

仕様書

1 業務の名称

札幌市デジタル人材育成研修企画・運営業務

2 業務の概要

札幌市では、令和5年7月20日に開催したDX推進本部会議において、令和6年度以降本格的にBPRを進めていくこととして、議論し、合意に至った。

しかしながら、多くの職員は、業務課題の洗い出し・業務分析の方法、業務フローの作成といった、BPRを進めていく上での基礎知識やどういったデジタルツールを使用し、あるいはアプリケーションを内製化することにより、業務フローの見直しや、課題を解決することができるのかの知見が不足するなど、ICTリテラシーの向上が急務である。

このため、本業務は札幌市職員に対して、基本的なICTリテラシーやBPRを進めるための知識、簡易なシステムの内製化に係るスキルを身に付けることを目的とする。

3 履行期間

契約を締結する日から令和6年3月31日（日）までの間

4 学習対象のデジタルツール等

Google や Microsoft 社等のローコード・ノーコードツールや、他の地方自治体で市民サービスの向上、業務効率化に活用されているアプリケーションなど。

5 受講対象者及び受講者数について

(1) 受講対象者

札幌市職員

(2) 受講者数

最大50名程度

委託者が別途、市内部から募集し、受講者数等を調整する。

6 本業務の内容

受託者は、次に掲げる業務を行う。なお、これらの業務の遂行において通常必要となる、研修資料の作成といった一般管理業務を含む。また、研修効果の最大化の観点から（１）（２）の研修講師陣は（３）の e-ラーニング内で講座を提供している講師陣から選定すること。

（１）DX リテラシー向上研修

行政 DX や BPR を積極的に遂行するため、市民目線に立った事業実施の重要性や「サービスデザイン思考」「デジタル化三原則」「ECSR」といった DX の基本的な知識を理解し、習得できる内容にする。

また、次年度から本格的に BPR に取り組むにあたり

- ① As-Is：現在の業務構造を業務フローとして作成し、現在の姿を把握できるようにする
- ② To-Be：現在の業務フローに捉われることなく、本来どうあるべきか、業務にあたる職員、市民や利用者にとって理想的な業務フローが何かを検討できるようにする
- ③ Can-Be：To-Be と As-Is を見比べて、課題が生じている理由を法令などの制度面と組織の事情、システムなどの機能面から分析し、実現可能な業務フローを描けるようにする

以上３点について、当該研修を受講することで、各研修受講者が自らの業務に立ち返ったときにイメージし、実行できるようになるようカリキュラムを組むこと。

（２）ワークショップ研修

デジタル戦略推進局が昨年 7 月に実施したアプリケーションの活用に関する全庁アンケートにおいて抽出した各局の課題を研修題材として、実際に As-Is、To-Be、Can-Be モデルを構築するなど、課題解決を実践する職員参加型のワークショップを実施すること。

（３）e-ラーニングの選定及びラーニングパスの企画

- ① 「6（１）」、「6（２）」、「6（３）」の研修受講前後、研修受講者が実際に業務の見直しを行うにあたり、「4」のデジタルツール等を使用する際の一助となり、必要な知識・スキルを身に付けることができ、以下の機能を有する民間の e-ラーニング等を選定・及びラーニングパスを設計すること。なお、品質保証の観点から、提供コンテンツは他の政令指定都市や人口 50 万人以上の市町村に対し、行政 DX 人材育成プログラムとして提供した実績を有すること。

ア. 学習状況等の把握

管理者画面にて、研修受講者の合計視聴時間の推移、タブレット、スマートフォンのアプリ版とWEB版における使用割合、視聴時間上位 10 名および該当利用者の受講コンテンツを把握できるようにすること。

イ. ラーニングパスの設計及びコンテンツ

推奨コンテンツや庁内の内製コンテンツや資料、外部WEBサイトを学習計画としてまとめ、研修受講者に割り当てることが出来る機能を有すること。

なお、多様な学習ニーズに対応可能な学習コンテンツを利用できるようにすること。

ウ. 学習理解に向けた機能

受講者からコンテンツ内容に関する質問がある場合は、動画視聴画面から質問を受け付け、受講後、受講者に対して（動画視聴画面等から）に回答する機能を有すること。またコンテンツ視聴中に、再生時間と紐付けて利用者自身のみが閲覧可能なメモをオンライン学習サービス上に残すことができること。

（４）研修運営管理

本市との情報共有、進捗・課題管理を行う「研修運営責任者」を定め、研修運営体制を確立すること。また、事業の運営観点から札幌市内に営業所を持つ事業者であり、また研修運営者は、本委託と同種・同規模の国や地方自治体職員を対象とした研修事業を運営・管理した経験を有すること。

（５）研修の企画

業務の目的を効果的に達成するため、カリキュラムを編成し、委託者へ提案すること。カリキュラムの編成や日程調整等を行い、委託者と協議のうえ研修計画を策定し、研修の実施前にすみやかに提出し、委託者の承認を得ること。

（６）研修資料の作成

- ① 研修テキストは受託者が作成することとし、事前に委託者へ提出のうえ、承認を得ること。
- ② 研修テキストは、委託者に文書及び電子データの双方で提出すること。また、提出されたテキストなどは、研修受講者以外の職員に公開できるものとする。
- ③ 研修で使用するテキストは、受託者が印刷したうえで、受講者に配布すること。

（７）研修講師の手配

各研修には、講師 1 名、受付・運用担当 1 名以上を派遣すること

（８）研修の実施

研修実施にあたり、座学及びワークショップ形式の研修を実施すること。ワークショップ形式の研修の進行にあたっては、参加者に適切なアドバイスや指示出し等を行い、円滑に進めること。

また、研修当日は受付等の運營業務も行うこと。

(9) 研修の効果測定・評価

- ① 研修実施後に、受講者のアンケート調査等により、eラーニングの学習前後で研修効果の測定を行うこと。
- ② 研修効果の測定内容については、委託者へ提案し、協議のうえ決定すること。なお、業務への活用予定の聴取については必須とする。
- ③ 本研修に関する全体的な評価及び改善点等について分析し、報告すること。
- ④ 報告の方法は書面による他、委託者と協議のうえ決定すること。

(10) 研修会場の確保

当該研修は札幌市役所全職員のうち希望する職員を対象としているため、市の中心部である地下鉄大通駅-札幌駅間周辺で受託者が確保すること。

なお、対面型研修を想定しているが、受講者を一つの会場に集めて、オンラインで受講する実施形態についても可能とする。

(11) (1)・(2) の研修実施における PC の取扱い

現在各職場において使用している PC について、大半がデスクトップパソコンであるため、研修実施時に PC を持ち込みできない。そのため、研修に PC を使用する場合は、受託者が別途用意するなど、研修受講者にストレスがかからないように配慮すること。

(12) 必要経費の負担

業務実施にあたって必要な経費（講師にかかる費用、オンライン形式の場合は受講環境を整える経費、各種資料及び教材やテキスト・eラーニングメニューの作成費、その他運営管理に必要な経費等）は全て本業務委託の費用に含めることとし、別途経費を精算することはしないものとする。

7 想定スケジュールおよび研修日程

(1) 想定スケジュール

研修内容の確定：令和5年12月

研修実施予定時期（e-ラーニング提供も含む）：令和5年12月頃

e-ラーニング提供期間：令和5年12月～令和6年3月31日

実績報告：令和6年3月

※研修実施予定時期は、あくまで想定であり、研修実施日については全庁的な繁忙期（市議会開会中など）を除いて実施することが望ましいことから、委託者と協議し、決定すること。

(2) 想定している研修日程

No	研修名	単位	受講者定員	講座回数	研修形式
1	DX リテラシー向上研修	4時間	50名	1回	座学及び演習
2	ワークショップ研修	4時間	50名	1回	座学及び演習

※No. 1、2はそれぞれ別日での実施を想定。No. 1、2で習得した知識を基に、各受講者が各職場に戻り、考える時間を設けることが望ましい。

※No. 2からの参加、片方みの参加についても想定されるため、その場合は、研修の実施に影響がないかなど、委託者と協議の上で参加の可否を決定すること。

8 守秘義務履践の徹底

(1) 受託者は、本業務の履行にあたり知り得た一切の事項について、他に漏らしてはならない。また、本市が提供する資料等の第三者への提供や目的外使用をしないこと。

(2) 受託者は、委託者から資料等提供を受けた場合、本業務終了後、速やかに返還すること。

9 情報セキュリティ管理

本業務の実施に際して、個人情報の保護に関する法律、札幌市情報セキュリティポリシーのほか、関係法令等を遵守すること。

10 成果物及び提出期限

以下の成果物を提出すること。提出書類及び提出日の目安は以下のとおり。

No	提出時期	提出書類	提出期限
1	業務着手時	事業計画書 (業務担当者、業務履行体制表含む) ※事業計画書内に記載可	契約締結後 14 日以内
2	業務履行時	研修計画 (当該計画内容を用いて、市役所内部に受講希望者の照会をかける想定)	研修開始 2 か月前まで
3	〃	研修資料	研修開始の 1 週間前まで ※ただし、委託者確認時、追加修正意見があった場合に反映できるよう、余裕を持って対応すること。
4	業務完了時	最終報告書、業務完了届	業務完了時

上記に示す書類のほか、委託者が必要とする書類については、その都度提出すること。

また、提出は原則電子データでの提出とする。

なお、提出書類の様式については特段取り決めたものはないが、業務完了届のみ、指定する様式に必要事項記載し、提出すること。

11 著作権に関する事項

- (1) 本業務で作成した全ての成果物に係る著作権は原則本市に帰属する。なお、第三者が従前から保有していた著作物の著作権を除き、本市に帰属するものとする。
- (2) 委託者は、次年度以降、当該成果物の内容を受託者の承諾なく、本市の内部研修資料として使用することができる。
- (3) 成果物の制作に際して、他の著作物及び人物の許諾、記録素材の借用等が必要な場合は、受託者がその手続きを行うものとし、当該許諾、借用等に発生する費用は当初の契約金額に含むものとする。

12 再委託

本業務の実施にあたり、再委託が必要となる場合は、事前に本市の承認を得ること。

13 その他特記事項

- (1) 受託者は、本市と連絡を密にして作業を進め、疑義が生じた場合には本市と協議の上、その指示に従うこと。
- (2) 事業実施にあたっては、関係法令等を遵守し、業務上必要となる法令等の各種許認可等の手続きは、受託者の責任において行うものとする。
- (3) 本業務の履行に当たり、発生した事故・トラブル等については、受託者は誠意をもって対応し、解決すること。
- (4) 本業務の履行にあたっては、本市の環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷低減に努めること。
- (5) 本業務委託の遂行に関して受託者が取得・作成し、本市に提供した文書（電磁的記録を含む。）は、札幌市情報公開条例（平成 11 年条例第 41 号）に基づき公開請求があったときは、同条例の定めにより公開する場合がある。また、本市の行政運営上必要がある場合には、必要に応じて受託者と調整の上、関係機関等に情報提供する場合がある。
- (6) 受託者は、本市の意見等を踏まえながら、随時、効率的かつ効果的な事業の実施に努めるものとする。
- (7) 受託者は、本仕様書と異なる事項または本仕様書に定めのない事項であっても、本業務の目的を達成するためによりよい手法、技術またはアイデア等があるときは、委託者に対して積極的に提案するものとする。ただし、契約金額の範囲内で実施可能なものとする。
- (8) 本仕様書に定めのない事項については、委託者に相談し、協議のうえ実施すること。

14 連絡先

札幌市中央区北 1 条西 2 丁目 1-7

札幌市デジタル戦略推進局スマートシティ推進部デジタル企画課

担当：蓑島・伊藤

電話番号：011-211-2136

業務改善アンケート結果より

各職場によるツール活用案

- 照会内容・回答のとりまとめ
- 市民や職員からの問い合わせの管理
- 設備管理
- 備品管理
- 会議室予約
- 研修受講管理
- リマインダー
- 申請ワークフロー（庁内）
- 申請受付（庁外）
- 市民アンケート
- 非常勤任用職員採用（紙で受けているものをデータで受けて、データで共有する）
- インターンシップ申込受付
- ノウハウ・マニュアル共有
- 職場周知
- 予定共有
- チャットボット
- Outlook連携

- 情報集約、リアルタイムの共有
- データベースの作成
- 郵便差出のとりまとめ（差出数、料金自動算出、支払料金の管理）
- 備品管理
- 会議室予約
- etc.

各局が実施したい、課題に感じている内容の詳細については別途受託者に共有させていただきます。