

神戸市総務事務センター運営業務
仕様書

令和5年(2023年)3月

神戸市 行財政局 総務事務センター

目次

1. 総務事務センターについて	1
1.1 背景・目的	1
1.2 運営方針.....	1
1.3 受託事業者を求めること	1
2. 基本的事項.....	2
2.1 委託業務名	2
2.2 契約期間.....	2
2.3 対象職員.....	3
2.4 履行場所.....	3
2.5 運営日時.....	3
2.6 設備・備品	3
2.7 庁舎・出先機関の送送	4
2.8 情報システムの利用環境	4
2.9 委託料の支払.....	4
3. 業務内容.....	5
3.1 総務事務センター運営準備業務	5
3.1.1 事業計画の策定	5
3.1.2 実施体制の構築	5
3.1.3 要員の準備・育成.....	5
3.1.4 並行稼働の実施	6
3.1.5 納入成果物.....	6
3.1.6 成果物の検査方法.....	7
3.1.7 準備期間中の留意事項	8
3.2 総務事務センター運営業務.....	9
3.2.1 運営管理業務.....	9
3.2.2 リスクマネジメント	10
3.2.3 納入成果物.....	10
3.2.4 成果物の検査方法.....	11
3.2.5 業務管理	13
3.2.6 業務の継続的な改善.....	13
3.2.7 次期受託事業者への業務の引継ぎ	14
3.3 総務事務センター運営支援業務	15
3.3.1 共通事項	15
3.3.2 人事関連業務.....	15

3.3.3 給与関連業務	16
3.3.4 福利厚生関連業務（共済）	17
3.3.5 福利厚生関連業務（社会保険・雇用保険）	17
3.3.6 消耗品・共通物品調達関連業務	18
3.3.7 ヘルプデスク業務	19
4. その他	21
4.1 関係法令等	21
4.2 個人情報保護、守秘義務	21
4.3 再委託	22
4.4 留意事項	22

<別紙>

- 別紙1 神戸市職員の概況
- 別紙2 設置場所・執務スペースレイアウト
- 別紙3 備品・物品等
- 別紙4 情報システムの利用環境
- 別紙5 総務事務センター構成イメージ
- 別紙6 現受託事業者の人員集計表
- 別紙7 任用形態別 社会保険・雇用保険・使用システム一覧
- 別紙8 社会保険・雇用保険関係業務
- 別紙9 【参考】ヘルプデスク受付件数

1. 総務事務センターについて

1.1 背景・目的

神戸市では、市民サービスに直結しない内部管理事務である総務事務について、ICTの活用や業務プロセス(仕事のやり方)の見直し、事務処理の簡素化及び統一化を進め、平成24年10月に総務事務センターを設立した。そして、総務事務センターに事務を集約化させ、その運営を民間事業者へ業務委託し、職員負担の軽減及び事務の効率化を実現してきた。これまで10か年余りの間、数多くの制度改正、新型コロナウイルス感染症の蔓延等、運營業務に影響を与える様々な事象にも適切に対応し運営を継続してきており、その知識・ノウハウは確実に蓄積されている。

現在の業務委託については、令和5年(2023年)9月30日にて契約期間終了となるが、次期契約においても、従前の運營業務において得た知識・ノウハウを引継ぎ、それを活用することで、より効率的かつ安定的な運営を実践していく。

1.2 運営方針

総務事務センターは、以下の方針に従って運営しており、受託事業者においてもその内容を十分に理解して業務を遂行すること。

①業務プロセスの再構築

「やめる・まとめる・いれかえる」を常に意識して、既存の業務においてもそのプロセスの再構築の可否を継続的に検討し、効率化を求めていく。

- | | | |
|-------|---|-----------------------|
| やめる | = | 発生源申請等による中間関与の廃止及び簡素化 |
| まとめる | = | 総務事務センターによる庶務事務の集約化 |
| いれかえる | = | 定型的・形式的業務のICT化及び民間委託化 |

②「働き方改革」の視点

これまでの仕事のやり方を変えることで業務の生産性を上げ、職員がいきいきと働き、職員一人ひとりの力を最大限に引き出していく。これらの改革で生み出した人的資源により、更なる効率化を進めていく。

③「with コロナ」等、社会情勢や災害の対応

新型コロナウイルス等の感染症対策のため、「with コロナ」時代では在宅勤務が可能となるようなテレワーク環境やフレックス勤務といった制度の整備が求められる。既に旅費事務や諸手当、年末調整事務のシステム化等を実現してきたが、今後もそのような社会情勢や大災害等に柔軟に対応できるよう、更なるDX推進(ペーパーレス化・システム化)等にも取り組む。

1.3 受託事業者を求めること

①確実な業務の遂行

本業務の実施にあたっては、「(資料2) 神戸市総務事務センター運營業務対象業務フロー」や従前に構築した各種業務マニュアル等を踏まえ、事務処理の運用の流れを詳細化・明確化した上で、より効率的で均質な運用手順を構築して業務の対応にあたり、期限を厳守し滞りなく確実に遂行すること。

②安定的かつ効率的な業務運営、継続的な業務改善

総務事務センターを安定的に運営するため、業務従事者の能力の標準化を図り、且つ適切な人員配置により業務を滞りなく実施できる体制を構築すること。その上でミス未然に防ぐ運用手順及びチェック体制を確立させること。

また、現状の事務処理方法や業務プロセス等について課題・要因を分析し、業務効率化やコスト抑制につながる改善の提案を継続的に行うこと。

③サービスレベルの維持、向上

総務事務センター運營業務のサービスレベルを客観的及び定量的に評価するため、本市と受託事業者で協議の上、重要業績評価指標（以下、KPI）を設定すること。

また、KPIを遵守し、継続的にそのサービスレベルを維持・向上させていくことを明確にするため、本市と受託事業者の間でサービスレベル合意書（以下、SLA）を締結する。万が一、KPI基準を達成できない場合は、受託事業者は本市と協議して速やかに改善策を実施する必要があるが、その改善策を実施するための費用は原則として受託事業者が負担するものとする。KPI基準の設定及びSLA締結時期については、本市と受託事業者が協議のうえ決定する。

④利用者の利便性と満足度の向上、提案書の実現

ヘルプデスクを設置し、申請者の問合せに適切に対応できる仕組みを構築すること。各種申請等の受付や相談対応を職員と直接行うこととなるため、業務の効率化のみならず職員の利便性にも十分配慮すること。そのために、継続的に業務改善を行い、サービスの向上に努めること。

また、提案書の内容は本市が認める場合を除き、事業計画書等で具体的なスケジュールを定め、必ず実現すること。

2. 基本的事項

2.1 委託業務名

神戸市総務事務センター運營業務

2.2 契約期間

委託期間は、契約締結（令和5年(2023年)6月予定）時より令和9年(2027年)9月

30 日までとする。なお上述の委託期間には、現委託事業者から引継を受ける準備期間が含まれている。

2.3 対象職員

業務を行うべき対象部門や対象職員数は別紙1のとおりである。ただし、教育委員会、消防局等他任命権者については、市長部局と業務フローが異なる場合があるので、業務フロー・マニュアル等を参照の上、適切に対応すること。

2.4 履行場所

神戸市中央区京町7番地 新クレセントビル2階

床面積 406.5 m²（うち、受託事業者側のスペース 199.1 m²）（別紙2参照）

ただし、平米数については、現状を優先する。

円滑な運営を実施するため、レイアウトについては本市と協議し、承認を得ること。契約期間途中において業務拡大等により、受託事業者の執務スペースの拡大・変更・改修が必要となった場合は、本市と協議して対応すること。

新クレセントビルの利用にあたって使用料（賃料、共益費）は徴収しないが、将来本市の庁舎整備計画により市庁舎内へ移転となる場合には、市庁舎が行政財産であることから、行政財産の目的外使用を理由として使用料の負担を求める場合がある。この場合、使用料発生月の3か月以上前に本市より申し出て、契約変更等の協議を行うものとする。

2.5 運営日時

運営日時は、原則として委託期間における土曜日・日曜日・「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年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く日の8時45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、その他必要がある場合には本市と協議して対応すること。

2.6 設備・備品

運營業務を委託事業者が実施する上で必要とされる物品等のうち、別紙3に示すパソコン・机・椅子等の備品・物品については本市が貸与するものとし、一部を除き受託事業者が費用を負担するものとする。本市が貸与する物品等以外で、受託事業者が本業務に必要とする物品等については、本市と協議して受託事業者において調達すること。その他、事務用品やコピー用紙等の消耗品は受託事業者にて用意すること。

運営場所にかかる光熱水費、本市から貸与する事務連絡用電話機の電話代は本市の負担とする。ただし、本市の庁舎整備計画により市庁舎内へ移転となる場合は別途協議するものとする。

2.7 庁舎・出先機関の通送

神戸市役所本庁舎、各区役所をはじめとする各庁舎、各出先機関の間の書類等の集配については、原則として、本市庁内通送便を利用するものとする。

(本庁舎及び区役所については、月曜日から金曜日まで各日、1日1回または2回巡回の上、集配を行っている。また、出先事業所については、週に2回または3回の集配を行っている。)

個人情報を含む重要書類等の郵送については、本市と協議の上で書留や配達証明等の特殊郵便で対応する場合がある。

2.8 情報システムの利用環境

総務事務センターにおける情報システムの利用環境は、別紙4のとおりとする。財務会計システムについては、令和5年度にリプレイス予定である。そのため、現財務会計システムの運用を基に委託している業務については、財務会計システムのリプレイス後に業務内容が変更となる場合があるので留意すること。

2.9 委託料の支払

①債務負担行為

本業務を安定的に遂行するためには、一定の契約期間を見据えた事業実施が必要であることから、令和5年(2023年)度当初予算のほか、令和6年(2024年)度から令和9年(2027年)度の4ヵ年において債務負担行為を設定する。なお、各年度の支払い額については、「業務履行の検査」の内容等を踏まえつつ、本市と受託事業者で協議の上、契約時に定める。

但し、各年度・期間の支払金額は下記上限金額を上限とする。

年度・期間	上限金額(税抜)	支払方法
令和5年(2023年)6月～9月	36,000,000円	一括払い
令和5年(2023年)10月 ～令和6年(2024年)3月	119,000,000円	月払い
令和6年(2024年)度	238,000,000円	
令和7年(2025年)度	238,000,000円	
令和8年(2026年)度	238,000,000円	
令和9年(2027年)4月～9月	119,000,000円	

②支払い方法

委託料については、受託事業者から業務完了の報告、成果品の提出を受けた後に、本市が必要な検査を行ったうえで当該検査を合格した場合において支払うものとする。

検査に合格した場合は、受託事業者は本市に対して完了した業務に対する事業費を請求し、本市は請求のあった日から 30 日以内に受託事業者に対してそれを支払うものとする。

③追加費用等について

【法制度改正・システム化等の対応】

法改正による制度変更や、システム化の導入等による業務範囲の見直し、事務処理方法の変更、処理件数の増減などの変更が生じることは十分に想定される。このような場合においても、受託事業者は本業務の範囲内として、変更に対応して業務を行うこと。

ただし、これにより、大幅な業務フローの変更及び大幅な業務量の増減が生じると判断され、要員計画の見直し等が発生する場合については、本市と受託事業者で協議のうえ、受託事業者は本市に対応方法、スケジュール、費用等の提案を行うものとする。

【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。

3. 業務内容

3.1 総務事務センター運営準備業務

3.1.1 事業計画の策定

総務事務センター運営業務について、実施体制・要員配置及び提案書の実現スケジュール等を記載した事業計画を策定し、定められた期日までに本市の承認を得ること。

3.1.2 実施体制の構築

受託事業者は、総務事務センターを円滑に運営するため、業務責任者を配置し、各種個別業務の品質の管理や、事業計画で定めたスケジュール内に業務実施ができるよう、適切な運営体制を構築すること。業務責任者に変更があるときは、業務責任者通知書を提出すること。

また、本市と受託事業者との連絡・調整に必要な会議体を設置するとともに、関連する制度所管課や各種情報システム開発・保守・運用事業者及び労働社会保険手続委託事業者との連携・調整を行うために、各業務の連絡調整窓口を明確にし、情報共有体制を構築すること。(別紙5は、総務事務センター構成イメージ図)

3.1.3 要員の準備・育成

- ・受託事業者は、総務事務センターの運営を行うために、事業計画に基づき、管理者等（マネジャー）、個別業務責任者（リーダー）、担当者（スタッフ）等の要員を、適切な時期に適正な人数を確保するよう準備すること。
- ・総務事務センター運営に関する各種業務を円滑かつ適正に実施していくため、要員

の育成のための研修の具体的内容に関し、研修計画としてまとめること。

- ・研修計画には、業務の実施手順に関するもののほか、本市職員との連絡・調整方法、システムの利用方法、情報管理や情報セキュリティに関するリテラシー教育も含むこと。
- ・受託事業者は、研修計画に基づき、業務実施に必要なスキル及びレベルを身に付けるための研修を行い、要員の育成を図ること。
- ・研修実施後は、業務に必要な研修等が立場や役割に応じて行われたかどうかを示した記録を記載した要員育成図書を本市へ提出すること。

3.1.4 並行稼働の実施

総務事務センター運營業務に備え、並行稼働実施計画書を作成し、受託事業者、現受託事業者及び本市総務事務センター職員による並行稼働を実施すること（準備期間中の1～2か月程度を想定）。実施時期や内容についての詳細は、上述の三者で協議のうえ決定する。なお、並行稼働実施における検証・確認事項は、以下に列挙するものを最低限の項目とするので参考にすること。

- ・各業務で利用する既存業務フロー、マニュアルの確認、実施、検証及び更新
- ・誤申請や誤った事務処理時の対応手順
- ・本市総務事務センター職員と受託事業者の業務分担
- ・受託事業者が持ち込むシステム、設備の互換性等
- ・制度所管課との連携、調整事項
- ・その他本運營業務を実施するうえで必要となるすべての業務内容
- ・運營業務開始当初の組織・体制の構築等の実施

また、並行稼働終了後には、課題や改善点等を記載した並行稼働実施報告書を提出し、運營業務の本格稼働に向けた改善を図ること。

3.1.5 納入成果物

履行期日や履行状況を確認できる成果品等については、以下のとおりとする。

業務内容	履行期日	提出期日	成果物
総務事務センター 運営準備業務	令和5年(2023年) 7月末	令和5年(2023年)8月末	◆事業計画書 ◆並行稼働実施計画書
	令和5年(2023年)9月末	令和5年(2023年)10月末	◆業務設計書 ◆各種業務フロー・マニュアル ◆要員育成図書 ◆並行稼働実施報告書 ◆サービス水準指標

			◆業務引継ぎ確認書
--	--	--	-----------

3.1.6 成果物の検査方法

各業務の履行状況については、成果品の内容を確認することにより検査を行う。また、主な検査項目は以下のとおりである。なお、成果品の内容だけでは履行状況を確認しづらい場合は、別の手法により検査を行うものとする。

検査対象 (成果品)	主な記載項目	主な検査項目
事業計画書	<ul style="list-style-type: none"> ◆実施体制 ◆スケジュール ◆設備、備品計画 ◆連絡体制 	<ul style="list-style-type: none"> ◆業務を実施していくのに実現可能な体制・スケジュールが記載されているか。 ◆業務を実施していくうえで必要なレイアウト、設備・備品の配置が記載されているか。 ◆本市との連絡・調整のために必要な体制が記載されているか。
並行稼働実施計画書	<ul style="list-style-type: none"> ◆実施体制、計画 	<ul style="list-style-type: none"> ◆並行稼働実施に必要な体制、計画が記載されているか。 ◆本市との連絡・調整のために必要な体制が記載されているか。
業務設計書	<ul style="list-style-type: none"> ◆各個別業務の実施概要 	<ul style="list-style-type: none"> ◆現業務フロー・マニュアル等を参照して、各個別業務を理解しているか。 ◆本市との連絡・調整を含むエスカレーション方法が記載されているか。
各種業務フロー・マニュアル (更新版)	<ul style="list-style-type: none"> ◆各個別業務の実施手順 	<ul style="list-style-type: none"> ◆現行業務フロー・マニュアルを踏まえ、具体的な業務実施手順が分かりやすく記載し、更新しているか。 ◆マニュアルの詳細化・明確化がなされているか。 ◆業務実施に必要なシステムの利用手順が記載されているか。 ◆FAQ項目やヘルプデスクの業務実施手順が分かりやすく記載されているか。
要員育成図書	<ul style="list-style-type: none"> ◆研修計画 ◆研修内容 	<ul style="list-style-type: none"> ◆業務実施に必要な研修計画が記載されているか。 ◆業務に必要な研修等が十分に行われているか。 ◆立場や役割に応じた育成がなされているか。
並行稼働実施報告書	<ul style="list-style-type: none"> ◆実施報告 	<ul style="list-style-type: none"> ◆業務実施に必要な準備がシステム利用の習熟も含め、十分に行われているか。

		<ul style="list-style-type: none"> ◆センター（市職員）や制度所管課との連絡・調整が十分に行われているか。 ◆申請者からの書類・問合せ等に必要な準備が十分に行われているか。 ◆並行稼働の結果、抽出された課題とその改善策について記載があるか。
サービス水準指標	<ul style="list-style-type: none"> ◆評価対象項目及びその概要 ◆（評価結果に対しての）改善対策 	<ul style="list-style-type: none"> ◆各種業務の実施水準を客観的に評価できるようなものになっているか。 ◆評価結果によっては、その結果検証や対策を明示する等、以後の業務に活かせるものになっているか。
業務引継ぎ確認書		<ul style="list-style-type: none"> ◆現受託事業者から引継ぎを受けた事項が記載されているか。

3.1.7 準備期間中の留意事項

- ・本仕様書や現行業務フロー・マニュアル等を参照し、総務事務センター運営業務の内容を熟知した上で実施、確認すること。
- ・準備期間は令和5年6月下旬から約3か月間を設けている。受託事業者による運営業務稼働後の令和5年10月以降に、引継不足等が原因による本市への業務内容の照会等が発生しないよう、引継期間外の年次業務も含めて漏れなく現受託事業者から業務引継を受ける必要があることに留意すること。特に年末調整事務は稼働直後に実施する大規模の年次業務のため、適切に対応できるよう準備期間中に詳細なスケジュールの把握、手順書の作成や要員育成等を実施すること。
- ・受託事業者は、庶務事務システム総合メニューやEメールFAQシステム等を活用するなど、職員への情報提供実施の支援を行うこと。
- ・業務設計、要員の準備・育成、マニュアルの整備、並行稼働等の運営準備業務に必要な履行場所については、受託事業者が準備すること。必要な経費については、受託事業者の負担とする。
- ・本市が管理するシステムの閲覧及び実機操作を必要とする場合は、総務事務センター内に限り利用可能とする。利用にあたっては、事前に本市と協議し、計画的に実施すること。なお、本市が管理運営するシステムを利用するパソコン（事務処理PC）については本市が準備する。

3.2 総務事務センター運營業務

3.2.1 運営管理業務

運営管理業務は、総務事務センター全体の運営に係る総括的な業務であり、具体的には以下に挙げるものである。

①事業計画の管理

受託事業者は、総務事務センターの運営方針や目的を十分に理解し、策定した事業計画に沿って運営し、その進捗管理を行うこと。また、業務の内容・範囲・方法の変更が生じた際は、サービスレベル、コスト、スケジュールへの影響をできる限り抑制するよう努めること。

②定例会

受託事業者は、少なくとも月1回以上定例会を開催し、「業務実施計画書」、「業務実施報告書」及び「課題管理表」により業務の進捗状況等を本市に報告すること。報告する内容について運営上の課題がある場合は、改善案もしくは対策案を示した課題管理表を提出すること。

本市総務事務センター職員は、受託事業者からの報告を受け、必要がある場合にはサービスの改善や内容の変更を求める。受託事業者は、本市総務事務センター職員の要求があった場合、双方協議の上、その要求事項を実施すること。

③緊急報告会

個人情報漏洩や重大なクレーム、及び後述する災害等の緊急事態が発生した場合、受託事業者は本市総務事務センター職員へ速やかに報告すること。また、緊急事態への一次対応を実施した上で緊急報告会を開催し、対応状況や必要に応じて事態を発生させた原因を追究し、是正策を書面等で提示すること。受託事業者は、本市総務事務センター職員と協力し、発生した問題の解決に努めること。

④運営における調整業務

業務運営に支障をきたさないよう、必要に応じて各種システム関連事業者や社会保険手続き業務受託事業者をはじめとする、総務事務センターに関わる事業者と連絡及び調整を行うこと。

⑤センター運営組織の体制整備

総務事務センター運營業務を実施する上で、以下のとおり「管理者等(マネージャー)」「個別業務責任者(リーダー)」「担当者(スタッフ)」の3つの階層の役割を持つ要員を、準備期間、運營業務開始当初の期間、業務運営期間等に、担う役割に応じて適切に配置すること。

なお、「管理者等（マネージャー）」及び「個別業務責任者（リーダー）」の要員を兼ねる提案や「個別業務責任者（リーダー）」について、「3.3 総務事務センター運営支援業務」に記載する各個別業務の責任者を複数兼ねる提案を妨げるものではない。

役割	主な役割	本市職員とのかかわり
管理者等 （マネージャー）	本業務の責任者として、業務品質の管理、リスク管理、コスト管理、コミュニケーション管理、及び業務全体の進捗管理を行う。また、市関係組織やシステム関連事業者との連携、報告に対し責任を負う。	あり
個別業務責任者 （リーダー）	「3.3 総務事務センター運営支援業務」に記載する各業務の責任者として、個別業務の品質管理、リスク管理、スケジュール管理を行うとともに、必要に応じ担当者の教育、指導、監督を行う。	あり
担当者 （スタッフ）	管理者等、個別業務責任者の指示等やマニュアルに基づき、業務を実施する。	なし

【参考】 現受託事業者の人員集計表（別紙6）

3.2.2 リスクマネジメント

・ 緊急時等の対応

システム障害、交通手段の途絶、自然災害や火災等の緊急時に備え、事象の重要度や発生頻度別に分類した緊急時対応手順ならびに事業継続計画（BCP）を策定し、迅速に対応できるよう緊急時の連絡体制や動員体制を構築し、優先して遂行すべき業務等を整理しておくこと。本市や執務スペース管理者が主催する防災訓練等が開催される場合は、参加することが有意義と本市が判断した場合は、本来業務に支障がない範囲で参加を依頼する場合がある。

また、実際に緊急事態が発生した場合には、本市と協議の上、サービス継続にできる限り支障が生じないように対応すること。

3.2.3 納入成果物

履行期日や履行状況を確認できる成果品等については、以下のとおりとする。た

だし、本市が必要と判断した場合は、受託事業者と協議の上で追加の成果物を求める場合がある。

業務	履行期日	提出期日	成果品
総務事務センター運営業務	毎運営日	毎運営日翌日	◆応対履歴（日報）
	毎週末	翌週水曜日	◆応対履歴（週報）
	毎月末	翌月初	◆応対履歴（月報）
	毎月末	定例会	◆業務実施計画書（月次） ◆業務実施報告書（月次） ◆課題管理表
	毎年度末	毎年4月下旬の 本市定例異動時期	◆業務実施報告書（年次） ◆業務設計書（更新版） ◆各種業務フロー・マニュアル（更新版） ◆対象業務一覧表（更新版） ◆サービス水準指標検証結果報告書 ◆業務改善提案書 ◆情報セキュリティ対策の実施状況報告書
	令和9年6月末	令和9年6月末	◆業務引継書（案）
	令和9年9月末	令和9年10月末	◆業務引継書 ◆情報セキュリティ対策の実施状況報告書
	緊急事態発生後 速やかに	緊急事態発生後 速やかに	◆緊急報告資料

3.2.4 成果物の検査方法

各業務の履行状況については、成果品の内容を確認することにより検査を行う。また、主な検査項目は以下のとおりである。なお、成果品の内容だけでは履行状況を確認しづらい場合は、別の手法により検査を行うものとする。

検査対象 (成果品)	主な記載項目	主な検査項目
応対履歴 (日報)	◆応対履歴	◆業務上の問合せについて、適切に案内できているか。
応対履歴	◆日報と同じ	◆日報と同じ

(週報)		
業務実施計画書(月次)	<ul style="list-style-type: none"> ◆月次要員計画 ◆月次スケジュール 	<ul style="list-style-type: none"> ◆月次の要員計画が(繁忙期の増要員も含め)明確に記載されているか。 ◆月次の事務処理のスケジュールが明確に記載されているか。
業務実施報告書(月次)	<ul style="list-style-type: none"> ◆処理日 ◆処理件数 ◆処理内容 ◆検討事項 	<ul style="list-style-type: none"> ◆処理内容や処理件数等が個別業務の種類別に明確にされているか ◆問合せ内容や問合せ件数等が明確にされているか ◆確認・審査の誤り等の発生件数が個別業務の種類別に明確にされているか ◆業務遂行上の課題等が明記されているか。 ◆本市との調整事項等が明記されているか。
課題管理表	<ul style="list-style-type: none"> ◆課題点 ◆対策方法 	<ul style="list-style-type: none"> ◆課題の内容やその原因、対応した内容が記載されているか ◆今後の対策方法が記載されているか
業務実施報告書(年次)	◆月次と同	◆月次と同
業務設計書(更新版)		◆年間の業務運営経過を踏まえ、業務実施の状況に即した見直し・更新の内容が記載されているか。
各種業務フロー・マニュアル(更新版)		◆年間の業務運営経過を踏まえ、業務実施の状況に即した見直し・更新の内容が記載されているか。
対象業務一覧表(更新版)	<ul style="list-style-type: none"> ◆処理件数 ◆要処理時間 	◆年間の業務運営経過を踏まえ、業務の状況に即した更新がされているか。
サービス水準指標検証結果報告書	◆評価結果検証内容	<ul style="list-style-type: none"> ◆作成したサービス水準評価表の評価項目について検証できているか。 ◆各評価項目について十分な検証が行われているか。
業務改善提案書	<ul style="list-style-type: none"> ◆課題点 ◆改善内容 ◆改善効果 	<ul style="list-style-type: none"> ◆現状の事務処理方法等について課題を分析しているか。 ◆職員の利便性、業務の効率化等、改善の検証が十分になされているか。
情報セキュリティ対策の実	◆情報セキュリティ対策の実	◆「(資料4ー3)情報セキュリティ遵守特記事項」に定められたことが実施されているか。

施状況報告書	施状況	
業務引継ぎ書 (案)を含む)	<ul style="list-style-type: none"> ◆業務実施手順 ◆処理状況 ◆今後の作業 ◆特記事項 	<ul style="list-style-type: none"> ◆各業務の実施の手順が、初めて業務を担当する場合でも理解できるよう、分かりやすく明確に記載されているか。 ◆処理中の案件について、「どのような状況」かのステータス、「次に処理しなければならない事項」等が具体的に記載されているか。 ◆その他次の受託事業者が業務を遂行するうえで気をつけるべきことが明確に記載されているか。
緊急報告資料	<ul style="list-style-type: none"> ◆対応経過 ◆是正策 	<ul style="list-style-type: none"> ◆緊急事態発生時の一次対応を速やかに適切に行っているか。 ◆原因やその是正策を適切に検討できているか。

3.2.5 業務管理

- ・受託事業者は、総務事務センター運営の業務処理状況について適切に管理を行い、事務処理状況について把握し、本市から要請があれば定量的な数値も含めて報告すること。
- ・各種申請の受付、必要データの入力などについて、業務設計書及び各種業務フロー・マニュアルに基づき効率的に実施するとともに、当該業務に関する問合せ・相談の対応を適切に行うこと。
- ・受託事業者は、職員からの問合せや相談事務の緩和、申請ミスの防止のため、手戻り処理の発生頻度の高い手続等を調査、分析のうえ、必要に応じ、職員向けの情報提供（FAQの作成、庶務事務システム総合メニューやEメールの利用等）を実施すること。
- ・総務事務センターに送付される各種書類等について、各個別業務単位で日々の申請書授受簿を記録して、開封・仕分け等を行うとともに、総務事務センターから関連組織への発送や、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を行うための事務処理を行うこと。
- ・受託事業者は、各種マニュアル、申請・届出書類の受け渡し、保存について、効率的な仕組みを構築のうえ、運用すること。

3.2.6 業務の継続的な改善

①サービス水準の評価指標に基づく業務の検証

サービス水準の評価指標をより有効なものとするため、評価項目、評価基準等の指標の妥当性について検証を行うこと。また、業務遂行状況を評価する中で、業務フロー・マニュアルや業務実施方法の修正が必要と判断した場合、本市と協議・調整のうえ、業務フロー・マニュアルを修正するなど業務実施方法の変更を行うこと。

なお、本市は、これら評価指標が適切に機能しているか評価・検証を行い、その結果、本市の求める水準を達成できないと判断する場合は、本市、受託事業者が双方協議のうえ、実施体制及びサービス水準の見直しを求めることができる。

②継続的な研修、教育の実施

受託事業者は、個別業務責任者、担当者のスキルレベルを設定、文書化し、スタッフのスキルレベルを把握した上で、必要に応じ、個別業務責任者や担当者に対して、事務処理スキルや応対品質の向上に向けた教育・研修を継続的に行うこと。

情報管理・セキュリティ確保の意識向上を図るため、また、特定業務や問合せに対して、苦情や問題が発生した場合に対処するためのクレーム対応研修等を、必要に応じ、継続的に実施すること。

新たに採用するスタッフに対し、必要があれば本市と連携しながら、庶務事務システムや人事給与システムを含め、利用システムの操作研修を行うこと。

③業務プロセスの改善、業務範囲の見直し等変更への対応

業務遂行を行う中で確認される課題について、改善方法及び改善により期待できる効果等について、「職員の利便性」「業務の効率化」「コスト抑制」の観点を踏まえ、毎年度末に「事務改善提案書」を作成の上、本市へ提出すること。

法制度の改正等による業務範囲の見直しや業務方法等の変更が生じた場合も、受託事業者が有する事務の集約化・効率化にかかる知識・経験・ノウハウを生かして対応方法の提案を行い、本市と協議して対応すること。

本市では、働き方改革の一環として、総務事務の更なる効率化に取り組んでおり、その実現により受託業務の効率化が進んだ場合には、受託事業者における実施体制や作業工数についても、効率的なものへと見直すこと。

3.2.7 次期受託事業者への業務の引継ぎ

- ・受託事業者は、引継対象事項及び引継スケジュールをまとめた業務引継書（案）を策定のうえ、事前に総務事務センターへ提出の上、承認を得ること。
- ・受託事業者は、引継時に最新の業務設計書及び各種業務フロー・マニュアルを、次期受託事業者へ引き渡すこと。
- ・令和9年(2027年)9月の契約終了時に、受託事業者が処理途中である事務や申請者からの返信待ちになっている事務の種類やその状態を明確にした上で、令和9年(2027年)10月以降の次期受託事業者が速やかに業務を遂行できるよう報告を行うこと。
- ・受託事業者は、総務事務センター職員及び次期受託事業者と協議のうえ、引継対象事項及び引継スケジュールを定めること。引継ぎの実施内容、実施方法は別途協議するが、引継ぎは、業務実施に支障が生じないよう、契約期間満了前に円滑に終了

可能な提案を行ったうえで、本市の承認を得ること。

- ・受託事業者は、契約期間満了後1年(2028年9月末)を経過するまでの間に生じた引継対象事項の問題について、本市総務事務センター職員の要請に応じて、必要な支援を行うこと。

3.3 総務事務センター運営支援業務

3.3.1 共通事項

①業務の詳細

業務の詳細については、「(資料1)神戸市総務事務センター運営業務対象一覧表」及び「(資料2)神戸市総務事務センター運営業務対象業務フロー」を参照すること。また、制度変更、業務内容の変更により、「(資料1)神戸市総務事務センター運営業務対象一覧表」及び「(資料2)神戸市総務事務センター運営業務対象業務フロー」の内容に変更が生じる場合は、その都度本市と受託事業者の間で協議すること。

②エスカレーション対応等

ヘルプデスク部門からエスカレーションされる、高度な専門性を要する事案や苦情・クレーム等の事案について、事実解明やその処置、市との連絡・調整等、必要な対策を講じること。

3.3.2 人事関連業務

①主な業務の概要

- ・日常的に随時に発生するサービスに関する提出書類の一次確認を行うこと。
(資格・学歴・氏名変更届等を受理し、確認を行う。また、職員証の再発行及び回収業務を行う。)
- ・職員から申請された内容について、記入漏れや誤り等があった場合の対応処理を行うこと。
- ・庶務事務システムを用いて、出勤状況等月次処理を行うこと。
(未提出所属に対し、当月データの確認作業を依頼し、修正・確認のうえ、当月データの確定を行う。)
- ・「会計年度任用職員任用希望者登録制度」に基づき、登録申込書の審査及び受理、各所属からの依頼に対する希望者の紹介等、職員の採用のための支援を行うこと。
- ・会計年度任用職員の基本情報の登録に必要な帳票類の受理・確認を行ったうえ、システムへの基本情報の入力を行うこと。
- ・その他、必要に応じ、庶務事務システムを用いて休暇関連の必要データの検索、データ作成等を行うこと。(随時)

②日次・月次・年次業務の概要

【日次業務】

- ・職員からの、必要書類・記載方法等についての問合せに、ヘルプデスク業務と連携のうえ、対応すること。

【月次業務】

- ・出勤状況等月次処理を要するデータについて、各所属の処理状況を確認のうえ、当月データの事務処理を行うこと。

【年次業務】

- ・職員の定年退職に伴う各種手続き等、一定の時期に集中して発生する申請・届出等の事務手続きに適切に対応すること。
- ・庶務事務システムにかかる年次更新の支援を行うこと。（新規採用及び人事異動に伴い新たに庶務事務システムへ登録が必要な情報の庶務事務システムへのデータ入力等（休日残日数の設定、費目情報、権限パターン及びFAQの登録等）

【随時業務】

- ・随時発生する職員からのサービスにかかる届出・申請書類の受領、必要書類及び記載内容の確認、庶務事務システムへのデータ入力及び設定（権限設定、職員情報の修正等）を行うこと。
- ・会計年度任用職員において、随時発生する任用希望者への対応、各所属からの求人依頼への対応を行うこと。

3.3.3 給与関連業務

①主な業務の概要

- ・例月給与計算に関し、システムで処理される給与情報等の内容確認、システムへのデータ入力、給与の支給に係る帳票類の作成、給与計算処理等を行うこと。
- ・所得税の控除申請（年末調整等）について、システムで申請される情報の他、システム対象外職員の帳票類の作成、内容確認等の事務を行うこと。
- ・給与明細、控除金明細、住民税の特別徴収税額通知書等に係る仕分け業務等を行うこと。
- ・職員から申請される扶養手当等の各種手当申請について、申請内容、システム対象外職員の帳票類の確認等を行うこと。
- ・職員から申請された内容について、記入漏れや誤り等があった場合の対応処理を行うこと。・その他、必要に応じ、庶務事務システム及び人事給与システムを用いて各種データの検索、入力等の事務を行うこと。

②日次・月次・年次業務の概要

【日次業務】

- ・職員からの、必要書類・記載方法・その他給与関連等についての問合せに、ヘルプ

デスク業務と連携のうえ、対応すること。

【月次業務】

- ・例月給与計算に関し、システムで処理される給与情報等の内容確認、システムへのデータ入力、給与の支給に係る帳票類の作成、給与計算処理等を行うこと。

【年次業務】

- ・所得税の控除申請(年末調整等)や、住民税の特別徴収税額通知書に係る仕分け業務、組織改正・人事異動時の通勤手当の申請等、一定の時期に集中して発生する申請・届出等の事務手続きには、予め人員体制を整えて期限内に適切に対応すること。

【随時業務】

- ・随時発生する職員からの給与関連の届出・申請書類の受領、必要書類及び記載内容の確認、システムへの入力処理等を行うこと。

3.3.4 福利厚生関連業務（共済）

①主な業務の概要

- ・職員の福利厚生（共済組合）の各種手続（共済関係手続等）に関する提出書類の一次確認を行うこと。
- ・職員から申請された内容について、記入漏れや誤り等があった場合の対応処理を行うこと。

②日次・月次・年次業務の概要

【日次業務】

- ・職員からの、必要書類・記載方法等についての問合せに、ヘルプデスク業務と連携のうえ、対応すること。
- ・職員からの申請・届出のうち、ライフイベント毎に、複数申請する必要がある書類の一部が未申請・未届出であった場合は、申請者からの提出状況について確認を行うなど、申請漏れが生じないように対応を行うこと。

【年次業務】

一定の時期に集中して発生する以下のような申請・届出等の事務手続きに適切に対応すること。

- ・職員：新規採用・定年退職に伴う各種手続きや被扶養者特別認定の更新手続等

【随時業務】

- ・随時発生する職員からの福利厚生にかかる届出・申請書類の受領、必要書類・記載内容の確認等を行うこと。

3.3.5 福利厚生関連業務（社会保険・雇用保険）

①主な業務の概要

- ・会計年度任用職員・再任用職員（以下、非正規職員という。）の福利厚生（社会保

険、雇用保険等)の各種手続(資格取得喪失手続・各種保険手続等)に関する提出書類の一次確認を行うこと(任用形態ごとに使用するシステム、加入している社会保険が異なるため、別紙7を参照すること)。

- ・採用・退職等に伴い、社会保険労務士法人が手続きしてハローワーク・年金事務所等に提出する各種保険関係の帳票類の作成支援や、提出手続の支援を行うこと。(詳細は別紙8のとおり)
- ・各種届出に必要となる情報の庶務事務システム・人事給与システムへの入力支援等を行うこと。
- ・非正規職員から申請された内容について、記入漏れや誤り等があった場合の対応処理を行うこと。

②日次・月次・年次業務の概要

【日次業務】

- ・非正規職員からの、必要書類・記載方法等についての問合せに、ヘルプデスク業務と連携のうえ、対応すること。

【年次業務】

- ・一定の時期に集中して発生する以下のような申請・届出等の事務手続きに適切に対応すること。
- ・非正規職員の新規採用・退職に伴う各種手続きや被扶養者資格再確認の手続等

【随時業務】

- ・随時発生する非正規職員からの福利厚生にかかる届出・申請書類の受領、必要書類・記載内容の確認等を行うこと。

3.3.6 消耗品・共通物品調達関連業務

①主な業務の概要

- ・消耗品調達システムにかかる職員情報、所属情報の変更を受付、共通物品の検収督促作業。
- ・消耗品調達システムにかかる事業者からの登録申請、カタログ更新申請に対応する。
- ・総務事務センター払出物品について、所属への受け渡しを行うこと。
- ・事業者からの請求書のとりまとめ、催促及び支出書類の作成支援等を行うこと。
- ・職員、登録事業者からの問合せに対応すること。

※電子帳簿保存法・インボイス制度の導入により、業務内容が変更となる場合があるので留意すること。

②日次・月次・年次業務の概要

【日次業務】

- ・消耗品調達システムにかかる、登録申請、カタログ申請の状況を確認し適切な処理を行う。
- ・消耗品調達システムにかかる職員情報、所属情報の変更を受け付け、マスタデータを修正する。
- ・職員、登録事業者からの問合せに対応すること。

【月次業務】

- ・消耗品調達システムでとりまとめた予約受付品目を年4回郵便局へ発注する。
- ・総務事務センター払出物品について、所属への受け渡しを行うこと。
- ・消耗品調達システムで共通物品の所属の納品検査状況について確認のうえ、整理・督促を行うこと。
- ・登録事業者からの請求書に基づき、支出書類の作成支援等を行うこと。
- ・職員、事業者からの問合せ内容を記載した報告書を作成し、本市総務事務センター職員へ提出すること。
- ・財務会計システムを用いて納付書を作成し、企業会計の所属に対し請求、支払状況確認を行うこと。

【年次業務】

- ・年2回、定期受付品目について、各所属からの要求を取りまとめ、本市総務事務センター職員へ報告を行うこと。
- ・年2回、随時受付品目の払出単価決定に関わる事務を支援すること。
- ・年次スケジュールの更新作業を行うこと。
- ・共通物品のカタログのデータの修正を行うこと。

3.3.7 ヘルプデスク業務

サービス等の届出・申請に関する問合せ、庶務事務システム、消耗品調達システム等の操作要領に関する問合せ等に対応できるよう、ヘルプデスク機能を用意すること。

① 応対業務

- ・業務に関する問合せ・相談について、各局・室・区の職員から随時発生することが想定されるため、以下の内容を踏まえ、業務遂行に支障が出ないように対応すること。

主な問合せ・相談の種類	相談内容例
一般的な制度内容	<ul style="list-style-type: none"> ・制度の趣旨・内容 ・制度の対象者 ・当該事例の場合、制度の利用が可能かどうか ・その他、文章や用語の意味 等

申請の方法	<ul style="list-style-type: none"> ・申請書に必要な添付書類 ・提出先、提出期限 ・申請書や関係書類の入手先
申請内容	<ul style="list-style-type: none"> ・申請書の記載方法 ・誤記入や誤操作時の対応方法
作業の進捗	<ul style="list-style-type: none"> ・申請依頼事項の進捗状況 ・処理までの見込み期間 ・書類の到達の有無
システムの操作方法	<ul style="list-style-type: none"> ・庶務事務システム、消耗品調達システムの操作方法

- ・ 応対マニュアル等の整備を図り、各種届出、申請に伴う問合せに、丁寧・迅速・正確に対応するなど、品質の均一化を図った上で、可能な限り回答を行うこと。
- ・ 職員からの問合せ等を窓口、電話、E-MAIL、FAX 及び庁内メール等により受け付けること。
- ・ 庶務事務システム、消耗品調達システムの操作方法に関する問合せの応対を行うこと。
- ・ 庶務事務システム、人事給与システム、消耗品調達システム、カードリーダーにかかるインシデント発生時には、速やかに、本市総務事務センター職員へ連絡・調整を行うこと。
- ・ 業務範囲外の問合せについても、回答が容易な一般的な問合せについては対応し、回答が困難な場合でも適切な関連組織を案内する等、きめ細やかな対応に努めること。
- ・ 解決できない場合は、適切なエスカレーション対応を行うとともに、同種の事案で、職員からの問合せが繰り返されることのないよう、適宜マニュアルや FAQ の改善を図ること。
- ・ 【参考】 現受託事業者におけるヘルプデスク受付件数（別紙9）

②報告業務

- ・ 受託事業者は、業務の状況を本市と共有するために、業務実施報告書の中で、ヘルプデスク業務に関し、以下の内容を含む報告を行うこと。
- ・ 詳細な内容は、本市と協議のうえ決定することとする。

種別	報告内容
随時	<ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情、クレーム等トラブル発生時の報告 ・ 業務効率化につながる職員の意見及び改善策等
定期（月次）	<p>【業務実施報告書に記載する事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 問合せ受付件数及び内容 ・ エスカレーション件数及び内容

③問合せ対応履歴の蓄積

- ・ 対応業務によって蓄積された問合せ内容を基に、頻繁に発生する内容に対する回答を整備するとともに、各種業務を効率的に運営できる改善を継続的に行うこと。
- ・ エスカレーションによって対応した問合せのうち、後にヘルプデスクにて完結すべき問合せについても、問合せ対応履歴を更新し、次回問合せ時には対応可能な仕組みを構築すること。

4. その他

4.1 関係法令等

受託事業者は、業務の実施にあたっては以下に示す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。なお、本件契約の際には、委託契約約款に「(資料4-3) 情報セキュリティ遵守特記事項」を付加するので留意すること。

	該当する主な法令
法令	地方自治法、地方公務員法、地方公務員共済組合法、地方公営企業法、労働基準法、所得税法、地方税法、健康保険法、厚生年金保険法、介護保険法、児童手当法、雇用保険法、個人情報保護に関する法律、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律 等
神戸市条例	神戸市職員の給与に関する条例 等
規則等	神戸市情報セキュリティポリシー（「神戸市情報セキュリティ基本方針」及び「神戸市情報セキュリティ対策基準」）、情報セキュリティ遵守特記事項 等
その他	賃金計算・労働保険・社会保険に関する法令及び神戸市の規則 等

4.2 個人情報の保護、守秘義務

- ・ 受託事業者は関係法令等を遵守し、個人情報の保護に努めなければならない。特に特定個人情報の取扱いについては、受託事業者は行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律における「個人番号利用事務等の全部または一部の委託を受けた者」として、本業務における特定個人情報の利用、保管（業務における取扱いのために必要な一定期間）の個人番号利用事務等を実施することとする。本業務における特定個人情報の取扱いにあたっては、情報漏えい、滅失又は毀損の防止その他の特定個人情報の管理のために、必要かつ適切な措置を講じ、取扱者、取扱状況等の管理及び記録を行う等適切に管理すること。

また、本件入札希望者は入札前に「特定個人情報を取り扱う業務に関するチェックリスト（資料7-様式4）」を提出すること。一つでも「×」の項目がある場合は、契約までに「○」となるよう改善を行う必要があり、改善されないときは委託

先として選定しない場合があるので留意すること。契約後は毎年度、情報セキュリティ対策実施状況の報告を行うこと。

- ・本業務に携わる者は、業務の遂行を通じて知りえた情報を外部に漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

4.3 再委託

受託事業者は、本仕様書に定める業務の一部を再委託する場合、業務開始までに下記の内容を明記した再委託申請書を本市に提出し、承諾を受けること。

- ・委託業務の名称
- ・再委託の業務内容
- ・再委託先（所在地・法人名・代表者）
- ・再委託を実施する理由
- ・再委託する期間
- ・再委託先が委託先と同水準の適切な情報セキュリティ対策を実施することがわかるもの

※特定個人情報を取り扱う業務の場合は、再委託先からの「特定個人情報を取り扱う業務に関する委託先チェックリスト(資料7-様式4)」も提出すること。提出されたチェックリストの項目中に、一つでも「×」の項目がある場合は、再委託を承諾することはできないので留意すること。

4.4 留意事項

- ・受託事業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、原状復帰や信頼回復に必要となる費用の請求、損害賠償金の請求及び契約の解除を行う可能性がある。
- ・契約保証金は、契約金額の100分の3以上とする。ただし、神戸市契約規則第25条第4号の規定により保険会社と履行保証保険契約を締結する場合、または本市が同第6号に該当すると判断した場合は、契約保証金を免除する。
- ・本仕様書に記載のない事項や疑義が生じた事項については、本市と受託事業者の協議の上、別途定めることとする。

神戸市職員の概況

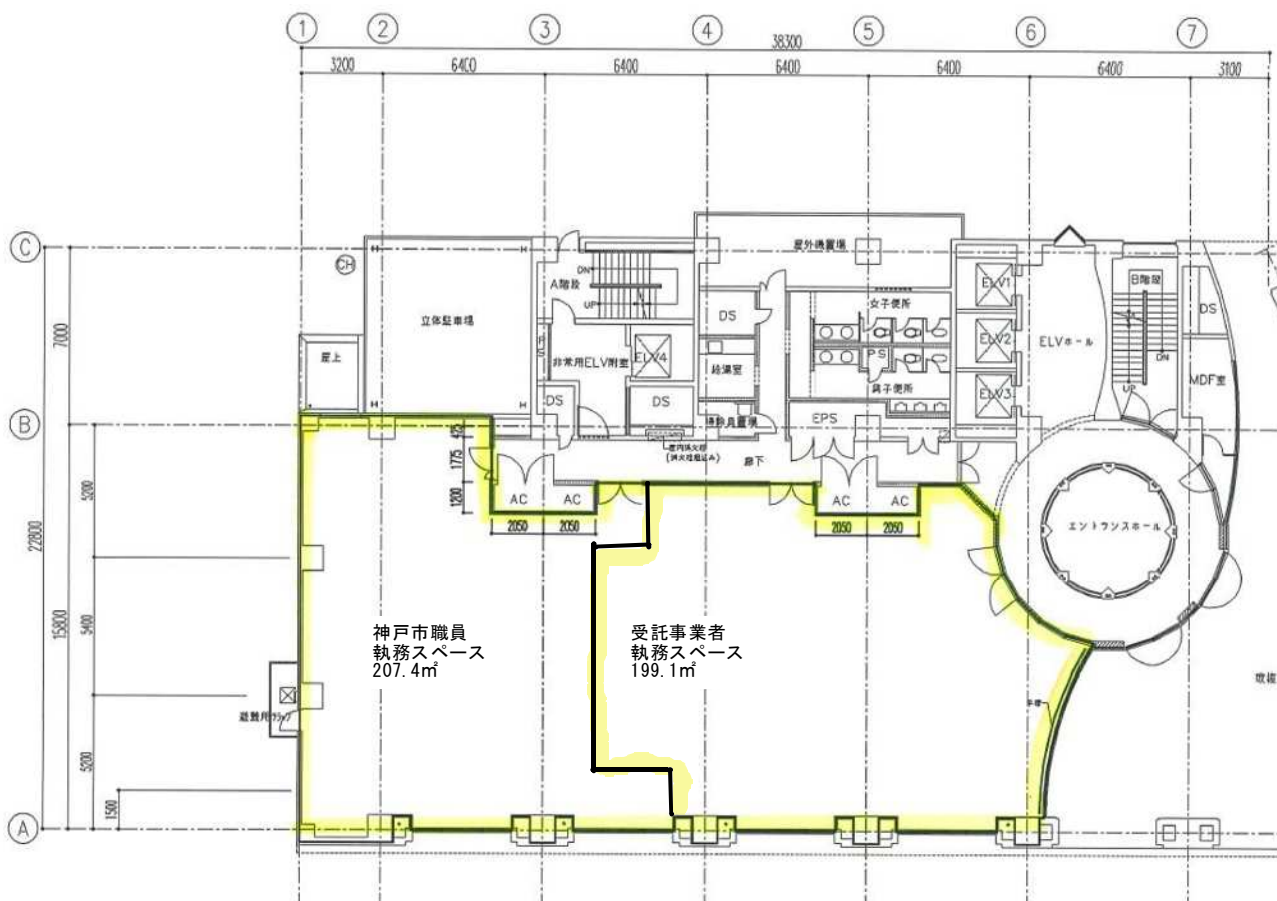
	一般職員	任期付職員	再任用職員		会計年度任用職員		合計
			フルタイム	パートタイム	フルタイム	パートタイム	
市長室	68	5	1	4	9	0	87
危機管理室	33	1	0	3	8	6	51
会計室	23	0	0	2	2	0	27
企画調整局	236	21	2	3	40	1	303
行財政局	733	31	10	53	92	16	935
文化スポーツ局	186	4	13	32	47	4	286
福祉局	342	13	9	30	124	4	522
健康局	363	22	13	32	58	8	496
こども家庭局	1,320	61	23	62	91	27	1,584
環境局	926	3	54	113	99	3	1,198
経済観光局	210	2	0	8	25	4	249
建設局	842	12	9	96	121	9	1,089
都市局	303	6	0	12	35	1	357
建築住宅局	263	5	0	10	29	1	308
港湾局	233	1	8	19	28	1	290
区役所	1,863	56	31	136	666	61	2,813
選挙管理委員会事務局	10	0	0	0	1	0	11
人事委員会事務局	18	0	0	0	2	0	20
監査事務局	21	0	1	0	2	0	24
農業委員会事務局	10	1	1	3	4	0	19
市会事務局	35	0	0	0	2	1	38
小計	8,038	244	175	618	1,485	147	10,707
消防局	1,482	0	3	106	9	0	1,600
教育委員会事務局	1,462	7	102	205	76	4	1,856
小計	10,982	251	280	929	1,570	151	14,163
水道局	503	3	58	18	—	—	582
交通局	879	1	100	27	—	—	1,007
外郭団体	208	0	43	28			279
合計	12,572	255	481	1,002	1,570	151	16,031

※1 本資料は令和5年1月1日現在のものである。(会計年度任用職員数は総務事務センター集約対象のみ計上)

※2 水道局及び交通局については、一部対象外となる業務がある。

※3 教育委員会及び消防局等他任命権者については、手当認定等を局で行うなど業務フローが一部異なる。

※4 外郭団体の職員数については、総務事務センターで給与明細作成等の業務の取扱いのある対象職員数である。



新クレセントビル2階 平面図

<総務事務センター運営に関する諸条件について>

○執務場所

場所 神戸市中央区京町 72 番地 新クレセントビル2階

上図における右側 199.1 m²を受託事業者執務スペースとする

(寸法や平米数等は現状を優先する)

○電話

IP 電話

ダイヤルイン 8回線

電話機 36台

ダイヤルイン回線数及び電話機数については、現受託事業者への貸与実績を示したものであり、新たな増設等を希望する場合は別途協議するものとする。

○備品

本市が貸与する事務処理用 PC の費用については、年額費として1台あたり 40 千円 (税込) とし、机・椅子・書類保管庫等の費用については、年額費として 220 千円 (税込) とする (別紙3参照)。新たな備品の追加等が発生する場合は、その都度本市と受託事業者で協議する。その結果、金額が変更となる場合がある。なお、委託契約約款第 18 条第 4 項に基づき、委託料の額から備品等にかかる年額費を控除することにより決済することとする。

総務事務センター運營業務備品・物品等

区分	項目・数量	備考	備品年額費
本市が 用意するもの	事務用机 41台	現受託事業者での実績を示したものである。新たに追加等を希望する場合は、年額費を含めて別途協議するものとする。	一括で220千円/年(税込)
	事務用椅子 53脚		
	会議・作業用机 16台		
	会議・作業用椅子 34脚		
	書類保管庫 29台		
	トレユニット 1台		
	ホワイトボード 2台		
	パソコン 必要数	本市が指定する型番のパソコン・ソフトウェア・カードリーダー等の付属品を利用すること。	1台あたり40千円/年(税込)
	マウス 必要数		
電話機 36台		無償	
受託事業者が 用意するもの	プリンタ	プリンタ使用に伴う消耗品（トナー、ドラム等）について、受託事業者で用意すること。	
	シュレッダー		
	ロッカー		
	ファクス	本市情報セキュリティポリシー上、複合機とは別にファクスを用意すること。ファクス使用に伴う消耗品（トナー、ドラム等）について、受託事業者で用意すること。	
	コピー・複合機	コピー・複合機使用に伴う消耗品（トナー・ドラム等）について、受託事業者で用意すること。	

- ※1 物品の項目は現時点での目安を示したものであり、受託事業者の提案を踏まえ、数量を含め、本市と受託事業者で協議のうえ、別途定める。
- ※2 筆記用具その他運營業務に必要な消耗品については受託事業者が準備すること。
- ※3 各職員からの申請書類等の保管書庫は、本市が別途用意する。
- ※4 「総務事務センター運営準備業務」期間中に必要な備品・物品については、落札後速やかに調達及び時期について、本市及び現受託事業者と協議をすること

総務事務センターの情報システムの利用環境

1. PC について

本市職員が利用している事務処理用 PC を貸与する。

2. ユーザ ID について

事務処理用 PC やシステムの利用に必要な ID を本市が付与する。

3. メールアドレスについて

業務実施に必要なアドレスを、受託事業者と協議・調整のうえ、付与する。

4. ネットワーク環境について

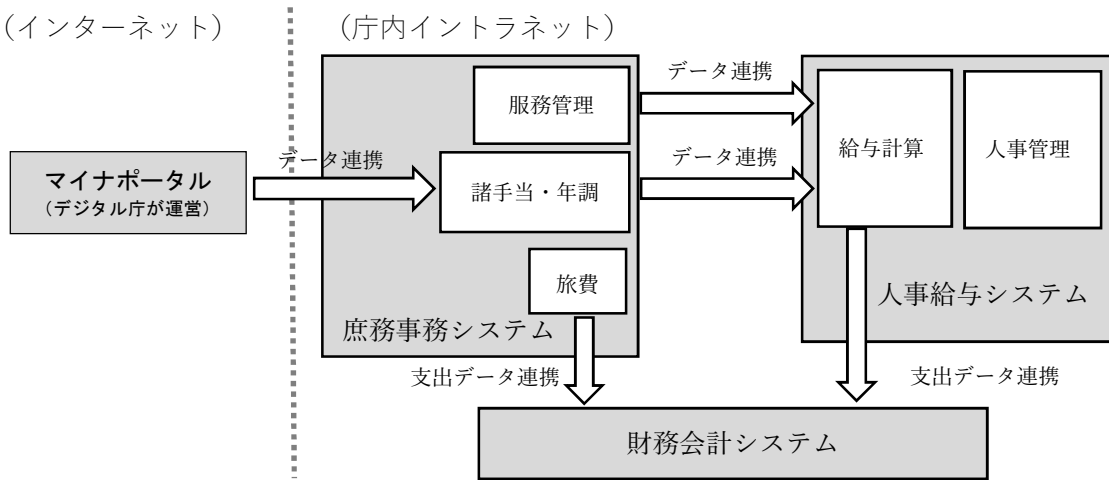
事務処理用 PC からブラウザでアクセスできるネットワークは庁内イントラネットとインターネットの2種類。庁内イントラネット、インターネットともに、業務に関係のあるページのみの閲覧とする。

5. 利用する主なシステムについて

No	システム名称	システム概要・備考
1	人事給与システム	職員の人事管理および給与計算のためのシステム
2	庶務事務システム	職員のサービス管理や職員による諸手当の申請手続き、旅費申請等のためのシステム
3	財務会計システム	予算編成、歳入・歳出業務の執行等を管理するためのシステム
4	消耗品調達システム	消耗品調達にかかる売買取引のためのシステム
5	e-KOBE (電子申請システム)	市民からの電子申請を受付するシステム 会計年度任用職員任用希望者を受け付けている
6	F A Qシステム	ヘルプデスク業務の一助として、本市指定のものを活用すること。ただし、それ以外の使用を妨げるものではない
7	kintone (LGWAN 環境)	業務に必要な場合、アカウントを有償で貸与可能 (参考：貸与費用) ・1ライセンスあたり 25 千円/年 (税込) ・原則、1年契約であるが、初年度のみ半年分でライセンス購入可 1ライセンスあたり 12.5 千円 (税込) ・貸与費用に変更がある場合は、事前に協議する

上記システムを利用する際、事前に書面による市の承諾を得た後、利用する者に市の指定する研修を受講させ、利用についての誓約書を提出することが必要となる。

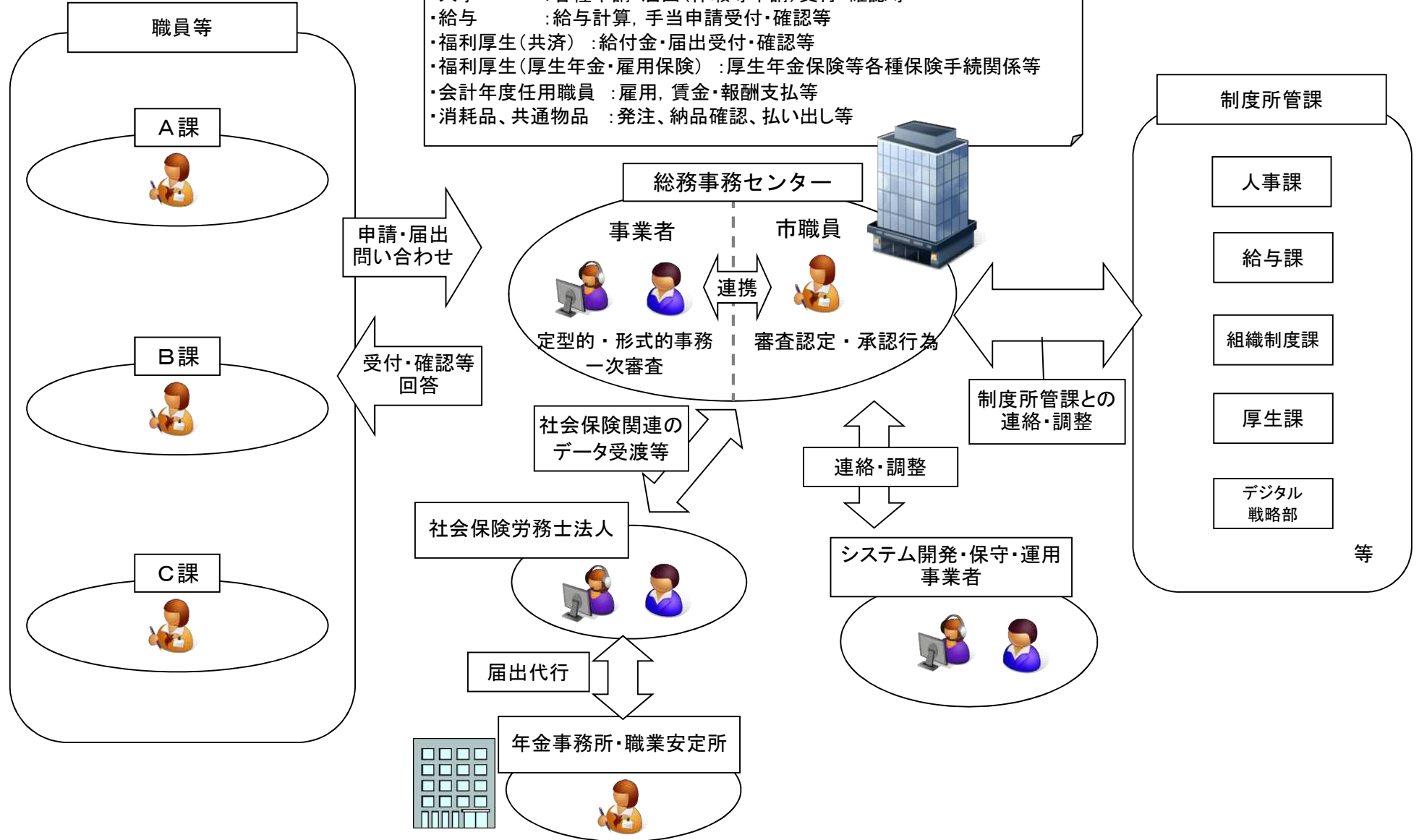
6. データ連携イメージ
(インターネット)



(※) 業務遂行上、上記以外の受託事業者独自システムが必要な場合、提案内容を踏まえ、本市との協議の上、別途定める（当該システム設置の調整・維持管理・撤去等に要する費用については、受託事業者の負担とする）。

<総務事務センターの主な対象業務>

- ・人事 : 各種申請・届出(休暇等申請)受付・確認等
- ・給与 : 給与計算, 手当申請受付・確認等
- ・福利厚生(共済) : 給付金・届出受付・確認等
- ・福利厚生(厚生年金・雇用保険) : 厚生年金保険等各種保険手続関係等
- ・会計年度任用職員 : 雇用, 賃金・報酬支払等
- ・消耗品、共通物品 : 発注, 納品確認、払い出し等



令和4年	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
統括M	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
統括M代理	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
M	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
L	8	8	8	9	9	9	11	11	11	11	11	11
スタッフ	24	24	25	22	22	22	21	21	21	22	23	22
時短	11	10	9	18	10	10	8	8	10	10	26	12
合計	47	45	45	54	46	46	45	45	47	48	65	50

M：マネージャー

L：リーダー

		一般職員	任期付職員	再任用職員		会計年度任用職員	
				フルタイム	短時間	フルタイム（2年目～）	短時間
年金		共済長期	共済長期	共済長期	厚生年金	共済長期 ※1	厚生年金
健康保険		共済短期					
雇用保険		加入しない	加入しない	加入	加入	加入 ※2	加入
使用するシステム	人事給与	人事給与システム					
	サービス管理	庶務事務システム					

※1 フルタイム 1年目は厚生年金

※2 退職手当の支給対象になると雇用保険は喪失

社会保険・雇用保険関係業務

社会保険労務士法人が行う業務は以下のとおりとする。

なお、受託事業者は、本市及び同法人と給料・報酬、社会保険控除等の情報、標準報酬月額額の算定基礎となる情報等のやりとり等や業務実施方法、連携、スケジュールについて協議するものとする。

- ① 対象職員の雇用開始、雇用終了及び雇用中の異動、変更等に伴う手続き
- ② 社会保険報酬月額変更該当者の特定、月額変更届（即時改定含む）の作成、提出
- ③ 算定基礎届・賞与支払届
（算定対象期間の報酬金額精査、算定基礎届及び賞与支払届の作成、提出）

※主な届出は以下のとおり

帳 票 名 称 (雇用保険)	帳 票 名 称 (厚生年金保険)
◆資格取得届	◆資格取得届
◆資格喪失届	◆資格喪失届
◆離職証明書（離職票）	◆厚生年金被保険者資格喪失届・70歳以上被 用者該当届
◆転勤届	◆国民年金第3号被保険者関係届
◆高年齢雇用継続給付受給資格確認票	◆報酬月額算定基礎届
◆高年齢雇用継続給付支給申請書	◆賞与支払届
◆育児休業給付受給資格確認票	◆被保険者区分変更届
◆育児休業基本給付金支給申請書	◆報酬月額変更届
◆介護休業給付金支給申請書	◆産前産後休業終了時報酬月額改定届
◆被保険者証再交付申請書	◆育児休業等終了時報酬月額改定届
◆各種訂正（取消）届	◆養育期間標準報酬月額特例申出書・終了届
	◆産前産後休業取得者申出書/変更(終了)届
	◆育児休業等取得者申出書（新規・延長）/終 了届
	◆所属選択・二以上事業所勤務届
	◆各種訂正（取消）届

【参考】

・ヘルプデスク受付件数

		令和4年											
		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
1	システム	184	276	371	728	361	316	202	295	248	237	258	218
2	会計年度任用職員関連	1	3	10	13	3	4	4	4	2	2	0	0
3	旅費	29	26	56	201	156	97	86	48	43	56	42	47
4	人事・福利厚生	122	148	216	208	146	154	131	124	103	132	102	80
5	共通物品・消耗品	2	4	9	4	1	8	3	0	0	1	1	3
6	再任用職員関連	4	8	5	5	0	0	1	1	0	1	0	0
7	年末調整	5	1	0	0	0	0	0	0	0	151	359	44
8	その他	67	29	43	94	58	41	19	29	29	30	30	29
	合計	414	495	710	1,253	725	620	446	501	425	610	792	421

※ 1件あたりの標準処理時間は、6分を想定している

※ ヘルプデスクでの受付分のみを記載（他チームへの直接の問合せ、ヘルプデスクから他チームへの取次は件数に含まない）