

静岡市ノーコードツール利活用支援業務仕様書

1 業務名

令和 8 年度総政 D 委第 23 号 ノーコードツール利活用支援業務

2 業務の背景と目的

静岡市では、自治体 DX を推進しており、全体最適化の観点を重視しつつ行政内部におけるデジタル化を進めることで、「市民の利便性向上」及び「行政運営の効率化と生産性向上」を目指している。

デジタル化を進めるにあたり、業務の整理と併せてデジタルツールや個別システムの導入が必要となるが、従来のシステム開発・導入においては、相応の期間及び予算を要することや、制度改正等への対応に際して都度システム改修を委託する必要があることなどが課題となっていた。

これらの課題に対する解決策の一つとして、令和 6 年度に庁内においてノーコードツール kintone の試験利用を実施し、職員自らが業務に即したアプリを構築し、既存システムの代替や業務改善に活用できる可能性を確認した。

さらに、令和 7 年度からノーコードツール利活用支援事業を本格的に開始し、職員による業務改善およびアプリ構築の内製化を継続的に推進してきた。

本業務は、受託事業者が主導的に伴走支援を行うことにより、庁内職員が自ら業務の整理・検討を行い、ノーコードツールを活用したアプリの開発及び運用を実践的に遂行できるようにすることを最重要目的とするものである。

また、伴走支援においては、アプリの完成そのものを目的とするのではなく、職員が業務内容を整理し、要件を検討した上で、ツールを活用して業務改善を進める一連のプロセスを重視することにより、職員の自走力の向上及びノウハウの継承を図るものとする。これにより、「業務改善に対する主体的な意識の醸成」及び「システム構築における要件整理・検討プロセスの経験と学習」を促し、職員のマインド及びスキルの更なる向上を目指すものである。

3 委託期間

契約日から令和 9 年 3 月 31 日まで

4 kintone 利用環境（ライセンス）※いずれもインターネット環境にて利用

- ① kintone ライセンス 数量：310 ライセンス
- ② FormBridge（プロフェッショナルコース）
- ③ FormBridge（追加ユーザーライセンス） 数量：2 ライセンス
- ④ kViewer（プロフェッショナルコース）

- ⑤ kViewer (追加ユーザーライセンス) 数量: 2ライセンス
- ⑥ レポトン (Pro)
- ⑦ gusuku Customine (年額1,000プラン)

5 委託内容

仕様書別紙1「kintone適用候補業務」に記載の業務について、伴走支援を行うこと。

(1) kintone適用候補業務のアプリ実装支援

① 伴走支援の考え方・範囲

担当者へのヒアリングを行い、職員が主体となって業務整理・要件整理・アプリ設計・構築を行い、完成および運用開始に至るまでの一連のプロセスについて、業務改善の効果を意識した伴走支援を行うこと。

なお、1業務につき複数アプリでの実装が必要となる場合や、プラグイン (FormBridge、kViewer、gusuku Customine及びレポトン) の設定が必要となる場合がある。

② 停滞する可能性への対応

各業務アプリの完成および稼働時期については、委託者と協議の上で決定するものとするが、受託者は、職員の作業進捗が停滞する可能性を想定した伴走支援を行い、状況に応じた対応策を講じること。

③ 具体的な支援方法は受託者が提案すること。

(2) プロジェクト管理

① 進捗管理

プロジェクト全体および各課におけるアプリ実装の進捗状況について、個別業務の状況と併せ、全体を俯瞰できる形で整理・把握し、適切な進捗管理を行うこと。
また、アプリ実装により見込まれる業務時間の削減等について、全体の取組状況を把握するための参考指標として整理・共有を行うこと。

② 調整事項管理 (本仕様書及びプロジェクト計画書に定めのない事項)

本仕様書及びプロジェクト計画書に定めのない事項について、発生状況や検討状況を整理し、関係者間で共有・調整を行うこと。調整にあたっては、検討事項や判断事項が過度に滞留しないよう配慮し、職員が限られた時間で判断できる状態となるよう支援を行うこと。

③ 具体的なプロジェクト管理方法は受託者が提案すること。

(3) ヘルプデスク対応

職員からのkintone操作方法等に係る問合せについて、以下の対応を行うこと。

① 問合せ対応管理用のアプリを提供すること。

なお、最低限の機能として、問合せ、問合せ者、回答、回答者を登録する機能とプロセス管理機能があること。

- ② 問合せ対応件数の目安として年間30件程度を想定しているが、大きく超過する見込みである場合は受託者から静岡市に事前に相談を行って件数を調整すること。
- ③ kintone環境を管理するうえで必要な研修について職員最大10名程度を対象に実施（1回4時間程度）すること。

ただし、研修会場は静岡市が提供するため、受託者は会場利用料の負担は負わないものとする。

- ④ 研修内容をまとめた研修資料を静岡市に提供すること。また、使用した研修教材について、静岡市が職員向けの教材として再利用することを許可すること。
なお、ここで言う再利用とは、職員のみが閲覧可能な業務掲示板への掲載や、職員が講師役となって他の職員に研修を実施するときの教材とすることを指す。

(4) アプリチェック

職員が作成したアプリについて、以下の支援を行うこと。

- ① 運用開始前のアプリについて、設定誤りがないかチェックを行う。
- ② 具体的な支援方法は受託者が提案すること。

6 実施体制

- (1) 受託者は、本業務の実施に当たって、プロジェクト全体を統括する責任者（以下「責任者」という。）を配置すること。
- (2) 本業務又は本業務に関連する事項について、静岡市から依頼又は問合せがあった場合、適切な助言を行うとともに、必要な支援を行うこと。
- (3) 受託者は、業務遂行における体制を明確にし、作業に従事する者（責任者を含む）の名簿とその連絡先を明記した実施体制報告書（別紙1-1）を、本契約締結時に提出すること。体制に変更のあった場合は、変更した実施体制報告書を遅滞無く提出すること。
- (4) 本業務のプロジェクト管理は、kintoneに係る役務提供経験が3年以上又は過去5件以上の実績があり、kintone認定資格アソシエイト以上を取得した者が行うこと。なお、プロジェクト管理業務は受託者が行い、第三者に委託してはならない。
- (5) 本業務を受託する事業者は、ISO27001またはISO/IEC27017を取得していること。また、サイボウズのkintoneパートナー企業として登録されていること。

7 想定スケジュール

- 6月中旬 : キックオフ会議
- 6月下旬～8月上旬 : kintone適用候補業務のヒアリング
- 6月下旬～2月下旬 : 実装支援
- 3月 : 最終報告（対面・書類提出）

8 審査項目／評価の観点

No.	項目	評価の観点
1	伴走支援の基本方針・姿勢 (15点)	原課職員が主体となって業務改善に取り組むことを前提とした支援方針が明確に示されているか。 アプリ構築を目的化せず、業務理解・課題整理・改善思考の定着を重視しているか。
2	伴走支援の進め方・体制 (20点)	仕様書別紙1記載のヒアリング及び打合せ回数を満たしたうえで、原課職員とのコミュニケーション方法や関与頻度が適切に設計されているか。 職員の理解度や習熟度に応じて支援内容を調整する柔軟性があるか。 複数の kintone 認定資格保有者(アプリデザインスペシャリスト、カスタマイズスペシャリスト、カイゼンマネジメントエキスパート、システムデザインエキスパート)が体制に組込まれているか
3	業務改善支援の具体性 (10点)	業務の現状把握、課題抽出、改善案検討の進め方が具体的に提案されているか。
4	自治体業務への理解・実績 (15点)	自治体業務や行政特有の制約を理解したうえでの提案となっているか。 複数の自治体における kintone 利活用支援や内製化支援の実績があり、その内容が具体的に示されているか。
5	プロジェクト管理 (15点)	各アプリ開発をプロジェクトとして管理し、進捗、課題、リスク、業務削減時間、意思決定事項を適切に可視化できる体制・手法が示されているか。
6	ヘルプデスク (5点)	仕様書を満たしたヘルプデスク対応となっているか。
7	本番稼働前のアプリチェック (10点)	自治体業務を前提とした情報セキュリティおよび個人情報保護への配慮が適切に示されているか。 本番稼働前に、業務・運用・権限・品質・セキュリティ等の観点から体系的な確認を行う仕組みが示されているか。
8	自由提案 (10点)	本仕様書に定めていない有意義な独自提案があるか。

9 その他特記事項

本仕様書に定めのない事項又は本仕様書について疑義の生じた事項については、静岡市と受託者とが協議して定めるものとする。

仕様書別紙1「Kintone 適用候補業務」

No.	所属名称※1	業務名	作成状況	対面打合せ回数※2		利用または利用予定のアドオン	概要
				ヒアリング	打合せ		
1	人事課	会計年度任用職員報酬計算アプリ	作成中	最低1回	最低3回	gusuku Customine	人事給与システム管理対象外としている会計年度任用職員の勤怠管理、報酬計算等を実施する。
2	企画課	移住相談者管理アプリ	作成完了 (本稼働中)	最低1回	最低2回	kViewer,FormBridge	移住希望者への個別対応履歴の管理、移住に関するフェア・セミナーへの参加登録管理を実施する。
3	市民自治推進課	市民参画手続管理アプリ	作成中	最低1回	最低3回	kViewer,FormBridge	全庁の市民参画手続の予定、進捗状況、結果等のとりまとめ及び公表を実施する。
4	生涯学習推進課	静岡シチズンカレッジ コ・コ・に講座管理アプリ	作成中	最低1回	最低3回	gusuku Customine	・コ・コ・に講座関係課が講座情報、受講生情報、講座進捗情報の登録・閲覧をする ・講座修了生のデータ(アンケート結果等)分析表示 ・生涯学習推進課が上記データを管理する
5	葵区健康支援課	6か月児育児相談アプリ	作成完了 (本稼働中)	最低1回	最低2回	gusuku Customine,レポトン,kViewer,FormBridge	保健福祉センター業務における相談・訪問・健診記録を電子データで作成する
6	文化政策課	まち劇スポット運用業務	作成完了 (本稼働中)	最低1回	最低2回	FormBridge	ストリートピアノのアンケート兼見守り情報提供用フォームの運用及びパフォーマンス管理システムの再構築
7	介護保険課	要介護認定進捗確認システム	作成完了 (本稼働中)	最低1回	最低2回	kViewer	要介護認定の進捗状況をWeb上で確認できるようにすることで、進捗状況に関する問合せに関する職員の対応時間を削減する。
8	景観まちづくり課	屋外広告物判断基準・照会回答管理システム	作成中	最低1回	最低3回		①屋外広告物に関する過去の照会・回答データベース利活用、管理 ②屋外広告物審査業務における判断基準データベースの利活用 ③違反屋外広告物管理(データ入力、情報共有、是正状況管理等)
9	交通政策課	保管自転車管理アプリ	作成完了 (本稼働中)	最低1回	最低2回	gusuku Customine,FormBridge	放置自転車撤去業務の効率化アプリ ・業務プロセス(撤去・照会・通知・返却・売却)の一元管理とステータスの可視化 ・売却対象自転車の情報整理と処理履歴の記録
10	土木管理課	法定外公共物管理・公開デジタル化	作成完了 (本稼働中)	最低1回	最低2回		①土木管理課が法定外公共物のデータを登録・管理 ②市民等が一般公開用分の上記データを閲覧 ③市職員が市職員用分の上記データを閲覧
11	水道建設・維持課	給水装置工事申込審査・検査業務用アプリ	作成中	最低1回	最低3回	gusuku Customine,レポトン,kViewer,FormBridge	給水装置工事申込について、電子上で受付を行い、静岡市給水装置工事指定事業者に対し、給水装置工事の許可等を通知する。
12	下水道施設課	予算資料アプリ	作成完了 (試験運用中)	最低1回	最低2回	レポトン	・企業会計における建設改良費の予算要求にかかる工事案件毎のデータ登録・閲覧 ・上記データを次の様式毎にエクセル形式で出力する ①予算要求用の個票 ②当該年度の建設改良一覧表 ③中長期の財政ローリング表
13	未定	未定	未着手	最低2回	最低3回	gusuku Customine,レポトン,kViewer,FormBridge	
14	未定	未定	未着手	最低2回	最低3回	gusuku Customine,レポトン,kViewer,FormBridge	
15	未定	未定	未着手	最低2回	最低3回	gusuku Customine,レポトン,kViewer,FormBridge	

※1 所属名は令和7年度時点の所属名称

※2 記載の打合せ回数は標準的な目安であり、業務の進捗状況や内容に応じて委託者と協議のうえ変更することが可能である。

実施体制報告書

1 委託業務名 令和8年度総政D委第23号 ノーコードツール利活用支援業務

2 実施体制

区 分	氏 名	連絡先（電話番号）

上記のとおり報告します。

令和 年 月 日

(宛先) 委託者 静岡市長

住 所
受託者 名 称
氏 名