月にM365が本市水道局に導入されるため、受講者には当初M365の基礎知識が十分にあるとは言えない状態を想定してください。 研修受講者については、令和8年4月の人事異動後に各所属から所属のDXを牽引するDX推進リーダーを選任予定であり、受講者のDX知識・技能のレベル感は様々であることを念頭にご提案をお願いします。
39	【資料3】 業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書	第3 業務内容 2 業務詳細 (2) 成果発表会の企画及び運営	成果発表会について、想定されている規模感（参加者以外の聴講者含む会場収容人数、オンライン中継併用の有無）を教えてください。	聴講者は20～50名程度を想定しております。 会場収容人数は、80名～100名程度となります。 オンライン中継も予定しています。

「業務改善型DX研修業務委託」提案競技に係る質問と回答

No.	対象資料	対象箇所	質問内容	回答
40	【資料3】 業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書	第3 業務内容 2 業務詳細 (2) 成果発表会の企画及び運営	市において、DX 関連の研修や発表会は他にもあるかと存じますが、本件は、完全に水道局内に限定したものである認識でよろしいでしょうか？もし本庁側の研修と何らかの連携などお考えであればお聞かせください。	現在、総務企画局人事部研修企画課が公募している「DX推進リーダー育成研修等業務委託」と一部内容や研修受講者が重複することが考えられますが、本市水道局の「業務改善型DX研修」は、対象職員は水道局内に限定したものであり、他局主催の研修との具体的な連携等は予定していません。
41	【資料3】 業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書	第3 業務内容 2 業務詳細 (3)相談体制(ヘルプデスク)の構築	「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」と記載がございます。受講者とのやり取りにkintoneアプリを利用できるよう、業務期間中に限り受注者用アカウントをご準備いただくことは可能でしょうか。	受託者用のkintoneライセンス(アカウント)のご準備はできません。
42	【資料3】 業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書	第3 業務内容 2 業務詳細 (3)相談体制(ヘルプデスク)の構築	ヘルプデスクは依頼に対して、レスポンス時間の定めはありますでしょうか？ 常に何かしらの対応を求められるのか、一旦依頼を受けて、その対応について対面・オンライン・電話・メール等で時間を調整して対応する形でもよろしいでしょうか？	ヘルプデスクのレスポンス時間に定めはありませんが、最大でも1週間以内にご回答をお願いします。 対応方法は、対面・オンライン・電話・メール等、質問者と調整のうえご対応をお願いします。
43	【資料3】 業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書	第3 業務内容 2 業務詳細 (3)相談体制(ヘルプデスク)の構築	ヘルプデスクについては、一般的にサービス品質保証として「問い合わせへの一次回答は24時間以内」などの基準の設定がありますが、仕様書にあった受付時間の設定以外で、具体的なお希望はありますか？ 関連して、いつまでヘルプデスクを開設しておくべきかという点で、1月の成果発表会までか、契約の末日までがよいかを教えてください。	ヘルプデスクにおける質問への回答時間もご提案となりますので、具体的な言及は避けませんが、最大でも1週間以内にご回答をお願いします。 ヘルプデスクは、契約末日までの開設となります。
44	【資料3】 業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書	第3 業務内容 2 業務詳細 (3)相談体制(ヘルプデスク)の構築	「ヘルプデスクの業務従事者は本市水道局に常駐する必要はないが～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」と記載があり、ヘルプデスクにおける手段は提案内容次第と想定しますが、必須の手段があればご教示ください。	お見込みのとおり、ヘルプデスクの手段はご提案とします。 ただし、研修受講者の任意のタイミングで質問する必要があることから、電話またはメールは必須とします。
45	【資料3】 業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書	第3 業務内容 2 業務詳細 (3)相談体制(ヘルプデスク)の構築	「ヘルプデスクの業務従事者は本市水道局に常駐する必要はないが～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」と記載がございますが、ヘルプデスクとして専用の体制(専属の電話番号)が必要など必須条件はございますでしょうか。	研修受講者がヘルプデスクへ連絡した場合に、滞りなく対応できる相談体制であれば、福岡市水道局専用の体制(専属の電話番号)は必須条件とはしません。
46	【資料3】 業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書	第3 業務内容 2 業務詳細 (3)相談体制(ヘルプデスク)の構築	「ヘルプデスクの業務従事者は本市水道局に常駐する必要はないが～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」と記載がございますが、チケット制(相談受付回数の上限および1回あたりの対応時間上限を設ける方式)とする、または、最大時間を設けることは許容可能でしょうか。	対応時間もご提案となりますので、対応する最大時間を設けていただいても構いません。 ただし、最大時間を設ける場合は、ご提案書の中で明示してください。
47	【資料3】 業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書	第3 業務内容 2 業務詳細 (3)相談体制(ヘルプデスク)の構築	福岡県外の事業者の場合、ヘルプデスクにおける対面での対応を特定の日にまとめて対応するなど問題は問題ないでしょうか？	本市水道局と事前協議のうえ、特定の日にヘルプデスクの対面での対応を実施いただくことは可能です。 ただし、日常的に対面以外の相談手段(電話もしくはメール)も確保をお願いします。
48	【資料3】 業務改善型 DX 研修業務委託 提案仕様書	第3 業務内容 2 業務詳細 (3)相談体制(ヘルプデスク)の構築	今回のヘルプデスクの活用イメージとして、以下のどちらの方をとくに期待されているか教えてください。 A:参加者の一部の方(自分で積極的に相談できるタイプの人)からの問い合わせへの即応・即答 B:定期的な相談の場を設けることによる機会提供(自分からは積極的に相談しないタイプの人への支援機会の提供)	A,Bどちらも期待しています。