

総務事務センター開設準備委託
及び総務事務センター運営業務委託
仕様書

令和5年12月

横須賀市

目 次

1. 委託業務名称
2. 背景・目的
3. 基本的な考え方
4. 契約期間
5. 履行場所
6. 委託内容
7. 対象業務
8. センターの運営時間
9. 設備・備品
10. 情報システム
11. 成果物
12. 委託料の支払い
13. 関連法令
14. その他

1. 委託業務名称

総務事務センター開設準備委託

総務事務センター運営業務委託

2. 背景・目的

本市では、令和2年度から総務部において、「働き方改革（業務改革）」を推進しており、将来を見据えた業務効率化の取り組みを進めている。

本業務では、市民サービスに直結しない人事、給与支払事務等の内部管理事務（以下「総務事務」という。）を集約化して、効率的に運営する総務事務センター（以下、「センター」という。）を設置することで、職員の業務負担を軽減し、それにより捻出した余力を、市民からの相談対応等の業務に振り向けることを目指している。

また、受託者で実作業のみならず業務進行の適切な管理監督が行えるような体制を確立し、業務の改善を提案していける運営体制を構築することとする。

3. 基本的な考え方

本市では、次のような考え方でセンターの運営を行う。

- (1) 担当課職員の負担軽減
大量の事務処理が求められる事務をセンターに集約することで、担当課職員の負担軽減を図る。
- (2) 職員の利便性向上
総務事務に関するサポートデスクを設置し、丁寧な対応・質問の対応を行うことにより、職員の利便性の向上を図る。
- (3) 総務事務の効率化
総務事務を集約化・簡素化・電子化等を行い、効率化を図る。
- (4) 安定・確実な事務執行
担当課と連携を図り、円滑で正確な総務事務の執行を実現する。

4. 契約期間

- (1) 総務事務センター開設準備委託

令和6年4月1日から令和6年9月30日まで

- (2) 総務事務センター運営委託

令和6年10月1日から令和11年9月30日まで

※契約は単年度契約とし、総務事務センター運営に係る予算が本市議会で承認され、本市及び受託者双方が合意した場合は、次年度も随意契約することができることとする。

また、この場合、契約内容は前年度と同条件（同単価）を原則とするが、サービス向上等のため、仕様の見直しや契約金額の変更について協議できるものとする。

▼ 図1 総務事務センター業務拡大スケジュール



5. 履行場所

横須賀市役所本庁舎内

6. 委託内容

(1) 委託範囲

本業務における委託範囲は以下のとおりである。

【センター開設準備業務】

- ア 業務プロセス調査
- イ マニュアル作成
- ウ サポートデスク準備

【センター運營業務】

- ア 運營業務
- イ サービス
- ウ サポートデスク
- エ その他
- オ 体制

【引継ぎ業務】

- ア 業務の引継ぎ
- イ 引継ぎ実施にあたっての本市との調整事項

(2) センター開設準備業務の概要

ア 業務プロセス調査

対象業務について、業務を引き継ぐために担当課等へのヒアリングを行い、業務プロセスを整理し、業務フロー（ビジネスモデル記法に基づくフロー）を作成すること。また、センター本稼働後は、より効率的な業務フローになる提案を行うこと。

イ マニュアル作成
業務プロセス調査の結果を踏まえ、センタースタッフ用の事務マニュアルを作成する。

＜事務マニュアル＞

- ・事務フローを整理したもの
- ・役割分担

ウ サポートデスク準備
サポートデスク業務を行うにあたり、現行運用に係る各種事務マニュアル、関連するシステムの操作マニュアル等を基に、担当課等へのヒアリングを実施し、必要となる業務マニュアル、問合せ履歴管理、FAQ コンテンツの準備等を行うこと。

ヒアリングにあたっては、担当課等の職員に新たなマニュアル作成等の手間がかからないよう工夫すること。

(3) センター運営業務の概要

ア 運営業務

運営業務は、センター全体の運営に係る総括的な業務を行うものである。

主な業務は、以下のとおり。

- ・実施計画書の作成及び進捗管理業務
センター運営に係る業務実施計画を作成し、業務の進捗管理を行う。
「業務実施計画書」及び「業務実施報告書」により、進捗状況を本市に報告すること。
- ・対象業務の改善案の検討
対象業務（別紙3、別紙4）の効率化を目的として、随時業務改善の提案を行う。業務遂行上で生じる問題点やさらなる業務効率化に向けた事務処理方法を分析・検討し、常に業務改善に努めること。そのうえで、「業務改善報告書」を作成し、本市に提出する。
- ・センター運営に関する調整業務
システム不具合等、発生する様々な問題について、センター内、関係各課と調整を行い、迅速な問題解決を図る。
- ・その他対応業務
受託業務に係る苦情やトラブル等については、速やかに本市に報告し対応を協議したうえで、受託者において適正に対応する。

イ サービス

センターにおけるサービス業務は、市民サービスを伴わない内部事務を行う。

具体的には、以下のとおり。

- ・職員からの各種申請・届出を受け付け、審査から帳票類の保管までの一連の事務を行う。
- ・職員から申請された事案に対して、申請受付・確認・審査の事務等を実施し、本市職員が実施する決裁等の事務処理を完結する。
- ・人事・サービス関連業務、給与関連業務、会計年度職員関連業務、財務会計関連業務等の各業務を実施する。
- ・随時、業務フロー（ビジネスモデル記法に基づくフロー）を更新すること。

業務の詳細は、「業務プロセス一覧（別紙3）」のとおり。

ウ サポートデスク

・ 対応業務

職員からの給与等、届出・申請等、関連システムや財務会計システムの操作に関する問い合わせに対応する業務である。対応にあたっては迅速かつ丁寧に行い、業務範囲外の問い合わせについては、適切な関係部署を案内すること。

・ 対応履歴及びFAQの管理

職員からの問合せや対応業務を通して蓄積される対応履歴や頻繁に発生する質問の回答（FAQ）を整備し、利用者の利便性の向上を図り、センター関連業務を効率的に運営できる環境を継続的に構築する。

・ 一次受け

ヒアリング時に対応不能と判断された問い合わせについては、一次受けとして対応し、適切な部署へ対応を依頼すること。

業務の詳細は、「問い合わせ一覧（別紙4）」のとおり。

エ その他

・ 文書管理業務

センターに送付又は持参される帳票類の収集・仕分け、センターから関連組織への帳票類等の発送、センターにて審査等が完了した帳票類等の整理保存作業、各種通知文の作成・発送を行う。また、センターに提出されたすべての受領書類について、受領日、提出者、提出物の内容について記録・管理すること。

オ 体制

- ・業務量や他都市における経験を勘案し、業務追行に必要な人員を適正かつ柔軟に配置し、業務を最も効率的に実施できる体制を整えること。
- ・本業務の管理及び統括を行う責任者（表1における「統括責任者」）及び直接サービス業務毎に本市との窓口となる各業務の責任者（表1における「業務責任者」）を配置し、必要に応じてチームメンバー（作業員）を指示するチームリーダーを設置すること。
- ・要員変更する場合は、速やかに市に報告すること。

（表1）

役職	主な役割	本市職員との関わり	常駐
統括責任者	<ul style="list-style-type: none"> ■本業務の責任者として、リスク管理、品質管理等の各種管理業務を実施する。 ■本市との協議事項において意思決定を行う。 ■一元的な管理を行う。 	あり	原則求めない
業務責任者	<ul style="list-style-type: none"> ■担当業務において疑義事項等が生じた場合、本市へのエスカレーションを行う。 ■担当業務の実施方法について本市との協議を実施する。 ■担当業務の課題・進捗管理を行う。 ■チームリーダー、チームメンバーの教育・育成を行う。 	あり	常駐
チームリーダー（任意）	<ul style="list-style-type: none"> ■担当チームメンバーへの指示を行う。 ■担当チームメンバーからの質問対応を行う。 ■担当チームメンバーの教育・育成を行う。 	原則なし	常駐

(4) 引継ぎ業務の概要

ア 業務の引継ぎ

契約履行期間が満了し、全部または一部が解除される場合、またはその他の契約終了事由により、業務が終了する場合でも、受託者は業務終了日までに本市が業務の目的を達成することができるよう必要な措置を講じるとともに、新規受託者に対する作業の移行支援を行うこととし、本市または新規受託者に対して誠意を持って協力すること。

また、本市が提供した物品等は、新規受託者に確実に引継ぐこと。具体的な引継ぎ作業の内容は、本市と協議するものとする。

イ 引継ぎ実施にあたっての本市との調整事項

引継ぐべき業務の内容について、業務フロー等を詳細に記録した業務引継書を作成し、本市に提出すること。

また、業務引継書に基づき、被引継者に対し本業務が停滞しないよう十分な説明及びサポートを行うこと。本市、受託者以外の第三者に引継ぎを行う場合、引継ぎ業務には本市の担当者が立会い、その内容について確認を行う。

<業務引継書記載内容>

- 業務の実施方法
- 業務フロー
- 各種報告資料の作成方法
- 各種資料の保管場所
- 業務の進捗状況の管理方法
- その他業務上で必要な事項

7. 対象業務

対象業務の範囲については、「業務プロセス一覧（別紙3）」「問い合わせ一覧（別紙4）」のとおり。

8. センターの運営時間

センターの運営日は、原則として本市が定める休日（土日、祝日、12月29日～1月3日）を除く日とし、サポートデスクの運営時間は原則として9時から17時までとする。

なお、運営時間については、センター運営開始後の利用状況に鑑み、原則となる運営時間を下回らない範囲で、本市と別途協議するものとする。

受託者の作業日及び作業時間は原則として上記と同様とするが、業務スケジュールや繁忙期、緊急対応等により当該作業日又は作業時間での処理が困難である場合は、本市と別途協議するものとする。

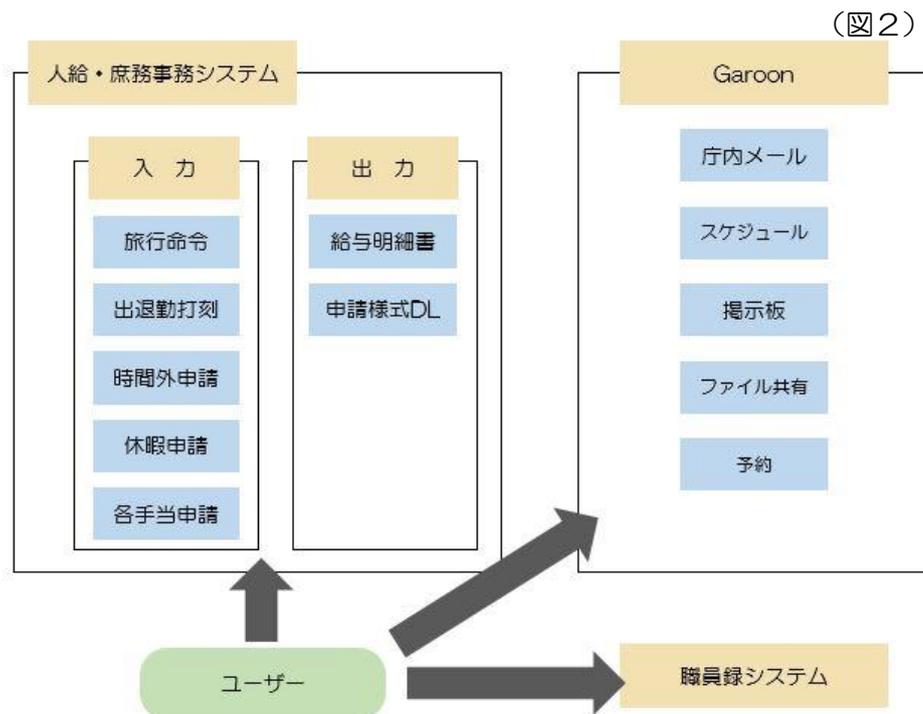
また、条例等の改正により本市の開庁日時に変更が生じた場合は、別途本市と協議するものとする。

9. 設備・備品

- (1) 業務遂行に必要な入力作業及び作業進捗管理に使用する業務システム及びPCは本市が貸与する。その他、備品等（机や椅子、キャビネット等の備品、文房具等の事務用品等）についても本市が貸与する。数量については、業務に応じて本市と協議の上、決定する。
- (2) 本市から貸与する以外の設備・備品等（備品、什器、事務用品等）が必要な場合は、受託者の責任において確保し、必要経費を負担すること。
なお、使用する際は本市の承認を得ること。
ただし、(2)に定める方法により、本市が確保し、受託者に貸与する物品については、この限りではない。
- (3) 事務室にかかる賃料及び共益費、光熱費、電話代は本市の負担とする。また、本市から貸与する設備等については無償とする。
- (4) 本仕様書に基づき、令和6年4月1日以降の総務事務センターのレイアウト案を提案すること。また、受託事業者は契約締結後、速やかにレイアウト案について本市と協議し、承認を得ること。

10. 情報システム

- (1) システム全体概要図
システム全体概要図は以下、図2のとおり。



- (2) 人給・庶務事務システム
人事給与システムとは、職員の人事給与情報の管理、給与計算（給与支給に関する各種計算処理、追給戻入に係る再計算、実績管理、期末・勤勉手当計算、昇給・昇格、年末調整、口座振込、退職手当の計算を含む）、人事給与統計及び各種帳票の印刷等を行うシステムである。
庶務事務システムとは、勤務情報の管理や日々発生する届出・申請に関わる庶務事務業務をシステム化することにより、業務効率化や職員の事務処理に係る負担軽減に寄与するシステムである。
両システムは連携されており、ここでは「人給・庶務事務システム」と呼ぶ。
- (3) 財務会計システム
予算管理や支出命令の起案などを行うシステム。起案後、文書管理システムと連携し、電子決裁を行う。
- (4) グループウェア
庁内メール、スケジュール管理、掲示板、ファイル共有、施設予約などの機能を利用しているシステム。庁内照会や情報共有などは主に本システムを利用する。
- (5) 職員録システム
業務・内線検索システム。氏名、もしくは所属名で検索し、担当業務や内線番号、座席表を確認することができる。

1 1. 成果物

以下に記載した業務報告書等を電子データにて提出し、検査を受けるものとする。

なお、協議の上で、内容を変更する場合がある。

- (1) センター開設準備業務完了後
- ・業務調査プロセス調査報告書
 - ・業務フロー
 - ・マニュアル
 - ・体制図
- (2) センター運營業務
- ・業務実施計画書（年度始め、月毎）
 - ・業務実施報告書（月毎）
 - ・業務改善報告書（月毎）
 - ・職員向けマニュアル（随時）
 - ・業務フロー、マニュアル、体制図（変更があった場合）
- (3) 引継ぎ業務完了後
- ・業務引継書
 - ・業務引継報告書（業務終了時に引継状況等を報告）

1 2. 契約の締結について

- (1) 本業務の契約候補者に決定した者は、本市と委託契約を締結するものとする。
- (2) 契約内容は、実施したプレゼンテーションの内容をもとに、本市と契約候補事業者で協議の上、決定することとする。
- (3) センター開設準備委託契約の契約形式（業務委託契約、派遣契約等）については、契約候補事業者と協議の上、決定することとする。
- (4) 契約手続きについては、本市の契約規則及び契約履行規則並びに契約事務取扱規程に定めるところとする。

1 3. 関連法令

受託者は、業務の実施に当たっては関係法令等を遵守し、適正な業務運営に努めるものとする。

1 4. その他

- (1) 業務上知り得た情報の一切を漏洩してはならず、業務終了後や退職後においても同様とする。
- (2) 本業務に係る成果物等の著作権、所有権等の権利は、全て本市に帰属するものとする。また、本市は成果物等の全てについて、業務に必要な範囲で改変し、二次利用する権利を有する。
- (3) 法令や条例等の改正により、本市の事務処理方法の変更が生じる場合がある。そのような場合においても、受託者は本業務の範囲内として業務を行うこと。
- (4) 本市が業務プロセス改善やDX推進等（生成AIの活用等）を行った場合、協議の上、センターでの業務に活用すること。なお、活用した業務のノウハウや仕組み、取組等について、本市と協議の上、他自治体の業務へ展開することを可能とする。
- (5) 本仕様書に定めのない事項、又は不明な点がある場合は、その都度両者協議の上で決定すること。