

仕 様 書 (案)

1 件 名

サービスデザイン思考研修実施委託

2 委託期間

契約締結日の翌日から令和7年2月28日（金）まで

3 履行場所

文京区春日一丁目16番21号 文京シビックセンター

4 委託内容

(1) 実施目的

自治体のデジタルトランスフォーメーションを促進していくためには、デジタル技術やデータ活用を前提に、利用者目線に立ったサービスの提供や業務の効率化を図っていくことが重要である。

そのため、サービスデザイン思考に基づき、共感、問題定義、創造、プロトタイプ、テストといったサービスデザインのステップを体験し、住民満足度の高い施策を立案するスキルを習得することを目的としたサービスデザイン思考研修を実施する。

(2) 業務内容

下表のとおり、サービスデザイン思考に関する集合研修を2回実施し、実業務でサービスデザイン思考を実践できるよう受講生へのフォローアップを行うこと。

No.	名 称	実施時期	実施内容
1	サービスデザイン 思考研修①	令和6年8月30日(金)	<ul style="list-style-type: none">・サービスデザイン思考における、共感・問題定義・創造までのプロセスを体験するワークショップ型の集合研修を実施する。・詳細は【別記1】を参照すること。
2	実業務での実践 フォローアップ	令和6年9月～7年1月	<ul style="list-style-type: none">・サービスデザイン思考研修①の受講者の中で、実業務においてサービスデザインの実践を希望する職員に対し、フォローアップを行う。・詳細は【別記2】を参照すること。
3	サービスデザイン 思考研修②	令和7年2月上旬	<ul style="list-style-type: none">・サービスデザイン思考における、プロトタイプ・テストまでのプロセスを体験するワークショップ型の集合研修を実施する。・詳細は【別記3】を参照すること。

(3) 受講対象者

文京区DX推進サポーター 50人程度

※文京区DX推進サポーター（以下「DXサポーター」という。）とは、自己のデジタルスキル等の向上を図りながら、本区のDX推進に意欲的に活動する職員が立候補し、所属長の推薦を受けて任命される制度であり、本区の自治体DXの推進役となる職員である。

5 支払方法

検査合格後、受託者の請求書に基づき一括で支払うものとする。

6 その他

- (1) 本仕様書の内容に疑義が生じた場合は、区契約事務担当と協議の上決定する。
- (2) (1)に関することを除く、契約履行上の打ち合わせ事項に関しては、事業執行担当者で行うこと。
- (3) 本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は使用させる場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成12年東京都条例第215号）の外、各県条例に規定するディーゼル車規制に適合する自動車とすること。なお、適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写しの提出を求められた場合には、速やかに提示し、又は提出すること。
- (4) 本契約の履行に当たってハイブリッド車等の自動車を使用し、又は使用させる場合は、車両接近通報装置を備えた自動車を使用するよう努めること。
- (5) 本契約の履行に当たり、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）を遵守すること。
- (6) 本契約の履行に当たり、文京区情報セキュリティに関する規則（平成15年6月文京区規則第50号）を遵守すること。
- (7) 本契約の履行に当たり、文京区公共の場所における喫煙等の禁止に関する条例（平成20年9月文京区条例第45条）を遵守すること。
- (8) 本契約の履行に当たっては、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）を遵守し、また、文京区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領（平成28年3月文京区訓令第13号）の目的等を顧慮し、障害者に対し、障害を理由とした不当な差別的取扱いをしないこと。また、障害者から社会的障壁の除去を求められた際に、その実施に伴う負担が過重でないときは、合理的な配慮をすること。
- (9) 本契約の履行に当たっては、文京区男女平等参画推進条例（平成25年9月文京区条例第39号）第7条及び「性自認および性的指向に関する対応指針（令和3年3月31日付2020文総総第1777号）」を踏まえ、性別（性自認及び性的指向を含む。）に起因する差別的な取扱いを行わないこと。

7 連絡先

契約事務担当	総務部契約管財課契約係	電話 03-5803-1150
事業執行担当者	企画政策部情報政策課 ICT 戦略担当 小林	電話 03-5803-1133

【別記1】

サービスデザイン思考研修① 詳細内容

1 実施内容

サービスデザイン思考における、共感・問題定義・創造までのプロセスを体験するワークショップ及び必要な講義を行う集合研修を実施する。

参加者を6人程度のグループに分け、グループ毎にテーマを設定し、共感・問題定義・創造に関するワークショップと講義を次のとおり行うこと。なお、ワークショップを効果的に進行するため、2グループに1人程度のファシリテーターを配置すること。

設定するテーマは、自治体業務に関係のある内容を設定すること。

(例) 保育の入園手続き、ゴミの処分方法、外国人の入国(転入)手続き 等

導入説明	<ul style="list-style-type: none">・研修目的やアジェンダ等の導入説明を行い、ワークショップが円滑に進むよう、グループ毎にアイスブレイクを実施する。・サービスデザイン思考を初めて経験する者を対象とした概論の講義を行う。
共感	<ul style="list-style-type: none">・グループ毎に設定したテーマについて、「不」を感じているユーザーにインタビューを行い、ユーザーの観察とインサイトを洞察するためのワークショップと講義を行う。・インタビューは、対面または Web 会議方式とし、インタビュイーはグループ毎に配置すること。なお、可能な限り、設定したテーマに対し、実際の生活で「不」を感じているインタビュイーを手配すること。
問題定義	<ul style="list-style-type: none">・共感のワークショップの結果を踏まえ、解決すべき課題を見つけ、問題を定義するためのワークショップと講義を行う。
創造	<ul style="list-style-type: none">・問題定義のワークショップの結果を踏まえ、解決策を創造するためのワークショップと講義を行う。・グループ毎に解決策の発表を行い、他グループ及び講師からのフィードバックを得る時間を設けること。

2 開催予定日時

令和6年8月30日(金) 9:30~11:30・13:15~16:15 計5時間

※開催日時は、受講者等の調整の結果、変更する場合があります。また、事業執行担当者との協議の上、複数回に分けて開催することも可能とする。複数回開催する場合、会場(文京区役所より公共交通機関を利用して概ね30分以内の場所)及び研修に必要な機材等は受託者が用意すること(文京シビックセンター内の会議室が確保できた場合を除く)。

3 会場

文京シビックセンター21階 2102・2103会議室

4 対象者

DXサポーター 50人程度

※公務都合等により、参加者の欠席はあるが、50人を超えることはない。

5 作業内容及び役割分担

作業内容及び役割分担は下表のとおりとする。役割分担が受託者となっている作業に必要な経費は全て本業務委託の費用に含むものとする。

作業項目	作業内容	役割分担
①研修カリキュラムの構築	・研修実施目的を効果的に達成するため、「1.実施内容」を踏まえた、講義及びワークショップのカリキュラムを構築し、区へ提案すること。	受託者
②研修テキストの作成	・研修テキストを作成し、事前に区へ提出の上、承認を得ること。 ・研修テキストは電子データでの提出とし、研修受講者以外の職員（文京区職員に限る）にも公開できるものとする。 ・ワークショップ時の資料等、参加者に対し、紙配付が必要なものは、必要数量を受託者で用意すること。	受託者
③研修開催の周知及び参加者への通知	・研修の開催について、関係部署へ周知し、参加者への開催通知及び出欠確認を行う。	区
④会場の設営・撤収	・「6.研修機材等」に記載したものの会場設営及び撤収は区が実施する。 ・「6.研修機材等」に記載したものの以外で、受託者が用意する機材等の会場設営及び撤収は受託者が実施する。	区 受託者
⑤研修当日の運営	・サービスデザインに必要な考え方を講義形式で説明するとともに、ワークショップ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。 ・なお、研修当日の受付、開会及び閉会の事務連絡は区が実施する。	区 受託者
⑥受講者アンケートの実施	・受講者にオンラインでのアンケートを実施し、回答内容を設問毎に単純集計した集計表を作成する。	区
⑦研修完了報告書の提出	・研修終了後1週間以内に、研修の実施結果及び受講状況の所見等を記載した研修完了報告書を提出すること（様式任意）。	受託者

6 研修機材等

区が用意する研修機材等は下表のとおりとする。研修実施のため本表以外に必要な機材等は、受託者が用意するものとし、必要な経費は全て本業務委託の費用に含むものとする。

No.	資機材等名	数量	特記事項
1	テーブル	参加人数分	1グループに3台
2	椅子	参加人数分	
3	パソコン	グループ数分	※インターネット接続不可 (*)
4	ホワイトボード	グループ数分	
5	卓上モニター	グループ数分	24インチ型程度
6	プロジェクター	1台	
7	スクリーン	1台	縦150cm×横200cm程度
8	マイクセット	1台	ワイヤレスマイク2本
9	HDMIケーブル	必要数量	10本以内
10	電源タップ	必要数量	10個以内

(*)パソコンについては、研修の実施内容に応じて、各グループに3台程度まで配備可能（参加者全員分のパソコンを用意する対応は不可）

【別記2】

実業務での実践フォローアップ 詳細内容

1 実施内容

サービスデザイン思考研修①に参加したDXサポーターより、自身が担当する業務でサービスデザインを実践したい業務を募り、受託者と協議の上、実践フォローアップの対象とする業務を3ケース程度選定し、実業務でサービスデザインを実践するためのフォローアップを実施する。

実践フォローアップの基本的な実施サイクルは下表のとおりとし、フォローアップ対象者の理解度や選定したケースの難易度等により、受託者と協議の上、詳細な実施方法を決定する。

<実践フォローアップの基本的な実施サイクル>

2週間程度を1サイクルの単位とし、下表の内容を繰り返し実施することで、実業務におけるサービスデザインの実践をフォローする。

実践目標とレクチャー	<ul style="list-style-type: none">・ 個々のケース毎に、フォローアップミーティング（以下「MTG」とする。）を開催し、次回MTGまでに実践する目標を設定するとともに、実施内容や作成する資料等のレクチャーを行う。・ MTGは、対面または Web 会議のいずれかの方法で実施するものとし、1回あたりのMTGは、2時間以内とする。
実践フォロー	<ul style="list-style-type: none">・ フォローアップ対象者が実業務でサービスデザインを実践する中で生じた疑問点等について、メール・チャット等で随時質問の受付を行い、概ね3開庁日以内に回答すること。・ 連絡手段は、基本的にメールまたは区が導入しているビジネスチャット（LoGoチャット）とするが、事業執行担当者と協議の上、クラウドツール等の使用も認める。なお、クラウドツール等を使用する場合の利用料等は本契約に含むものとする。
振返りとフィードバック	<ul style="list-style-type: none">・ フォローアップ対象者が実践した内容の振返りを行い、取組内容に対するフィードバックを行うこと。・ 1つのサイクルの終わりに実施する「振返りとフィードバック」は、次のサイクルの始めに実施する「実践目標とレクチャー」と同じMTG内で実施するものとする。

2 実施期間

令和6年9月から令和7年1月まで

標準的な進め方は以下のとおりですが、個別ケースの状況により適宜調整する。

【実践フォローアップ前半：9月～11月上旬】共感・問題定義・創造を実践する。

【事例発表会（中間）：令和6年11月13日（水）】前半の取組内容についての事例発表を行う。

【実践フォローアップ後半：11月下旬～1月】プロトタイプ・テストを実践する。

※事例発表会（中間）は、区が開催するため、本契約には含めない。ただし、フォローアップ対象者の事例発表資料に関するアドバイスは、実践フォローアップの作業に含むものとする。

3 対象ケース数及び対象者数

対象ケース数 3 ケース以内

対象者数 10人程度

※1つのケースにつき、1人～3人のDXサポーターが担当者として参加する。なお、選定した業務によっては、DXサポーター以外の業務担当者が参加する場合がある。

4 実施報告等

(1) MTG実施報告書

MTGの実施内容について、MTG毎に実施報告書（様式任意）を作成し、MTG実施後、5開庁日以内に事業執行担当者へPDFファイルで提出すること。

(2) 質問回答事項一覧

フォローアップ対象者からの質問に回答した内容については、一覧表形式（様式任意）で集約し、MTG開催時に直近の内容まで反映させた一覧表を、docx形式・xlsx形式・pptx形式のいずれかの形式で提出すること。

5 その他

(1) 実践フォローアップに選定した事例については、本委託期間内でサービスを開始することは必須としないため、フォローアップ対象者の理解度や検討状況に応じて、実践フォローアップ期間内におけるゴールを設定すること。

(2) 実践フォローアップでの事例を踏まえ、本区職員の理解度や状況に適した、サービスデザインを推進していくためのツール類の内製を目指しており、これらの内製化されたツール類に対するフィードバックについても本契約に含むものとする。（実践フォローアップの中で実施するため、本作業単独での打ち合わせ等は予定していない。）

(3) 連絡手段として、本区が導入しているビジネスチャット（LoGoチャット）を使用する場合、必要なアカウント数を区が用意する。

【別記3】

サービスデザイン思考研修② 詳細内容

1 実施内容

サービスデザイン思考における、プロトタイプ・テストまでのプロセスを体験するワークショップ及び必要な講義を行う集合研修を実施する。

参加者を6人程度のグループに分け、グループ毎にテーマを設定し、プロトタイプ・テストに関するワークショップと講義を次のとおり行うこと。なお、ワークショップを効果的に進行するため、2グループに1人程度のファシリテーターを配置すること。

設定するテーマは、原則、サービスデザイン思考研修①で設定したテーマを継続して実施することとするが、より研修効果が高まるよう、新たに自治体業務に関係のある内容のテーマを設定することも可能とする。

導入説明	<ul style="list-style-type: none">・研修目的やアジェンダ等の導入説明を行い、ワークショップが円滑に進むよう、グループ毎にアイスブレイクを実施する。・サービスデザイン研修①の振り返りをするとともに、実践フォローアップを実施したDXサポーターがどのような取組みを行ったのか、追体験するカリキュラムを設定すること。
プロトタイプ	<ul style="list-style-type: none">・グループ毎に設定したテーマについて、解決策のアイデアを形にするためのワークショップと講義を行う。・ワークショップは、ペーパープロトタイピングやロールプレイなど、主にパソコンを使用しない手法で実施すること。
テスト	<ul style="list-style-type: none">・プロトタイプのワークショップの結果を踏まえ、プロトタイプを実際のユーザーに使ってもらいながら検証し、ブラッシュアップするためのユーザーテストのワークショップと講義を行う。・ユーザーテストは、対面または Web 会議方式とし、テスターはグループ毎に配置すること。なお、可能な限り、設定したテーマに対し、実際の生活で「不」を感じているテスターを手配すること。・グループ毎にユーザーテストにより、ブラッシュアップしたサービスの発表を行い、他グループ及び講師からのフィードバックを得る時間を設けること。

2 開催予定日時

令和7年2月上旬 9:30~11:30・13:15~16:15 計5時間

※事業執行担当者と協議の上、複数回に分けて開催することも可能とする。複数回開催する場合、会場（文京区役所より公共交通機関を利用して概ね30分以内の場所）及び研修に必要な機材等は受託者が用意すること（文京シビックセンター内の会議室が確保できた場合を除く）。

3 会場

文京シビックセンター内会議室

4 対象者

DXサポーター 約50人

※公務都合等により、参加者の欠席はあるが、50人を超えることはない。

5 作業内容及び役割分担

【別記1】サービスデザイン思考研修①と同様とする。

6 研修機材等

【別記1】サービスデザイン思考研修①と同様とする。

7 その他

開催日時は、令和6年12月上旬に決定する。