

札幌市行政事務センター運営業務 委託仕様書

(共通仕様)

令和 5年 10月

札幌市

目次

1	概要	3
(1)	業務名	3
(2)	背景、目的	3
(3)	受託者に求めること	3
(4)	履行場所、履行日、履行時間	3
ア	履行場所（行政事務センターの設置場所）	3
イ	履行日及び履行時間	3
(5)	業務の概要	4
ア	契約期間	4
イ	業務範囲	4
(6)	設備、備品	4
2	業務計画の策定	4
(1)	業務計画の内容	4
(2)	業務計画の更新	4
3	実施体制の確保	4
4	業務の実施	5
(1)	履行準備	5
(2)	実施業務	5
ア	業務取扱期間	5
イ	業務の内容	5
(3)	業務の引継ぎ	5
5	成果物	5
6	委託料及び支払い	6
7	業務全般に関する留意点	6
(1)	品質管理項目、要求水準	6
(2)	研修の実施	6
(3)	危機管理体制の構築	6
ア	トラブルの未然防止	7
イ	事故発生時の対応	7
ウ	非常緊急時の対応	7
(4)	守秘義務、情報セキュリティ対策	7
(5)	再委託	7
(6)	環境への配慮	7
8	特記事項	8

1 概要

(1) 業務名

札幌市行政事務センター運営業務

(2) 背景、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、多様化・高度化する市民ニーズや災害対策などの新たな行政需要への対応が必要となっている。

こうした背景において、行政運営の効率化や、職員負担の軽減は喫緊の課題であると捉え、書類の形式的な確認や入力作業等、軽易かつ委託可能な業務を一括して集中的に処理するとともに、民間の知見・ノウハウを活かした継続的な業務改善を図る「行政事務センター」を運営することで、職員の事務負担を軽減し、それにより捻出された余力を、より重要性、必要性の高い業務に振り向けることを目的とする。

(3) 受託者に求めること

本業務の履行にあたり、受託者は単に与えられた業務を実施するのではなく、受託者が有する知見・ノウハウを活かし、業務改善の意識を持って業務の効率化と生産性・正確性の向上を継続的に図っていくこと。

また、行政事務センターにおける各業務の運営において、現状の事務処理方法や業務プロセス等についての課題を分析し、業務効率化やコスト抑制につながる改善提案を継続的に行うこと。

(4) 履行場所、履行日、履行時間

ア 履行場所（行政事務センターの設置場所）

本業務は、受託者が用意する作業場所及び作業環境において行うものとする。

なお、履行場所は札幌市内とし、札幌市役所本庁舎（札幌市中央区北1条西2丁目）から公共交通機関を利用して約1時間以内にあることを要件とする。

本業務は、順次取扱業務の拡大を想定していることから、作業場所や書類の保管場所等が十分に確保できる履行場所を用意すること。

なお、履行場所は複数用意あるいは業務の拡大に応じて追加してよいが、業務の円滑な履行が妨げられることの無いよう留意するとともに、拠点間の緊密かつ適切な情報連携を確保すること。

イ 履行日及び履行時間

履行日は、原則として、委託期間における土曜日、日曜日、祝日（国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日）及び12月29日～1月3日を除く日とする。

履行時間は、8時45分から17時15分までとする。

なお、各個別業務の履行にあたり、上記以外の日及び時間を標準的な業務時間とする必要がある場合は、事前に本市に確認し承認を得ること。

(5) 業務の概要

ア 契約期間

契約締結日から令和 11 年 3 月 31 日まで

イ 業務範囲

- ・行政事務センターの運営全般にかかる業務計画の策定
- ・各個別業務の業務計画及び作業マニュアルの作成
- ・業務の実施にあたり必要な研修の実施
- ・各個別業務の運用及び改善提案並びに作業マニュアルの見直し

なお、具体的な各個別業務は別紙「対象業務一覧」のとおり。各業務の内容については、各個別業務仕様で示す。

(6) 設備、備品

本業務において利用する設備（ICT ツールを含む）・備品に要する費用（設置、設定、更新等一切の費用）は、原則として、すべて受託者の負担とする。

2 業務計画の策定

(1) 業務計画の内容

本仕様書及び各個別業務仕様書に基づき、行政事務センターにおける当該業務の運用にかかる業務計画を策定すること。計画には次の項目を盛り込むこととし、確実に履行できるよう計画すること。

ア 業務推進、プロジェクト管理体制

イ 運用開始までのスケジュール

ウ 想定業務量と要員配置

エ 要員確保、研修体制

オ 個人情報保護体制

カ 情報セキュリティ対策体制

キ 履行場所、レイアウト図

ク 当該業務を実施するにあたっての創意工夫

(2) 業務計画の更新

業務計画は、各業務の履行開始前に本市の承認を得ること。

3 実施体制の確保

受託者のノウハウを十分に活用し、業務量や業務の繁閑に応じた、人員の適正かつ柔軟な配置や、ICT 等を活用した自動化の工夫など、業務を最も効率的に実施できる体制を常に整えること。また、突発的な業務従事者の欠員が生じて、業務遂行に支障をきたすことがない体制を整えること。

業務従事者を指揮監督するとともに本市の窓口となり連絡調整等を統括する者として、業務従事者の中から業務責任者 1 名を選任し、書面にて業務開始前に本市へ通知すること。業務計画に該当の記載がある場合は、当該書面は省略して差し支えない。

4 業務の実施

(1) 履行準備

業務取扱開始日から円滑に業務運営できるよう、契約締結から業務開始までの間に、個別仕様書及び本市が提供する各種資料等を参考として本市及び前受託者と協議しながら、前受託者から引継ぎを受け、業務計画書及び作業マニュアルを作成し、マニュアルをもとに十分な研修を行うなど、これらのスケジュールを示したうえで必要な準備を行うこと。

(2) 実施業務

ア 業務取扱期間

令和6年4月1日から令和11年3月31日

イ 業務の内容

詳細は、個別仕様書のとおりとし、以下の点に留意して進めること。

(ア) 事前業務

本業務で取り扱う個別業務それぞれについて、作成した業務計画書及び作業マニュアルは、事前に本市の承認を得ること。また、業務従事者に対して、作業マニュアル等に基づき、円滑な業務の履行が可能と見込まれる十分な研修を行うこと。なお、業務計画書及び作業マニュアルの著作権は札幌市に帰属するとともに、業務受託終了時（引継ぎ期間含む）には翌年度以降の受託事業者を引き継ぐこと。

(イ) 運営業務

本業務で取り扱う個別業務それぞれについて、個別仕様書に基づき円滑な運営、総合的な進行管理、調整等を行うこと。また、業務計画書及び作業マニュアルについて、運用の中で適宜見直しを行うこと。見直し内容については改定時ごとに本市へ協議または報告し、事前に承認を得ること。

(3) 業務の引継ぎ

本業務が終了又は他の事業者に変更となる場合は、受託者は本市の指示のもと、本市又は次期受託者が継続して本業務を遂行するために必要な引継ぎを行うこと。

その場合、受託者は本市及び次期受託者と協議の上、引継ぎ対象事項及び引継ぎスケジュールを定めること。

また、引継ぎ期間は本市と次期受託者との契約締結後、契約終了日までに実施すること（引継ぎ期間は概ね4～5か月を想定している。）。

受託者は、契約期間終了後に生じた引継ぎ対象事項の問題について、契約期間終了後であっても本市の要請に応じて必要な支援を行うこと。

5 成果物

成果物は、業務計画書及び作業マニュアルのほか、各個別仕様書で定めるものとする。

個人情報を含む電子データの納品方法は、本市が用意する「エクストラネット」（フ

ファイル交換フォルダ。ソフトウェアのインストールが必要) にて行う。その他成果物の納品については、各個別仕様書の定めや本市との協議に基づき、各納品日までに各納品場所に納品すること。

成果物の納品時の事故・トラブルに十分留意すること。納品時の事故・トラブルに関して、本市に瑕疵がある場合を除き、本市は一切の責任を負わない。

6 委託料及び支払い

委託料は本業務を履行するために必要な費用一切を含む。

業務取扱期間において、各年度の支払いは、受託者から各業務の業務完了の報告を受け、成果物の確認をした後、本市が必要な検査を行ったうえで、受託者からの請求に基づき行う。

支払いの時期及び金額については、本市と受託者で協議の上、契約時に定める。

なお、業務の追加及び削除や、業務量の増減、業務フローの変更等が必要となる場合には、各年度の委託料についても本市と受託者が協議の上で見直しを行う。

7 業務全般に関する留意点

(1) 品質管理項目、要求水準

本業務の実施にあたっては、正確性を重視し、間違いが生じないように十分留意するとともに、間違いを検知する体制を整備し、可能な限り 100%に近い品質を提供するよう努めること。

市民等との対応の際には、常に規律正しく好感の持てる態度と言葉遣いを心掛け、迅速かつ丁寧に統一した対応ができるようにすること。

市民等からの問い合わせに対する回答に疑問点が生じた場合は、責任者等を通じて直ちに各業務所管課に速やかに確認を行い、適切に対処すること。

(2) 研修の実施

受託者は、各個別業務の開始までに、業務従事者に対して事前研修を行うこと。

研修は、業務の内容や作業手順だけではなく、個々の作業や業務全体の目的、制度の趣旨や関連法令等の知識、個人情報の保護、守秘義務の遵守等を業務従事者が十分に理解し、円滑な業務の実施が進められるようにすること。

また、研修を行うに際しては、単にマニュアル等を読ませるだけではなく、事前に十分なシミュレーションを行い、シミュレーションの中で生じた問題点を洗い出して改善し、必要に応じてマニュアルを改定するなど、業務目的が適切に果たされるよう留意すること。

(3) 危機管理体制の構築

受託者は、個人情報の取扱いや市民対応におけるトラブルの未然防止対策や、万一トラブルが発生した際の危機管理体制を構築すること。

ア トラブルの未然防止

市民の個人情報を取り扱うことから、書類及びデータの破損・紛失・無許可の持ち出しなどが発生することの無いよう、十分な対策を講じること。また、本市情報セキュリティポリシーを遵守すること。

イ 事故発生時の対応

事故等の発生を確認した場合は、直ちに各業務所管課及び総務局改革推進室推進課に報告するとともに、受託者が責任を持って適切に対処し、直ちに「事故報告書」（書式は任意）により各業務所管課及び改革推進室推進課に報告すること。なお、事故発生時の具体的な対応フローやタイムライン等については、受託者が業務開始前までに提案し、本市の承認を得ること。

ウ 非常緊急時の対応

その他、非常時または緊急時の対応が必要になった場合も、直ちに各業務所管課及び改革推進室推進課と協議し、必要な措置を講じること。

(4) 守秘義務、情報セキュリティ対策

受託者は業務上知り得た情報の一切を漏えいしてはならない。

必要に応じ、受託者の情報セキュリティ対策、運用体制等に関し、本市の要請に基づく監査を実施することができるものとする。対象とする範囲や手法については、実施の際に別途定める。

なお、当該監査の結果や情報セキュリティ事故の発生等を契機として、受託者における情報セキュリティ対策の履行が不十分である可能性が判明した場合、本市は、受託者と協議の上、業務の一時中断や損害賠償など、必要な措置を求めることができる。

(5) 再委託

受託者は、本業務の全部を第三者に委託（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、業務遂行上、本業務の一部を再委託する必要がある場合は、あらかじめ本市に申請し、承認を得ること。この場合、本市が受託者に求める守秘義務や情報セキュリティ対策等を始めとした合意内容を、再委託先が確実に履行することを、受託者が担保することとし、本市の求めに応じ、再委託先の情報セキュリティ対策の実施状況等を確認するために必要な情報を提供すること。

また、受託者は、再委託先の本業務に関する行為について、一切の責任を負うものとする。

なお、再委託を行うことが仕様書等の趣旨及び内容と照らし合わせ不相当と認められる場合、再委託を承認しないことがある。

(6) 環境への配慮

本業務の履行においては、本市が運用する環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷の低減に努めること。

- ア 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。
- イ ごみ減量及びリサイクルに努めること。
- ウ 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。
- エ 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。
- オ 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。
- カ 業務に関わる従業員に対し、札幌市環境方針の理解及び業務と環境の関連について自覚を持つような研修を行うこと。
- キ 特定業務（設備機器の運転管理、毒物又は劇物の取扱い、特別管理産業廃棄物の保管又は処理業務）に従事する者は、それを遂行するために要求される十分な知識及び技能を備えていなければならない。

8 特記事項

- (1) 本業務の履行に当たり、仕様書等に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、適宜本市及び受託者双方の協議により処理する。
- (2) 契約金額には、行政事務センター運営にかかる一切経費を含むとともに、企画提案により付加された機能など、仕様書に記載はないが実施が効果的と認められる事項を行う場合においても、本契約金額の中で支出すること。
- (3) 本業務の履行にあたり、必要がある場合は相互調整のため、打合せを行うこと。
- (4) 本業務の履行に必要なヒアリング、モニタリングを実施するにあたっては、対応する本市職員の負担が必要最低限となるよう、本市とあらかじめ十分な協議を行うこと。
- (5) 本仕様書内で明記されていない事項であっても、本業務に付帯する作業については、履行しなければならない。
- (6) 本業務履行に当たっては各種関係法令を確認・遵守するとともに、担当者の指示に従い適正な履行に努めること。
- (7) 履行に当たり、受託者の不注意等の瑕疵により生じた故障等は受託者の責任において処理すること。
- (8) 本業務の全部を第三者に委託（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、業務遂行上本業務の一部を再委託する必要がある場合は、あらかじめ本市に申請し、承認を得ること。なお、再委託を行うことが仕様書等の趣旨及び内容と照らし合わせ不相当と認められる場合、再委託を承認しないことがある。
- (9) 本市又は本市の関係者から提供を受けた資料等は、本業務にのみ使用するものとする。ただし、第三者に提供する場合であらかじめ札幌市の承諾を得たものについては、この限りではない。
- (10) 本業務の履行にあたり知り得たすべての情報は、契約期間及び契約期間後において、第三者に漏えいしないこと。データの取扱いについても同様であり、第三者に漏

えいしないよう、セキュリティ対策を徹底するとともに、従業員その他関係者への周知・指導を行うこと。

- (11) 受託者は、本業務の成果物に対し、著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 21 条（複製権）、第 23 条（公衆送信権等）、第 26 条の 2（譲渡権）、第 26 条の 3（貸与権）、第 27 条（翻訳権、翻案権等）及び第 28 条（二次的著作物の利用に関する著作権者の権利）に規定する権利を、成果物の納入、検査合格後、直ちに本市に無償で譲渡するものとする。ただし、本市がその一部又は全部について譲渡することを要しないと認めた場合は、この限りではない。
- (12) 受託者は、本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。
- (13) 受託者は、本市および本市から譲渡又は利用許諾を受けた第三者に対して、著作権者人格権を一切行使しない。
- (14) 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって特定個人情報を取り扱う際には、別記「特定個人情報等の取扱いに関する特記事項」を遵守しなければならない。
- (15) 受託者は、この契約による業務を処理するに当たっては、「札幌市情報セキュリティポリシー」を遵守すること。
- (16) 受託者は、受託者の現場責任者及び従事者に対して、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法等労働社会保険諸法令その他の本契約に適用される法令に基づく労働者に対する法令上の責任を負い、受託者の責任で労働管理を行い、従事者の労働災害について受託者の責任と費用で処理しなければならない。ただし、履行場所内における本市の責に帰する事由による災害については、この限りではない。
- (17) 履行場所内で設備、機械、装置、通路等について、安全で衛生的な作業の遂行を損なう恐れがある場合、受託者が緊急措置として危険を回避するために必要な合理的措置を講じることができる。なお、受託者は当該合理的措置を講じた後、直ちにその旨を本市に通知するものとする。
- (18) 前項の場合において、危険が重大であり、かつ、急迫しているときは、受託者は、安全が確認できるまで業務の遂行を停止することができる。