

大阪市総務事務センター運営事業に関する包括的業務委託 長期継続  
仕様書

I. 全体概要

令和 6 年 11 月

大 阪 市

## ～ 目 次 ～

1	事業の背景及び目的	4
2	センターの概要（履行場所）	4
	（1）所在地	4
	（2）概要	4
	（3）運営時間	5
3	事業方針	5
	（1）センター運営における協働体制の確立	5
	（2）外部ノウハウを活用した効率的な運営	5
	（3）品質の向上	5
	（4）SLA(サービスレベルアグリーメント)の導入	5
	（5）リスクマネジメントの実施	5
	（6）事業の継続的な改善	6
4	委託期間	6
	（1）契約期間	6
	（2）履行期間	6
	（3）引継・準備期間	6
5	委託料の支払	6
6	業務概要	6
	（1）引継・準備期間	6
	（2）履行期間（本格稼働）	8
7	業務報告	8
	（1）定例会議	9
	（2）報告資料の提出期限	9
	（3）報告要件	9
	（4）その他	10
8	次期事業者への業務引継ぎ	10
	（1）引継内容	10
	（2）引継ぎの実施方法	10
	（3）次期センター稼働に向けた環境整備	10
	（4）その他	10
9	業務対象者及び本市の組織	10
10	業務品質（サービス水準）	10
	（1）目的	10
	（2）サービスレベル項目、水準	10
11	費用負担	12
12	センター運営体制	13
13	関係法令等	14

1 4	機密の保持 .....	14
1 5	本市が管理するシステムの使用について .....	14
1 6	現行受注者が使用する物品・個別業務システム等の使用について.....	15
1 7	受注者が導入する個別業務システムについて .....	15
1 8	契約変更事項 .....	16
1 9	センターの利用について .....	16
2 0	従事者の適正な労働環境について .....	16
2 1	その他 .....	17

## 1 事業の背景及び目的

大阪市（以下「本市」という。）では、平成18年11月に、市政改革マニフェストにおける「マネジメント改革」の一環として、人材マネジメントの再構築及び組織の生産性向上の観点から、いわゆる庶務業務全般を対象として業務プロセスの見直し等を行う「共通管理業務簡素化・集約化等基本計画」を策定した。これに基づく取組として、各所属で行われていた人事・給与・福利厚生受付等をはじめとする庶務業務を集約化し、ITツールを活用しながら中間関与の縮小・業務の効率化を図るため、平成20年度より総務事務センター（以下「センター」という。）を運営している。

センターの運營業務については、平成20年10月から運営委託を実施しているところであり、これまでの運営委託の経験、ノウハウを業務内容に反映した上で、引き続きセンター運営委託を実施することで、より効率的で簡素なセンター運営を実践していくとともに更なる業務改善やDX推進を図り、センター運營業務の高度化を推進することを目的とする。

## 2 センターの概要（履行場所）

### （1）所在地

大阪市阿倍野区阿倍野筋3丁目10番1-100号  
あべのベルタ西館2階

### （2）概要

センターは、人事・給与・福利厚生等の内部管理業務を効率的に処理するために、職員からの各種申請や届出等を一元的に受け付け、集中処理を行う。

なお、本市による「管理業務部門」と受注者による「委託業務部門」で構成し、双方が協働を行い、適正かつ効率的に運営していくものとする。

また、「委託業務部門」として、センター内を事務所スペースとして無償で貸与する。

#### 【参考資料】

本資料・別紙1-1「総務事務センター概要図」・「総務事務システム概要図」

本資料・別紙1-2「総務事務センターレイアウト（使用可能・収容可能人数記載）」

本資料・別紙1-3「総務事務センターレイアウト（使用例）」

本資料・別紙1-4「総務事務センター運営人員集計表（令和5年度実績）」

#### ア 管理業務部門（本市）

管理業務部門は、センター全体の総括や業務企画、委託業務部門の管理、制度運用指導、審査認定業務等を実施し、必要に応じて関係機関と調整を行う。

#### イ 委託業務部門（受注者）

委託業務部門は、本市職員からの各種相談対応、各業務における申請受付・審査補助（各業務における納品物の作成）、総務事務システムへの入力作業等を実施するとともに、ITツール（業務システム）等を整備・活用するなど、効率的な運営に努め、委託業務はもちろ

んのこと、センター運営の業務プロセスの見直しなど、更なる効率化に向けた業務改善策を本市と協議し実施していくものとする。

### (3) 運営時間

センターの運営時間は、9時から17時30分まで（土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定されている休日、年末年始（12月29日～1月3日）を除く。）とする。

ただし、システム運用オペレーション業務については、資料1-2「II. 直接サービス業務」に定める時間とする。

なお、繁忙期や緊急対応時で、運営時間内の処理が不可能な場合は、本市と協議の上、運営時間の延長等を決定すること。

## 3 事業方針

受注者は、本仕様書に定める業務内容及びこれまでのセンター運営における効率的な業務手法を継承し、円滑かつ安定的な運営を図ることを基本とした上で、次の方針により実施する。

### (1) センター運営における協働体制の確立

ア 業務運営上、受注者にて解決が困難な事案が発生した場合は、問題が長期化や肥大化する前に速やかに解決を図るため、本市と受注者における連携体制を構築し、安定運用を目指す。

イ 本市職員からの申請処理状況等に関して、本市と受注者の双方に問合せがある場合にも対応できるよう、ITツール等を活用した円滑な情報共有化体制の構築を目指す。

ウ 繁忙時期の業務（年末調整業務など）において、従事者不足等により業務停滞を発生させないように、本市と受注者間で十分な事前調整を行い、安定的な実施を目指す。

### (2) 外部ノウハウを活用した効率的な運営

受注者は、委託業務の効率的かつ効果的な実施に向けて、受注者のノウハウを最大限に活かし、品質の向上、業務工程の短縮及びセンターの省スペース化の観点から、RPA等の積極的な活用を進め、業務改善策を本市と協議の上、実践するなど、効率的な運営を目指す。

### (3) 品質の向上

センターでは、本市職員の各種申請受付や相談対応等を行うため、業務の効率化のみならず本市職員への対応や利便性を十分考慮し、サービス品質の向上に努めることを目指す。

### (4) SLA(サービスレベルアグリーメント)の導入

受注者が適正に業務を遂行したか判断する要素として、本市と受注者は双方による合意のもと、SLAを導入し、受注者が提供するサービス品質の水準の維持と向上を目指す。

### (5) リスクマネジメントの実施

受注者は、個人情報等の不正・事故防止、事務処理誤りや本市と受注者間での連携・連絡ミスなどに想定されるリスク及び対応策を明確化するとともに、不測の事態（自然災害時など）においても、業務が停滞せず円滑に処理されるようリスクマネジメントを行うことで、適切

な管理運営を目指す。

#### (6) 事業の継続的な改善

上記に記載のない事項についても、本市と受注者にて継続的な事業改善に係る協議を行うこととする。

### 4 委託期間

#### (1) 契約期間

契約締結日（令和7年4月18日予定）から令和12年7月31日まで

#### (2) 履行期間

令和7年8月1日から令和12年7月31日まで（5年間）

#### (3) 引継・準備期間

契約締結日から令和7年7月31日までは、引継・準備期間とする。

※契約締結日以降、令和7年7月31日までの間に、現行受注者からの業務引継ぎを必ず受けること。（引継ぎ実施に係る日程や内容の詳細は、現行受注者と調整することとし、引継ぎに要する費用は、契約金額に含めるものとする。）

※引継・準備期間においては、業務習熟期間であるため、業務支払期間の対象外とし、当該期間に請求することはできないものとする。

### 5 委託料の支払

本業務については、既業務完了部分の検査を行った上で、毎月支払請求を行えるものとし、当該支払額は、契約金額を履行期間（60ヵ月）で除して得た金額とする。（端数が生じる場合は、当初支払時に当該端数分を加算することとする。契約変更時においても同様とする。）

支払請求については、履行期間開始後とし、月1回を超えることはできないものとする。

なお、「2 センター概要（3）運営時間」（P5参照）に規定する時間に延長等が生じた場合でも、委託料の増額を行わない。

### 6 業務概要

受注者の実施すべき業務概要は、次のとおりであり、各期間において計画的に業務を履行すること。

#### (1) 引継・準備期間

##### ア 体制構築

受注者は、契約締結日から相当数の従事者を本業務に専従させ、現行受注者から引き継ぎを受け、本業務を適切に処理できるよう、引継体制を構築すること。

##### 【引継内容（予定）】

- ・センターの運営方法

- ・業務の実施方法（業務マニュアル・実施手順など）
- ・電話対応におけるFAQ
- ・業務使用システム
- ・各種資料の保管方法・場所
- ・業務進捗状況の管理方法
- ・サービス水準の測定方法
- ・その他業務上で必要な事項

## イ 引継・準備場所等について

### （ア）実施場所・時期

引継・準備業務に係る実施場所は、センター周辺（徒歩圏内）にて、受注者が準備することとし、必要な経費については、受注者負担とする。

なお、実施場所は従事者が十分に収容できるとともに、作業スペースや打合せブース等を確保できる広さを有すること。

また、実施時期については、現行受注者と調整を行うこと。

### （イ）環境整備・機器類調達等

引継ぎに必要な物品・什器・機器類の調達及び実施場所における環境整備に必要な経費については、受注者の負担とする。

#### 【想定負担経費】

- ・引継実施場所の賃借料（光熱水費含む）
- ・机、椅子等の賃借料
- ・パソコン・プリンタ等の設置・設定費
- ・事務用品購入費
- ・情報通信回線工事費、情報通信料、LAN配線敷設工事費 など

なお、実施場所での本市の庁内情報ネットワークの利用は不可とする。

### （ウ）本市が管理するシステムの使用

受注者は、引継・準備期間中、「15 本市が管理するシステムの使用について」（P14 参照）に記載の各システムの動作確認が必要な場合は、本市と協議の上、決定すること。

ただし、原則として、閲覧のみとなる。

## ウ 業務マニュアルの整備

受注者は、本業務の実施に当たり、資料1-2「Ⅱ. 直接サービス業務」にて示している業務フロー及び業務工程説明シートに基づいて、業務マニュアルを作成し、履行期間開始前までに本市の承認を得ること。

また、この承認後においても、業務手順等に変更が生じた場合は、速やかに業務マニュアルを変更し、その内容を事前に本市へ報告し、承認を得ること。

なお、現行運営委託期間において使用している業務マニュアルは提供する。

エ システム運用オペレーション業務等について

受注者は、資料1-2「II. 直接サービス業務」にて示している「8 システム運用業務オペレーション業務」（資料1-2 P11~12 参照）における総務事務システムに関する業務及び「2 電話対応業務（総務事務システム関連（操作方法）の問合せ）」（資料1-2 P5 参照）については、現行受託者からの円滑な業務引継ぎを受け、これを履行すること。

オ 事業計画の策定

受注者は、業務体制を定めるとともに、本業務の実施に関する事業計画（年間業務スケジュール及び体制等）を作成し、履行期間開始10日前までに本市へ提出すること。

カ 業務の段階的移行について

受注者は、資料1-2「II. 直接サービス業務」において、業務開始が履行期間より前であり、各種資料の納品が履行期間中となる業務に関し、現行受注者からの円滑な業務引継ぎを受け、これを履行すること。

なお、対象業務については、本市、受注者及び現行受注者の間において協議し決定する。

キ 本格稼働へ向けた環境整備

引継・準備期間から本格稼働への円滑な移行に際し、限られた期間内で環境整備を要することから、パソコン等の機器類や什器類・その他環境整備について、本市と現行受注者と調整の上、具体的なスケジュールを示し、本市の承認を得た上で対応すること。

(2) 履行期間（本格稼働）

ア 企画・管理業務

受注者における業務体制を定めるなど、本業務の企画・管理を遂行すること。

イ 直接サービス業務

人事、給与、福利厚生、共済、臨時職員等の各種業務における直接サービス業務（詳細は、資料1-2「II. 直接サービス業務」参照）を遂行すること。

7 業務報告

受注者は、業務状況を本市と共有するために、次のとおり定例会議を設定し、日々の実績についての報告を行うこと。

定例会議については、受注者の業務責任者が出席し報告を行うこと。なお、週次報告会議・臨時業務報告会議については、各業務における業務管理者が報告を行うことができるものとする。

また、報告内容については、個別のステータスから全体計数や進捗状況まで、運営状況を多角的かつリアルタイムに把握し、本市への報告や情報共有を適切に行うとともに、本市が指示する事項について、速やかに資料作成・報告等の対応を行うこと。

## (1) 定例会議

会 議 名	開催時期
週次報告会議	週 1 回開催 (本市が指定する業務領域毎に、開催日を調整する)
月次報告会議	月 1 回開催 (翌月 15 日まで (年度末の開催日は、本市と調整の上、決定))
年次報告会議	年 1 回開催 (本市と調整の上、開催日を決定)

## (2) 報告資料の提出期限

報告資料	提出期限
週次業務報告書	週次報告会議実施日まで
月次業務報告書	月次報告会議実施日まで
年次業務報告書	年次報告会議実施日まで
次年度業務実施計画書	毎年 2 月末まで

※本契約の最終年度に係る次年度業務実施計画書については、業務引継書(案)を策定し、併せて提出すること。

## (3) 報告要件

ア 業務報告には、少なくとも次の内容を含めること。その他、本市と協議の上、報告事項を決定すること。

## 【週次報告事項】

- ・ 週間業務実績 (処理件数、完了件数等)
- ・ 納品差戻し件数及び理由
- ・ 事故 (トラブル)、業務処理難件事案等の報告
- ・ 業務におけるインシデント報告及び改善策
- ・ 今後の業務課題 など

## 【月次報告事項】

- ・ 月間業務実績 (処理件数、完了件数、電話対応件数、納品差戻し件数等)
- ・ S L A 実績値
- ・ 事故 (トラブル) 発生状況及び改善策
- ・ 今後の業務計画及び課題 など

## 【年次報告事項】

- ・ 年間業務実績 (処理件数、完了件数、電話対応件数、納品差戻し件数等)
- ・ 従事者年間実績 (月別・制度別等) 及び制度別各業務フローの平均処理時間 (1 件/分)
- ・ 従事者社内研修実績 (不正事故防止対策等)
- ・ S L A 年間実績値 など

イ 次年度業務実施計画は、前年度の業務報告内容を踏まえ、作成すること。

#### (4) その他

上記で定める定例会議のほか、突発的な事故（トラブル）発生時などに、必要に応じて、臨時業務報告会議を設定し、速やかに本市に報告を行うこと。

### 8 次期事業者への業務引継ぎ

受注者は、本業務の履行期間終了後に、新たに本業務を行うこととなる者（以下「次期事業者」という。）に対して業務の引継ぎを行うこと。（期間：3～4ヵ月程度）

なお、業務引継ぎについては、本業務の履行期間終了日までに全て完了すること。

#### (1) 引継内容

受注者は、業務の引継ぎスケジュールや実施方法等（「6 業務概要（1）ア」（P6）を参照）を記載した業務引継書を作成し、事前に本市の承認を得ること。なお、引継ぎに際して、次期事業者と調整の上、業務引継書に変更が生じる場合は、本市と協議の上、承認を得ること。

#### (2) 引継ぎの実施方法

受注者は、業務引継書とともに、業務フローや各種マニュアル、手引・規程類等を使用して、次期事業者に対して詳細に業務内容の説明を行うこと。

#### (3) 次期センター稼働に向けた環境整備

受注者は、次期事業者が本格稼働を行うに当たり、限られた期間内で機器設置や環境整備等を要することから、本市と次期事業者と調整の上、具体的なスケジュールを計画し、対応すること。

#### (4) その他

受注者は、引継ぎの実施において、疑義が生じた場合、本市と協議の上、決定すること。

### 9 業務対象者及び本市の組織

本業務の対象者は、本資料・別紙2「対象所属・職員数一覧表」のとおりである。ただし、組織改編等により、変更が生じる場合がある。

### 10 業務品質（サービス水準）

#### (1) 目的

サービス品質への要求水準を明確化するため、サービス水準を定義するものである「SLA（サービスレベルアグリーメント）」を導入する。SLAの作成、評価、見直し（SLM（サービスレベルマネジメント））を通じて、サービス水準の維持と向上を目指す。

#### (2) サービスレベル項目、水準

本業務のサービスレベル項目及び水準は次のとおりとし、当該基準を前提として本市と受

注者の協議により、契約後、速やかに決定する。

なお、サービスレベル測定結果について、実績が目標値に対して未達の項目については、受注者その原因と対策案を本市に報告し、直ちに改善措置を講じ、その結果を書面にて報告すること。

また、サービスレベルの実績値が目標値を下回り、当該事項に対する改善策や対策を講じたにも関わらず、なお下回ることが継続した場合、本市が履行状況を確認し、受注者に重大な瑕疵があると認めるときは、協議の上、委託料を減額することができるものとする。

#### ア 期限の遵守

項番	業務種別	サービスレベル項目	評価・測定方法	測定単位	測定期間	目標値
1	職員・部署、所属向け業務	期間内配送率 (期間内配送の遵守)	$\frac{\text{総配送件数} - \text{遅延配送件数}}{\text{総配送件数}}$ 総配送件数：送付件数総数 遅延配送件数：遅延件数	制度別業務ごと	1ヶ月	99.50%以上
2	管理業務部門・制度所管向け業務	納品期限遵守率 (納品の期限遵守)	$\frac{\text{期限内提出納品数}}{\text{総納品件数}}$ 期限内提出納品数：申請系業務における期限内に提出した納品数 総納品件数：納品の総件数	制度別業務ごと	1ヶ月	99.50%以上
3	対人業務	バックログ	$\frac{\text{バックログ件数}}{\text{総受付件数}}$ バックログ件数：受付日の翌日午前中までに対応が完了しなかった問合せ件数 総受付数：その日の総問合せ件数	制度別業務ごと	1ヶ月	10.00%未満
4	システム運用オペレーション業務	障害発生通知の時間	障害メッセージの通知から障害発生の第一報を大阪市に通知するまでの時間。 ただし、受注者によるシステム障害監視時間外の障害については、翌開庁日の9:15までとする。	総務事務システム	1ヶ月	15分以内
5	システム運用オペレーション業務	日次報告の遅延	前日のオペレーション作業の実施結果や前日に発生した障害内容を取りまとめた日次報告書を翌開庁日の12時までに本市に提出できなかった件数。 ただし、当日の業務状況により本市が承認する場合は、対象外とする。	総務事務システム	1ヶ月	0件

6	システム運用 オペレーション業務	臨時作業依頼対応の スケジュール	大阪市から臨時作業指示を受けて実施した作業について、双方で合意した完了予定日・時間までに完了できなかった件数。	総務事務 システム	1ヶ月	0件
---	---------------------	---------------------	---	--------------	-----	----

## イ 正確な処理

項番	業務種別	サービスレベル項目	評価・測定方法	測定単位	測定期間	目標値
1	職員・部署、所属 向け業務	誤配送率	$\frac{\text{誤配送件数}}{\text{総配送件数}}$ 誤配送件数：誤配件数 総配送件数：送付件数総数	制度別 業務ごと	1ヶ月	0.01% 以内
2	管理業務部門・ 制度所管向け業務	納品の差戻し	$\frac{\text{納品差戻し数}}{\text{総納品件数}}$ 納品差戻し数： 差戻しされた納品数 総納品件数：納品の総件数	制度別 業務ごと	1ヶ月	2.00% 以内
3	対人業務	再コール	$\frac{\text{再コール数}}{\text{総受付件数}}$ 再コール数：解決扱いになった問合せのうち、再度問合せがあった件数 ただし、追加内容の問合せ、直サの返答に対する再問合せを含む 総受付件数：問合せの総件数	制度別 業務ごと	1ヶ月	10.00% 未満
4	システム運用 オペレーション業務	オペレーション 作業ミス	オンライン時間のうち、オペレーション作業に起因し、システム停止が発生した件数。	総務事務 システム	1ヶ月	0件

## 1.1 費用負担

- (1) 受注者は、履行期間開始後、本資料・別紙3「貸与物品等一覧表」記載の物品等を無償で業務に使用することができるものとする。また、「2 センター概要（履行場所）」(P3 参照)における委託管理部門エリアについても、無償で使用することができる。
- (2) 受注者は、本資料・別紙3「貸与物品等一覧表」に記載のない物品や機器類、什器類等で、業務上必要となるものは、受注者が準備し、費用負担すること。

また、受注者が準備するパソコンについて、本市庁内情報ネットワークへの接続設定を行う場合は、受注者にて行うこととし、必要な経費は、受注者負担とする（本資料・別紙4「庁内情報ネットワークへ接続するパソコンの参考仕様及び構築手順概要」参照）。

なお、庁内情報ネットワークに接続するためのIPアドレス等設定情報は本市にて用意す

る。

- (3) 受注者は、業務上必要な機器類の設置に係る環境整備等のため、履行場所の改修等が必要な場合は、本市と協議の上、承認を得ることとし、当該改修等に伴う費用は、受注者が負担すること。また、返還時には原状回復を行うとともに、これに伴う費用も受注者が負担すること。
- (4) その他、履行場所における必要な経費の負担については、次のとおりとし、定めがないものは、本市と協議の上、決定すること。

項 目	本市	受注者
センター光熱水費	○	
センター郵便料	○	
センター運營業務に係る物品（コピー用紙含む）・機器類・什器類等		○
センター運營業務の引継ぎ費用		○
センター電話使用料	○	
本市庁内情報ネットワーク回線使用料	○	
本市が管理するシステムの保守・改修費及び関連消耗品費	○	
委託管理部門独自の回線設置及び使用料		○
委託管理部門エリアにおける環境整備費（電話配線工事・機器設置等）		○
委託管理部門独自の業務効率化システム等構築費		○
センター躯体・設備等の維持管理費（受注者の瑕疵により発生する費用を除く）	○	

※1 センター運營業務に係る物品については、本資料・別紙3「貸与物品等一覧表」に記載のない物品とする。なお、コピー用紙については、原則として、大阪市グリーン調達方針の基準を満たすものであること。

※2 センター躯体・設備等の維持管理費については、主に既設の扉、空調設備、電気設備やトイレ等排水設備などを指すものであるが、受注者が内装改修等を行い増設した箇所は除くものとする。

## 1.2 センター運営体制

- (1) 受注者は、本業務の全体管理及び統轄を行う業務責任者（以下「プロジェクトマネージャー」という。）を定めること。
- (2) 受注者は、資料1-2「II. 直接サービス業務」において、本市（管理業務部門）との日常業務の窓口となる業務管理者（以下「業務リーダー」という。）を4名以上定めること。
- (3) プロジェクトマネージャー及び業務リーダーは本業務の専任とし、センターに常駐すること
- (4) 適切な業務執行体制を構築するため、プロジェクトマネージャーを補佐する者として、サブマネージャーを定め、業務リーダーを補佐する者として、副業務リーダーを定めること。
- (5) 資料1-2「II. 直接サービス業務」に係る想定作業時間・工数は、本資料・別紙5「業務別想定作業時間一覧表」のとおりとし、各業務を遂行できる従事者を配置すること。

(6) 業務の繁忙期（4月の人事異動時期に係る各種届出処理及び年末調整に係る事務処理時期等）において、業務が停滞しないよう適切な従事者を確保し配置すること。

なお、業務の繁忙期として、運営体制に多数の要因確保が必要であると想定される主な業務は、資料1-2「Ⅱ. 直接サービス業務」における次の業務である。

ア 通勤届の受付・認定<4月頃>

イ 年末調整業務（本務・臨時職員）<10～11月頃>

(7) 従事者交代時に限らず、継続的に社内研修を実施する等、安定した業務運営を確保できるよう従事者の業務遂行能力の維持・向上に努めること。

(8) 受注者は、不測の事態にも迅速に対応できるよう、緊急連絡体制を構築し、本市に報告すること。

### 1.3 関係法令等

受注者は、法令・条例・規則等関連規程に基づいて、適正に本業務を遂行すること。

本業務に係る主な法令等を以下に例示する。

- |                                 |                             |
|---------------------------------|-----------------------------|
| ・ 地方自治法                         | ・ 職員の退職手当に関する条例             |
| ・ 地方公務員法                        | ・ 職員互助会条例                   |
| ・ 地方財政法                         | ・ 職員の勤務時間、休日、休暇等に関する条例      |
| ・ 労働基準法                         | ・ 職員の育児休業等に関する条例            |
| ・ 児童手当法                         | ・ 職員公務災害等補償条例               |
| ・ 所得税法                          | ・ 非常勤の職員の報酬及び費用弁償に関する条例     |
| ・ 勤労者財産形成促進法                    | ・ 非常勤職員公務災害等補償条例            |
| ・ 地方公務員等共済組合法                   | ・ 一般職の非常勤の職員の給与及び費用弁償に関する条例 |
| ・ 職員の給与に関する条例                   | ・ 個人情報保護条例、特定個人情報保護条例       |
| ・ 職員の給料の調整額に関する条例               | ・ 公文書管理条例                   |
| ・ 単純な労務に雇用される職員の給与の種類及び基準に関する条例 | ・ 情報公開条例                    |
|                                 | ・ 会計規則                      |

など

### 1.4 機密の保持

本業務により知り得た職員の個人情報等、本業務で知り得た情報に関しては、情報の漏えい、滅失、き損等の防止、その他個人情報等の保護に必要な体制の整備及び措置を講じるとともに、書類・データを問わず捏造や改ざん等の不正を未然に防止するための教育やその運用を徹底すること。

また、本業務に携わる者は、個人情報はもちろんのこと、業務の遂行を通じて知り得た情報を他人に漏らし又は不当な目的に利用してはならない。その職を退いた後も同様とする。

### 1.5 本市が管理するシステムの使用について

受注者は、本業務を実施するに当たり、次に掲げるシステムを本市の承認を得て、使用することとなるため、操作マニュアルを熟知すること。操作マニュアルは、本市より提供する。

なお、受注者は、システムの使用に当たり、障害が発生した場合には、速やかに本市へ報告し、

復旧作業に協力すること。

【システム一覧】

- ア 総務事務システム
- イ マイナンバー管理システム
- ウ 財務会計システム
- エ 点字用システム
- オ 職員証作成システム（ICカード発行機）
- カ 打刻収集システム

## 16 現行受注者が使用する物品・個別業務システム等の使用について

現行受注者が使用している物品・個別業務システム等について、受注者にて引き続き使用する場合は、現行受注者と譲渡等に関し協議の上、決定することとし、これに要する全ての費用は受注者が負担すること。

また、現行受注者が使用しているソフトウェア及びハード機器の仕様については、本資料・別紙6「現行受注者使用システム（システム別ソフトウェア及びハード機器仕様一覧）」のとおりである。なお、それらを引き継ぐ場合、ソフトウェアのサポート期限・ハードウェアの保守期限の満了を迎える可能性があることに留意し、必要に応じて機種更新を行うなど適切に対応すること。（現行受注者及び本市は、一切の費用負担を行わないので留意すること。）

【想定負担費用】

- ・ソフトウェア  
ライセンスや保守サポートに関する費用、インストール・設定作業の付帯費用
- ・ハード機器（サーバ・端末等）  
現行受注者からの譲渡に関する費用、運用維持に関する保守費用  
機種更新対応に伴う付帯費用 など

## 17 受注者が導入する個別業務システムについて

(1) 受注者は、現行受注者が使用しているシステム等を引き続き使用せず、情報共有に使用するファイルサーバや個別業務システムを新たに開発し導入する場合は、現行受注者が使用していたシステムと同等以上の機能、サービスを実現させること。

また、開発に当たり必要な機能要件、性能などの非機能要件、移行要件及び運用要件等については、現行受注者からの引継ぎ時に十分に聴き取り調査を行い、安定性かつ有効性の高いシステムとすること。

なお、ハード機器の設置については、次の要件を守ることを前提に受注者の所有する機器を設置することができる。

【ハード機器（サーバ・端末等）要件】

- ・機器構成、ソフトウェア構成、設定内容一覧（アクセス権限設定やセキュリティ対策）を本市に提出し、許可を得ること。
- ・市内情報ネットワークドメインに参加する場合は、ドメイン Administrator に対するフルアクセス権限を全てのドライブに設定すること。

- ・ハード機器は、本市が作成する本システム専用OU配下に登録することとするが、登録のために必要な情報を提供すること。
  - ・サーバ・端末にウイルス対策ソフトをインストールし、速やかなパターンファイルの更新を行うこと。また、本市に指示に従い、ウイルス検索エンジンやウイルスチェックソフトのバージョンアップを行うこと。
  - ・サーバ・端末に導入するOSやソフトウェアに対する各種セキュリティパッチの適用・更新作業等を実施すること。
  - ・サーバ・端末に導入しているOSやソフトウェアに対するサポート期限が切れる場合、そのOSやソフトウェアのバージョンアップを実施すること。
- (2) ソフトウェアやハード機器に関しては、業務を遂行するために受注者が独自に用意するものであり、本市への別途費用請求はできないものとする。
- (3) 受注者は、円滑な業務引継ぎのため、本業務の契約期間終了後、次のとおり対応すること。
- ア ソフトウェア  
次期事業者と協議の上、原則として無償譲渡を行うこと。  
(譲渡が不可能であるソフトウェアライセンスを除く。)
- イ ハード機器 (サーバ・端末等)  
次期事業者と協議の上、取扱いを決定すること。
- ウ 個別業務システムの業務データ  
テキスト形式やCSV形式など汎用的な形式にデータ変換し、本市及び次期事業者へ無償提供を行うこと。
- ※上記ア～ウは、現行受注者から引き継ぐソフトウェアやハード機器、業務データを含むものとする。

## 18 契約変更事項

資料1-2「II. 直接サービス業務」における業務については、法令等改正、本市の制度改正や機構改革等によって、事務処理方法の変更、新たな業務の追加、処理件数の増減等の変更が生じることが想定されるが、受注者は、これらの場合においても、本業務の範囲内として業務を行うこと。

なお、上記の変更等による本仕様及び当該変更起因する委託料の変更については、本市と協議の上決定することとする。

## 19 センターの利用について

受注者が業務を実施する執務室の使用については、本市の指示に従い、本資料・別紙7「総務事務センター利用ルール」を遵守すること。

## 20 従事者の適正な労働環境について

受注者は、従事者の適正な労働環境を確保するため、労働関係法令を遵守し、本業務を遂行すること。(本資料・別紙8「労働関係の法制度を守ってください」(大阪府総合労働事務所作成資料)を参照すること。)

## 2.1 その他

本仕様に定めのない事項については、本仕様の主旨に従い、本市及び受注者の協議の上、決定することとする。