

## 質問回答

NO.	質問	回答
1	<p>仕様書 3. 作業の実施内容 (2)現状調査</p> <p>(3) 業務改善支援」の基礎となる情報を体系的に整理することを目的として、各 DX アンバサダーより環境省における業務の中から提示された合計 20 程度の業務課題に対して、受注者は当該業務を提示した DX アンバサダーに直接ヒアリングを行った上で、業務量・業務実態の整理及び課題の抽出等の支援を行うこと。</p> <p>・対象となる「20程度の業務課題」につきまして、提案書作成時点で対象業務分野(例:総務系、政策立案系、現場業務系等)の傾向や具体的な業務領域の例をお示しいただくことは可能でしょうか</p>	<p>本業務は生成AI等のITツール活用を前提としつつも、特定業務に依存しない汎用的な業務プロセスの見直し・改善（業務フローの可視化、業務量・実態把握、課題抽出、改善施策の検討等）を中心とした支援を想定しております。</p>
2	<p>仕様書 3. 作業の実施内容 (2)現状調査</p> <p>(3) 業務改善支援」の基礎となる情報を体系的に整理することを目的として、各 DX アンバサダーより環境省における業務の中から提示された合計 20 程度の業務課題に対して、受注者は当該業務を提示した DX アンバサダーに直接ヒアリングを行った上で、業務量・業務実態の整理及び課題の抽出等の支援を行うこと。</p> <p>・「DX アンバサダー」につきまして、「契約開始時点で想定される任命人数」、「おおむねの所属部局」、「現時点での募集・任命状況」をご教示ください</p>	<p>「DXアンバサダー」につきましては、現時点では60名程度を想定しておりますが、所属部局や具体的な任命状況については今後変動する可能性があります。なお、本業務においては、DXアンバサダーから提示される業務課題（約20件）を対象に、ヒアリング等を通じて業務実態の把握及び課題の整理を行うこととしており、特定の人数や所属構成を前提としない業務であると考えております。</p>
3	<p>仕様書 (3)業務改善支援 イ 業務課題の優先度整理</p> <p>現状調査により整理された業務課題を対象に改善効果や実行可能性等の観点から優先度を整理し、先にヒアリングを行った 20 程度の業務課題の中から環境省と協議のうえで伴走支援の対象とする 業務課題を 10 個選定すること。優先度整理に当たっては、以下の観点を参考にすること。 なお、伴走支援については、事業者提案を基に環境省担当官と協議の上、決定することとし、説明だけではなく対面による指導等により、参加者が実際の画面を操作しながら学ぶハンズオン等を盛り込むことを推奨する。</p> <p>・「20程度の業務課題の中から10個を選定」とありますが、当該選定にあたっての「優先度整理から選定までに想定される所要期間」をご教示ください</p>	<p>本業務では、業務実施計画書において、現状調査から業務改善支援に至る一連の作業スケジュールを受注者において具体化することとしており、その中で優先度整理及び対象業務の選定に係る期間についても提案いただくことを想定しています。</p> <p>なお、優先度整理及び選定に当たっては、現状調査結果の十分な整理、関係者との調整及び合意形成を踏まえて実施する必要があることから、実務上合理的かつ常識的な期間設定のもとで実施されることを想定しています。</p>
4	<p>仕様書 (4)AI 活用による問合せ対応支援</p> <p>本業務は、Microsoft 365 Copilot を活用し、以下に示す4つの観点を考慮の上で最低2つ程度  の問合せ対応支援を実施すること。なお、対象とする問合せ対応支援に係る業務内容及び支援範囲は、環境省担当官と協議のうえで定めることとする</p> <p>・AI 活用による問合せ対応支援につきまして、「最低2つ程度」とありますが、上限の目安(例:最大何件までか)、また対象とする問合せ対応の業務分野の例(例:庁内ヘルプデスク、制度問合せ、業務マニュアル参照等)があればご教示ください。</p>	<p>AI活用による問合せ対応支援における実施件数については、「最低2件程度」を下限として定めているものであり、上限についてはあらかじめ設定しているものではありません。</p> <p>一方で、本業務は環境省職員と連携しながら実施することを前提としていることから、実施件数については、職員の関与や運用負荷等を踏まえ、実務上合理的かつ常識的な範囲で設定されることを想定しています。</p> <p>また、対象とする問合せ対応の業務分野については、特定の分野に限定しているものではなく、生成AIの活用可能性や業務改善効果等の観点を踏まえ、環境省担当官との協議により決定することを想定しています。</p>
5	<p>仕様書 (1)調達範囲</p> <p>具体的には、DX アンバサダー等が提示する対象業務について、現状調査、業務課題の整理、改善 方針の検討支援、生成 AI（Microsoft 365 Copilot 等）の業務活用に関する設計・検討・試行支援、並びにその効果測定及び整理を行うことを本調達の範囲とする。</p> <p>・本業務の主たる活用ツールであるMicrosoft 365 Copilotについて、「契約開始時点における環境省全職員へのライセンス配布状況」、「Copilot Studio等のエージェント構築機能のライセンス対象範囲」、「業務改善支援および問合せ対応支援において受注者が利用可能な機能範囲」をご教示ください。</p>	<p>提案に当たっては、環境省において現時点で利用可能なITツール及びその利用条件（閲覧資料に記載された内容）を基本としますが、特定の状況を前提としない、柔軟性の高い支援内容をご提案いただくことを想定しています。</p> <p>また、受注者が利用可能な機能範囲は、提案を基に環境省担当官と協議することになりますが、あくまで本業務は環境省職員による業務改善の取組に対する伴走支援を目的としており、受注者があらゆる機能を利用できることを前提とするものではありません。</p>

6	<p>(3)業務改善支援</p> <p>また、具体的なツールの開発は原則として業務範囲外とし、検討・整理・助言を中心とすることとし、業務改革推進室及び環境情報室と連携して支援を実施すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「具体的なツールの開発は原則として業務範囲外」とある一方、</li> </ul> <p>3.(4)AI 活用による問合せ対応支援では「Microsoft 365 Copilot を活用」した自動応答や蓄積・分析等の「設計・試行」が求められています。この「設計・試行」の範囲として、「Copilot Studio によるエージェント定義」、「SharePoint等のデータソース構成」、「Power Automate 等によるワークフロー構築」、は受注者の作業範囲に含まれるとの理解で相違ないでしょうか。</p>	<p>本業務における「AI活用による問合せ対応支援」における「設計・試行」とは、環境省職員による業務改善の取組に対する伴走支援の一環として、活用方法の検討、試行的な設定・検証及び改善に向けた助言等を行うことを想定しているものとなります。よって、提案に当たっては、本業務があくまで職員主体の業務改善に対する伴走支援であり、受注者が主体となったシステム構築や開発業務を実施するものではない点を踏まえた提案内容としてください。</p>
7	<p>仕様書 (1)機密保持、資料の取扱い</p> <p>ア 環境省から「環境省情報セキュリティポリシー（第 11 版）」、「環境省保有個人情報管理等管理規程」等の説明を受けるとともに、本業務に係る情報セキュリティ要件を遵守すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「環境省情報セキュリティポリシー(第11版)」につきまして、応札にあたり提案内容(特に問合せ対応支援におけるデータ取扱設計)の理解度を高めるため、入札公告期間中に閲覧することは可能でしょうか。また、可能な場合は手続をご教示ください</li> </ul>	<p>以下からご確認ください。</p> <p><a href="https://www.env.go.jp/other/gyosei-johoka/sec-policy/full.pdf">https://www.env.go.jp/other/gyosei-johoka/sec-policy/full.pdf</a></p>
8	<p>仕様書 (5)その他文書、標準への準拠</p> <p>本業務の遂行に当たって、以下から(シ)に示す政府指針・ガイドライン等に準拠して作業を行うこと。なお、各指針等が変更又は関連するガイドラインが追加された場合には追加及び変更された指針等に準拠すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・仕様書17～18ページの「5.(5) その他文書、標準への準拠」について、提案書での具体的な記載方法を確認させてください。</li> </ul> <p>アからシに掲げられている各政府指針、および環境省の各指針についてですが、提案書における「要件充足」の判断基準として、以下の認識で相違ないでしょうか。</p> <p>1.記載の粒度について: 各指針項目に対して個別の実施計画を詳述するのではなく、提案書冒頭の「はじめに」等において、「提示された各指針・基準を遵守して業務を遂行する」旨を表明(宣言)することで、要件を充足したものとみなされるという理解でよろしいでしょうか。</p> <p>2.実務上の準拠先について: 特に抽象度の高い政府指針(デジタル社会の実現に向けた重点計画等)については、それらを具体化した「標準ガイドライン群(実践ガイドブック等)」などの実務的なマニュアルに則って作業を行うことで、本項の要件を充足していると解釈してよろしいでしょうか。</p>	<p>1. 記載の粒度について 本項に掲げる各政府指針及び環境省の指針については、単に「遵守する旨の表明」を行うのみでは十分とは言えず、本業務の内容に応じて、当該指針等の趣旨を踏まえた業務の実施方法や対応方針が一定程度示されている必要があります。</p> <p>一方で、各指針の全項目について網羅的かつ詳細な実施計画を個別に記載することを求めるものではなく、本業務との関係性や適用の考え方が分かる形で整理されていれば基本的に足り得るものと想定しています。</p> <p>したがって、提案に当たっては、形式的な宣言にとどまらず、過度に詳細に陥ることなく、業務の実施内容との関連が適切に示されている記載とすることが望まれます。</p> <p>2.実務上の準拠先について: 抽象度の高い政府指針について、標準ガイドラインや実践的なマニュアル等を参照して業務を実施することは、実務上合理的であると考えられるため、否定するものではありません。</p> <p>一方で、本項の要件は、当該ガイドラインと上位の政府指針との関係性を踏まえた上で、本業務においてどのように適用するかが整理されていることが必要です。</p> <p>したがって、提案に当たっては、抽象度の高い指針についてもその趣旨を踏まえつつ、関連する具体的なガイドライン等を活用しながら、本業務における対応方針が適切に示されていることが望まれます。</p>
9	<p>入札説明書</p> <p>7. 提案書等の提出期限及び提出場所等 (3) 電子による提出の場合 ア. 提出方法</p> <p>電子調達システム上で提出、電子メールで送信、又はDVD-ROM等に保存して持参又は郵送すること</p> <p>本件について、以下の2点を確認させてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電子調達システム（GEPS）上での提出を完了した場合、別途「電子メールでの送信」や「DVD-ROM等の持参・郵送」を行う必要はない（いずれか一つの手段を選択すればよい）という理解で相違ないでしょうか。</li> <li>・提出方法の選択肢は「①電子調達システム」「②電子メール」「③DVD-ROM等」の3つがあり、入札者がいずれか1つの方法を選択して提出する形式（or条件）でしょうか。それとも、特定の組み合わせ（例：システムとメールの両方など）が必要な形式でしょうか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1 ポツについて、貴見のとおりです。</li> <li>・2 ポツについて、選択肢は「書面の持参又は郵送」「電子調達システム上での提出」「電子メールによる提出」「DVD-ROM等に保存したものの持参又は郵送」があり、いずれか1つの方法を選択して提出願います。</li> </ul>

10	DXアンバサダーの任命状況（時期、人数、所属部署）と、想定される20の業務課題の分野（例：内部事務、国民向けサービス等）について教えていただけますでしょうか。	「DXアンバサダー」につきましては、現時点では60名程度を想定しておりますが、所属部局や具体的な任命状況については今後変動する可能性があります。なお、本業務においては、DXアンバサダーから提示される業務課題（約20件）を対象に、ヒアリング等を通じて業務実態の把握及び課題の整理を行うこととしており、特定の人数や所属構成を前提としない業務であると考えております。
11	仕様書にある「ツールの開発は原則として業務範囲外」について、Power Automateのフロー作成や簡易なPower Apps作成は「開発」に該当しますでしょうか。	本業務における「具体的なツールの開発は原則として業務範囲外」との記載は、受注者が主体となってシステムやアプリケーションの構築・実装を行うことを想定していない旨を示したものです。
12	効果測定で用いる指標（KPI）は、業務時間削減等の定量的なものを重視されますでしょうか、それとも職員の満足度といった定性的なものも重視されますでしょうか。	効果測定で用いる指標（KPI）については、業務時間削減等の定量的な指標に限らず、職員の満足度や利便性向上といった定性的な観点も含めて設定され得るものと認識しています。 提案に当たっては、業務改善効果を適切に把握・分析できるよう、合理的な指標設定をご提案いただくことを想定しています。
13	DXアンバサダーの方々は、本業務に対して週にどの程度の時間を確保いただける見込みでしょうか。	DXアンバサダーの本業務への関与時間については、あらかじめ一律に週あたりの稼働時間を定めているものではありません。 受注者においては、特定の稼働時間を前提とするのではなく、関係者と調整の上、実務上可能な範囲で柔軟に対応することを想定しています。
14	Microsoft 365 Copilot を活用した問合せ支援につきまして、生成AIが参照・提示すると想定される資料は言語データのみとなりますでしょうか。あるいは画像データ等も想定されますでしょうか。	ご質問の「言語データ」について、あくまで一般的な文書、マニュアル、FAQ等のテキストデータを指しているものとした回答となりますが、本業務においてMicrosoft 365 Copilotを活用した問合せ対応支援を行う際に参照する情報については、現時点では主として文書やナレッジベース等のテキスト情報を中心とした活用を想定しています。 一方で、画像データ等を活用する可能性を完全に排除するものではありませんが、問合せ対応支援の主たる対象として積極的に想定しているものではありません。