

令和8(2026)年度BPR伴走支援業務に関する公募型プロポーザル  
実施要領、仕様書に係る質問と回答

令和8(2026)年6月1日

	実施要領番号	質問	回答
1	(5) 企画提案書の提出	企画提案書のページ数について、制限などあればご教示ください。	企画提案書のページ数については特段制限はありません。
	仕様書番号	質問	回答
2	4 業務内容 (1)	モデル所属4業務それぞれについて、伴走支援の想定支援回数(ヒアリング・ワークショップ回数の目安)や、1業務あたりの支援期間(月数)に貴課の想定がありましたらご教示ください。 また、4業務を並行して進めるイメージか、順次着手するイメージかについてもご教示ください。	ワークショップの想定支援回数については、準備等を含めて6時間程度を計3回、ヒアリングなどの随時フォローは準備等を含めて4時間程度を計5回を想定しています。 また、4業務については並行して進めることを想定しています。
3	4 業務内容 (1) イ(ア)①～⑥	仕様書4業務内容(1)イ(ア)①～⑥は、職員様が主体となって進めるものを事業者が支援するという認識でよろしいでしょうか。 ※フローの可視化や施策の検討は職員様が先行し、そのためのレクチャーやレビュー、情報提供等を事業者が実施と想定しております。	仕様書に記載の各業務①～⑥については、御認識のとおりです。具体的な支援については、対象業務の特性や関係者の状況を踏まえ、効果的かつ効率的な実施方法について御提案ください。
4	4 業務内容 (1) イ(ア)④	仕様書③で「本県に導入済みのツール」について記載いただいておりますが、「生成AI」についてはいかがでしょうか？	本県では生成AIとしてブラウザ版のCopilotが利用可能です。
5	4 業務内容 (1) イ(ア)⑧	仕様書4業務内容(1)イ(ア)⑧に「BPRに関して庁内に浸透を図り、文化として定着するための取り組みについて提案し、その実施を支援する」とありますが、貴県においては、R4以降BPR実施方針( <a href="https://www.pref.tochigi.lg.jp/b03/documents/bprjishihoushin.pdf">https://www.pref.tochigi.lg.jp/b03/documents/bprjishihoushin.pdf</a> )を公開し、積極的にBPRを推進されている認識です。BPRの浸透・定着にあたって、現状感じている課題感があれば、差し支えない範囲で教えてください。	現在のBPRの実施は、当該事業のような支援や職員個人のスキルによって行われていますが、これを各所属が自律的に取り組めるよう進めていく必要があると認識しています。
6	4 業務内容 (1) イ(ウ)⑧	仕様書4業務内容(1)イ(ウ)実施条件「『栃木県BPR実施マニュアル』に記載した『BPRの基本』及び『BPRの進め方』を含め、対象所属や業務に適した効果的かつ効率的な方法による実施の提案を行うこと、仕様書4業務内容(3)(4)について、企画提案書においてより精緻な作業量を算出し、対象所属や業務に最適化した具体的なご提案を行うため、事前に仕様書上の関連データ(栃木県庁BPR実施マニュアル・栃木県庁BPR取組事例集)を御提供いただくことは可能でしょうか。	「栃木県庁BPR実施マニュアル」及び「栃木県庁BPR取組事例集」については、受託業者と契約締結後に提供します。 なお、「栃木県庁BPR実施マニュアル」につきましては、PDFで約20ページ程度で、マインドセットや実践手法が記載されたものとなっており、「栃木県庁BPR取組事例集」は令和4年度から令和7年度までに県庁内所属が取り組んだBPRの事例が掲載されたものであり、約130ページ程度となっております。 また、「栃木県庁BPR実施マニュアル」は、職員が自走してBPR伴走支援業務委託を進めるためのマインドセットや基本的な進め方を整理したものであり、当該マニュアルの改訂は、今回のBPR支援の結果を踏まえて改訂することを想定しています。
7	4 業務内容 (1) イ(ウ)⑧	既存「BPR実施マニュアル」の共有および改訂範囲について成果物である「BPR実施マニュアルの改訂」にあたり、現行マニュアルの分量や形式(Word、PDF等)を事前に把握し、開示可能な範囲で共有いただくことは可能でしょうか。 難しい場合は、資料のボリューム感のみでもご教示いただけますと幸いです。	「栃木県庁BPR実施マニュアル」については、受託業者と契約締結後に提供します。 なお、「栃木県庁BPR実施マニュアル」につきましては、PDF(原稿はPowerPoint)で約20ページ程度となっており、マインドセットや実践手法が記載されたものになります。
8	4 業務内容 (2)	仕様書4業務内容(2)「BPR推進に係るヘルプデスク対応業務」に関しては、最大で「年間30業務×(各1時間程度の相談対応+相談対応事前準備×時間)※原則オンライン」の工数を想定すれば宜しいでしょうか。	相談対応の内容は口頭での助言、情報提供、論点整理等を想定しており、1件の相談において1時間程度を見込んでいます。必要に応じて、相談に対応するための軽微な資料作成等を受託者に依頼する場合は、その時間が1時間程度追加になります。仕様では、このような相談を年間30業務程度実施する想定です。
9	4 業務内容 (3)	仕様書4業務内容(3)「栃木県庁BPR実施マニュアルの改訂」について、今回のBPR支援の方法論は、作成済みのマニュアルの手法を踏襲した方法で実施する必要があるという認識で宜しいでしょうか？また、フローの作成方法(様式)や業務量調査方法などは、昨年度作成したフローの様式や業務量調査の方法に合わせて、今年度も実施することが必要でしょうか？	当該業務におけるBPR支援方法は、現在の「栃木県庁BPR実施マニュアル」に基づき実施するかという問いであれば、御認識のとおりです。当該マニュアルの改訂は、今回のBPR支援の結果を踏まえて改訂することを想定しています。 後段については、質問の趣旨が理解できなかったため、回答できません。
10	4 業務内容 (1) イ(ア)⑩	業務遂行におけるAI等のデジタルツール活用について議事録作成(文字起こし・要約)や、業務フロー案・資料の構造化、ドラフト作成等の効率化を目的として、県のセキュリティ要件を満たす環境を前提に、受託者側でAI等の支援ツールを活用することは可能でしょうか。	BPR伴走支援業務の遂行にあたり、資料作成等において、本県のセキュリティポリシーの要件を満たす環境での利用を前提に、生成AI等を活用することは可能です。
11	4 業務内容 (1) イ(ア)⑪	仕様書「⑪」上記①～⑩について、受託者は資料化等に取り組みながら、ワークショップ等を通じて職員がBPRに関する手法を習得できるよう支援する。」と記載がありますが、「職員」とは今回の対象課職員という認識でよろしいでしょうか？	御認識のとおりです。

	仕様書番号	質問	回答
12	4 業務内容 (2)	ヘルプデスク業務の運用フローについて ヘルプデスク対応の品質確保および円滑な対応のため、事前に相談概要や論点等をご共有いただき、受託者側で事前整理や回答準備を行った上で、必要に応じてWeb会議またはメールにより回答する運用を想定しておりますが、差し支えないでしょうか。	差し支えありません。
13	4 業務内容 (2)	ヘルプデスク対応業務について、「全庁において年間30業務程度を対象」との記載から1業務あたり初回1回+追加1回として年間60回程度を想定しておりますが、年間の総相談件数(打合せ・相談対応の延べ回数)の認識について、問題ないでしょうか。 また、対応件数の目安として令和7年度の対応実績数を、可能であればご教示ください。	相談対応の内容は口頭での助言、情報提供、論点整理等を想定しており、1件の相談において1時間程度を見込んでいます。必要に応じて、相談に対応するための軽微な資料作成等を受託者に依頼する場合は、その時間が1時間程度追加になります。仕様ではこのような相談を年間30業務程度実施する想定です。 令和7年度は、当課職員が同様の対応をしており、年間で40業務程度の実績がありましたが、今回の委託では年度途中からの対応をお願いするため、30業務程度としています。
14	5 協議(打合せ)の実施及び報告	遠隔コミュニケーションツールの利用について 円滑な伴走支援を実施するため、県職員との打合せやヒアリング等において、必要に応じて対面形式を実施しつつ、Teams等のWeb会議システムやチャットベースでのコミュニケーションを活用しながら進める想定でよいでしょうか。	御認識のとおりです。
15	5 協議(打合せ)の実施及び報告	定例会の実施を提案するにあたり、適度なWEB会議の活用について妨げるものではないと認識しているが、問題ないでしょうか。	問題ありません。