

# 総務事務センターの導入に向けた調査・検討業務 仕様書

## 1 委託業務名

総務事務センターの導入に向けた調査・検討業務

## 2 本業務の目的

人口減少や少子高齢化の進展等に伴い、今後ますます職員確保が困難な時代になっていくことが予見される一方で、多様化・高度化する市民ニーズや、災害・感染症対策等の新たな行政需要への対応が求められてきている。

こうした中で、市民サービスの維持・向上を図るためには、市の内部管理事務（総務事務）について、業務プロセスの効率化や民間活力の活用などを推進し、より必要性の高い業務に職員の人的リソースを振り向ける必要がある。

そこで、「札幌市まちづくり戦略ビジョン・アクションプラン 2019」に基づく取組として、給与・旅費・福利厚生などの庶務的な業務を集約した「総務事務センター」の導入に向けた検討を進めることとしている。

本業務は、総務事務センターの導入に向けて、専門的な見地から調査・検討を行う業務である。

## 3 業務履行期間

契約締結日から令和4年11月30日（水）まで

## 4 業務の概要

### (1) 他都市事例の調査

すでに総務事務センターを導入している他の自治体（政令指定都市）の事例を調査し、取組の概要、運営手法、効果、課題を整理する。

①市の直営で行っている場合、②外部に完全委託化している場合、③直営と委託の混合型で行っている場合の3つのパターンについて、それぞれ最低1市ずつ調査すること。なお、調査対象となる市の選定においては、委託者と協議の上で選定すること。

### (2) 対象業務の検討

本市における総務事務のうち、別表「調査対象業務リスト」に示す29業務（以下「対象業務」という。）について、以下のとおり検討を行う。

#### ア 対象業務の改善案の検討

現行の事務の流れを整理した上で、対象業務を所管する本市担当職員とも協議しながら、対象業務の総務事務センターへの集約化を前提とする業務の改善案を検討する。

なお、改善案の検討にあたっては、短期的に実現可能なステップである「Can-Be」と、中長期的に目指すべき理想の姿である「To-Be」のいずれも検討すること。

#### イ 業務フロー図の作成

アの結果に基づき、業務フロー図の作成を行う。

業務フロー図は、対象業務ごとに、「As-Is」（現状）、「Can-Be」、「To-Be」の3種類を作成すること。

(3) 導入に係るシステムへの影響等の調査

(2)の対象業務の改善策の検討を踏まえ、現行の市のシステムの仕様等（職員以外の利用の可否等）や総務事務センターを導入した場合のシステムに与える影響等を調査すること。

(4) 導入効果の分析

(2)～(3)の結果などを踏まえ、導入による定性的な効果とともに、現状の市のコストと、総務事務センターを導入した場合のコストとの比較を行い、費用対効果の検証を行う。

なお、導入コストの計算にあたっては、①市の直営で行う場合と、②外部に完全委託化した場合、③直営と委託の混合型で行う場合の3つのパターンに場合分けをした上で、それぞれ費用対効果の検証を行うこと。

(5) 運営手法の検討

(1)～(4)の結果などを踏まえ、本市における総務事務センターの最適な運営手法について検討のうえ提案を行い、段階的な導入スキームを整理する。

(6) 報告書の作成

上記(1)～(5)の調査・検討結果について、令和4年9月30日（金）までに一旦の整理を終え、暫定的な仮成果として報告し、その後、令和4年11月30日（水）までに最終的な報告書にまとめ、提出をすること。

## 5 成果物

(1) 最終成果物

ア 納品物

納品物	形式	数量	備考
業務報告書	電子データ（Word、Excel等、Microsoft Office 2013以降のファイル形式）とする。	一式	CD-R、DVD-R、電子メールのいずれかの提出方法による。
業務報告書	印刷物（A4）	5部	

イ 納品期限

令和4年11月30日（水）

ウ 納品場所

札幌市総務局改革推進室推進課（市役所本庁舎9階）

(2) 中間成果物

ア 納品物

納品物	形式	数量	備考
中間報告書	電子データ（Word、Excel等、Microsoft Office 2013以降のファイル形式）とする。	一式	次年度の予算要求に活用するため、4-(1)～(5)の調査・検討結果について、一旦整理の上、暫定的な仮成果として報告。CD-R、DVD-R、電子メールのいずれかの提出方法による。

イ 納品期限

令和4年9月30日（金）

ウ 納品場所

札幌市総務局改革推進室推進課（市役所本庁舎9階）

## 6 環境への配慮について

本業務においては、札幌市の環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷低減に努めること。

- (1) 電気、水道、油、ガス等の使用にあたっては、極力節約に努めること。
- (2) ごみ減量及びリサイクルに努めること。
- (3) 両面コピーの徹底やミスコピーを減らすことで、紙の使用量を減らすよう努めること。
- (4) 自動車等を使用する場合は、できるだけ環境負荷の少ない車両を使用し、アイドリングストップの実施など環境に配慮した運転を心がけること。
- (5) 業務に係る用品等は、札幌市グリーン購入ガイドラインに従い、極力ガイドライン指定品を使用すること。

## 7 その他特記事項

(1) 守秘義務

受託者は、本業務を通じて知りえた秘密を第三者に漏えいすること及び資料並びにデータの紛失、滅失、毀損、盗難等を防止するために必要な措置を講ずること。また、本業務の結果等の使用・保存・処分等にあたっては、秘密の保持に十分配慮するとともに、委託者の指示に従うこと。

(2) 個人情報の保護

受託者は、本業務に関連した個人情報の取り扱いについては、本市「事業者が保有する個人情報の保護に関する指針」及び「個人情報取扱注意事項」（別紙）に基づき、適切な措置を講ずること。

(3) 身分証明書の携行等

受託者の作業従事者は、本市の施設内及び本業務に関して立ち入りが必要となる本市以外の施設内では、常に身分証明書を携行すること。また、本市施設内においては、本市業務担当者が許可しない限り、作業上必要でない場所へ無断で立ち入らないこと。

(4) 疑義の解消等

業務の実施にあたって必要な事項のうち、本書で明記の無い点または疑義が生じた場合、並びにこれに係る変更を行う場合には、必ず委託者と協議し承認を得ること。

(5) 著作権等

受託者は、本業務の遂行により生じた著作権（著作権法第27条及び28条に定められた権利を含む。）を、成果物の納入、検査合格後、ただちに委託者に無償で譲渡するものとする。なお、本業務に係る成果物については、納品後、委託者において公表する予定である。

また、受託者は、委託業務の遂行に当たり、第三者の知的財産権（著作権、意匠権、

商標権等)、プライバシー又は肖像権・パブリシティ権その他の権利を侵害しないこと。

(6) 事故等に対する対応

本業務に関する事故等については、委託者に速やかに報告するとともに、受託者の責任により、適正に処理すること。また、事故等により生じた損害一切は受託者の負担とする。

**8 委託者担当部局**

〒060-8611 札幌市中央区北1条西2丁目 札幌市役所本庁舎9階南側

札幌市総務局改革推進室推進課（担当：竹越、中野）

電話：011-211-2061 FAX：011-218-5194

E-mail：[kaikaku@city.sapporo.jp](mailto:kaikaku@city.sapporo.jp)

## 個人情報取扱注意事項

別紙

(個人情報を取り扱う際の基本的事項)

第1 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、個人情報を取り扱う際には、個人の権利利益を侵害することのないように努めなければならない。

(秘密の保持)

第2 受託者は、役務による業務を処理するに当たって知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。

2 受託者は、その使用する者がこの契約による業務を処理するに当たって知り得た個人情報を、他に漏らさないようにしなければならない。

3 前2項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。

(再委託等の禁止)

第3 受託者は、この契約による業務を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ、札幌市が書面により承諾した場合は、この限りではない。

(複写、複製の禁止)

第4 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、札幌市から提供された個人情報が記録された資料等を、札幌市の承諾を得ることなく複写し、又は複製をしてはならない。

(目的外使用の禁止)

第5 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、札幌市から提供された個人情報を目的外に使用し、又は第三者に提供してはならない。

(資料等の返還)

第6 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、札幌市から提供された個人情報が記録された資料等を、業務完了後速やかに札幌市に返還するものとする。ただし、札幌市が別に指示したときは、その方法によるものとする。

(事故の場合の措置)

第7 受託者は、個人情報取扱注意事項に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに札幌市に報告し、札幌市の指示に従うものとする。

(契約解除及び損害賠償)

第8 札幌市は、受託者が個人情報取扱注意事項に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。