

# ノーコードツール運用支援業務委託 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 委託業務名 .....	1
1.2 背景 .....	1
1.3 目的 .....	1
1.4 契約期間 .....	1
1.5 対象業務 .....	1
1.6 導入済ツール .....	1
1.7 ライセンス保持者及び職種.....	2
2. 業務要件.....	3
2.1 問合せ対応業務 .....	3
2.1.1 業務内容 .....	3
2.2 アプリ設計等支援業務 .....	5
2.2.1 業務内容 .....	5
2.3 アプリ設定アドバイス業務 .....	6
2.3.1 業務内容 .....	6
3. 業務実施要件 .....	7
3.1 業務の実施 .....	7
3.1.1 業務実施計画 .....	7
3.1.2 実施体制 .....	7
3.1.3 スケジュール .....	8
4. 納品要件.....	9
4.1 納品物.....	9
4.1.1 納品形式 .....	9
4.1.2 納品場所 .....	9

---

## 1. 基本事項

---

### 1.1 委託業務名

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。

そこで本県では、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「kintone」を令和6年度から全庁職員に導入をしている。本ツールの導入により、業務効率化の効果はもちろんのこと、照会回答事務(庁内への事業実績等調査)などに利用することで、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ることを目的としている。

令和7年度はさらに、あらゆる業務で日常的に使う標準ツールとしての利用を拡大していく予定である。

### 1.3 目的

職員がアプリを円滑に作成できるよう、困ったときにすぐに問い合わせができ、的確にアプリ作成のノウハウ等の助言を受けられるようにするためのヘルプデスク業務等を委託する。

### 1.4 契約期間

契約締結日より令和8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 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 kintone の操作やアプリ作成等に関する問合せへの対応業務。
- (2) アプリ設計等支援業務  
職員がアプリの作成を検討する際の設計の支援や相談対応業務。
- (3) アプリ設定アドバイス業務  
行政・デジタル改革課職員(システム管理者)から提示されたアプリに対して、より使いやすくなるようアプリの設定の助言やレビューをする。

### 1.6 導入済ツール

本業務において支援の対象となりうる、本県が導入しているツール(本業務にはライセンス提供は含まない)は以下のとおり。

ただし、(2)～(5)は行政・デジタル改革課(システム管理者)のみが設定権限を持っており、他の職員は設定をしない想定である。そのため、問合せについては、(1)～(5)を利用した場合の、要件の実現可否の相談対

応のみで、操作や設定方法の相談は受け付ける必要はない。

- (1) サイボウズ株式会社 kintone スタンダードコース
- (2) トヨクモ株式会社 FormBridge プロフェッショナルコース
- (3) トヨクモ株式会社 kViewer プロフェッショナルコース
- (4) アールスリーインスティテュート gusuku Customine 年額 1000
- (5) トヨクモ株式会社 kBackup プレミアムコース

## 1.7 ライセンス保持者及び職種

「1.6(1) 導入済ツール」におけるライセンス保持者及び職種は以下のとおりで、本業務に置いて支援の対象となりうる職員である。

- (1) ライセンス保持者  
約 100 課 約 122 所 約 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

### 提案事項 1

#### 会社概要・実績

- ・ 提案者の会社概要について資料を提示すること。
- ・ 過去の類似業務の経験等の実績を提示すること。官公庁での採用実績がある場合は、1 件以上はその実績を提示すること。
- ・ 会社の強み等、協調したいものがあれば提示すること。
- ・ 再委託をする予定の場合はその旨を明示すること。また、再委託先として予定している会社がある場合は、その会社概要も提示すること。

### 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

---

職員からの kintone の操作やアプリ作成等に関する問合せに対応する。

#### 2.1.1 業務内容

- (1) 本県職員からのアプリ作成の操作等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) 対応期間は、原則、令和7年6月2日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) 受付方法は電話及び埼玉県の kintone 環境上にログインして対応するものとする。kintone で相談を受け付ける際には、県と調整の上、kintone アプリにて実施する。kintone のアカウントは県より貸与されたものを用いること。
- (4) 必要に応じてウェブ会議(Teams)にて対応を行うこと。
- (5) 受付方法の各手段(電話及び kintone)における、問合せ受付から回答までのフロー図を作成すること。
- (6) 問合せに必要な電話回線等の環境(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。
- (7) 埼玉県の kintone 環境に接続する端末を限定し、セキュリティを確保するため、グローバル IP アドレスの制限がかけられる業務スペースで業務を実施したり、もしくは、セキュアアクセスを利用すること。セキュアアクセスの利用の場合、県と調整の上、アカウントを利用すること。
- (8) 問合せの内容及び対応結果を記録し、県に提出すること。
- (9) 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。
- (10) 対応にあたっては、kintone のヘルプページなどを示し、わかりやすく回答すること。
- (11) アプリの設定内容の確認等の依頼がされる場合があるが、確認は対応しつつも、最終的なアプリの動作の責任は追わないものとする。
- (12) 対応にあたっては、県の kintone 利用上のルール等を把握し、対応すること。答えに窮する場合は、県に報告し、対応方法の指示を受けること。
- (13) 問合せの内容及び対応結果を記録し、毎月、県に提出すること。
- (14) 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

#### 問合せ対応業務（体制等）

- ・ 以下の内容について、具体的に提示すること。
  - ・ 対応体制（対応人員含む）
  - ・ 対応者のスキル、過去の対応実績
  - ・ 質問を一次受付で回答できる内容（エンジニアにエスカレーションせず回答できる内容）の例示
  - ・ 電話回線数

## 提案事項 4

### 問合せ対応業務（条件等）

- 1日の対応件数（1件あたり30分程度を想定）の上限を具体的に提示すること。
- 対応件数の上限に達した場合の対応を提示すること。
- 問合せ内容として、作成されたアプリの設定内容の確認依頼や、計算式の質問等、基本操作以外の応用的な質問を受ける場合がある。受付不可な内容がある場合は、具体的に提示すること。
- 問合せ対応に対する条件等があれば提示すること。
- 本業務について、工夫点等があれば提案すること。

## 2.2 アプリ設計等支援業務

---

職員がアプリの作成を検討する際の設計の支援や相談に対応する。

### 2.2.1 業務内容

- (1) kintone のアプリ作成を検討している職員に対し、対象業務のヒアリングを実施し、kintone の使用に適しているか否か判断し助言すること。なお、対象件数は年間 10 件程度とする。
- (2) 対象業務が kintone の利用に適している場合、アプリの設計等の相談に対応すること。
- (3) 具体的な支援内容については、県と協議の上、「アプリ設計等支援要領」として資料を作成すること。
- (4) 対応の開始は、令和 7 年 7 月上旬を予定している。
- (5) 実際の支援した内容及び結果を記録し、毎月、文書として県に提出すること。

## 提案事項 5

### アプリ設計等支援業務

- kintone アプリの設計にあたって重視していることを提示すること。
- 1 月あたり、もしくは年間あたりの対応件数の上限がある場合、具体的に提示すること。
- 支援を実際に行う者のスキル（資格や実績等）について、提示できることがあれば示すこと。
- 本業務について、工夫点等があれば提案すること。

## 2.3 アプリ設定アドバイス業務

行政・デジタル改革課職員(システム管理者)から提示されたアプリに対して、より使いやすくなるようアプリの設定の助言やレビューをする。

### 2.3.1 業務内容

- (1) システム管理者から提示されたアプリを確認し、より使いやすくなるようアプリの設定の助言やレビューをアプリ作成者に行うこと。なお、提示するアプリは kintone の基本的な機能を使うアプリのみとし、対象件数は月 5 件程度とする。
- (2) 助言やレビュー結果については、kintone 上のコメント機能などでアプリ作成者と直接やり取りをすること。
- (3) 実際のレビューの内容は県と調整し、対応開始までに「アプリレビュー内容マニュアル」として資料を作成すること。マニュアルは適宜更新をすること。なお、レビューの例として以下を示す。
  - ・ フォームに配置したフィールドの種類が適切かの確認
  - ・ 入力が簡易になるよう、初期値などが設定されているかの確認
  - ・ ステータスによってレコードのアクセス権が設定されているかの確認
- (4) 対応の開始は、令和 7 年 8 月上旬を予定している。
- (5) 対応した内容及び結果を記録し、毎月、県に提出すること。

## 提案事項 6

### アプリ設定アドバイス業務

- ・ 1月あたり、もしくは年間の対応件数の上限がある場合、具体的に提示すること。
- ・ 本業務について、工夫点等があれば提案すること。



---

## 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) リーダーは、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。
- (8) 本業務において知りえた業務内容等の情報については、契約終了後も他言してはならない。

### 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。

	R7.5	6	7	8	9	10	11	12	R8.1	2	3	4	5	
全体	●契約業者決定・契約													●契約終了
	●キックオフ													
2.1 問合せ対応 業務	準備 期間	★運用開始（6月2日）												
	対応期間													
2.2 アプリ設計 等支援業務	「アプリ設計 等支援要領」作成													
	★運用開始													
	対応期間													
2.3 アプリ設定 アドバイス 業務	「アプリレビュー 内容マニュアル」作成													
	★運用開始													
	対応期間													

## 提案事項 7

### 実施体制

- 業務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「2.1 問合せ対応業務」の「★運用開始（6月2日）」以外想定であり、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	問合せ受付から回答までのフロー図	令和 7 年 5 月 31 日
4	「2.1 問合せ対応業務」の対応内容及び対応結果	翌月 10 日まで
5	「2.1 問合せ対応業務」FAQデータ	契約締結後に決定
6	「2.2 アプリ設計等支援業務」の支援内容及び結果記録	翌月 10 日まで
7	「2.2 アプリ設計等支援業務」アプリ設計等支援要領	契約締結後に決定
8	「2.3 アプリ設定アドバイス業務」の対応した内容及び結果記録	翌月 10 日まで
9	「2.3 アプリ設定アドバイス業務」アプリレビュー内容マニュアル	契約締結後に決定

#### 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 8**

### **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。