

働き方DX推進支援業務委託 提案仕様書

1 名称

働き方DX推進支援業務委託

2 業務目的

本市では、「福岡市DX戦略」に基づき、行政手続きや市民サービスのデジタル化、オンライン化などのDXに関する取組みについて全庁を挙げて積極的に進めているところである。

今後、業務効率化と生産性向上をより一層推進していくためには、全ての職場においてDXを推進していける人材の育成や環境の整備に加え、自立的なBPRサイクルの確立等が必要であり、働き方DXの推進として一体的に取り組んでいるところである。

特に令和8年度は、Microsoft365が全庁へ導入され、生成AIやMicrosoft365の活用を推進し、具体的に各職場における業務効率化と生産性向上を実現していくことが重要となる。

本業務では、これらの施策を効果的に推進するため、働き方DXとして推進する4つのプロジェクトへの専門的な支援等を行うことを目的とする。

3 履行期間

契約締結の日から令和9年3月31日まで

4 履行場所

福岡市中央区天神1丁目8番1号

福岡市総務企画局働き方DX推進担当

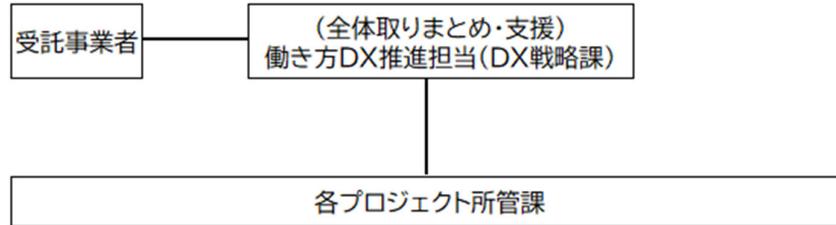
5 業務概要

本業務では、「2 業務目的」を実現するべくプロジェクト全体の計画・調整、プロジェクト管理、イベントやタスクフォースの推進、そして各プロジェクトの実行支援など横断的に課題解決を進めていく予定である。

これらのすべての業務を本市職員のみで担うことは困難であり、専門的かつ高度な技術知識等を有した事業者の支援を受けてプロジェクトを推進する必要がある。また、高度な専門知識のみならず、豊富な実務経験も重要と考えており、本業務に類似したプロジェクトにかかわった実績及び高度なスキルを有する人材による実績を伴った具体的な支援を行うことを委託するものである。

各業務の具体的な作業内容については、「7 業務内容」に記載する。

6 業務実行体制



7 業務内容

(1) プロジェクト全体管理・全体調整支援

プロジェクト全体を円滑に推進できるよう支援を実施すること。本市で想定する支援項目は以下のとおり。

- ・プロジェクト横断的な課題の調整
- ・各種会議体の運営（事務局会議、各プロジェクト会議、4プロジェクト横断での全体会議などを想定）
- ・令和7年度及び令和8年度途中までのプロジェクト全体の成果の取りまとめ及び報告書の作成
- ・令和9年度以降のプロジェクト全体の実行計画の策定支援

(2) 個別プロジェクトの管理・実行支援

以下4つの個別テーマについて、本市のプロジェクト推進を支援すること。

なお、令和8年度においては、これまでの取組みを踏まえつつ、BPR支援の充実及びMicrosoft365・生成AIの活用促進により重点を置いて取り組む。

① デジタル前提の業務プロセスへの変革

[目的]

紙前提からデジタル前提の効率的で生産性の高い業務へ転換し、事務コスト及び事務処理ミスの縮減を実現する。

[令和7年度までの実施状況]

- ・庁内のBPR伴走支援
- ・kintoneの導入、活用促進
- ・庁内のBPR相談会（DX Cafe）の定期開催

[想定する取組み]

- ・BPR相談会の継続、相談案件への伴走支援
- ・kintone等の活用推進
- ・その他自立的なBPRサイクルの確立

[支援項目]

- ・BPR相談会の受託者主体での運営及び関連する以下の事項
 - 相談案件への伴走支援
 - 相談案件の体系的な記録及び分析

- 相談案件の分析を通じた、BPRのモデルケース資料の作成
 - 業務改善アプリの再利用可能なモジュール（テンプレート）の作成
 - ・全庁で作成、活用されている業務改善アプリにおける、既存ツール（Desknet's NEO）から新規導入のツール（kintone、PowerPlatform等）への移行管理及び移行支援
 - ・各取組みの効果的な推進のための提案・支援（自立的なBPRサイクル確立、kintone等の活用推進）、相談対応及び先行事例の紹介
- ② 時代にあったワークスタイルへの変革

[目的]

場所や時間にとらわれない、多様で質の高い働き方に転換し、空間・時間の縮減や活動機会・事業継続性の確保を実現する。

[令和7年度までの実施状況]

- ・Microsoft365の本庁等での導入、活用促進
- ・Microsoft365の全庁展開準備
- ・Microsoft365・生成AI活用のガイドライン整備
- ・テレワークの環境の拡充及び利用促進
- ・サテライトオフィスの設置及び利用促進
- ・フリーアドレスの検討

[想定する取組み]

- ・Microsoft365の全庁展開、活用促進（研修等）
- ・生成AIの活用推進（環境の拡充、研修、庁内広報等）
- ・職員ポータルサイトの既存グループウェア（Desknet's NEO）からMicrosoft365への移行準備
- ・その他時代にあったワークスタイルの推進

[支援項目]

- ・Microsoft365・生成AIを活用した時代に合ったワークスタイルに転換するための庁内広報、各ツールの利活用支援
- ・生成AI活用推進のための戦略策定支援
- ・職員ポータルサイトの既存グループウェア（Desknet's NEO）からMicrosoft365への移行方針の検討支援
- ・本市におけるデジタルインフラ全体のあり方についての国の動向や先行事例を踏まえた提案及び相談対応
- ・そのほかの取組みの効果的な推進のための提案・支援（フリーアドレス等時代にあったワークスタイルの検討支援）、相談対応及び先行事例の紹介

③ データを活用した行政運営への変革

[目的]

データに基づく行政運営を推進し、政策・事業の費用対効果の向上や事業評価の精度向上を実現する。

[令和7年度までの実施状況]

- ・データ活用ユースケースの伴走支援

- ・データ活用研修の実施
- ・データ分析基盤の構築
- ・データ分析基盤の活用拡大

[想定する取組み]

- ・データ活用研修の継続実施
- ・新たなデータ活用ユースケースの伴走支援
- ・データ分析基盤の活用拡大

[支援項目]

- ・庁内広報等データ分析基盤活用拡大への支援
- ・データ活用推進のための戦略策定支援
- ・そのほかの取組みの効果的な推進のための提案・支援、相談対応及び先行事例の紹介

④ デジタル人材が育つ組織への変革

[目的]

職員のスキルの底上げによりデジタル化の効果を最大化するとともに、部局単位で最適なシステムの企画・発注が可能な人材を育成する。

[令和7年度までの実施状況]

- ・DX推進リーダーを選定し、育成研修（DXアカデミー）実施（第1～3期生）
- ・DX推進リーダーによる学び合いのためのコミュニティ運営・勉強会実施
- ・全職員向けの動画研修実施

[想定する取組み]

- ・DXアカデミーの実施（第4・5期生）
- ・DX推進リーダー（第1～3期生）の活躍促進
- ・コミュニティ運営・勉強会実施（第1～3期生含む）
- ・DX推進リーダーを中心とした各局区での業務改善ワーキンググループの活動支援
- ・令和9年以降のデジタル人材育成方針の策定

[支援項目]

- ・令和9年度以降のデジタル人材育成方針策定支援
- ・各局区への業務改善ワーキンググループの設置・運営支援方策検討支援
- ・各取組みの効果的な推進のための提案・支援、相談対応及び先行事例の紹介

(3) プロジェクト管理等

本業務の推進にあたって、進捗管理、課題管理、リスク管理等を行い、全体のスケジュールやプロジェクト間の依存関係、及び個別プロジェクトの進捗状況等を踏まえつつ、本市と連携しながら円滑にプロジェクトを推進すること。

本委託業務開始に先立ち、本委託業務を推進するために必要な体制・スケジュール・管理手法・各種手続・成果物等を定めたプロジェクト計画書を作成し、原則、週次程度での進捗報告会議を行うこと。

また、各種会議を実施した場合には、議事録を作成すること。

8 業務実施方法

(1) オンサイト支援

受託者は、各プロジェクト会議、全体会議等の際には本市を訪問し、本業務に関する打ち合わせのほか、質問や相談対応等を行う。

なお、双方の負担軽減を図るため、状況に応じた柔軟かつ合理的な対応（例：Web会議の活用）を行うこと。

(2) オフサイト支援

受託者の事務所で資料作成及び情報収集を行い、テキストのやり取りについては、本市が準備する Teams テナント上で行うこととし、ファイルのやり取りについては受注者側で準備する共同編集可能なクラウドストレージ（BOX、SharePoint online 等）上で行い、本市職員をサポートする。

(3) BPR 相談会（DX Cafe）

隔週・固定曜日の午後 3 時間程度（1 時間×3 枠）に、原則、本市会議室に訪問して行うこと。なお、本市と協議の上、業務遂行が可能と判断される場合は Web 会議等の活用を認める。

9 成果物

提案する範囲において、下記に示した成果物を納入期限までに提出すること。なお、納品方法は、契約時に本市と受託者との協議の上決定する。

電子媒体は、特に定めのない場合は Microsoft Office2016 以上で読み込み可能な Word、Excel、Power Point で作成すること。

No	成果物	納入期限	備考
(1)	本業務に関する実施計画書	契約締結後、7 日以内	作業項目、実施期間、業務履行体制表等を記載
(2)	プロジェクト推進計画	令和 9 年 3 月 3 1 日	プロジェクト全体の計画書（プロジェクトの目的・取組内容・手法・スケジュール・体制・役割・KPI 等）
(3)	プロジェクト管理計画	令和 9 年 3 月 3 1 日	プロジェクト管理の実施計画書（管理手法、実施体制、会議体運営など）
(4)	BPR 相談会に関する資料	相談会実施後すみやかに納入	相談案件管理書、BPR モデルケース集、業務改善アプリのテンプレートなど
(5)	その他、プロジェクトに関する資料	本市と内容合意後すみやかに納入	検討資料、議事録など
(6)	本業務に関する実施報告書	令和 9 年 3 月 3 1 日	本業務の実施成果が分かる内容等を記載

10 作業全般に係る要件

- (1) 本市にとって適切な提言・支援及び効果的な成果物が作成されるよう、本市の立場に立って業務を遂行すること。また、必要な事項について積極的に提案すること。
- (2) 本業務の進捗状況の進め方、手法については、本市と打ち合わせをして実施すること。提出された提案書の内容は、契約を締結した際に責任を持って必ず履行できる内容とすること。
- (3) 調査等の実施に際しては、本市関係課と常に連携をとること。
- (4) 受託者が本市と協議する場所は、福岡市が用意する。作業場所は、本市と協議して決定する。
- (5) 秘密保持に係る誓約書、入室に要する届等、書面の提出が必要となる場合には、本市の指示により提出すること。
- (6) 業務の履行にあたっては、本市の定める監督者の指示に従うこと。
- (7) 業務の遂行にあたり必要となる資料及びデータの提供は、本市が妥当と判断する範囲内で提供する。
- (8) 協議及び成果物に使用する言語及び通貨は、日本語及び日本国通貨に限る。
- (9) その他、業務の実施に必要な事項については、本市と受託者とが協議して定めることとする。

11 福岡市契約事項事務規則等の遵守

受託者は、本書に定めるもののほか、福岡市契約事務規則その他関係法令等の定めるところに従わなければならない。

12 個人情報・情報セキュリティ遵守

福岡市個人情報保護条例や個人情報の保護に関する法律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。

また、業務上知り得た本市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。

13 その他

- (1) 消費税法の改正等の施行により、消費税率に変動が生じた場合は、新税率の対象となったことによる消費税及び地方消費税の増減分については、変更契約により対応する。
- (2) この仕様書に記載されていない事項または疑事が生じた場合は、本市と受託者間の協議により解決する。



働き方DX推進について（方針）

令和 6年 5月

総務企画局DX戦略課



福岡市のDX推進の現在地（振り返り）

「ノンストップ行政」の実現に向け、市民サービスのデジタル化・UI/UX向上を推進

- ✓ 行政手続きのオンライン化 **92.1%**
- ✓ 窓口のキャッシュレス導入
- ✓ 「ふくおかサポート」サービス開始
- ✓ 「リモート窓口」本格導入 etc...

▶▶▶ 全庁一丸となって市民の利便性向上に高い成果を上げてきた

「ぬくもり」のある市民サービスの提供に向け、業務の効率化を推進

- ✓ RPA、AI-OCRの導入 **30,761**時間分（年間）の業務を自動化
- ✓ モバイル端末の活用、WEB会議の実施

▶▶▶ 一定の成果は出たが更に生産性を上げられる余地あり

全庁のDXをさらに推進していくため、職員の働き方DXに総合的に取り組む

市役所まるごとアップグレードにより次世代型の市役所へ

働き方DXでめざす4つの変革

01

デジタル前提の 業務プロセスへの変革

紙前提からデジタル前提の効率的で生産性の高い業務へ転換し、事務コスト、及び事務処理ミスの縮減を実現する。

- 共通事務のBPR
- 自立的なBPRの推進



02

時代にあった ワークスタイルへの変革

場所や時間にとらわれない、多様で質の高い働き方に転換し、空間・時間の縮減や活動機会・事業継続性の確保を実現する。

- 新たなコミュニケーション環境の整備
- ルールや指針の整備
- デジタルインフラの最適化



03

データを活用した 行政運営への変革

データに基づく行政運営を推進し、政策・事業の費用対効果の向上や事業評価の精度向上を実現する。

- データを活用した行政運営（EBPM）の推進
- ダッシュボードの活用



04

DX人材が育つ組織への変革

デジタルを武器として、業務改革や新たな価値の創造にチャレンジする職員（DX人材）の育成により、各局区におけるDXの取組みを推進する。

- DX人材の育成
- 育成の仕組みづくり



01 デジタル前提の業務プロセスへの変革

(1) 共通事務のBPR

多くの職員が関与する庁内の共通事務について、デジタルでの処理を前提としたBPRや業務の標準化について検討を行い、クラウドサービスをはじめとした民間サービスの活用も見据えた業務見直しを行います。



01 デジタル前提の業務プロセスへの変革

(2) 自立的なBPRの推進

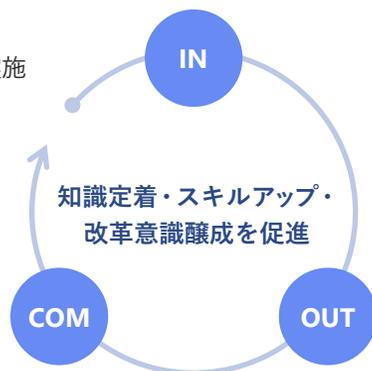
各職場において、自立的にBPRやDXが推進できるよう、必要なツールや研修・サポート体制を整備し、職員が自ら業務効率化に取り組める環境を整備します。

環境・サポート体制の整備

- ノーコードツール、生成AI、RPAなどを導入し使える環境を整備します
- 研修、発表、相談、交流など、様々な機会を提供し、知識・スキルアップを促進します。

インプット

- 業務改善（BPR）研修の企画・実施等
- E-learningによる学習



コミュニケーション

- 個別サポート、勉強会・相談会の開催
- オンラインの掲示板などを活用したコミュニティ形成やその運営

アウトプット

- 各職場におけるBPR / DX 事例の創出
- 成功事例の発表や発信

● デジタルツール整備

ノーコードツール

生成AI

RPA



● ツール活用環境整備

サンプル

ガイドライン



● BPR / DX勉強会・コミュニティ

(04 DX人材育成と連携)

- BPRやDXに関する勉強会や相談会などを開催
- 職員同士で相談し合えるオンラインコミュニティを形成



● 職員向けハッカソン

- 業務改善につながるデジタルツールや方法論を開発

例 ノーコードツールによる電子申請



例 生成AIを活用した資料作成メソッド



成果発表会

有用事例の表彰



02 時代にあったワークスタイルへの変革

(1) 新たなコミュニケーション環境の整備

職員同士のコミュニケーションの活性化や、より柔軟で効率的な働き方を実現するために、新たなコミュニケーション環境を整備、拡充します。

クラウド型全庁OA（コミュニケーションツール）の導入

- 職員同士のコミュニケーションの活性化のために、クラウド型のOA・コミュニケーションツールを導入し、職員同士のコミュニケーションの円滑化・迅速化、離れた場所での共同作業や会議の実施、資料や職員の予定等の一元管理・共有などを実現します。

☑ クラウド型全庁OAの主な機能と効果

Web会議の録画・文字起こし機能により、効率的に会議内容を振り返り・共有



チャットによる活発で効率的なコミュニケーション



リアルタイムに画面を共有しながら会議・共同作業ができる



予定を一元管理でき、調整の手間を削減



大容量、優れた検索性、関連メールの紐づけ機能によりメール作業を効率化



Office、チャット、共有フォルダがつながり、オンラインで効率的な同時作業ができる



テレワーク環境の整備・拡充

- 新たなテレワーク環境を整備することにより、より柔軟な職場環境を実現します。
- 出張時や外勤時のモバイル勤務、サテライトオフィス勤務のほか在宅勤務を柔軟に行える環境の整備により、移動時間の短縮や活用、仕事と家庭の両立などを実現します。

モバイル勤務

移動時間の活用、働く場所を柔軟にすることによる業務効率化



サテライトオフィス勤務

通勤時間の短縮と充実した職場環境を両立



在宅勤務

通勤時間の短縮、仕事と家庭の両立



本庁・区役所等での勤務



02 時代にあったワークスタイルへの変革

(2) ルールや指針の整備

新たなワークスタイルに対応するために、各所属が適切に判断し行動していくためのルールや指針を整備します。

新たなワークスタイルの実現に向けたルールづくり

- 新たなワークスタイルを組織全体に浸透させるため、デジタルを活用したコミュニケーションのガイドラインなどを整備します。
- 在宅勤務制度や文書の取り扱いを始めとした既存のルールについて見直し、職員が安心・安全かつ効率的にツールを活用できる環境を整備します。

✓ 検討事項（一例）

新たなワークスタイルのためのガイドライン

- 目指す働き方、事例、望ましい行動等を記載

テレワークのためのガイドライン

- 対象範囲、ルール、注意事項等を記載

在宅勤務制度

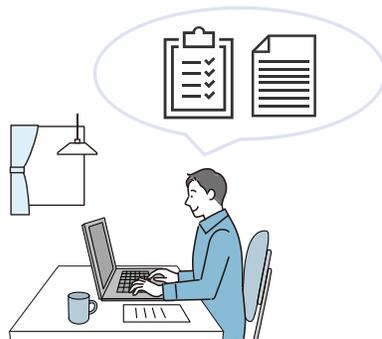
- 課題・ニーズ等を整理し、必要に応じ見直し

文書取扱いルール

- デジタル前提での文書取扱いについて整理

セキュリティポリシー

- 新たなワークスタイルに合わせて見直し



(3) デジタルインフラの最適化

新たなワークスタイルにあわせて、最適なデジタルインフラのあり方を検討し、計画的に整備します。

デジタルインフラの最適化に向けた計画の策定

- 新たなワークスタイルにあわせて、職員のパソコンやネットワーク設備等の整備計画の最適化や、セキュリティ対策を施します。

ストレスの無い通信環境

Loading...
Loadig...



高速な通信環境で
ストレスなく快適に
仕事ができる

持ち運び可能な端末の拡充・最適化



薄型ノートPCなど持ち
運びに適した端末の拡充
外出先や会議室でもスト
レスないパソコン環境

セキュリティ対策による安全性向上



セキュリティ対策を施し
たテレワーク環境の整備
などで、安全に仕事ので
きる

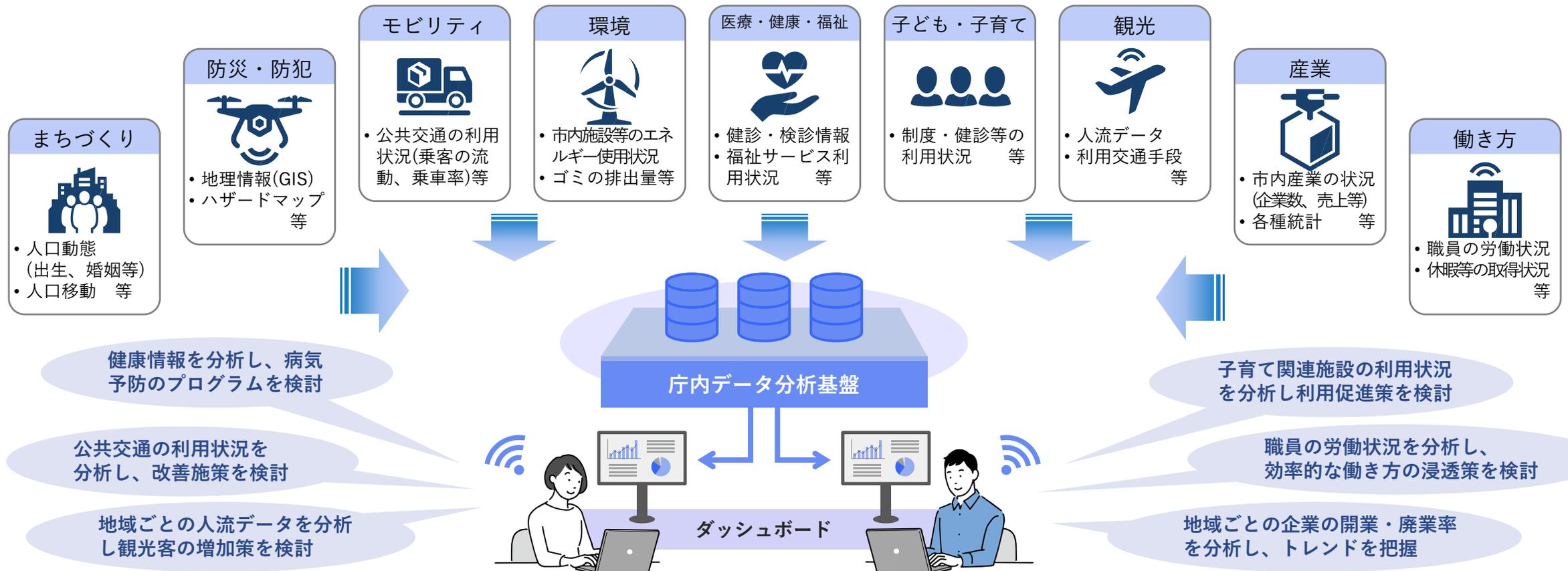
✓ 検討事項（一例）

- ネットワーク刷新の検討
- クラウド・インフラ共通のあり方検討
- 端末刷新の検討

03 データを活用した行政運営への変革

(1) データを活用した行政運営 (EBPM) の推進体制 (全体像)

職員が、オープンデータや基幹システムから抽出した行政データを参照・分析できる環境を構築し、各データを視覚的に確認できるダッシュボード等を整備することで、EBPMを推進します。



(2) ダッシュボードの活用等によるEBPM推進の仕組みづくり

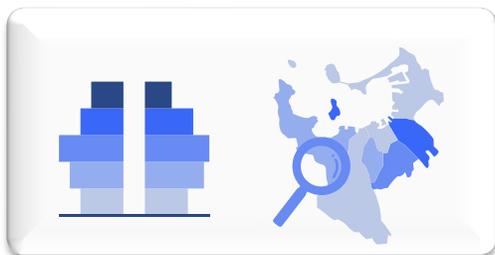
データの利活用、データ分析基盤の活用について、庁内における研修や広報活動を行います。
データ分析基盤について、政策立案のほか、事業評価や予算編成プロセス等への活用検討を行います。

ダッシュボードの整備・活用

● ダッシュボードの整備

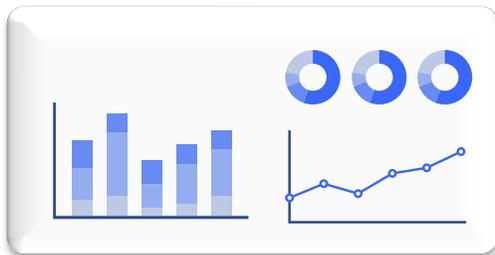
社会動態ダッシュボード

- 住民の年代別の増減、校区別の増減、異動先別の増減などをグラフ化



業務管理・労務管理ダッシュボード

- 各業務等における対象者数や指標などをグラフ化



● ダッシュボードの活用促進

- 庁内研修
 - ダッシュボードの操作方法
 - ダッシュボードの活用方法（資料作成等） など
- 庁内広報
 - ダッシュボードの活用事例の共有
 - 利用者の声の紹介
 - サポート体制の周知 など



データを活用した行政運営（EBPM）の推進

● ダッシュボードを活用し、効果的な事業の立案やPDCAサイクルの推進を図る

政策、事業立案への活用

予測・分析

- 経年の利用状況などを分析し、今後の動向を試算



このトレンドが続けば
毎年利用率は向上

政策、事業の立案・説明

- ダッシュボードからグラフを貼り付けて資料を作成し、庁内のレクを実施



市民の利便性向上

職員の負担軽減

事業の有用性の説明

- 予算要求時、事業の有用性や費用対効果の試算のために、ダッシュボードを活用

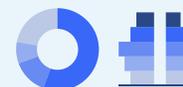


データをもとに
事業の有用性を説明

各種計画のPDCAサイクル

KPIの設定

- 各種計画に設定する目標値（指標）について、データ分析基盤よりデータを収集できるダッシュボードを作成



利用者の割合

人口の推移

KPIのモニタリング

- ダッシュボードを活用して定期的にKPIのモニタリングを行い、目標との乖離などを分析し、取組内容の見直しなどを実施



なぜ乖離している？
(取組の不備？外的要因？)

計画の評価、見直し

- 政策・施策の達成状況について、ダッシュボードを活用し分析



なぜ成功した？
失敗した？

04 DX人材が育つ組織への変革

(1) DX人材の育成（DX推進リーダーを中心に育成）

福岡市におけるDX人材について、役割やスキルに応じてデジタル活用人材、DX推進リーダー、DXエキスパートに分類し、DX推進リーダーを中心に、各局区におけるDXの取組みを推進します。

福岡市におけるDX人材像

デジタルに関する
知識・スキルを持つ人材



業務改革、新たな価値の創造に
取り組む意識、姿勢を持つ人材



デジタルを武器として、
業務改革や新たな価値の創造にチャレンジする職員

デジタル活用人材（全職員）

役割

- 日々の業務において、デジタルツールを活用し、DXの必要性を理解し、業務を効率的・効果的に推進する。

スキル

- ICTや情報セキュリティの基礎知識のほか、DXの必要性や基本的な考え方を持つ。
- ノーコードツールによる簡易なフォームの作成やRPA・生成AIなどを利用した業務推進が可能。



DX推進リーダー （各職場のDXリーダー・係長級以下）

役割

- デジタル活用人材及びDXエキスパート等と連携し、業務的・政策的な視点で、各職場におけるDXをけん引する。

スキル

- サービスデザイン思考、俯瞰的な改革の視点、高いコミュニケーションスキル、庁内調整力などを有する。
- 職場でのDXやBPRを牽引していくための実践的な知識を持つ。
- ノーコードツールによる簡易アプリの開発やBIツールでのダッシュボードの作成等が行え、日常的に生成AI等のデジタルツールを活用して業務を推進できる。



DXエキスパート

役割

- DXに係る高度な知識・経験・技術を活用し、DX推進リーダー等のDX推進を支援する。

スキル

- 全庁的なDXの計画や各プロジェクトの推進のための高度な専門知識を持つ。
- ノーコードツールによる高度アプリの開発や高度なデータ分析、RPAのシナリオ作成～実装、生成AI環境の整備支援を実施できる。

04 DX人材が育つ組織への変革

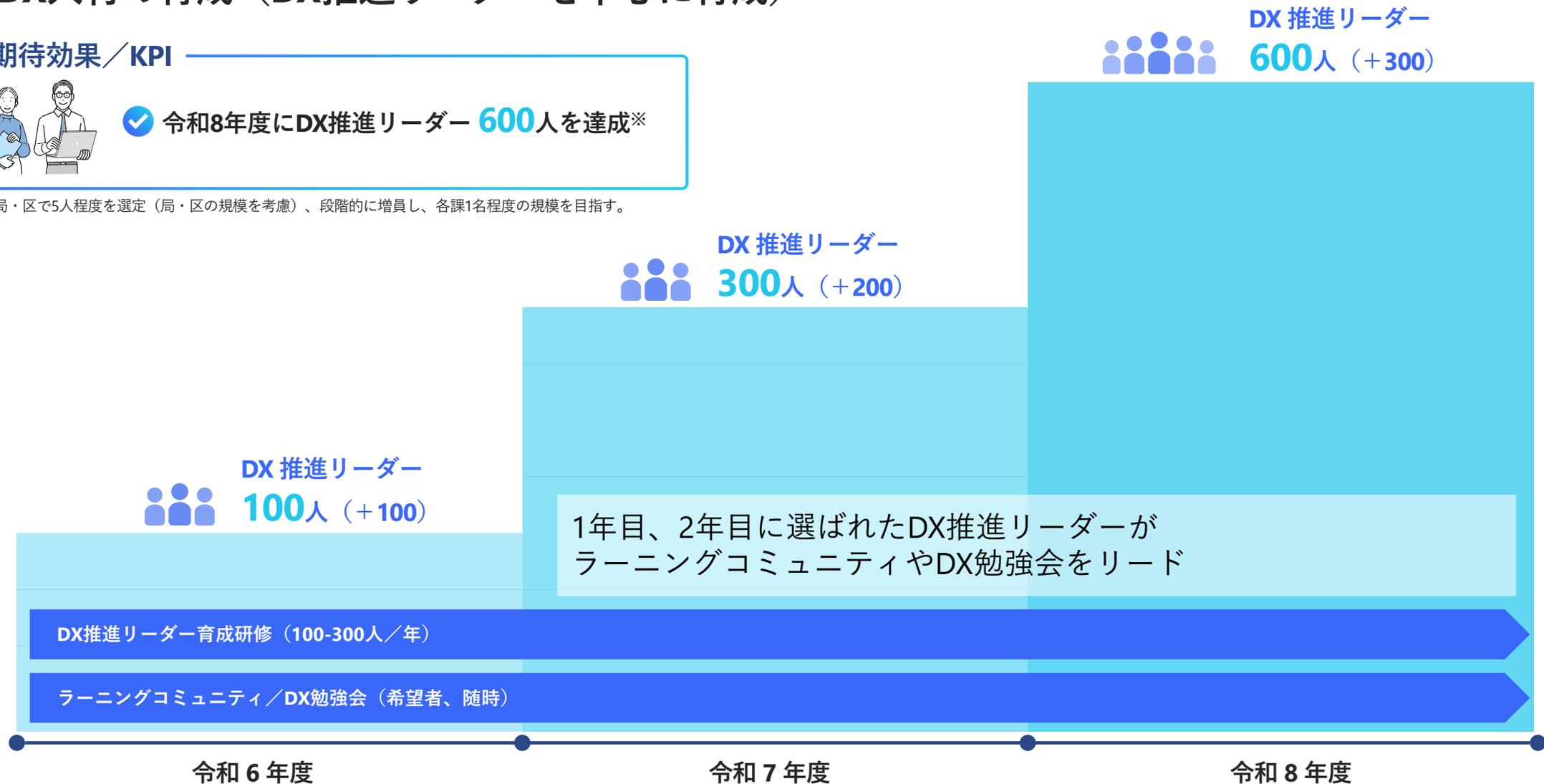
(1) DX人材の育成（DX推進リーダーを中心に育成）

期待効果／KPI



✓ 令和8年度にDX推進リーダー **600人**を達成※

※各局・区で5人程度を選定（局・区の規模を考慮）、段階的に増員し、各課1名程度の規模を目指す。

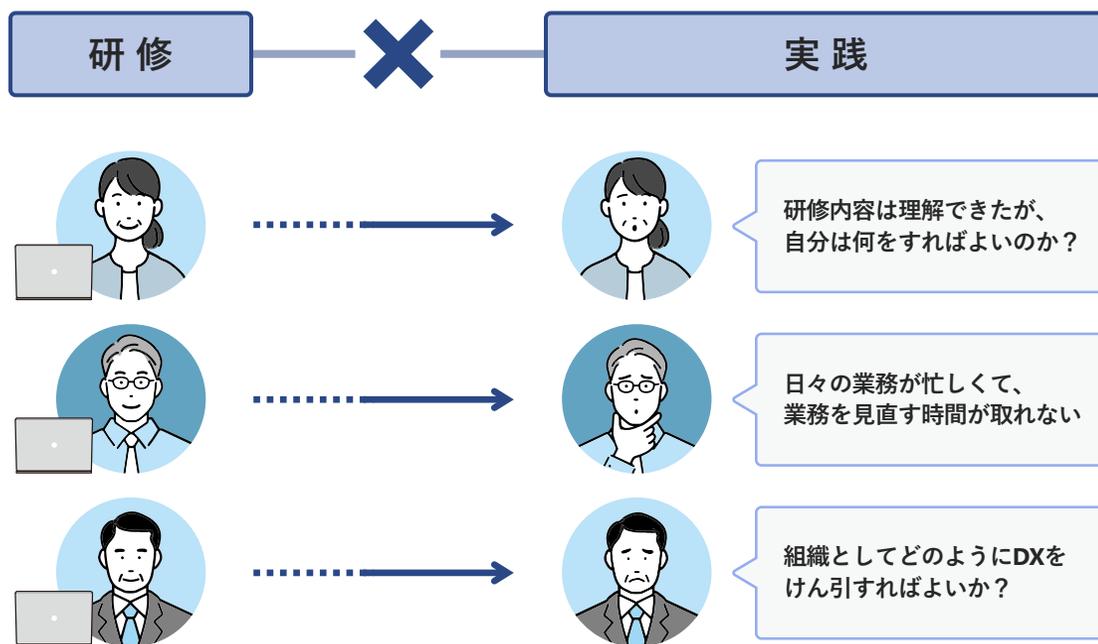


04 DX人材が育つ組織への変革

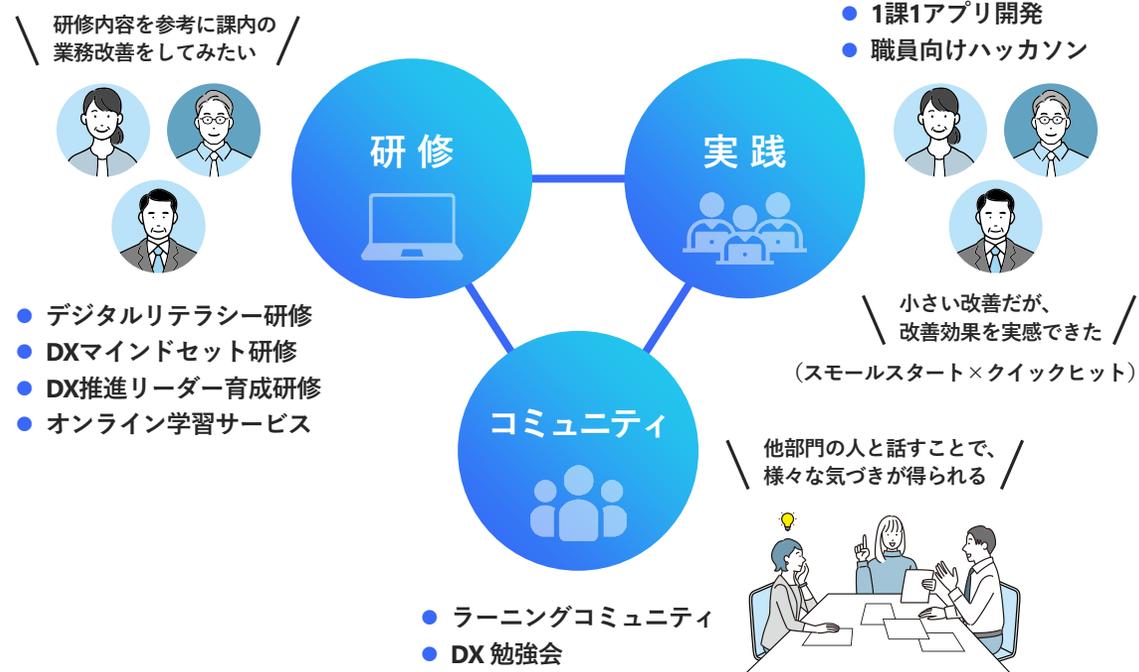
(2) 育成の仕組みづくり

「研修を実施して終わり」ではなく、実践の場やコミュニティの場を通じた「DX人材が育つ仕組み（サイクル）」を実現します。

DX人材育成の失敗例（研修を実施して終わり）

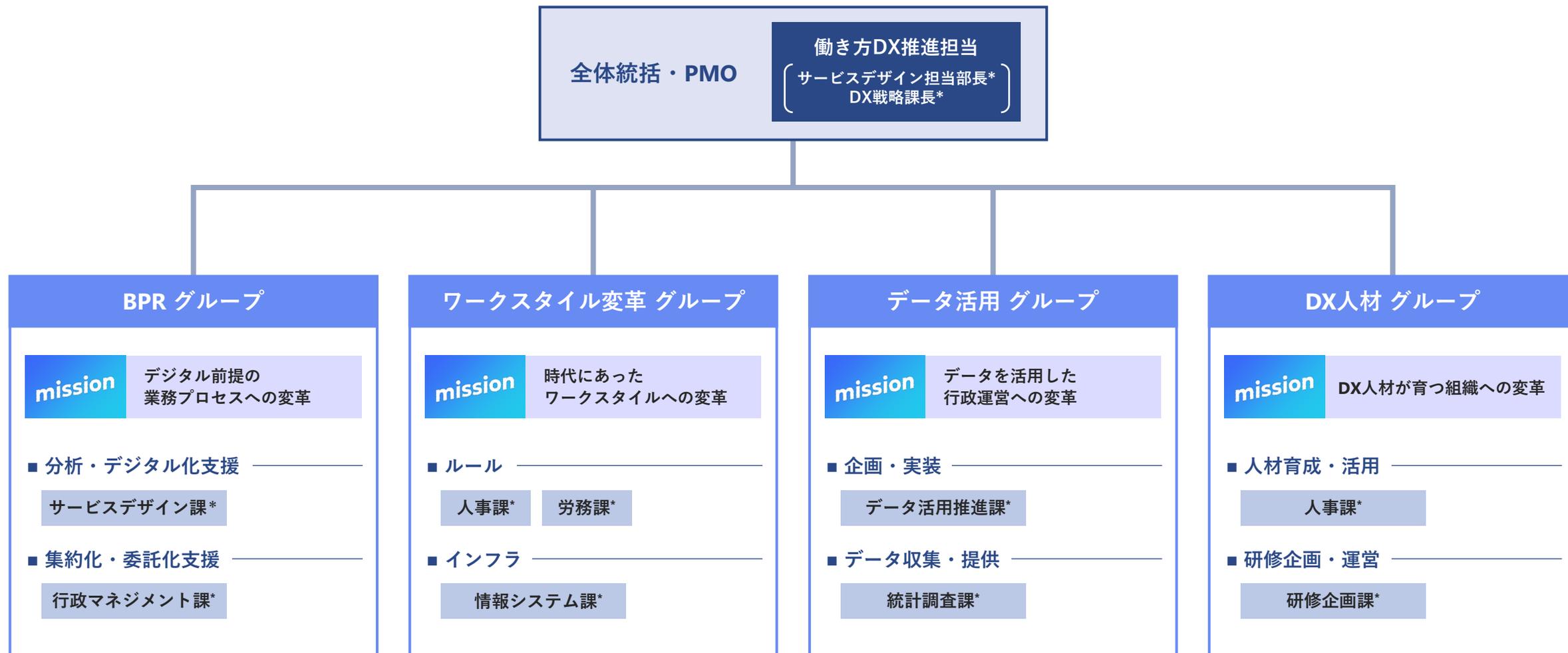


インプット、アウトプット、コミュニティ形成のサイクルにより、形だけのDX人材育成から脱却



参考

(参考) 働き方DX推進プロジェクト体制図



* サービスデザイン担当部長は、働き方DX推進担当部長、各課長は働き方DX推進担当課長を兼務