

職員研修システム運営管理業務仕様書

1 委託業務名

職員研修システム運営管理業務

2 業務の目的

職員の学ぶ意欲を尊重し、多様なニーズに対応した実践的かつ効果的な職員研修を実施することを目的として、多様な e ラーニングコンテンツが利用可能な職員研修システムを提供する。

3 委託期間

令和8年4月1日から令和11年1月31日までとする。

ただし、本契約は地方自治法第234条の3の規定に基づく長期継続契約とし、各年度における業務内容及び履行については、当該年度の予算の範囲内で行うものとする。

4 業務内容

多様な e ラーニングコンテンツが利用できる職員研修システムの提供及び県で制作した動画コンテンツ等をシステム上で掲載できる機能の提供

① アカウントの提供

利用者3,800名分（管理者含む）

※少なくとも1,000名が同時アクセス可能であること

② 学習支援

・別紙1「必須コンテンツ一覧」に記載の内容に適した動画の選定及び提供

・各職位に応じたスキルにかかる動画選定（別紙2に記載の各職位に求められるスキルに対応する動画について、各スキルにつき1～5コース程度を選定し、全体で80コース以上とすること。）

・DXスキルに関する利用者の知識を測るテスト（アンケート）の作成、分析及び提供

・研修の受講状況を分析のうえ、eラーニングコンテンツを使用した効果的な研修方法及びコンテンツの提案

③ 操作支援

・管理者向け操作マニュアルの提供及び更新

・利用者向け操作マニュアル提供及び更新

・管理者からの問い合わせへの対応

④ 独自制作コンテンツの掲載

・県が制作した動画コンテンツ（研修資料を含む）を各年300GB以上掲載できること

⑤ その他

・定例報告会を月に1度以上行い、発注者へ委託業務の実施内容を報告

・システム障害への対応

5 提出物

① 提出物の内容及び提出方法

内容	提出期限	提出方法
緊急時の連絡体制表（休日、夜間連絡先）	契約後速やかに	電子データ
eラーニングコンテンツに関する評価データ （受講者アンケートや社内評価等を数値化した	契約後速やかに	電子データ

もの) (仕様書「別紙1 必須コンテンツ一覧」に記載のコンテンツに関するもの)		
定例報告会議事録	報告会終了後10日以内(3月分においては、同月末までに提出)	電子データ
コンテンツ委託業務実施報告書	翌月10日まで(3月分においては、同月末までに提出)	電子データ

電子データは、原則として、Microsoft Office で処理できるファイル形式で提出すること。※発注者自身がシステムよりダウンロードできる場合も可。

② 提出場所

奈良県キャリア・ワーク・サセセンター (奈良県奈良市大安寺1丁目23-2)

6 eラーニングコンテンツの内容及び機能

(1) 必要コンテンツ数等

- ① 講座数：2,500以上(〇〇講座や〇〇研修といった、複数の動画から構成されるものを1講座とする)
- ② 動画本数：5,000以上(使用する言語は日本語且つ1本5分以上のもの)
- ③ 受注者の提供するシステムで使用する言語は日本語とする。また、講座や動画において使用する言語は、日本語とする。
- ④ 日本語の字幕有で視聴できる動画本数を最低100本とする。

(2) 視聴方法

発注者が指名する利用者が、Webブラウザ上から受注者が運営するWebサイトへ接続し動画を受講する形式とすること。

(3) 受講環境

パソコン及びタブレット等の情報通信端末での受講に対応していること。想定するブラウザの動作環境は以下のとおりとする。

	OS	ブラウザ
パソコン	Windows11 (64bit)	Google Chrome、Microsoft Edge
モバイル端末	Android 最新のバージョン iOS の最新バージョン	Google Chrome、Safari、Microsoft Edge

(4) 研修管理

- ① ID区分は、管理者、一般職員とし、受注者は発注者に管理者の権限を付与するものとする。
- ② 管理者の権限には、管理者及び利用者のID管理機能(登録、変更、抹消)があること。
- ③ 各職員のログインIDは発注者が指定できること。
- ④ 発注者が職員の学習履歴および受講中などの学習状況を確認できること。また、必須コンテンツの受講を促すための設定機能を有し、未受講者へのリマインド機能を有すること(独自制作コンテンツに関しても対象に含めること)。加えて、上記学習情報を、編集が可能なデータとしてMicrosoft Excel(CSV形式)にて出力・保存できる機能を有すること。
- ⑤ 原則24時間365日利用できることとし、メンテナンス等で停止する場合は30日前までに発注者に通知すること。

⑥ データの損失に備えて、毎日バックアップをすること。

(5) セキュリティ対策

セキュリティ対策については、以下の項目に対応していること。

- ① SSL や TLS 等のプロトコルを使用した通信データの暗号化
- ② 不正プログラムの感染防止対策
- ③ システムの脆弱性等をついた情報の改ざんや漏えいなど情報セキュリティインシデントの発生を防止するためのサイバー攻撃への適切な対策
- ④ システムの脆弱性に対する改善措置
- ⑤ 上記のセキュリティ対策及び7留意事項（2）及び（3）の情報管理を確実に確保するため、システムを運用するためのサーバーについては、国内に所在するサーバーを用いること。また、サーバーの所在地（地域）を明らかにすること。
- ⑥ システム障害発生時は、システム障害の詳細（原因・解決方法等）を記した報告書を発注者に対して速やかに提出し、対応・報告できる体制が確保されていること。

7 留意事項

- (1) 契約内容に疑義が生じた場合は、発注者はその都度、状況の報告を求めることができるものとする。
- (2) 受注者は、契約の履行に伴い知り得た情報、資料について第三者に漏洩してはならない。
- (3) 受注者は契約の履行に伴い個人情報を取り扱うにあたっては、別紙3「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。
- (4) 本契約を受注しようとする者は、別紙4「公契約条例に関する遵守事項」に記載する遵守事項を遵守しなければならない。
- (5) 受注者は、契約内容を履行後5年間、本契約に係る会計帳簿及び証拠書類を保存すること。
- (6) 委託業務の全部を第三者に委託し請け負わせることはできない。ただし、受託業務を効率的に行う上で必要と思われる業務については、発注者と協議のもと、承認を受けた受託業務の一部を委託することができる。
- (7) 受注者は、契約内容に際しての詳細な事項及び本仕様書に記載のない事項については、その都度、発注者と協議のうえ処理すること。

8 その他

本仕様書は公募型プロポーザル用であり、受注者とは、内容を協議のうえ契約を締結するものとし、契約内容等の内容を踏まえ、企画提案書等の内容から変更・修正する場合がある。

必須コンテンツ一覧

1 IT・DX(デジタルトランスフォーメーション)

動画については、以下(ア)～(ケ)を必ず含めること。

- (ア) 活用事例
デジタル技術・データを活用した事例を紹介すること。
- (イ) 業務プロセス改善
RPAやAI、クラウド等、業務プロセス改善を進めるにあたって必要となる知識を習得できること。
- (ウ) デザイン思考
ユーザー視点を醸成するために、手続きのオンライン化やUI/UXにおけるデザイン思考の重要性を紹介すること。
- (エ) データ分析
データを蓄積・連携し、データの利活用ができる職員育成を行うために、統計学的手法やビッグデータ・AI活用を含めたデータ分析方法についてのスキルや、スマートシティ等でのデータ連携基盤のしくみを習得できること。
- (オ) プロジェクトマネジメント
プロジェクトを効果的にコントロールするための、プロジェクトマネジメント手法やデジタルツールについて学習できること。
- (カ) コミュニケーション・情報発信
人と人のコミュニケーションを円滑に行えるデジタルツールとSNSや動画配信サービスの概要や活用方法を学ぶことができること。
- (キ) アントレプレナーシップ
アントレプレナーシップについて学び、自身の業務上の課題に対し、デジタル技術を活用して解決策を提案することができるようなスキルの習得ができること。
- (ク) プロトタイプ作成の手法
DXやデザイン思考を用いた、企画プロトタイプの作成手法について習得できること。
- (ケ) 業務改善に関するアプリ・システムの紹介
自身の業務やユーザーの利便性を向上させるためのシステムやアプリについての概要を学ぶことができること。

2 業務能力向上

動画については、以下(ア)～(ス)を必ず含めること。

- (ア) 資料作成力
意図の伝わりやすい文書や図の作成方法について習得できること。
- (イ) 業務遂行力
タイムマネジメント・インバケット等の知識を習得できること。
- (ウ) クレーム対応力
様々なクレームへの対処方法やクレームに発展させない方法などを習得できること。
- (エ) 質問力・コミュニケーション力
相手の意図を引き出す質問力、コミュニケーションを円滑にする質問等の技術について習得できること。
- (オ) プレゼンテーション力
相手にわかりやく伝える技術を習得できること。
- (カ) 交渉力・調整力
相手を尊重しつつ交渉を成功させるアサーションスキルなど実践的なスキルを学び、交渉現場で必要な技術を習得できること。

フォロワーシップにより、上司や職場メンバーとの関わりを通じて職場運営に貢献する意識及びスキルを身に付ける。

- (キ) アイデア発想・企画力
柔軟な発想出しの方法や、アイデアを企画にする方法を学べること。
- (ク) 課題発見・解決力
自ら課題を設定し、解決策を考え行動するための力を養うことができること。
- (ケ) 勤務姿勢・規律性
服務規律や組織の方針等を遵守して職務を遂行するなど、職員として自覚を持った行動をとる姿勢を学べること。
- (コ) 責任感
担当業務や課題について、責任をもって取り組む姿勢を学べること。
- (サ) 積極性
担当業務について、前向きに取り組むことができる姿勢を学べること。
- (シ) 協調性
上司や部下、関係部署等との意思疎通や連携を図ることができるスキルを学べること。
- (ス) Office操作
Word・Excel・PowerPoint・アクセス等の操作に関する技術を習得できること。

3 職場環境改善・人材育成

動画については、以下（ア）～（エ）を必ず含めること。

- (ア) ハラスメント
ハラスメントを防止する方法や、起きてしまった場合の対処方法等について知識を習得できること。
- (イ) OJT指導
傾聴・ティーチング・コーチング等について学び、OJTを円滑に進めるための知識・技術を取得できること。
- (ウ) キャリアデザイン
組織や生活の中で求められる役割を意識しながら、前向きにキャリアを考え形成していくための知識や思考を習得できること。
- (エ) 多様な人材の活躍
ダイバーシティに関する理解を深め、職場等で実践するための知識を習得できること。

4 メンタルヘルスケア

動画については、以下（ア）・（イ）・（ウ）を必ず含めること。

- (ア) ストレスマネジメント・レジリエンス
職員がストレスマネジメント・レジリエンスに関する知識を習得できること。
- (イ) ラインケア
管理職向けのラインケアに関する知識を習得できること。
- (ウ) 感情のコントロール
自らの感情を理解し、コントロールする方法を身に付けることで、自身の心の平穏と他者とのコミュニケーションを円滑に行う。

5 管理監督能力向上

動画については、以下（ア）・（イ）・（ウ）を必ず含めること。

- (ア) マネジメント
部下育成・組織運営など管理監督者が果たすべき役割を理解し、組織運営に活かすことができる知識・手法を習得できること。
- (イ) リスク管理
危機管理の重要性を理解し、様々なリスクを回避するための知識や手法を習得できること。
- (ウ) リーダーシップ
リーダーシップを発揮するための、知識や手法を取得できること。

各職位に求められるスキル

	要件種別	項目	スキル定義
管理職 (課長・課長補佐)	個別要件	規律性【管理職のみ】	全体の奉仕者として、高い倫理観を有し、服務規律を遵守し、公正に職務を遂行することができる。
	個別要件	管理監督能力【管理職のみ】	<ul style="list-style-type: none"> 課題解決又は業務遂行のため、指導力を発揮し、部下を統率する能力。 部下職員の健康増進及び公務能率向上のため、勤務時間管理を行う能力。 ハラスメントの防止・コンプライアンスの遵守。 働き方・組織人材・オフィス改革に取り組む。
	個別要件	人材養成【管理職のみ】	部下との対話を心がけながら、部下の資質を向上させる能力。
	共通要件	責任感	課の責任者・担当業務の総括責任者として責任をもって、所掌又は担当する課題や業務に取り組む能力
		積極性	課の業務や総括する担当業務に、既存のやり方に囚われるのではなく、意欲的に取り組む能力
		協調性	上司や部下、関係部署等と意思疎通や連携を図る能力
		知識・技能	業務遂行のための専門的な知識・技能をはじめ、部・課の重要課題や社会・経済に関する広範な知識を有する。
		折衝・調整力	所管行政や総括する担当業務について適切な説明を行うとともに、関係者と調整を行い、合意を形成する能力
		業務遂行能力	県民の視点に立って、課や総括する担当業務の課題について基本的な方針を示し、適切な判断を行い、計画的・効率的に行う能力
係長級	個別要件	指導力【係長級のみ】	係員との対話を心がけながら、係員を指導できる能力
	個別要件	理解・判断力【係員・係長級のみ】	係の業務について、理解し、適切な判断ができる能力。
	共通要件	責任感	責任をもって、係の業務に取り組む能力
		積極性	係の課題や業務に、既存のやり方に囚われるのではなく、意欲的に取り組む能力
		協調性	上司や部下、関係部署等との意思疎通や連携を図る能力
		知識・技能	業務遂行のための専門的な知識・技能をはじめ、係の業務を中心に、課の課題に関する知識を有する。
		コミュニケーション、折衝・調整力	係の業務について適切な説明を行うとともに、関係者と調整を行い、合意を形成する能力
業務遂行能力	係の業務全体のチェックを行い、計画的・効率的かつ柔軟に行う能力		
係員 (主査・主事)	個別要件	理解・判断力【係員・係長級のみ】	担当業務について、理解し、適切な判断ができる能力。
	共通要件	責任感	責任をもって、担当業務や課題に取り組む能力
		積極性	担当業務や課題に、既存のやり方に囚われるのではなく、意欲的に取り組む能力
		協調性	上司や同僚との意思疎通や連携を図る能力
		知識・技能	業務遂行のための専門的な知識・技能を有する。
		コミュニケーション、折衝・調整力	担当業務について適切な説明を行うとともに、関係者と調整を行う能力
	業務遂行能力	担当業務を計画的・効率的かつ柔軟性を持って行う能力	

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないように、個人情報を適正に取扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。

(収集の制限)

第3 乙は、この契約による事務を行うために個人情報を収集するときは、当該事務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(目的外利用・提供の禁止)

第4 乙は、甲の指示がある場合を除き、この契約による事務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外の目的に利用し、又は甲の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(漏えい、滅失及びき損の防止)

第5 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(従事者の監督)

第6 乙は、この契約による事務を処理するために取り扱う個人情報の適切な管理が図られるように、従事者に対して必要かつ適切な監督を行わなければならない。

2 乙は、この契約による事務に従事している者に対し、在職中及び退職後においても当該契約による事務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと、個人情報の違法な利用及び提供に対して罰則が適用される可能性があることその他個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

(複写又は複製の禁止)

第7 乙は、この契約による事務を処理するために甲から引き渡された個人情報が記録された資料等を甲の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(再委託の禁止)

第8 乙は、甲が承諾した場合を除き、この契約による事務については自ら行い、第三者にその取扱いを委託してはならない。

(資料等の返還等)

第9 乙は、この契約による事務を処理するために、甲から提供を受け、又は乙自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、この契約の完了後、直ちに、甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは、当該指示に従うものとする。

(取扱状況についての指示等)

第10 甲は、必要があると認めるときは、随時、個人情報の取扱状況について、乙に対して、必要な指示を行い、若しくは報告若しくは資料の提出を求め、又は調査をすることができる。この場合において、乙は、拒んではならない。

(事故発生時における報告)

第11 乙は、この契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに、甲に報告し、甲の指示に従うものとする。

(損害賠償等)

第12 乙は、その責めに帰すべき事由により、この契約による事務の処理に関し、甲又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。再委託先の責めに帰すべき事由により、甲又は第三者に損害を与えたときも、また同様とする。

2 甲は、乙がこの個人情報取扱特記事項の内容に反していると認めたときは、契約の解除又は損害賠償の請求をすることができるものとする。

公契約条例に関する遵守事項（特定公契約以外用）

本業務を受注しようとする者は、この遵守事項を理解した上で受注すること。

- 1 奈良県公契約条例の趣旨にのっとり、公契約の当事者としての社会的責任を自覚し、本業務を適正に履行すること。
- 2 本業務の履行に当たり、次に掲げる事項その他の法令を遵守すること。
 - ア 最低賃金法第4条第1項に規定する最低賃金の適用を受ける労働者に対し、同法第3条に規定する最低賃金額（同法第7条の規定の適用を受ける労働者については、同条の規定により減額して適用される額をいう。）以上の賃金（労働基準法第11条に規定する賃金をいう。）の支払を行うこと。
 - イ 健康保険法第48条の規定による被保険者（同法第3条第4項に規定する任意継続被保険者を除く。）の資格の取得に係る届出を行うこと。
 - ウ 厚生年金保険法第27条の規定による被保険者（同条に規定する70歳以上の使用される者を含む。）の資格の取得に係る届出を行うこと。
 - エ 雇用保険法第4条第1項に規定する被保険者について、同法第7条の規定による届出を行うこと。
 - オ 労働保険の保険料の徴収等に関する法律第4条の2第1項の規定による届出を行うこと。
- 3 本業務の一部を、他の者に請け負わせ、若しくは委託し、又は本業務の履行に他の者が雇用する労働者の派遣を受けようとするときは、当該他の者に対し、この遵守事項を周知し、遵守するよう指導すること。