

令和 8 年度大分県 kintone 運用管理支援業務仕様書

1 委託業務名

令和 8 年度大分県 kintone 運用管理支援業務委託

2 委託期間

令和 8 年 5 月 1 日（金）～令和 9 年 3 月 31 日（水）

3 目的

本仕様書は、大分県がサイボウズ社提供クラウドサービス「kintone」の運用支援業務を委託するにあたり、その業務内容を定めるものとする。

受託者は、業務を実施するにあたり、この仕様書に記載のない事項であっても、業務の性格上、当然実施しなければならない事項や、大分県と受託者が協議して定めた業務については、これを受託者の使用人に周知徹底し、業務の遂行にあたらせなければならない。

4 業務内容

この契約において以下の業務を行うものとする。

(1) 利用者支援

① 問合せ対応

<概要>

- ・ 本県職員からの kintone 及び連携プラグイン・サービス（以下、「kintone 等」という。）の利用に関する質問、疑問等への対応を行う。また、kintone 等へ適用するソースコードに関する質問、疑問等の場合は、ソースコードの内容におけるセキュリティ上の危険性の有無及び影響範囲等の確認も行う。

<対応方法>

- ・ 対応については、受託者が kintone 等により本県職員が質問でき回答を受け取ることができる Q&A 対応アプリまたはサイトを構築し、それを通じて質疑応答の対応を行うこと。

<対応時間>

- ・ 受付は 24 時間 365 日とし、回答は原則 3 開庁日以内に行うこと。
- ・ 回答に時間を要するものは、回答時期の目処を示すこと。なお、可能な限り早急な回答を心がけること。

② 直接的支援

<概要>

- ・ 本県各所属から kintone 等に関するアプリ作成支援等、直接指導の要望があった際に、デジタル政策課（以下「当課」という。）担当と日程を調整の上、対象所属への訪問またはオンラインにより直接的支援を行う。

<対応方法>

- ・ 本庁所属については現地（支援要望所属または本庁舎内会議室）で、地方機関

については Web 会議ツールを用いたオンラインでの対応を原則とする。

- ・ 対応にあたって必要なもの（パソコン、kintone 等ライセンス、その他対応に必要なもの）は本県が準備するものとする。
- ・ 受託者は当課担当者と協議の上、kintone 等により当課、相談原課の各担当と日程調整を行うことができる日程調整アプリまたはサイトを構築すること。
- ・ 支援日時の確定については、原則、当課担当と調整の上、定めることとする。

<対応時間等>

- ・ 1 回あたりの支援時間を 2 時間以内とし、「大分県の休日を守る条例」（平成元年大分県条例第 2 1 号）第 1 条第 1 項各号に掲げる日を除く日の 8 時 30 分から 17 時 15 分までの間とする。ただし、緊急を要する支援（障害対応）やあらかじめ協議のうえ合意した支援に関しては、上記以外の日及び時間での作業を認めるものとする。
- ・ 対応回数については、契約期間中、計 55 回を上限とする。

③ 研修

<概要>

- ・ 本県庁舎内にて 1 回を 3 時間とし、研修回数は契約期間中、計 5 回を上限とする。なお、研修日時や研修形態（実地又はオンライン）及び研修内容は当課の担当者と協議して決定する。
- ・ 研修用テキストは本契約締結後に受託者が作成する。
- ・ 研修用テキストは、各研修日の 1 週間前までに当課の担当者に提出する。
- ・ 受講者数は、実地の場合は 1 回 30 名まで、オンラインの場合は無制限とする。なお、受講者の募集・決定は当課が行う。
- ・ 研修時の受講者の出欠の確認、研修における注意事項の説明、理解度の把握・記録、研修受講簿の回収は受託者が行う。

<研修の体制>

- ・ 研修のインストラクターは最低 2 名（講師 1 名、補助 1 名）体制とする。

<研修の時間割等>

- ・ 研修時間は原則として、9 時 00 分から 12 時まで又は 13 時 30 分から 16 時 30 分までとする。また、1 時間毎に 1 回 10 分程度の休憩時間を設ける。
- ・ インストラクターは、研修開始の 30 分前から出欠の確認及び研修における注意事項の説明を行う。
- ・ 研修日及び研修前後の使用機材の設定作業日は、当課の担当者と事前に協議すること。

<研修において使用する機器等>

- ・ 実地の場合は、本県が準備するパソコン 31 台（研修生用 30 台、講師用 1 台）を使用する。オンラインの場合は、インストラクターが使用するパソコンおよび Web 会議ツールは本県が準備する。研修参加者のパソコンは参加者の公用パソコンを利用する。
- ・ 使用する kintone 等のアカウントは、受託者が準備する。

<その他注意事項>

- ・ 受託者は、研修の前に機材・資料等の確認・点検を行い、当課の担当者に報告

するものとする。

- ・ 実地の場合、受託者は、研修終了後に機材等を初期設定に戻し、作業終了後に当課の担当者に報告するものとする。
- ・ 研修で使用するテキスト作成に関して、著作権料、その他必要な経費が生じる場合は受託者の負担とする。

(2) 運用管理

① ユーザー及びゲストユーザー管理

受託者は、当課の指示に基づき、kintone ユーザーアカウント及びゲストユーザーアカウントの登録、変更及び削除を行うこと。

② アプリ・スペース管理

受託者は、運用中及び開発中のアプリ及びスペースについて、当課の職員の指示に従い、登録、変更及び削除を行うこと。

③ 連携プラグイン・サービス管理

受託者は、当課の職員の指示に従い、本県が別途契約する連携プラグイン・サービスについて、管理をすること。

④ エスカレーション

受託者は、上記4(1)の業務において、回答できない内容の問合せを受けた場合は、当課の担当職員の指示に基づき、大分県が別途契約する kintone またはプラグインサービス提供事業者に問い合わせを行うこと。

(3) 定例報告会

一か月の業務が終了したときは、受託者は作業内容を取りまとめ（別紙1）、業務を実施した翌月の定例報告会で委託者に報告すること。

5 その他

本仕様書に定めのない事項について、疑義が生じた場合は、本県及び受託者が協議を行い定めるものとする。

大分県知事 佐藤 樹一郎 殿

住 所
商号又は名称
代表者氏名

令和8年度大分県kintone運用管理支援業務 作業報告書(月)

1.利用者支援

対応種別	先月末まで(累積)			当月			
	発生	完了	継続	継続分完了	発生	完了	継続
Q&A対応			0件				0件
直接的支援			0件				0件
合計	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件

2.直接的支援

回数	作業内容	作業時間
第1回 月 日	(所属) (担当者) (内容) (対応)	
第2回 月 日	(所属) (担当者) (内容) (対応)	
第3回 月 日	(所属) (担当者) (内容) (対応)	
第4回 月 日	(所属) (担当者) (内容) (対応)	

※作業内容の詳細については必要に応じ別途作成すること これまでの累計回数: 回

3.その他報告

--