

総務事務センターの運営等に係る業務委託仕様書

本仕様書は、京都市総務事務センターの運営に係る業務（以下「本業務」という。）委託について、その委託内容を記載したものである。本業務委託の民間事業者（以下「受託者」という。）は、京都市総務事務センターの運営に係る業務委託契約書に定めるもののほか、本仕様書及び電子計算機による事務処理等（入力等）の委託契約に係る共通仕様書（別添 1）に定めるところにより業務を行うものとする。

1 委託業務名

総務事務センターの運営等に係る業務委託

2 業務委託の背景及び目的

本市では、平成 21 年 11 月から、市民サービスに直結しない人事、給与、福利厚生や計理事務等の内部管理事務（以下「総務事務」という。）を集中化して、効率的に運営する総務事務センターを設置し、総務事務の大部分を業務委託している。現在の業務委託については、平成 31 年 9 月 30 日に期間が終了することから、契約の更新を行う。

本業務委託契約については、現在委託している業務に加え、これまで市職員が行っていた業務についても新たに委託する。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、（以下「運営委託型業務体制」という。）、常に更なる業務の改善を追求し提案し続ける運営体制を構築することとする。

総務事務センターの運営において、業務処理上発生する職員個人情報の取扱い及び効率化を実現する際に想定される業務上の不正防止策の実施等は、十分留意したうえでやっていくこととする。

3 契約期間

契約締結日から平成 36 年 9 月 30 日まで

4 業務実施期間

(1) 平成 31 年 7 月 1 日から平成 31 年 9 月 30 日まで（準備期間）

現受託業者の業務期間中のため、現受託者から引継を受け、本業務開始時に円滑に移行できるよう、適切な対応を行うものとする。

(2) 平成 31 年 10 月 1 日から平成 36 年 9 月 30 日まで（委託期間）

本委託業務を本格実施する。

5 総務事務センターの設置場所

京都市中京区柳馬場通御池下る柳八幡町 65 京都朝日ビル 8 階南側

床面積 358.59㎡（うち、受託者側のスペース 134.06㎡）（別添 2 参照）

※市役所の庁舎建替中のため、新庁舎完成後は移転の可能性がある。

※受託者側スペースについて、委託開始後にスペースの不足等があった場合は、別途協議する。

6 総務事務センターの運営時間

総務事務センターの運営日及び運営時間は、原則として本市が定める休日（土日祝、12月29日から1月3日まで）を除く日の8時30分から17時30分までとする。ただし、業務繁忙期や緊急対応時において時間内処理が不可能な場合の作業時間の延長については柔軟に対応すること。

7 対象組織

総務事務センターで取り扱う業務の対象組織及び対象者は以下のとおり。

組織名	局・区等名	《内訳》					合計
		一般職員	派遣職員	再任用職員	非常勤嘱託員	臨時的任用職員	
市長 部局	環境政策局	931	0	114	16	17	1,078
	行財政局	860	18	73	20	98	1,069
	総合企画局	222	1	0	13	9	245
	産業観光局	261	25	11	26	22	345
	文化市民局	298	12	48	171	31	560
	保健福祉局	659	26	28	86	63	862
	子ども若者はぐくみ局	813	0	26	183	126	1,148
	都市計画局	534	24	8	87	43	696
	建設局	627	1	43	23	28	722
	区役所・支所（14）	2,029	0	112	455	340	2,936
	会計室	25	0	3	1	3	32
各種 事務局	市会事務局	36	0	0	3	3	42
	選挙管理委員会事務局	11	0	0	0	1	12
	人事委員会事務局	18	0	0	0	2	20
	監査事務局	28	0	0	0	0	28
	農業委員会事務局	9	0	2	0	1	12
教育委員会事務局	297	19	5	0	0	321	
合計		7,658	126	473	1,084	787	10,128

※本データは平成31年3月現在のもの。

※平成31年3月現在の本市のパソコン保有台数（学校除く）は、およそ8,900台。

※平成32年4月1日から施行される会計年度任用職員制度により、非常勤嘱託員及び臨時的任用職員の一部は会計年度任用職員へ移行する。

対象組織の局区等数及び所属数は以下のとおり。

組織名	局区等数 (市会・委員会の事務局を含む)	所属数
市長部局	10	234
市長部局(区役所・支所)	14	112
市会事務局	1	3
各委員会事務局	4	4
教育委員会事務局	1	24
合計	30	377

※本データは平成31年3月現在のもの

※旅費、財務会計関連のシステム操作は消防局(所属数28)、学校(所属数265)を含む。

8 業務委託に当たっての基本的要件

(1) 確実な業務の遂行

本業務の実施にあたっては、業務マニュアルに基づき正確かつ迅速に遂行するとともに、業務手順や業務に関する知識を共有することで、業務従事者の能力の標準化を図ること。

また、企画提案書の内容は必ず実行すること。

(2) 効率的な業務運営

総務事務センター全体の効率的な運営を実現するため、単に定例的な業務や担当者だけの処理に済ませることなく、ミスのない十分な業務のチェック・監督体制を確立させ、運営委託型業務体制での運営を行い、適切な人員配置により業務を滞りなく実施すること。そのうえで、本市との意思疎通が十分可能な体制を確立すること。

また、総務事務センター業務のより一層の効率化に向けて、随時業務改善の提案を行うこと。

(3) S L A (Service Level Agreement) の締結

総務事務センターのサービス品質の維持向上を目的として、本市と受託者との協議のうえで、サービス品質への要求水準、サービス内容等を明確にしたサービスレベルの基準を策定し、S L A を締結する。受託者はサービスレベルの基準をクリアするものとし、万が一、達成できない場合は、受託者の費用負担により、改善策を実施する。

また、受託者の責任により業務の遂行に重大な支障を生じさせるなど契約の履行が著しく損なわれることとなった場合は、損害賠償金の請求及び契約の解除を行う可能性がある。S L A 策定期間については、本市と受託者が協議のうえ決定する。

(4) 情報管理体制の確立

本業務の実施にあたっては、本市の定める「京都市個人情報保護条例」、「京都市情報セキュリティ対策基準」を遵守し、職員の個人情報や業務上の秘密の保持を厳守すること。本業務委託契約期間終了後においても同様とする。また、情報セキュリティを確保するため、管理責任者の設置など

情報セキュリティ管理体制を整備するとともに、具体的な情報セキュリティ対策を実施すること。

9 総務事務センター運営業務

総務事務センター運営業務の業務内容は、(1)管理運営業務、(2)サービス業務、(3)ヘルプデスク業務、(4)その他業務から構成される。各業務構成割については、固定的なものではなく効率的に行うこと。

(1) 管理運営業務

管理運営業務は、総務事務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。

ア 運営計画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。

イ リスクマネジメント業務

想定されるリスクについて、各業務の課題を早めに抽出し、先を見越した調整を行うなどリスク低減を図ること。また、リスク発生時には速やかに対策を講じるとともに、今後リスクが生じないための改善策を整理すること。

ウ 業務改善に関する業務

サービス品質の向上による業務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、前月末に「業務改善報告書」を作成し、本市に提出する。

エ 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、総務事務センター内、関係各課、システム保守業者と調整を行い、迅速な問題解決を図る。

オ 苦情等への対応業務

受託業務に係る苦情やトラブルについては、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。

受託者は、本市に対して進捗状況や課題事項等について、毎週1回協議・報告を行うこと。また、毎月1回以上、会議を開催し、業務実施計画書、業務実施報告書、SLAの運営実績報告書及び業務改善報告書により報告を行うこと。

種別	報告資料	報告期限
月次	業務実施計画書	前月末
	業務実施報告書	翌月
	SLAの運営実績	翌月
	業務改善報告書	前月末
週次	進捗管理表、課題報告書	協議日まで
随時	トラブル発生時の報告	速やかに

事業運営計画に係る提案 業務改善に係る提案 業務マニュアル等の作成・変更	協議のうえ決定
--	---------

受託者は、本市から依頼があった場合はその都度必要な報告書を提出するものとする。

上記の報告書により業務完了の報告を受けた結果、業務が未完成であると判断した場合や業務の質が確保されていないと判断した場合は、追加の作業やり直しを依頼することがある。

(2) サービス業務

サービス業務は、庶務事務システム及び帳票による職員からの各種申請・届出を受け付け、審査・決裁から帳票類の保管までの一連の事務を集中処理するものであり、総務事務センターにおける基幹業務として位置付けられる。人事・サービス関連業務、給与関連業務、非正規職員関連業務、財務会計関連業務、福利厚生関連業務、システム保守関連業務の各業務を実施する。

受託者は、庶務事務システムなどにより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こととなる。なお、別添3「総務事務対象一覧」、別添4「業務フロー」を参照のこと。

主な業務は、以下のとおり。

ア 人事・サービス関連業務

人事・勤務・サービス管理に関する事務、その他業務に関する事務（職員証、永年勤続表彰）

イ 給与関連業務

給与口座管理業務、勤務実績報告、例月給与計算等に関する事務、手当支給に関する事務、所得税、年末調整、住民税に関する事務

ウ 非正規職員・再任用職員関連業務

採用・退職情報の登録に関する事務、サービス管理・賃金の支払に関する事務、雇用保険等各種社会保険に関する事務

※平成32年4月以降の会計年度任用職員制度に係る事務含む。

エ 財務会計関連業務

旅費支給に関する事務、支出命令等に関する事務、収入等に関する事務、公共料金一括支払事務、集中購買制度事務

オ 福利厚生関連業務

共済組合に関する事務（各種給付、財形貯蓄、人間ドック含む）、厚生会に関する事務（各種給付）、協会けんぽに関する事務（各種給付、協会けんぽ実施の健診含む）、各種証明発行事務

カ システム保守関連業務

制度変更等による保守項目の列挙、システム業者との協議及び依頼、改修の仕様調整や運用テストに関する事務

なお、上記ア～カの業務内容には、各業務において制度変更等が生じた場合の対応も含む。

(3) ヘルプデスク業務

ア 対応業務

職員からの関連システム及び財務会計システムの操作方法や届出・申請に伴う問合せ、給与・福利厚生に係る問い合わせ等に対し、ヘルプデスクシステム等を活用し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、業務範囲外の問合せについては、適切な関係部署を案内すること。

イ 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）を整備することで、利用者の利便性の向上を図り、総務事務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。

(4) その他業務

ア 文書管理業務

総務事務センターに送付又は持参される帳票類の収集・仕分け、総務事務センターから関連組織への帳票類等の発送、総務事務センターにて審査・決裁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、総務事務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。

イ 実務研修業務

総務事務センターが所管する庶務事務システム及び財務会計システムの操作研修（新規採用職員向け研修等）で、講師を行う。

ウ ホームページの運用・管理

イントラネット上の総務事務センターのホームページの運用・管理を行う。
ホームページには総務事務に係る手引きや通知文等を掲載すること。

エ 各種照会に対する回答

各所属及び他都市等からの業務内容に関する照会に回答する。

10 準備期間の業務

(1) 業務実施計画の作成

委託業務を実施するにあたり、業務の目標、実施体制、スケジュール、業務実施方法、進捗管理及び情報セキュリティ管理の方法、リスクマネジメント等、業務実施に必要な事項を記載した計画書を作成するものとする。

作成にあたっては、必要に応じて本市と協議を行い、作成した業務実施計画は本市の承認を受けるものとする。

(2) 業務実施マニュアルおよび業務フローの作成

業務実施マニュアルおよび業務フロー（以下「マニュアル等」という。）については、確定という位置づけではなく、現行のマニュアル等を基にして、その後も継続して見直しを行い、常に最新の

状態に変更すること。

また、既存システムの利用だけでは、センター運営品質の維持・向上が困難である場合は、業務の状況に応じてツール作成や改修を継続的に実施し、さらなる業務の効率化を図ること。

マニュアル等の作成及び変更にあたっては、本市に報告するものとする。マニュアル等は、具体的な業務実施方法や業務の一連の作業内容を示すものとする。マニュアル等は、紙媒体のみならず多様な媒体を用いることを検討し、わかりやすいものとなるよう創意工夫すること。

(3) 業務実施体制の構築

業務実施にあたっての要員の配置及び人材育成の方策について構築する。

ア 要員の配置

受託者は、契約締結後速やかに、業務実施体制を本市へ届け出ること。要員については、継続して従事できる者を配置し、やむを得ず交代する場合は十分な引継ぎを行うこと。人員の交代に伴う作業品質の低下や引継漏れ、業務遅滞、過誤を起こさないようにすること。なお、下記に示す人員について配置し、総務事務センターの運営を行うこと。

(ア) 管理責任者

総務事務センターの運営を統括する責任者を配置すること。

管理責任者は、総務事務センターの運営に関する深い知識及び高度な能力を有し、責任者として本業務を円滑に遂行することができる者とする。

また、管理責任者は業務内容に過失、不備、遅延が起きた際に責任をもって対応すること。

(イ) 業務管理者（副責任者）

総務事務センターの業務実施を管理する業務管理者を配置すること。

業務管理者は、総務事務センターの業務実施に関する深い知識及び適切な能力を有し、業務が円滑に実施されるようにオペレーター管理者を管理・指導できる者とする。

(ウ) オペレーター管理者

オペレーターの管理・指導を行うオペレーター管理者を配置すること。

オペレーター管理者は、本業務を遂行するために必要な深い知識及び高度な能力を有する者とし、総務事務センターに相当する機関でのオペレーター管理者としての経験を有する者とする。

また、オペレーターでは対応が困難な事例について、その対応を行うこと。

(エ) オペレーター

業務を遂行するためのオペレーターを配置すること。

オペレーターは、本業務遂行にあたり必要な知識及び能力を有する者とする。

業務量の変動（繁忙期、閑散期）を考慮した配置を可能とすること。

イ 人材の育成

受託者は、従業員に対して、受託者の責任において、業務に必要な知識等を身につけるための教育・研修を行うものとする。また、本格実施後においても、必要な教育を実施する体制を整えること。

(4) 業務委託開始にあたっての業務引継

引継は、業務を円滑に遂行できるよう、引継期間内に確実にを行うこと。また、委託業務に従事する担当者は、業務に必要な制度や取扱等知識の習得に努めるものとする。

ア 現委託業務

準備期間中に、現在業務を行っている受託者からマニュアル等に基づき業務手順や注意事項等必要な引継を受け、平成31年10月1日から業務を適正に行うこと。

イ 新規委託業務

現在職員が行っている業務（財務会計業務を除く）については、準備期間及び業務委託開始後から平成32年3月までの期間で段階的に引継を実施するものとする。なお、財務会計業務においては、準備期間中に職員から引継を受け、平成31年10月1日から業務を適正に行うこと。

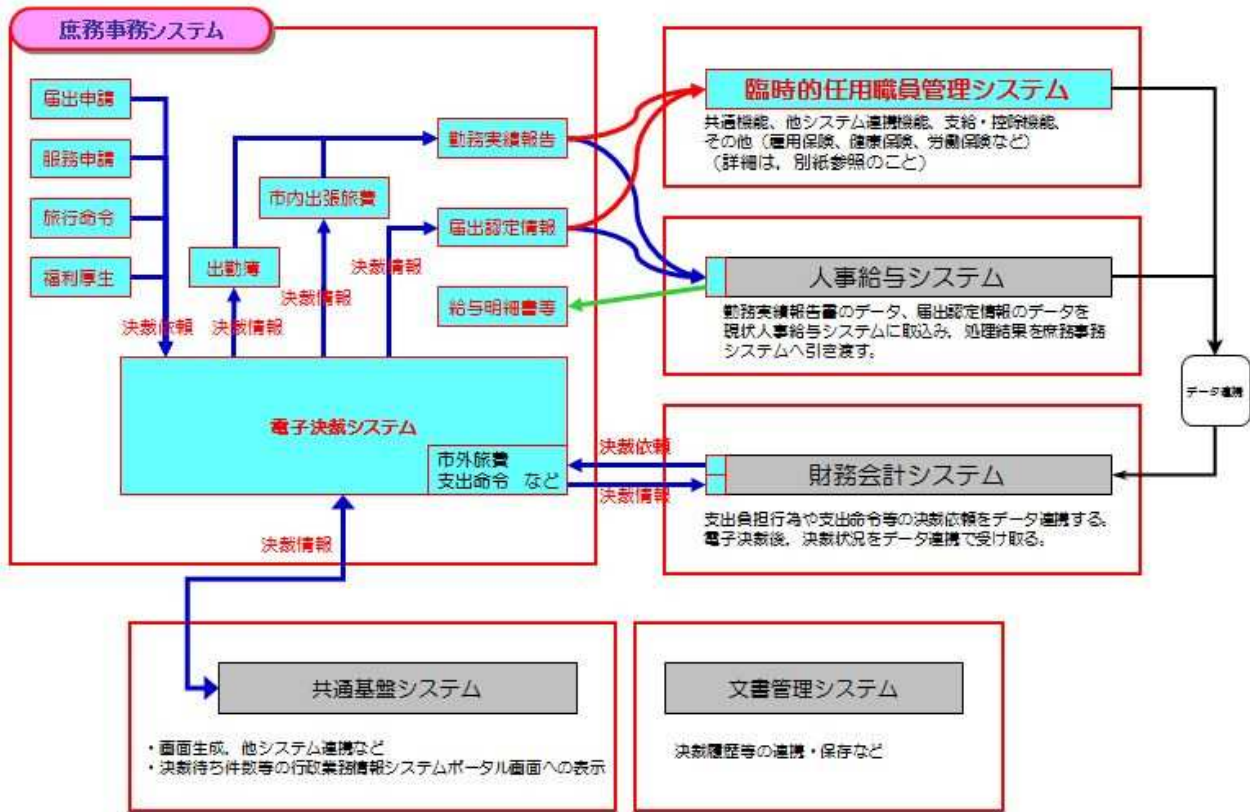
1.1 業務委託終了にあたっての業務引継

本業務委託契約期間の終了又は契約の解除に伴い、本業務を他の事業者（以下「新受託者」という。）が実施する場合、受託者は新受託者に対し業務の引継を行うものとする。

引継は本業務の履行に支障を来さないように行うこととし、引継を行う期間は原則として、本業務委託契約期間終了前3か月間とする。引継にあたって受託者は、本市及び新受託者に対して誠実に対応するとともに、契約期間終了後6か月間は、本市及び新受託者からの問い合わせに誠意をもって回答し、必要に応じて業務支援を行うこと。引継期間及び契約期間終了後6か月間の期間外に発生する業務については、特に引継に遺漏のないよう、引継書等を作成すること。また、受託者の引継に重大な過失があったことによって問題が生じた場合は、受託者の責任において、引継及び業務支援を行うこと。

1 2 業務に使用する主なシステム

(1) システム全体構成は以下のとおり。



(2) 主な関連システム

主な関連システムは、下表に示す内容で構成されている。

庶務事務システム	職員が服務や届出、旅費、福利厚生等の各種申請を行い、他の各システムに連携する。
臨時任用職員管理システム	臨時任用職員の採用管理、賃金計算及び社会保険事務等を行う。
人事給与システム	庶務事務システムと連携し、勤務実績のデータ、届出認定情報のデータを受け取り、人事管理、給与計算等を行う。
文書管理システム	庶務事務システムや財務会計システムと連携し、電子決裁を行う。
財務会計システム	支出命令等の起案を行う。起案後、文書管理システムと連携し、電子決裁を行う。

1 3 システムの使用権限

受託者には本業務委託の履行に必要なシステムにログインするための権限を付与する。受託者はこれを適切に管理しなければならない。

14 委託料の支払

(1) 各年度の支払い

本業務は、複数年契約による長期の業務委託を実施することから、平成32年度から平成36年9月末までの支払いについて債務負担行為を設定し、履行確認後、次の表に示す金額を支払うものとする。

年度	支払額	備考
平成31年度	契約額の10%	—
平成32年度	契約額の20%	債務負担行為
平成33年度	契約額の20%	
平成34年度	契約額の20%	
平成35年度	契約額の20%	
平成36年度	契約額から前年度までの支払額を差し引いた額	

※ 平成31年度から平成36年度において金額に端数が生じる場合は、円未満を切り上げる。

※ 消費税及び地方消費税相当額を含む（消費税及び地方消費税は、10%と想定して計算する）。

(2) 引継期間の支払い

現行受託業者からの引継期間（平成31年7月1日から平成31年9月30日まで）に係る経費は、平成31年10月以降の本業務委託経費の支払いに含める。

15 費用の負担

本業務で使用する設備等の負担については、以下のとおり。

- (1) 本業務で使用する物品等（備品、什器、事務用品やコピー用紙等の消耗品を含む）については、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、使用する際には、本市に届出を行い、承認を得ること。（消耗品を除く）

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。

- (2) 下記の「本市から貸与可能な物品一覧」に記載の物品（領収済通知書仕分機除く）は、現在、本市がリース契約を行い、受託者に貸与している物品である。この場合、本市が受託者から使用料を徴収する（使用料の概算は、次項(4)使用料の目安のとおり）。また、当該貸与物品の修理・更新等についても、受託者の負担とする。

本市から貸与可能な物品一覧

品名	数量
事務用机	40台程度
事務用椅子	40脚程度
事務用ワゴン	40台程度

作業用机	2台程度
書類保管庫	40台程度
更衣ロッカー（8人用）	5台
ホワイトボード	1台
電話器	31台程度
パソコン	40台程度
ファックス	1台
領収済通知書仕分機（無償貸与）	1台（新規導入）

(3) 執務スペースの賃借料

執務室の賃借料については、受託者が占有する面積に応じて、受託者から本市基準に基づく使用料を徴収する。また、占有する面積に応じて、執務室を構成する壁材等のリース料、光熱水費及び清掃費を徴収する。電話料金については、使用回線数に応じて使用料を徴収する。

詳細は、本契約締結後、別途契約する。なお、執務室移転等による変更は別途協議する。

(4) 使用料の目安

内訳	金額（年額）
執務室使用料等	
光熱水費	約23万円
清掃費	約20万円
電話料金	約38万円
執務室料	約549万円
計	約630万円
物品使用料	
壁材等の物品リース料	約40万円
パソコン使用料	約130万円
計	約170万円
合計	約800万円

16 支払条件

(1) 支払方法

本業務の委託料は、本市が受託者から業務実施報告書等の成果物の提出を受けた後、当該検査に合格したものについて支払いを行う。また、本市から受託者に検査合格を通知し、受託者から請求があった日から、30日以内に支払うものとする。

委託料の支払は四半期払い又は毎月払いとし、提出すべき成果物の内容については、本市と受託者で協議のうえ決定する。

(2) 契約金額の変更

ア 追加業務

委託業務等に関連するもの以外で、本市から新たに業務追加の要望がある場合は、本市と受託者が対応方法及び費用等について協議を行うものとする。

イ その他

消費税等に変更があった場合は、変更額を加減した額を支払うものとする。

1.7 書類等の配送

委託業務において、各局・区・行政委員会事務局の所属（以下「各所属等」という。）の間で書類を授受する場合は、原則として本市の所管部署が運行する文書交換制度を利用するものとする。

なお、利用に際しては、文書交換制度の利用条件等を遵守するとともに、職員の個人情報保護や業務上の秘密保持のため細心の注意を払うこと。

1.8 関連法令等

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。主な法令等は次のとおり。

法制度	該当する主な法令
法令	地方自治法，地方公務員法，労働基準法，健康保険法，厚生年金保険法，地方税法，個人情報保護法
条例	京都市個人情報保護条例，京都市職員給与条例，京都市旅費条例，京都市職員の勤務時間，休日，休暇等に関する条例
規則	京都市会計規則，京都市契約事務規則
要綱・要領	京都市情報セキュリティ対策基準

なお、委託業務等に関連する法令や制度の改正が生じ、事務処理方法の変更、新たな業務の追加や処理件数の増減が発生することは十分に想定される。このような場合においても受託者は本委託業務の範囲内として業務を行うこと。

ただし、大幅な業務量の増減が生じ、要員の見直し等が必要となる場合については、本市と受託者の協議により決定する。

1.9 個人情報の保護

(1) 個人情報の取扱い

ア 受託者は、委託業務を遂行するにあたり取り扱う個人情報について、委託業務に携わる者全てにそれを保護し、安全な状態に保つことを徹底する。

イ 受託者の過失の有無にかかわらず、受託者による個人情報の漏えい、滅失、棄損、改ざん、盗難等がないよう徹底する。

ウ 受託者は、個人情報を委託業務以外の目的で使用してはならない。

エ 受託者は、京都市個人情報保護条例及び京都市情報セキュリティ対策基準を遵守することとする。

オ 個人番号（マイナンバー）に係る業務を行うにあたっては、「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（事業者編）」（特定個人情報保護委員会）に基づき、特定個人情報を適正に取り扱うこと。ただし、具体的な管理方法については本市と協議のうえ決定するものとする。

(2) 守秘義務

受託者及び委託業務に携わる者は、委託業務の遂行上知ることができた秘密及び個人情報を漏らしてはならない。また、委託業務が完了した後又はこの契約が解除された後においても同様とする。

(3) 事故の発生

受託者は、委託業務遂行上の不適切な事務処理等により、個人情報保護ができなかった又は保護できていない可能性が生じた場合、ただちに本市に報告し、指示に従う。

なお、この場合に生じた費用及び損害については、全て受託者が負担する。

20 受託者の本業務実施者へのケア

受託者は、所属従業員の福利厚生の実施、ワークライフバランスの向上等に十分配慮し、本業務実施者の心身のケアを図り、業務の質の向上及び事故の防止に努めなければならない。

21 その他

本仕様書に記載のない事項及び疑義が生じた場合については、協議のうえ決定するものとする。