

平成31年度 一般会計歳出 第15款1項2目 事務局費 13節 調査その他委託料

受付番号	種目番号 —	連絡先	委託担当		
			教育委員会事務局 教職員労務課	ふりがな 担当者名 電話	さめじま かずき 鮫島 一樹 671-4177

## 設 計 書

1 委託名 第2期教職員庶務事務センター運營業務委託

2 履行場所 別紙仕様書のとおり

3 履行期間  
又は期限  期間 契約締結日 から 平成36年8月31日  
 期限 平成 年 月 日まで

4 契約区分  確定契約  概算契約

5 その他特約事項 平成32年度から36年度にかけて、債務負担を設定する。  
横浜市個人情報取扱特記事項に準拠すること  
電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項に準拠すること

6 現場説明  不要  
 要 ( 月 日 時 分 場所 )

7 委託概要 別紙のとおり

8 部 分 払

する ( 20 回以内)

しない

部 分 払 の 基 準

業 務 内 容	履 行 予 定 月	数 量	単 位	単 価	金 額
平成31年度センター 準備業務	契約締結～12月	1	式		
平成31年度センター 準備業務	1～3月	1	式		
平成32年度センター 運営業務等	4～6月	1	式		
平成32年度センター 運営業務等	7～9月	1	式		
平成32年度センター 運営業務等	10～12月	1	式		
平成32年度センター 運営業務等	1～3月	1	式		
平成33年度センター 運営業務等	4～6月	1	式		
平成33年度センター 運営業務等	7～9月	1	式		
平成33年度センター 運営業務等	10～12月	1	式		
平成33年度センター 運営業務等	1～3月	1	式		
平成34年度センター 運営業務等	4～6月	1	式		
平成34年度センター 運営業務等	7～9月	1	式		
平成34年度センター 運営業務等	10～12月	1	式		
平成34年度センター 運営業務等	1～3月	1	式		
平成35年度センター 運営業務等	4～6月	1	式		
平成35年度センター 運営業務等	7～9月	1	式		
平成35年度センター 運営業務等	10～12月	1	式		
平成35年度センター 運営業務等	1～3月	1	式		
平成36年度センター 運営業務等	4～6月	1	式		
平成36年度センター 運営業務等	7～8月	1	式		

※単価及び金額は消費税及び地方消費税相当額を含まない金額。

※概算数量の場合は、数量及び金額を( )で囲む。

委託代金額	¥	.-
内訳 業 務 価 格	¥	.-
消費税及び地方消費税相当額	¥	.-

## 内 訳 書

名 称	形状寸法等	数 量	単位	単 価 円	金 額 円	摘 要
人件費		1	式			
物品費		1	式			
諸経費		1	式			
小 計						
消費税						
合 計						

※ 概算数量の場合は、数量及び金額を( )で囲む。

## 委託契約約款 第22条第1項に係る特記仕様書

本委託業務は委託契約約款第22条第1項(以下、「全体スライド条項」という。)を適用する契約である。

- 1 本委託業務における人件費とは、受託者が本委託業務に直接従事する者に、本委託業務に従事した対償として支払う、労働基準法(昭和22年4月7日法律第49号)第11条に規定する賃金をいう。

本委託業務に直接従事する者に対する健康保険、厚生年金保険、労働保険等の事業者負担額及び児童手当拠出金等の法定福利費は、諸経費として計上すること。

- 2 本委託業務における賃金水準又は物価水準は、次のものをいう。

(1) 賃金水準

- 労務単価(該当労務単価: \_\_\_\_\_)
- 神奈川県最低賃金(以下、最低賃金という。)

(2) 物価水準

- 物品の単価(該当物品: \_\_\_\_\_)
- 消費者物価指数 全国(生鮮食品を除く総合)(以下、物価指数という。)

- 3 本契約の変更金額算出方法は次のとおりとする。

- 本市設計書による算出(該当労務単価及び物品の単価は2のとおり)
- 委託契約約款第2条に規定する、受託者から提出された内訳書  
(以下、「受託者の内訳書」という。)による算出  
(ただし、人件費については、受託者の内訳書中の人件費に、契約締結時の最低賃金と、変更請求時の最低賃金を比較した変動率を乗じた値を上限とし、物品費については、受託者の内訳書中の物品費に、契約締結時の物価指数と変更請求時の物価指数の変動率を乗じた値を上限とする。)
- 上記2種の併用
- 労務単価使用項目 \_\_\_\_\_
- 受託者の内訳書使用項目 \_\_\_\_\_

第2期教職員庶務事務センター運営業務委託  
委託仕様書

平成31年3月

横浜市教育委員会事務局

## 目次

1. 背景及び目的	1
(1) 背景	1
ア 行政運営の簡素効率化	1
イ 働き方改革の推進	1
ウ 民間委託の推進	1
エ 県費負担教職員制度の改正	1
オ 高等学校教職員等のサービス対象職員の拡大	1
(2) 目的	1
2. 本業務の委託内容	2
(1) 委託業務名	2
(2) 委託範囲	2
(3) 委託期間及び次期センター運営開始までのスケジュール	2
ア 委託期間	2
イ 次期センター運営開始までのスケジュール	2
(4) サービス対象職員	3
(5) 体制	3
ア 体制に係る要件	3
イ スキルに係る要件	6
(6) 履行場所	6
ア 次期センター準備業務期間	6
イ 次期センター運営業務期間	7
(7) 成果物	7
(8) 業務遂行上の留意事項	9
ア 情報セキュリティ管理の徹底	9
イ 文書管理の実施	10
ウ 関係法令の遵守	11
3. 本業務の前提条件	12
(1) 次期センター設置場所	12
ア 建物要件	13
イ 業務スペース要件	13
(2) 次期センターの運営時間	13
(3) 本市が提供する物品等	14
(4) 受託者が準備する物品等	14
ア ヘルプデスク電話設備	14
イ その他物品	15
(5) 本市が準備予定の情報システム等	15
ア 教職員庶務事務システム	15
イ 教職員人事給与システム	17
ウ 応対履歴システム	18
エ メール	18
オ 入退室管理システム	18

カ その他システム等 .....	18
(6) 拠点間の通送 .....	19
<b>4. 委託業務要件 .....</b>	<b>20</b>
(1) 次期センター運営準備業務 .....	20
ア プロジェクト計画書の策定 .....	20
イ 業務詳細設計 .....	20
ウ 次期センター設置場所への機能移転 .....	22
エ 要員計画・育成 .....	22
オ SLA の締結 .....	22
カ センターの変更に係る周知 .....	23
キ 教職員庶務事務センター利用マニュアルの策定 .....	23
ク 現行事業者からの引継ぎ .....	23
ケ 並行稼働 .....	23
コ 運営準備実施報告 .....	24
サ プロジェクト管理 .....	24
(2) 次期センター運営業務 .....	26
ア 次期センター運営計画書の策定 .....	26
イ 直接サービス業務 .....	26
ウ ヘルプデスク業務 .....	27
エ システムメンテナンス業務 .....	31
オ 年末調整説明会の実施 .....	32
カ 業務実施報告及び改善提案 .....	32
キ プロジェクト管理 .....	34
(3) 引継ぎ業務 .....	34
ア 業務の引継ぎ .....	34
イ 引継ぎ実施にあたっての本市との調整事項 .....	34
<b>5. その他留意事項 .....</b>	<b>35</b>
(1) 法制度等に伴う変更への対応について .....	35
(2) 会計年度任用職員の制度の導入に係る要件 .....	35
(3) 本市職員数の増減に係る要件 .....	35
(4) SLA 項目の更新を行った場合の費用について .....	35
(5) 本業務における指揮・命令等 .....	35

**【別紙】**

- 別紙 1 直接サービス業務一覧
- 別紙 2 業務フロー
- 別紙 3 業務概要説明書
- 別紙 4 処理件数等一覧
- 別紙 5 処理時間一覧
- 別紙 6 サービス対象者等一覧
- 別紙 7 サービスレベル一覧
- 別紙 8 貸与可能物品一覧

- 別紙 9 ヘルプデスク運営実績
- 別紙 10 旅費業務に係るマスタメンテナンス
- 別紙 11 教職員庶務事務システム機能要件（アウトソーサー進捗管理機能）
- 別紙 12 業務手順書一覧
- 別紙 13 各業務申請書等帳票

**【参考資料】**

- 参考資料 1 個人情報取扱特記事項
- 参考資料 2 情報セキュリティ管理規程
- 参考資料 3 委託契約約款
- 参考資料 4 電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項
- 参考資料 5 横浜市業務継続計画（BCP）【地震編】－平成 29 年度修正版－
- 参考資料 6 特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（行政機関等・地方公共団体等編）  
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）
- 参考資料 7 個人情報を記録したシステムにおける端末機によるデータの更新、検索等の操作の記録に関する要綱
- 参考資料 8 行政情報ネットワーク運用管理規程



## 1. 背景及び目的

### (1) 背景

#### ア 行政運営の簡素効率化

横浜市（以下、「本市」という。）では、市役所の様々な業務に IT を活用して市民サービスの向上と行政運営の簡素効率化を図るために、横浜市情報化の基本方針を策定している。その中で、既存の制度・手法にとらわれない簡素で効率的な行政運営の実現を目指しており、市長部局においては、労務、経理、福利厚生などの庶務事務について、庶務事務の集中処理化・システム化による中間経由事務の省略、庶務事務のアウトソーシング（外部委託）を行い、行政運営に係る間接的なコスト削減に取り組んでいる。

#### イ 働き方改革の推進

近年の学校教育に対するニーズの変化や、課題の多様化・複雑化の中で、学校が果たす役割は拡大し続けており、それは教職員の長時間労働という形でも表れている。しかしながら、新しい教育課程に変わっていく大きな節目の時に来ている今、変化の激しい未来社会を生きていく上で真に必要な資質・能力を子どもに育成していくためには、これまで以上に教職員自身が授業準備等に集中できる時間を確保する必要がある。本市においても、教職員の働き方改革が喫緊の課題となっており、教職員の業務負担軽減の取組みの1つとして、教職員庶務事務センター（以下、「センター」という。）を活用した教職員の事務作業の負担軽減が、その重要性を増している。

#### ウ 民間委託の推進

行政の資源やノウハウ等が限られる中で、多様化・複雑化している市民ニーズに的確かつ持続的に応えていくためには、厳しい競争の中でノウハウを積み重ねた民間企業等の力を活用することが重要であると考えられている。本市は、更なる市民満足度の向上につながる新たな価値を創出していくため、民間委託の推進を図っている。

#### エ 県費負担教職員制度の改正

センターは、県費負担教職員制度改正により、県費負担教職員の給与負担及び給与支給業務が本市へ移管され、移管に伴う業務量増加に対して効率的な業務執行を図ることを目的として設置され、平成 29 年 4 月から平成 32 年 3 月までを第 1 期運営期間として運営を開始した。

#### オ 高等学校教職員等のサービス対象職員の拡大

第 2 期教職員庶務事務センター（以下、「次期センター」という。）では、高等学校教職員及び会計年度任用職員（地方公務員法・地方自治法の一部改正により平成 32 年度に創設予定）が、新たにサービス対象職員となる。サービス対象職員が拡大する一方、センターの運営品質を維持・向上させ、教職員の事務作業の負担軽減をより一層進めていくことが求められている。

### (2) 目的

サービス対象職員の範囲が拡大した次期センター運營業務委託は、教職員の労働環境の改善にこれまで以上に寄与し、働き方改革及び民間委託の推進等を図ることを目的としている。

第 1 期運営期間において得た知識及びノウハウを次期センター運營業務委託内容に反映するとともに、民間のノウハウをより積極的に活用することで、教職員のさらなる負担軽減に資するセンター運営を目指している。

## 2. 本業務の委託内容

### (1) 委託業務名

第2期教職員庶務事務センター運營業務委託

### (2) 委託範囲

本業務における委託範囲は以下のとおりである。

なお、委託範囲の詳細は、「4. 委託業務要件」を参照すること。

- ・ 次期センター運営準備業務
  - プロジェクト計画書の策定
  - 業務詳細設計
  - 次期センター設置場所への機能移転
  - 要員計画・育成
  - SLA の締結
  - センターの変更に係る周知
  - 教職員庶務事務センター利用マニュアルの策定
  - 現行事業者からの引継ぎ
  - 並行稼働
  - 運営準備実施報告
  - プロジェクト管理
- ・ 次期センター運營業務
  - 次期センター運営計画書の策定
  - 直接サービス業務
  - ヘルプデスク業務
  - システムメンテナンス業務
  - 年末調整説明会の実施
  - 業務実施報告及び改善提案
  - プロジェクト管理
- ・ 引継ぎ業務
  - 業務の引継ぎ
  - 引継ぎ実施にあたっての本市との調整事項

### (3) 委託期間及び次期センター運営開始までのスケジュール

#### ア 委託期間

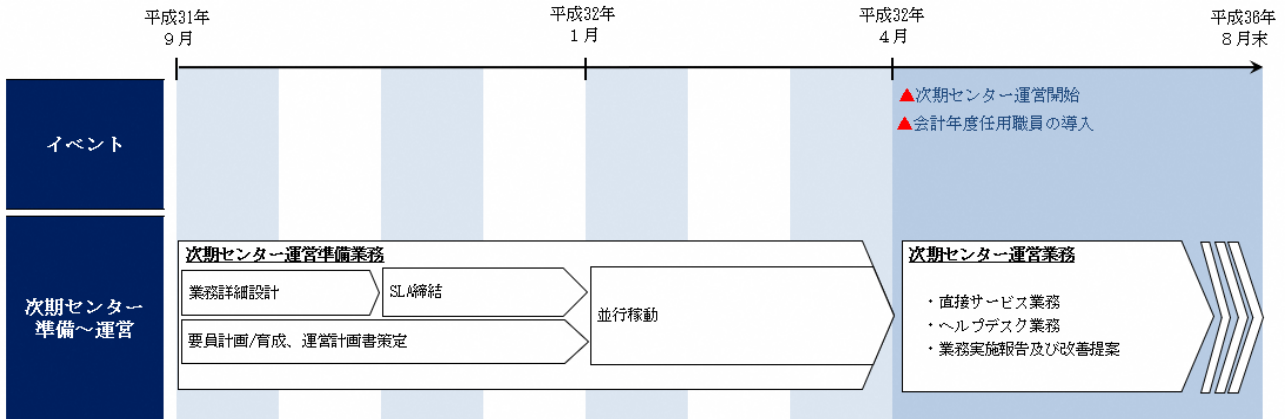
契約締結日から平成36年8月末

#### イ 次期センター運営開始までのスケジュール

次期センター運営開始までのスケジュールを以下に示す。

契約締結を予定している平成31年9月から平成31年12月末までに次期センター運営に向けた準備を行い、平成32年1月から3月までは現行事業者との並行稼働の実施を行う。本業務受託者（以下、「受託者」という。）単独での稼働は平成32年4月から開始する。（ただし、平成32年4月採用の新採用職員及び学校と教育委員会事務局間の人事異動等に関する業務については、受託者が平成32年4月前に単独で行うものとする。）

図1 次期センター運営開始に係るスケジュール（想定）



※並行稼働期間中の現行事業者からの段階的な引継ぎについては受託者が主導となってスケジュールを提案し、両者及び本市が協議のうえ決定すること。

#### (4) サービス対象職員

次期センターのサービス対象職員は、横浜市立学校の教職員約 23,500 人であり、雇用形態別では正規職員（以下、「正規」という。）約 16,300 人、再任用職員（以下、「再任用」という。）約 1,200 人、臨時的任用職員（以下、「臨任」という。）約 1,800 人、平成 32 年 4 月より導入される会計年度任用職員約 4,200 人となる。雇用形態により、対象とする制度、規程等が異なるため留意すること。雇用形態別の職員数の詳細については、「別紙 6\_サービス対象者等一覧」を参照すること。

また、これらのサービス対象職員が所属する学校は 511 校（平成 30 年 4 月 1 日現在）あり、横浜市内に点在するため、書類等の授受に要する時間等について留意すること。

なお、新規採用予定者（毎年約 1,000 人）及び学校と教育委員会事務局間の人事異動等についてもサービス対象職員に含むこととし、給与口座振替届、住所情報登録、扶養控除等異動申告書等に係る一部業務については、採用年月よりも前に手続きを行うため、留意すること。

※ 学校数は新設や統廃合により今後増減することがある。

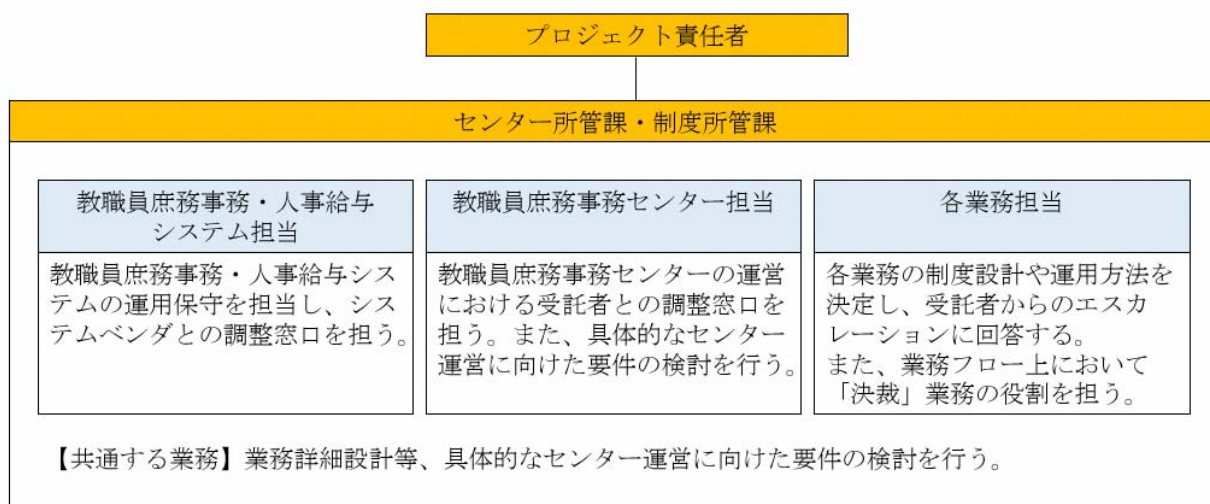
#### (5) 体制

##### ア 体制に係る要件

##### (ア) 本市体制

本市側の体制イメージを以下に示す。

図2 本市体制イメージ



(イ) 受託者体制

受託者側の体制及び役割についての要件を以下に示す。

表1 受託者の役職、役割

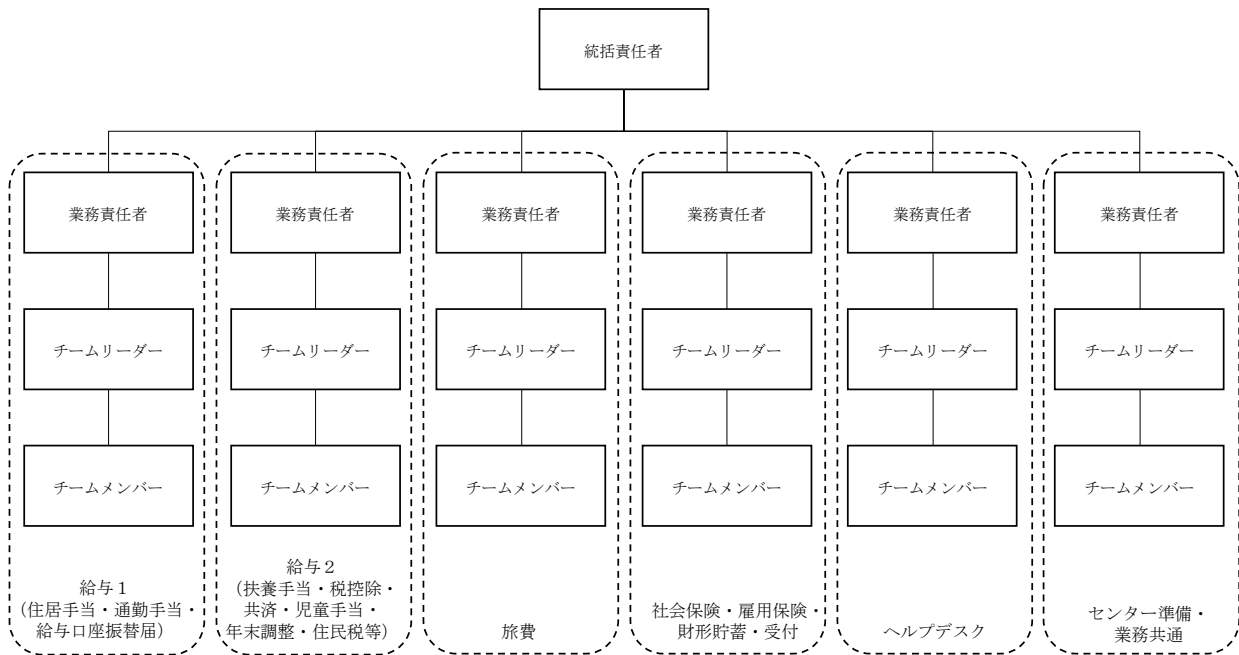
役職	主な役割	本市職員との関わり
統括責任者	<ul style="list-style-type: none"> <li>本業務の責任者として、リスク管理、品質管理等の各種管理業務を実施する。</li> <li>本市との協議事項において意思決定を行う。</li> <li>誤案内・誤認定案件の一元的な管理を行う。</li> </ul>	あり
業務責任者	<ul style="list-style-type: none"> <li>担当業務において疑義事項等が生じた場合、本市へのエスカレーションを行う。</li> <li>担当業務の実施方法について本市との協議を実施する。</li> <li>担当業務の課題・進捗管理を行う。</li> <li>チームリーダー、チームメンバーの教育・育成を行う。</li> </ul>	あり
チームリーダー (任意)	<ul style="list-style-type: none"> <li>担当チームのチームメンバーへの指示を行う。</li> <li>担当チームのチームメンバーからの質問対応を行う。</li> <li>担当チームのチームメンバーの教育・育成を行う。</li> </ul>	原則なし*

※ チームリーダーについては、必要に応じて作業部会等へ参加すること。

- 本業務の管理及び統括を行う責任者（図3における「統括責任者」）及び直接サービス業務における制度別業務毎に本市（制度所管課）との窓口となる各業務領域の責任者（図3における「業務責任者」）を配置し、必要に応じてチームメンバー（作業員）を指示するチームリーダーを設置すること。
- 統括責任者、業務責任者は専任とすること。
- 統括責任者は基本的に常駐とするが、稼働状況等に応じて、常駐の期間を本市と協議することを可能とする。
- 業務責任者、チームリーダー、チームメンバーは常駐とすること。

- ・ 統括責任者、業務責任者においては人事異動や他プロジェクトへの引抜きリスクが無く、次期センター準備業務から次期センター運営開始後も本業務に継続的に従事できるメンバーを選定すること。やむを得ずプロジェクト発足時からの要員変更を実施しようとする場合は、あらかじめ、変更後の要員のスキルが前任者と同等以上であることを証する書面を本市に提出し、必ず本市の了承を得てから実施すること。要員変更時に業務引継ぎを実施する場合は、業務引継ぎを実施した報告書を本市に提示すること。
- ・ 次期センター準備期間においては、必要に応じて、センターの施設・設備面での検討や各業務に共通する作業等の設計を行うためのチームを編成すること。
- ・ 手当認定、旅費申請、ヘルプデスク等の業務毎に以下の点に注意してチーム編成を行うこと。
  - 業務量の見込みに応じて適切な人材を配置すること。
  - 繁忙期やトラブル時に継続的かつ円滑な履行に支障が出ないように、柔軟な対応ができる体制を確立すること。
  - 繁忙期において、他の業務を兼務しない従事者を配置すること。
  - 本業務において、次期センター準備期間から運営期間への移行にあたり、同じメンバーが次期センター運営開始後も引き続き業務を行い、チーム編成を大幅に変えないこと。
- ・ 次に、本市が想定する受託者の体制イメージを示す。

図3 受託者の体制イメージ (想定)



## イ スキルに係る要件

受託者側のスキルについての要件を以下に示す。

- ・ 必要なスキル及び経験を有する統括責任者、業務責任者、チームリーダー及びチームメンバーを配した体制を整えること。
- ・ 必要なスキルとは、本書に定める全作業内容を理解し、実施するために必要な知識、能力を有することとする。知識及び能力に応じた作業者の定義は以下の「表2 スキル要件」を参照のこと。

表2 スキル要件

要求するスキル	スキルの詳細
プロジェクト管理能力を有する者	<ul style="list-style-type: none"><li>・ プロジェクト実施計画を策定し、業務の設計・業務運用マニュアルの策定及びプロジェクト間の調整を行い、生産性及び品質の向上に資する管理能力を有すること。</li><li>・ 庶務事務業務に関するセンター準備、運営のプロジェクト管理経験を有すること。</li><li>・ 統括責任者については、同規模の官公庁等での庶務事務業務に関するセンター準備、運営の経験がある者が望ましい。</li></ul>
品質管理能力を有する者	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 受託者の品質管理規準に従い、プロジェクトを離れて第三者的かつ客観的に、プロジェクト全般の品質状況を監査し、評価・改善する能力を有すること。（受託者内の品質管理組織でも構わない。）</li></ul>
庶務事務業務に関する知識・理解を有する者	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 本業務のスコープに適合した庶務事務業務を十分に理解しており、各団体事例や自身の設置事例等を提供し、業務改善、品質向上に資する能力を有すること。</li></ul>
施設・設備等に係るセンター設置に関する知識・理解を有する者	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 本業務のスコープに適合した施設・設備等に係るセンター設置業務（レイアウト設計や備品等の選定）を十分に理解しており、他団体事例や自身の設置事例等を提供し、業務改善、品質向上に資する能力を有すること。</li></ul>

## (6) 履行場所

受託者が準備する任意の場所（現在のセンター（以下、「現センター」という。）設置場所を含む）とする。

現センター設置場所は市庁舎（住所：横浜市中区港町1-1）近辺である。

### ア 次期センター運営準備業務期間

平成32年4月の次期センター運営業務開始までの履行場所は、入退室の規制、防災防犯対策その他の安全対策を講じた場所を用意すること。利用開始可能日までの打合せの実施場所については、本市が準備する。教職員庶務事務システム利用端末は本市より貸与し、本市イントラネットの敷設及びそれに付随する機器等の準備は本市が実施する。ただし、次期センター運営準備業務期間（並行稼働期間）の履行場所及び次期センター運営業務期間の履行場所が異なる場合、次期センター運営準備業務期間（並行稼働期間）の履行場所には本市イントラネットの敷設は想定していない。その場合は、並行稼働期間の履行場所として現センターの一部区画を利用可能とし、本市イントラネットに接続したシステム利用端末（10台）を使用できる。

なお、次期センター運営準備業務期間（並行稼働期間）に、本市イントラネットを使用することがない受託者が準備する任意の場所（事務所等）にも、本市イントラネットの敷設は想定していない。

### イ 次期センター運營業務期間

次期センター職員の繁忙期等の臨時的な増加により、次期センター職員全員が次期センター内での作業を行うスペースがない場合は、追加スペースについて、別途本市と協議のうえ、受託者にて確保すること。その際、入退室の規制、防災防犯対策その他の安全対策を講じた追加スペースを確保すること。また、業務運用に必要なシステム利用環境、備品等についても追加スペースと併せて受託者にて準備すること。なお、追加スペースへの本市イントラネットの敷設は想定していない。

## (7) 成果物

本業務における成果物及び想定する成果物納入タイミングを以下に示す。

成果物の納入前に、作成した成果物に係るレビューを必ず行い、本市の承認を得ること。成果物納入タイミングの先送り、持ち越しは原則として認めない。（未決定の事項がある場合は、差し替えで対応すること。）成果物の詳細及び成果物納入タイミングについては、本市と協議のうえ、決定すること。

なお、成果物はMicrosoft Office2007（Word 2007、Excel 2007 又はPowerPoint 2007）以上で作成し、電子媒体（DVD-R 等）を1部、紙を1部納入すること。

表3 成果物及び想定する成果物納入タイミング

「4. 委託業務要件」の項目		成果物・成果物構成	成果物納入 タイミング
次期センター運営準備業務	プロジェクト計画書の策定	プロジェクト計画書 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 目的・目標</li> <li>- 体制</li> <li>- マスタースケジュール</li> <li>- プロジェクトの対象範囲</li> <li>- プロジェクト管理方法（進捗管理、課題・リスク管理等）</li> <li>- 前提条件</li> <li>- 本市への依頼事項</li> <li>- 計画書改正要領</li> <li>- 成果物一覧</li> <li>- 標準用語集 等</li> </ul>	プロジェクト開始前
	業務詳細設計	情報セキュリティ管理設計書 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 情報セキュリティに係る管理方針</li> <li>- 実施体制</li> <li>- 運用ルール</li> <li>- 職員教育方針 等</li> </ul>	次期センター運營業務開始前
		業務手順書 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 業務フロー</li> <li>- 業務マニュアル（センター職員向け、サービス対象職員向け（テキスト版含む））</li> </ul>	

「4. 委託業務要件」の項目	成果物・成果物構成	成果物納入 タイミング
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- チェックリスト 等</li> </ul> <p>※作成対象は「別紙 12_業務手順書一覧」を参照</p> <hr/> <p>災害復旧計画書</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 大規模災害発生時のエスカレーション方法</li> <li>- 大規模災害発生時の体制構築方法</li> <li>- 大規模災害発生に伴うリスクへの対応方法（低減、回避、保有、移転）</li> <li>- センター運営復旧に向けた手順 等</li> </ul> <hr/> <p>教職員庶務事務センター利用マニュアル</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- センター施設の概要（レイアウト図を記載のうえ、マイナンバー取扱区域及び書類の保管場所を明記すること）</li> <li>- 入退室に関する手順（ICカード紛失時の対応方法含む）</li> <li>- 機密情報の取扱方法</li> <li>- 書類、機器等の持込み・持出しルール</li> <li>- 通送、郵便及び宅配等への対応方法 等</li> </ul>	
次期センター設置 場所への機能移転	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 次期センター設置場所への機能移転計画書・実施報告書移転作業の役割分担、移転の時期、スケジュール、工程表 等</li> </ul>	
要員計画・育成	<p>要員配置・育成計画書</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 要員数、体制等を算出するための方法</li> <li>- 体制変更時の本市への報告方法</li> <li>- 要員への業務マニュアル、利用システム等の習熟に係る育成方法 等</li> </ul>	
SLA の締結	<p>サービスレベル一覧</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- サービスレベル対象業務及び作業</li> <li>- 評価項目とサービス条件</li> <li>- 要求水準</li> <li>- 測定方法 等</li> </ul> <hr/> <p>SLA 協定書</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 目的</li> <li>- 適用期間</li> <li>- 前提条件</li> <li>- 免責事項</li> <li>- SLA の運営方法</li> <li>- 役割と責任分担 等</li> </ul>	
準備実施報告	<p>準備実施報告書</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 次期センター運営準備業務の実施概要（各業務で行った作業、作成した成果物、</li> </ul>	



「4. 委託業務要件」の項目		成果物・成果物構成	成果物納入 タイミング
		実施体制等) - 次期センター運営開始に向けた品質評価結果 - 仕様内外の調整結果 - 次期センター運営開始にあたり留意すべき事項 等	
次期センター運営業務	次期センター運営計画書の策定	次期センター運営計画書 - 業務スケジュール（年間・月間） - 要員体制 - プロジェクト管理方法（進捗管理、リスク・課題管理、品質管理等） - 業務実施にあたっての留意事項 - 本市への依頼事項等 等	年1回（平成33年度以降）、毎月1回（平成32年4月以降）
	業務実施報告及び改善提案	業務報告 - 直接サービス業務及びヘルプデスク業務に係る処理結果（受付件数、処理件数、未処理件数、対応内容、トラブル事案等） ※32年4月採用の新採用職員等に関する業務を含む - SLA モニタリング報告 等 改善提案書 - 業務課題及びその改善策	毎月1回（稼働後3か月間のみ隔週1回）
引継ぎ業務		業務引継書 - 業務の実施方法 - 各種報告資料の作成方法 - 各種資料の保管場所 - 業務の進捗状況の管理方法 - サービス水準の測定方法 - その他の業務上で必要な事項 等	契約終了時

※プロジェクト管理に係る各会議体で作成する議事録については、各会議体の開催日が属する各支払期末日までに提出すること。

※各種マニュアルの更新・改訂を行った場合は、更新・改訂が完成した日の属する各支払期末日までに提出すること。

#### (8) 業務遂行上の留意事項

##### ア 情報セキュリティ管理の徹底

受託者は、以下に示す情報セキュリティに係る管理方針、実施体制、運用ルール、職員教育方針に基づいて適正に業務を遂行すること。

##### (ア) 情報セキュリティ管理方針

本市が定める「横浜市個人情報の保護に関する条例」、「個人情報取扱特記事項」、「情報セキュリ

ティ管理規程」(詳細は「参考資料1\_個人情報取扱特記事項」、「参考資料2\_情報セキュリティ管理規程」を参照のこと。)等を遵守し、職員の個人情報保護や業務上の機密保持を厳守すること。

また、マイナンバーに係る業務を行うにあたっては、特定個人情報保護委員会が提供する「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン(行政機関等・地方公共団体等編)(事業者編)」(詳細は「参考資料6\_特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン(行政機関等・地方公共団体等編)(事業者編)」を参照のこと。)に基づき、特定個人情報を適正に取り扱うこと。但し、具体的な管理方法に関しては、本市と協議のうえ、決定すること。

#### (イ) 実施体制

情報セキュリティマネジメントの管理体制を構築すること。また、当該体制において下記の人員を必ず配置すること。なお、統括責任者、業務責任者との兼任は可とする。

- 情報セキュリティ管理責任者
- 情報セキュリティ管理者
- 個人情報管理責任者
- 個人情報管理者

また、情報セキュリティ管理規程に基づき、以下の体制等についても明確にすること。

- 本市の業務を行うにあたっての情報管理責任者名
- データの使用・保存・破棄に関する管理体制
- データの捜査・閲覧が可能な装置を収容した領域に関する管理体制
- 出力物の保管場所に関する管理体制
- 情報セキュリティ事故発生時の対応体制及び連絡先

#### (ロ) 運用ルール

本市が定める情報セキュリティに係る各種管理規程等をもとに、本業務におけるセキュリティ管理に係るルールを策定し、情報セキュリティ管理設計書に明記のうえ、運用すること。

#### (ハ) 職員教育

受託者は、要員加入時及び定期的に、セキュリティ研修・習熟度テスト等を実施し、センター職員の情報セキュリティに係る教育を行うこと。

#### (ニ) 現地調査への対応

受託者は、情報セキュリティ管理体制に関し、必要に応じて本市の現地調査を受けること。また、調査の結果、問題点が判明した場合には、速やかな是正措置を講じること。

### イ 文書管理の実施

#### (ア) 文書管理方法

各種業務を行うにあたり、申請受領から承認までの期間は、申請書類等(個人情報)について一時的にセンター内で保管し、処理後の申請書類等については、原本は各学校又は教職員労務課での保管を行い、コピー(一部業務にて原本含む)をセンターにて保管する必要がある。

また、業務マニュアル、チェックリスト、進捗管理資料等受託者内部で利用する書類(機密情報)についても、作業者が印刷し利用する場合はセンター内で文書管理を行う必要がある。

そのため、本業務を遂行するにあたり、情報セキュリティ管理方針等に基づき、情報漏えい等が発生しないよう、文書管理を徹底すること。

文書管理にあたり、保管している書類が必要となった際に速やかに取り出せるよう、各種書類の保管位置について明確にすること。また、保管書類のリスト管理を行い、滅失等が起こらないよ

う定期的に保管確認を行うこと。申請書類等の一次保管については、保管方法等をルールとして定め運用を徹底すること。

保管している書類は定められた年限到達後に廃棄する必要があるため、本市の依頼に基づき指定する書類を引き渡すこと。廃棄は本市にて実施するが、指定する場所（制度所管課が入居するビルを想定）への運搬等については受託者にて費用負担して対応すること。

#### (イ) 電子ファイルによる保管

本市では、全庁的に文書管理ルールの再構築、ICT活用によるペーパーレスの推進に取り組んでおり、現行のセンターの運営においても大量のコピー用紙等が必要となっていることから、文書管理方法の見直しを検討している。将来的に文書のコピーによる保管ではなく、文書を電子ファイル化して保管する可能性がある。これに伴い、電子ファイルを管理するアプリケーションの導入を計画しているため、委託期間中に文書の管理方法の変更が生じ、大幅な工数の増加となる場合は、双方で協議のうえ方針を決定する。

#### ウ 関係法令の遵守

受託者は、以下に示す法令・条例・規則等に基づいて適正に業務を遂行すること。

業務毎に遵守すべき法令・マニュアル等については、「別紙3\_業務概要説明書」を参照すること。

表4 遵守が必要な主な法令等

分類	該当する主な法令等
法令	地方自治法（昭和22年法律第67号）
	地方公務員法（昭和25年法律第261号）
	地方公務員等共済組合法（昭和37年法律第152号）
	勤労者財政形成促進法（昭和46年法律第92号）
	健康保険法（大正11年4月22日法律第70号）
	児童手当法（昭和46年法律第73号）
	労働基準法（昭和22年法律第49号）
	雇用保険法（昭和49年12月28日法律第116号）
	個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
	所得税法（昭和40年法律第33号）
	地方税法（昭和25年法律第226号）
	厚生年金保険法（昭和29年法律115号）
	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（平成25年5月31日法律第27号）
本市条例・規則等	横浜市一般職職員の給与に関する条例ほか、給与・旅費等に関する条例及び規則
	委託契約約款（詳細は「参考資料3_委託契約約款」を参照のこと）（特約条項を含む）
	横浜市個人情報の保護に関する条例
	個人情報取扱特記事項（詳細は「参考資料1_個人情報取扱特記事項」を参照のこと）
	情報セキュリティ管理規程（詳細は「参考資料2_情報セキュリティ管理規程」を参照のこと）

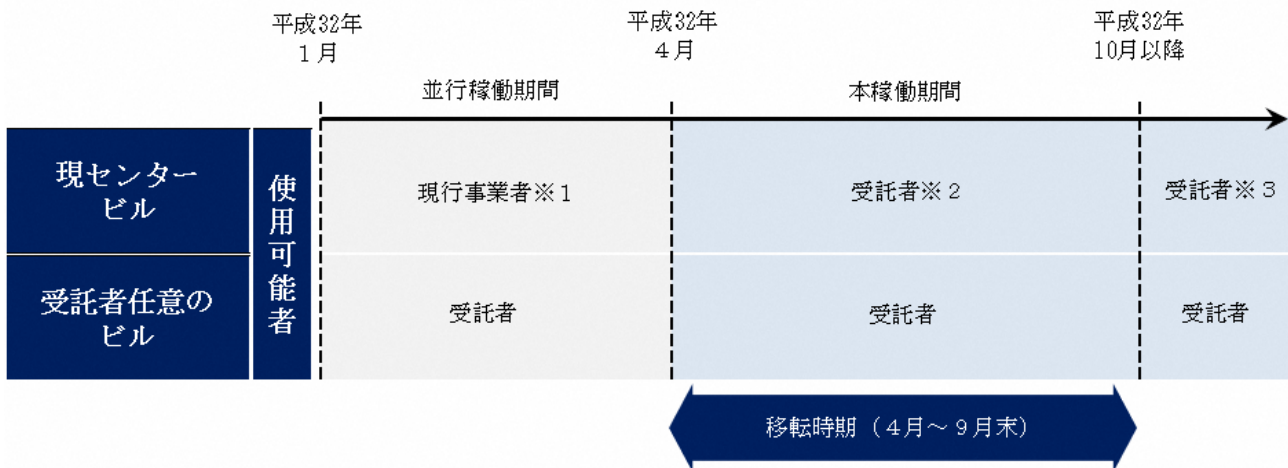
分類	該当する主な法令等
	電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項(詳細は「参考資料4_電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項」を参照のこと)
	個人情報記録システムにおける端末機によるデータの更新、検索等の操作の記録に関する要綱(詳細は「参考資料7_個人情報記録システムにおける端末機によるデータの更新、検索等の操作の記録に関する要綱」を参照のこと)
	行政情報ネットワーク運用管理規程(詳細は「参考資料8_行政情報ネットワーク運用管理規程」を参照のこと)

### 3. 本業務の前提条件

#### (1) 次期センター設置場所

次期センターを履行する場所は受託者が準備する任意の場所とする。ただし、本市と協議のうえ、現センター設置場所は次期センター運営開始後から平成32年9月まで使用可能であり、この場合の賃料等の費用は本市が負担する。受託者が準備するセンター移転時期は平成32年9月までとするが、具体的な移転時期は本市と協議のうえ、決定すること。移転時期等の参考情報を「図4 作業工程表」に示す。

図4 作業工程表



- ※1 一部の区画を受託者が使用する場合があり、その場合の賃料等の費用は本市にて負担
- ※2 賃料等の費用は本市にて負担
- ※3 現センターの継続使用については、受託者と本市が使用条件等を協議の上、決定すること

センター移転について、学校現場やセンター所管課等の負担軽減の観点から受託者が留意すべき事項は以下のとおりとする。以下の留意事項を踏まえて、受託者は移転手順等を提案すること。

#### <受託者が留意すべき事項>

- 横浜市新市庁舎への移転に伴うセンター所管課の移転時期(平成32年5月頃)
- 学校閉庁期間(毎年8月上旬から中旬: 8/3~8/16)
- 移転の時期(平成32年4月から9月)
- 学校の繁忙期(平成32年3・4・5月)と閑散期(8月)

- センター所管課の繁忙期（平成 32 年 3・4・5・6 月）と閑散期（8 月）
- 並行稼働（平成 32 年 1～3 月）及び新採用業務で使用（貸与）可能なシステム利用端末の台数  
【受託者が準備する任意の履行場所で使用する場合】約 20～30 台  
【現センターの一部区画で使用する場合】10 台

なお、現センターの設置場所の床面積は約 120 坪である。また、現センターの設置場所には執務室のほか、会議室（10 人程度収容）、休憩室（40 人程度収容）、救護室（2 ベッド）がある。

次期センターを履行する場所の設置条件を以下のとおりとする。

受託者は、業務遂行に必要な履行場所として受託者所有物件、賃借物件のいずれも可とするが、以下の要件を満たしたセンターを設置しなければならない。

#### ア 建物要件

- ・ 横浜市新市庁舎（住所：横浜市中区本町 6 丁目）から半径 1 km 以内、かつ、片道 15 分程度（指定の時間内であれば、公共交通機関を利用することも可能とする）の場所に設置すること。
- ・ 次期センターを設置しようとする建物は、昭和 56 年「新耐震基準」適合の鉄筋コンクリート造の建築物に格納されていること。
- ・ 次期センターを設置しようとする建物は、横浜市行政情報ネットワークが敷設可能なビルであること。（横浜市行政情報ネットワークが敷設可能か否かの確認は、契約締結後に本市が行う。確認の結果、敷設が不可能なビルであった場合は、再度受託者が設置場所を準備すること）なお、次期センターを設置しようとする建物へ横浜市行政情報ネットワークを敷設する工事は、本市が行うものとする。
- ・ 各種業務を行うにあたり、原本性を求められる書類の授受については、各学校と次期センター間を学校メールカーが運搬するため、学校メールカーが一時的（15 分程度）に駐車できるスペースを有する場所に設置すること。ただし、横浜市新市庁舎から徒歩 5 分以内の場所についてはこの限りではない。
- ・ 現在使用している電話番号で発信、着信ともに可能であること。（次期センターを設置しようとする場所が、該当電話番号を使用可能か否かは本市へ問い合わせること）
- ・ 受託者は、次期センターの設置にあたり労働安全衛生法等関係法令に基づく執務環境を確保しなければならない。

#### イ 業務スペース要件

- ・ 次期センターは、IC カード等によりセキュリティ管理された専用の入退出用ドアを有しなければならない。また、執務室にはセキュリティ保持のため、外部より直接入室することができない配置としなければならない。
- ・ 本市が貸与する業務用端末は、セキュリティワイヤーロックを施し、机に固定すること。または、施錠付きキャビネット等で保管すること。
- ・ 本市が貸与する書類は施錠できる書庫等で保管すること。
- ・ マイナンバー取扱区域を別途確保すること。マイナンバーの具体的な管理方法については、本市と協議のうえ、決定すること。
- ・ 本市が準備するネットワーク機器等の保管は、施錠付きのラックを用いる等した上で、盗難防止のために可搬状態を回避し、適切なサーバ保護の設置を施すこと。又は、別途サーバールームを設置し、入室が必要な者以外は入室できないための措置を講ずること。

#### (2) 次期センターの運営時間

次期センターの運営日は、原則として本市が定める休日（土日、祝日、12 月 29 日～1 月 3 日）を除く

日とし、ヘルプデスクの運営時間は原則として8時00分から19時00分までとする。学校閉庁期間（夏季休業期間：8月3日～8月16日、冬季休業期間：12月27日、12月28日、1月4日、1月5日）については、業務運営の必要性等を本市と協議のうえ、運営要否を決定することとする。なお、運営時間については、次期センター運営開始後の利用状況に鑑み、原則となる運営時間を下回らない範囲で、本市と別途協議するものとする。

受託者の作業日及び作業時間は原則として上記と同様とするが、業務スケジュールや繁忙期、緊急対応等により当該作業日又は作業時間での処理が困難である場合は、本市と別途協議するものとする。

また、条例等の改正により本市の開庁日時に変更が生じた場合は、別途本市と協議するものとする。

### (3) 本市が提供する物品等

本市が提供可能である物品を「別紙8\_貸与可能物品一覧」に示す。

業務繁忙期等の理由により「別紙8\_貸与可能物品一覧」に記載の数量を超えてノートPC（システム利用端末）を追加配備する必要がある場合は、本市にて準備するため、平成31年10月末までに本市に申請すること（追加配備するノートPCの使用開始は平成32年3月を予定）。原則、本稼働後の追加配備は認めないものとする。また、貸与されたノートPC（システム利用端末）のソフトウェア更新作業は受託者にて実施すること。

なお、「別紙8\_貸与可能物品一覧」に記載の物品のうち、一部物品（ノートPC（システム利用端末）約20～30台（※現センターの一部区画で使用する場合は10台）程度、モノクロレーザープリンター1台、プリンター台1台、3段ローキャビネット1台）については、センター移転前から貸与が可能である。

表5 貸与可能となるノートPCの台数

時期	貸与可能となるノートPCの台数
契約締結後から平成32年3月まで	約20～30台 ※現センターの一部区画で使用する場合は10台
平成32年4月以降	125台 ※上記に含まれない追加配備するノートPCは平成31年10月末までの申請で平成32年3月から使用可能となる。

### (4) 受託者が準備する物品等

#### ア ヘルプデスク電話設備

音声基盤(PBX)、電話機、ヘッドセットといったヘルプデスク電話設備は、「別紙8\_貸与可能物品一覧」に示すとおり、本市から提供可能であるが、受託者にて別途準備することも可能である。ただし、受託者が準備する電話回線やヘルプデスク電話設備の利用に必要な通話料、基本料、オプションサービス料等は受託者の負担とする。なお、機器選定にあたっては、委託仕様書に示すヘルプデスク実績、ヘルプデスク運営時間、SLA及びその他報告内容等を踏まえ、選定すること。

電話設備に係る留意事項は次のとおり。

- ・ 外線発着信、内線発着信、保留、モニタリング等の基本的な電話機の機能が利用できること。
- ・ 電話番号については本市から、その利用権利の譲渡を受けること。譲渡に必要な費用は受託者にて負担すること。
- ・ 本市が準備する応対履歴システムには問合せ元の電話番号の入力項目を設ける想定であるため、ナンバーディスプレイ表示が可能であること。
- ・ SLAの実績報告に必要な統計機能を有すること。
- ・ 通話録音、待機呼等における音声ガイダンスを流せる機能を有すること。
- ・ サービス利用者が携帯電話から問合せをすることがあるため、サービス利用者個人に通話料が発

生しない着信者課金サービスに加入すること。また、フリーダイヤルが利用できない場合の電話番号も準備すること。

- ・ 通話録音データは本市より特定の通話の提供依頼をした場合、翌日を起算とし、5営業日以内で提供すること。通話録音データは過去2年まで保管することとするが、保管方法については受託者の任意とする。
- ・ 通話録音データは本業務満了時に、業務満了から過去2年までのデータを本市に納品すること。納品方法は協議のうえ決定する。

参考情報として、現行事業者が準備している電話設備の環境について以下に示す。

<電話設備環境>

加入サービス：ひかり電話オフィスA（着信者課金サービス含む）

電話番号：2種類

電話回線数：47回線

同時着信可能数：22台

月額電話料金：35万～40万円程度（基本料、通話料、オプションサービス料含む）

※ 現行の運用では、ヘッドセットはヘルプデスク業務に従事するセンター職員のみ着用し、センターからサービス対象職員へ問合せをする場合（督促、申請内容の確認等）や、ヘルプデスクからの転送を直接サービス業務に従事するセンター職員が受け付ける場合はヘッドセットは着用していない。

## イ その他物品

審査書類等のコピー、センター通信の発行において複合機が必要となるが、複合機及び保守サービス等については受託者にて負担すること。

また、筆記用具（ペン、ファイル等）、コピー用紙等の消耗品、センター・各拠点間の書類の通送に用いる専用封筒、書類等を持ち運ぶための台車等の用具については、受託者が準備すること。

その他、「別紙8\_貸与可能物品一覧」に示す以外に受託者が必要とする物品等については、受託者負担にて用意すること。参考情報として、「別紙8\_貸与可能物品一覧」の「<参考>現行事業者が準備している物品一覧」に現行事業者が準備している物品を示す。

実際に必要となる物品等の詳細（サイズ、数量等）については、受託後に必要に応じて本市と別途協議のうえ、決定するものとする。

なお、センター移転において、受託者が準備した物品等の移転に係る費用は受託者にて負担すること。

## (5) 本市が準備予定の情報システム等

### ア 教職員庶務事務システム

#### (ア) 教職員庶務事務システムの概要

教職員庶務事務システムとは、勤務情報の管理や日々発生する届出・申請に関わる庶務事務業務をシステム化することにより、業務効率化や職員の事務処理に係る負担軽減に寄与するシステムである。

平成29年の教職員庶務事務システムの導入以前、本市の学校現場では、各種手当（扶養手当・住居手当等）等の申請及び承認手続きを、紙申請書及び紙管理簿で行っており、申請内容の確認及び集計作業の負荷が高い状況となっていた。これらの状況において、教職員庶務事務システムを導入することにより、業務負荷の増加を回避し、効率的な勤務情報管理及び手当申請管理業務等を実現している。

#### (イ) 教職員庶務事務システムの利用対象者

教職員庶務事務システムの利用対象者を以下に示す。

表6 教職員庶務事務システム利用対象者一覧（本人が申請する場合）

学校	職種	雇用形態	システム 利用予定	システム 利用対象外
小学校、 中学校、 義務教育 学校、 高等学 校、 特別支援 学校	校長、副校長、 教員 <sup>※1</sup>	正規・再任用	○	
		臨任	○	
		非常勤		○
	実習助手(特別 支援学校、高等 学校のみ)	正規・再任用	○	
		臨任	○	
		非常勤		○
	学校事務職員 <sup>※2</sup>	正規・再任用	○	
		臨任	○	
		非常勤	○	
	栄養職員	正規・再任用	○	
		臨任	○	
		非常勤		○
	用務員	正規・再任用	○	
		嘱託	○	
	調理員	正規・再任用	○	
管理員	非常勤		○	
図書館運営員	非常勤		○	
部活動指導員	非常勤		○	

※1 教員とは、主幹教諭、教諭、養護教諭、栄養教諭、講師をさす。

※2 高等学校の学校事務職員の本人申請については、システム利用対象外となる。

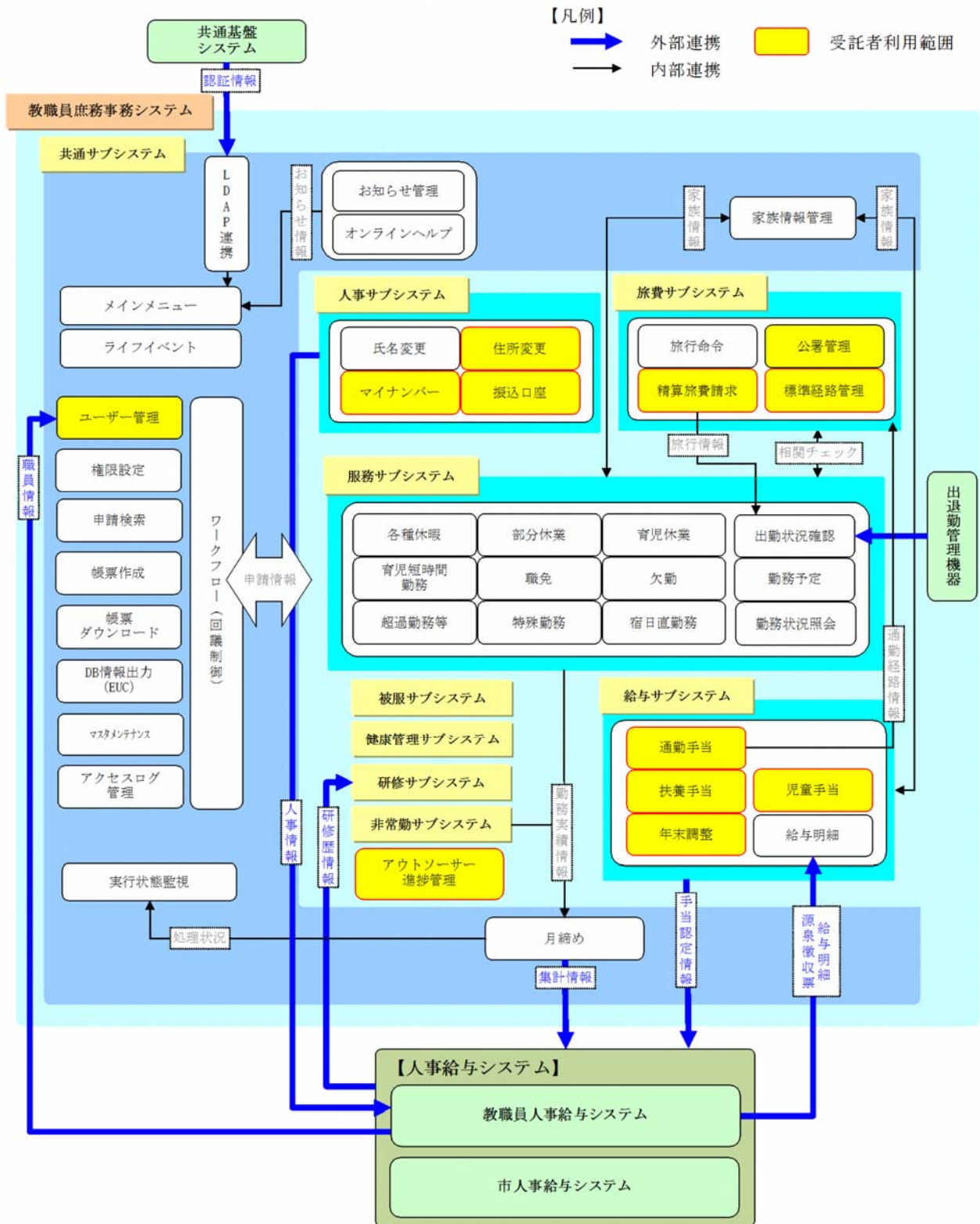
※3 会計年度任用職員のシステム利用については、今後、各種検討を経て決定することとなる。

#### (ウ) 教職員庶務事務システムのシステム全体構成

教職員庶務事務システムのシステム全体構成を「図5 教職員庶務事務システム システム全体構成」に、センター職員が利用する機能を、「別紙 11\_教職員庶務事務システム機能要件（アウトソーサー進捗管理機能）アウトソーサー進捗管理機能」に参考情報として示すが、図中の機能は代表例であり、改修等により現行システムと機能が異なる場合がある。



図5 教職員庶務事務システム システム全体構成



### イ 教職員人事給与システム

教職員の人事給与情報の管理、給与計算（給与支給に関する各種計算処理、追給戻入に係る再計算、実績管理、期末・勤勉手当計算、昇給・昇格、年末調整、口座振込、退職手当の計算を含む）、人事給与と統計及び各種帳票の印刷等を行うシステムである。

一部業務において教職員庶務事務システムで参照できない情報があるため、現在は業務責任者以上

が参照のみ実施できることとなっているため、参照権限の付与については本市と協議のうえ決定する。

#### リ 対応履歴システム

現在、対応履歴システムは現行事業者にて準備しているが、次期センター運営開始までに対応履歴システムを本市が準備する予定である。そのため、受託者はヘルプデスクへの入電、申請者への問合せ等、サービス対象者への全ての対応内容を対応履歴システムで管理すること。対応履歴システムは業務所管課も使用する予定であるため、記録する対応内容については受託者以外でも容易に理解できる内容とすること。

また、対応履歴システムの構築時に対応履歴システム構築事業者から受託者へヒアリング等を依頼する可能性があるため、主体的・積極的に協議・調整を行い、誠意を持って対応すること。

#### エ メール

サービス対象者とのコミュニケーション手段として、本市メールアカウントを貸与する。利用用途として主にヘルプデスクへの問合せを想定している。

業務所管課との連絡においては、受託者にてメールアカウントを準備すること。ただし、業務責任者以上については、メールアカウントの貸与が必要と本市が判断した場合は、メールアカウントを貸与するものとする。

#### オ 入退室管理システム

情報セキュリティ上の適切な管理を実現するため、入退室管理システムの導入は受託者で実施し、IDカードの発行、管理も受託者にて実施すること。また、発行状況を台帳等で管理し、本市からの依頼があった場合は速やかに提示すること。

##### <入退室管理システムの機能概要>

- センター各職員に ID カードの発行
- ID カードによる施錠・解錠
- ID カードにより、入退室可能な時間・曜日の制御
- ID カードによる入退室のログの取得・参照・出力

#### カ その他システム等

原則、センター運営を行うにあたり上記ア～オのシステムのみを利用する想定だが、これらのシステム以外に進捗管理、FAQ 等のセンター運営に必要なシステムを導入することで、本市にとって有用性の高い効果が得られる場合は、当該システム導入に係る提案を行っても構わない。但し、導入の際には以下の点に留意すること。<システム導入にあたっての留意事項>

- 導入にあたっては、必ず事前に本市の了承を得ること。
- 原則本市イントラネットへ接続することとし、そのシステム利用に必要となる ICT 機器（パソコン、プリンタ、サーバ、ネットワーク回線等）について、本市の資産を活用すること。その活用範囲を別途本市と協議すること。特に、本市イントラネットを敷設していれば本市の仮想サーバは使用可能であるが、使用する容量については本市と協議のうえ、決定すること。協議の結果、本市の資産を活用しないこととなった ICT 機器については、受託者が準備及び負担すること。
- 原則、スマートフォン、タブレット、スマートウォッチ、USB メモリ等の ICT 機器は利用しないこと。
- 本市イントラネットに接続せずに利用するシステムの場合は、そのシステム利用に必要となる ICT 機器（パソコン、プリンタ、サーバ、ネットワーク回線等）は受託者が準備及び負担

すること。

その他システムの導入にあたっては、本市の情報セキュリティに係る各種管理規定（詳細は「参考資料1\_個人情報取扱特記事項」、「参考資料2\_情報セキュリティ管理規程」、「参考資料4\_電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項」、「参考資料7\_個人情報を記録したシステムにおける端末機によるデータの更新、検索等の操作の記録に関する要綱」、「参考資料8\_行政情報ネットワーク運用管理規程」を参照のこと。）を遵守すること。また、受託者内での勤怠管理等に必要なシステムがある場合は、システム利用に必要となる ICT 機器は受託者が準備及び負担すること。現行事業者が導入するシステムを参考情報として以下に示す。

- ・ 対応履歴管理システム
- ・ 受付管理システム
- ・ 納品システム
- ・ 情報周知システム
- ・ 勤怠管理システム
- ・ Microsoft Excel(その他集計用等)

## (6) 拠点間の送送

各種業務を行うにあたり、原本性を求められる書類の授受や、紙媒体を利用した各種申請を行う業務があり、各拠点（方面別学校教育事務所、各学校）とセンター間の書類等の集配が必要となる。

現行運用においては、各拠点（方面別学校教育事務所、各学校）と教育委員会事務局間の書類等送送を行うにあたり専用の学校メールカーを利用している。

本業務においても、現行運用と同様学校メールカーを利用し、書類等の授受を行うこと。

学校メールカー利用に係る前提条件を以下に示す。

<学校メールカー利用に係る前提条件>

- 各学校と教育委員会事務局・各学校教育事務所等の間を、月曜から金曜の週5回配送車両が巡回し、文書等を配送する。
- 学校の夏休み及び冬休みの期間については、運行回数が減少する。参考までに、平成29年度の運行回数を以下に示す。  
[参考：平成29年度夏休み及び冬休みの運行回数]  
夏休み期間：7月24日（月）から8月18日（金）の期間は月、水、金の週3回の運行  
冬休み期間：12月28日（木）から1月4日（木）の期間は運行休止
- センター移転前、受託者は、各拠点に書類を送付する際は関内駅前第一ビルの集配室（以下、「集配室」という。）に設置された専用のコンテナボックス（以下、「専用コンテナ」という。）に書類を格納すること。受領する際は専用コンテナから取得すること。また、コンテナボックスについては、受託者にて準備すること。センター職員の集配室への入館可能時間は10:30～11:00の時間とするが、受領する文書量に応じて集配室と調整のうえ、変更となる場合もある。また、集配室以外にも同ビル内の制度所管課へ書類を直接授受する場合もある。
- センター移転後、移転後センターの設置場所が横浜市新市庁舎から徒歩5分以内であれば集配室で書類等を授受する方法となる。徒歩5分を超える設置場所となる場合で、かつ、本市が別途指定する期限までに受託者が準備する次期センター履行場所が決定した場合は、学校メールカーの巡回ルートに組み込まれ、学校メールカーによる書類等の受領、送付の対応方法となる。したがって、受託者はいずれの書類等の授受方法となっても対応すること。
- センター・各拠点間の書類等の授受に用いる専用のバッグを受託者にて準備すること。（本市が指定する規格で準備すること）
- 書類送付時は、送付票を作成し、上記専用の封筒に送付書類と合わせて封入すること。封入

- 後、封筒に所属・職員氏名を記載のうえ、集配室に設置された専用コンテナに格納すること。  
また、書類授受簿を作成し、書類が適正に管理できるようにすること。
- 書類受領時は、本市指定の日付入り受付印又は再受付印を状況に応じて、各申請書類の指定の場所に押印すること。

原則学校メールカーを利用することとするが、大量の物品等を一齐に発送する必要がある場合や書類等を緊急に発送する必要がある場合等については、本市と別途協議のうえ、郵便局等の利用を許可するが、郵送費用は、受託者が負担すること。また、次期センターと外部機関間で書類の授受等が発生する場合の郵送費等も受託者の負担とする。現行のセンター運営における外部機関への郵送は年10件程度である。

拠点間の通送においては、本市が定める「横浜市個人情報の保護に関する条例」、「個人情報取扱特記事項」、「情報セキュリティ管理規程」（詳細は「参考資料1\_個人情報取扱特記事項」、「参考資料2\_情報セキュリティ管理規程」を参照のこと。）等を遵守し、職員の個人情報保護や業務上の機密保持を厳守できるよう細心の注意を払うこと。

学校メールカー利用に係る前提条件と同様に、学校メールカーを利用しない場合であっても書類の授受を行った記録を残すこと。

#### 4. 委託業務要件

##### (1) 次期センター運営準備業務

###### ア プロジェクト計画書の策定

本プロジェクトを推進するにあたり、以下の項目を記載した計画書を策定すること。

<業務実施計画書記載項目>

- 目的・目標
- 体制
- マスタースケジュール
- プロジェクトの対象範囲
- プロジェクト管理方法（進捗管理、課題・リスク管理等）
- 前提条件
- 本市への依頼事項
- 計画書改正要領
- 成果物一覧
- 標準用語集

###### イ 業務詳細設計

##### (7) 直接サービス業務に係る業務詳細設計

直接サービス業務を行うにあたり、本市が作成した業務フロー、業務概要説明書、各種事務マニュアル及び本市が貸与する現行事業者が作成した業務手順書（業務フロー、業務手順、画面操作マニュアル、イレギュラー案件一覧、添付書類一覧等）等を基に、所管課等へのヒアリングを実施のうえ、次期センターにおける業務マニュアル、チェックリスト等の実業務を行ううえで必要な成果物を作成すること。

また、業務マニュアルについては、サービス対象職員向けマニュアルも作成すること。特に、サ

ービス対象職員向けマニュアルについては、各種申請に必要な証憑等の準備から最終的な処理（認定等）結果等の確認までの一連の作業を記載したマニュアルとすること。

なお、成果物作成の前提となるマニュアル等の資料提供や作成した成果物のレビューは本市が行い、受託者は成果物の作成、受託者内部での成果物のレビューを行う等、成果物を作成するにあたっての本市と受託者の役割を明確にすること。

平成32年4月のセンター運営開始以降においても業務手順に変更が生じた場合は速やかにセンター職員向けマニュアル、サービス対象職員向けマニュアルを変更し、その内容を事前に本市に報告し、承認を得ること。また、業務マニュアルの全面的な改訂（たな卸し）は年1回実施すること。

#### (イ) ヘルプデスク業務に係る業務詳細設計

ヘルプデスク業務を行うにあたり、現行運用に係る各種事務マニュアル、教職員庶務事務システムの操作マニュアル等を基に、所管課等へのヒアリングを実施のうえ、必要となる業務マニュアル、問合せ履歴管理、FAQ コンテンツの作成等を行うこと。

##### a 照会応答業務

照会応答業務を行うにあたり、必要となる業務マニュアルの作成及び問合せ履歴管理方法の定義を行うこと。特に、ヘルプデスク内で回答が難しい場合のエスカレーション方法については、センター所管課、制度所管課、教職員庶務事務システム運用保守業務受託者と協議のうえ、決定すること。

##### b センター通信の発行（月次）

当月に予定されているイベントに係る良くある質問、次月に想定される申請等の方法を職員に周知するためのセンター通信を発行すること。発行にあたり、センター所管課と協議のうえ、作成プロセス（コンテンツの検討方法、センター通信の作成・承認手順等）を明確にすること。

なお、受託者の業務効率化等のため、学校への周知等が必要な場合は、センター通信の増刊号を発行してもよい。

#### (ウ) FAQ 管理

受託者は、照会応答業務を行ううえで必要となる FAQ について、FAQ 管理方法の定義及びセンター運営開始に向けた FAQ コンテンツの作成を行うこと。

FAQ 管理方法については以下を想定している。FAQ コンテンツは教職員庶務事務システムの FAQ 機能を利用し、センター職員向け、サービス対象職員向けで閲覧範囲の設定が可能である。

なお、教職員庶務事務システムの FAQ コンテンツのメンテナンスは現行事業者も実施しているため、重複することがないよう留意すること。

＜想定する FAQ 管理方法＞

利用者からの照会内容を蓄積すること。

蓄積した照会内容について、過去に事例のない照会内容や頻繁に発生する照会内容等を抽出すること。

抽出した照会内容について、教職員庶務事務システムの FAQ 等への掲載の必要性を本市と協議すること。

協議の結果、教職員庶務事務システムの FAQ 等への掲載が必要となった場合は、FAQ コンテンツのメンテナンス（作成・編集等）を行うこと。

#### (エ) 大規模災害発生時等への対応方法に係る業務詳細設計

大規模災害発生への対応については、「横浜市業務継続計画」（詳細は「参考資料5\_横浜市業務継続計画（BCP）【地震編】－平成29年度修正版－」を参照のこと。）に基づき災害復旧計画書を策

定すること。本業務の委託期間を通じて、大規模災害発生時には災害復旧計画書の内容に基づき、災害復旧を行うこと。

災害復旧計画書の内容を以下に示す。

<災害復旧計画書>

- 大規模災害発生時のエスカレーション方法を明確にすること。
- 大規模災害発生時の体制構築方法を明確にすること。
- 大規模災害発生に伴うリスクを洗い出し、リスク毎に対応方法（低減、回避、保有、移転）を定義すること。
- センター運営復旧に向けた手順を明確にすること。

ウ 次期センター設置場所への機能移転

次期センターの運営を行うにあたって、次期センター設置場所への機能移転を実施すること。機能移転を実施するにあたり、本市と協議のうえ、移転計画書を作成し、役割分担、移転の時期、スケジュール等を決定し、本市の承認を得たうえで、移転を行うこと。また、移転が完了した時は、速やかに移転実施報告書を提出すること。

エ 要員計画・育成

業務繁忙期への人員の配置等を行い適切な業務運営を実施するにあたり、業務詳細設計に基づき、次期センター運営開始後の受託者の要員配置・育成計画書を作成すること。想定する要員配置・育成計画書の内容を以下に示す。

<要員配置・育成計画書の内容（想定）>

- 業務繁忙期等を考慮したうえで、月毎の必要な要員数、体制等を算出するための方法を明確にすること。
- 業務繁忙期に臨時職員を追加する場合の増加人数及び期間を明確にすること。
- 体制に変更が生じた場合の本市への報告方法を明確にすること。
- 次期センター運営開始に向けた、業務マニュアル、利用システム等の習熟に係る育成方法を明確にすること。また、次期センター運営開始後の新規追加要員に対しての業務マニュアル、利用システム等の習熟に係る育成方法についても明確にすること。

オ SLA の締結

(ア) 基本方針

SLA は、本市と受託者間で、業務（直接サービス業務、ヘルプデスク業務等）を円滑に行い、受託者から提供されるサービス品質を一定のレベルで保つために、相互の役割や項目、管理指標を設定するものである。各業務の詳細設計が確定した後、サービスレベル定義を実現するための詳細実現手順を双方合意のうえ策定することで、サービスレベルの双方合意（Service Level Agreement）とする。

本業務においては、努力目標型の協定とし、委託費用の減額等のペナルティは設定しないが、SLA が遵守できない場合においては受託者にて改善策を実施し改善する必要がある。また、改善策の実施に関する費用は、すべて受託者の負担とする。

改善策を複数回講じても一向にレベルが遵守されない等、受託者の信頼性、信用性及びパートナーとしての品格について著しい欠落が認められた場合、本市「委託契約約款」に基づき「損害金の請求」（委託契約約款 第 35 条 履行遅延の場合における損害金等）及び「委託契約の解除」（委託契約約款 第 36 条 委託者の解除権）を行う可能性がある。

委託契約の解除に伴う、次期受託者に移行するための経費（次期受託者への業務引き継ぎに係

る費用、ファシリティに係る費用等)は受託者の負担とする。

#### (イ) SLA の作成・更新

SLA 項目と要求水準は契約期間を通じて、継続的に更新すること。また、SLA の作成・更新は、本市と受託者の双方協議のうえで実施すること。

現時点で想定する SLA 項目と要求水準を「別紙 7\_サービスレベル一覧」に示す。

なお、ヘルプデスク業務に係るサービスレベルについては、「表 11 照会応答業務の運営に係る要件」及び実際の運営状況に鑑み、適宜本市と協議のうえ、調整を行うこと。

#### (ウ) SLA の範囲と責任

SLA 項目で定義する内容について協定を締結し、SLA 協定書に基づき設定した目標を達成するよう努めること。また、責任範囲については本市と調整を行い決定すること。

#### カ センターの変更に係る周知

サービス対象職員に対して、センターの変更に係る周知を行うこと。

事業者交代による運用の変更があった場合、現場(各学校)の混乱を防ぐため、次期センター運営開始までに、次期センターの利活用方法を逐次周知し、円滑な業務運営が行われるようにすること。具体的な周知方法については、本市と協議のうえ、決定すること。

#### キ 教職員庶務事務センター利用マニュアルの策定

次期センター運營業務を行うにあたり、利用者(本市職員、受託者等)が次期センター施設、次期センター施設内の設備等を利用する際に遵守すべき事項をまとめた教職員庶務事務センター利用マニュアルを作成すること。

次期センター運営開始後は、当該マニュアルに記載したルール等を遵守すること。

以下に示す内容については、教職員庶務事務センター利用マニュアルに含めることとし、必要に応じて受託者にて内容を追加すること。

<教職員庶務事務センター利用マニュアルの内容>

- センター施設の概要(レイアウト図を記載のうえ、マイナンバー取扱区域及び書類の保管場所を明記すること)
- 入退室に関する手順(ICカード紛失時の対応方法含む)
- 機密情報の取扱方法
- 書類、機器等の持込み・持出しルール
- 逋送、郵便及び宅配等への対応方法

#### ク 現行事業者からの引継ぎ

現行事業者と打ち合わせ等を実施し、業務知識、仕掛け案件等の引継ぎを受けること。

#### ケ 並行稼働

受託者は受託者が準備する履行場所もしくは現センターの一部区画において本番同等業務を実施し、業務工程及び成果物の品質について業務報告を行い、次期センター運營業務開始にあたって本市の承認を受けなければならない。

並行稼働期間中の対象業務及び並行稼働完了基準については、本市と受託者の協議により決定する。並行稼働期間中の業務実施において、センターで保管している過去分の審査書類(コピー)を受託者履行場所へ持ち出す場合は、本市の個人情報取扱規定等に則り、提供の可否について協議のうえ決定する。提供が可能となった場合において、個人情報のマスキング、書類コピー等の作業は受託者にて負担すること。

また、並行稼働から受託者単独での稼働に切り替えを円滑に実施するため、現行事業者から段階的

に業務を移行する等のスケジュールを策定すること。

## コ 運営準備実施報告

次期センター運営準備に係る各種業務の実績報告（納入成果物等）を行うこと。実施報告について、想定する内容は以下のとおりである。

＜実施報告記載内容＞

- 次期センター運営準備業務の実施概要（各業務で行った作業、作成した成果物、実施体制等）
- 次期センター運営開始に向けた品質評価結果
- 仕様内外の調整結果
- 次期センター運営開始にあたり留意すべき事項 等

## サ プロジェクト管理

### (7) 基本方針

本業務の推進にあたり、受託者は、プロジェクト計画書を策定し、本市にあらかじめ提示して双方で協議した結果を反映した後、プロジェクト計画書に規定するプロジェクト管理方針に基づいたプロジェクト管理を実施すること。

### (イ) プロジェクト管理要件

受託者は、作成し承認されたプロジェクト計画書に基づき、プロジェクト管理を行うこと。プロジェクト管理を行うための様式（案）、管理項目（案）は本市が提示する。受託者は必要に応じて様式、管理項目を修正し、本市の承認を得ること。

また、会議体を設置して、定期的な報告を実施すること。受託者は、本市と受託者に係るメンバー間のコミュニケーションツールを用いて、本業務に携わる全てのメンバーに対して情報・データ共有や会議開催周知等が迅速且つ効率的に行えるようにすること。

プロジェクト管理で想定する主な管理項目の詳細を以下に示す。

表7 プロジェクト管理で想定する主な管理項目

主な管理項目	管理項目の詳細
進捗管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・プロジェクト計画策定時に定義したスケジュールに基づく進捗管理を実施すること。</li> <li>・受託者は、予定スケジュールと実績スケジュールの差と要因を把握し、進捗の自己評価を実施し、定例報告会において本市に報告すること。</li> <li>・進捗及び進捗管理に是正の必要がある場合は、その原因及び対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定し、本市への説明了承のもと、その策を実施すること。</li> </ul>
課題・リスク管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・プロジェクト計画策定時に抽出したリスクを管理し、リスクが顕在化した場合は課題として管理すること。</li> <li>・受託者は、リスクが実際に発生したかどうか監視し、リスクが実際に発生した場合には、本市に報告すること。</li> <li>・課題発生時には、速やかに対応策を明らかにし、本市と協議のうえ、対応方法を確定し、課題が解決するまで継続的に管理すること。</li> </ul>
品質管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・プロジェクト計画策定時に定義した品質管理方針に基づく品質管理を実施すること。</li> <li>・受託者は、品質基準と状況の差の把握、品質の自己評価を実施し、各工</li> </ul>



主な管理項目	管理項目の詳細
	<p>程完了報告会において本市に報告すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>品質及び品質管理に是正の必要がある場合は、その原因と対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定し、本市への説明了承のもと、その策を実施すること。</li> </ul>

#### (ウ) 会議体設置要件

受託者は、定期報告の会議体として「定例報告会議」「作業部会」「工程完了報告会」等を設置することとし、必要な報告書類を会議開催の前々開庁日の正午までに作成、本市へ送付のうえ、会議終了後5営業日以内に、会議内容を書面で本市へ報告し、その了承を得ること。

なお、規定した以外の会議が必要な場合、適宜必要な会議を開催すること。（以下に示す実務関係者の会議体以外に、必要に応じて本市が主催する各会議にも出席すること。）

また、各会議には必要に応じて調達支援等事業者が出席する。

表8 会議体設置要件

会議体名	実施内容	
定例報告会議	目的	プロジェクト計画策定時に定義したプロジェクト管理方針に基づく進捗、課題・リスク、品質、変更管理を実施すること。
	主催者	受託者
	参加者	本市、受託者（総括責任者、業務責任者）、調達支援等事業者
	開催サイクル	定期的に開催することとし、詳細は本市と協議のうえ、決定すること。 定例報告会は隔週程度、管理者層への報告は1か月に1回程度と想定するが、必要に応じて適宜開催すること。
	報告書類	進捗報告書、課題管理表、変更管理票、WBS、その他必要と思われる報告資料等
各作業部会	目的	要件・仕様の調整、進捗管理、課題管理等に関する方策・作業内容の検討・調整等を行うこと。
	主催者	受託者
	参加者	本市、受託者（業務責任者、チームリーダー）、調達支援等事業者
	開催サイクル	定期的に開催することとし、詳細は本市との協議のうえ決定すること。
	報告書類	検討資料等
各工程完了報告会	目的	本市及び受託者の責任者が参画したうえで、該当する工程成果物を承認すること。 成果物の品質を検査すること。品質検査実施時の受託者の体制には、以下の要員を参画させること。 ・ 検査対象の成果物に係る作業に関わった要員
	主催者	受託者
	参加者	本市、受託者（総括責任者、業務責任者）、調達支援等事

会議体名	実施内容	
		業者
	開催 サイクル	以下の各工程完了時等 - 業務（準備、本番稼動判定）
	報告書類	各工程における設計書、テスト結果報告書等の成果物及び実施報告書等

## (2) 次期センター運営業務

### ア 次期センター運営計画書の策定

業務詳細設計にて策定した各種業務実施手順、要員計画、業務実施スケジュール等を含めた、次期センター運営計画書（年次・月次）を作成・提示し、本市と協議のうえ、承認を得てから運営を開始すること。想定する次期センター運営計画書（年次・月次）の内容を以下に示す。

表9 次期センター運営計画書（年次・月次）の内容

対象業務	内容
直接サービス業務 及びヘルプデスク 業務	報告対象期間の対応実績及び次年度又は次月の業務イベントを踏まえた次期センター運営計画書を作成し、当該内容について報告すること。  <想定する記載項目> - 業務スケジュール（年間・月間） - 要員体制 - プロジェクト管理方法（進捗管理、リスク・課題管理、品質管理等） - 業務実施にあたっての留意事項 - 本市への依頼事項 等

### イ 直接サービス業務

直接サービス業務は、教職員庶務事務システム及び紙媒体による教職員からの各種申請・届出を受け付け、申請内容の確認、実質認定、システム入力等の事務を集中処理するものである。

各業務の詳細な業務内容及び業務の流れ等については、「別紙1\_直接サービス業務一覧」、「別紙2\_業務フロー」、「別紙3\_業務概要説明書」及び「別紙13\_各業務申請書等帳票」を参照すること。

また、平成29年度の受付・処理件数及び次期センター運営業務委託における想定受付件数を「別紙4\_処理件数等一覧」に示す。想定受付件数は現在の任用形態を前提とした受付件数であり、平成32年度より導入される会計年度任用職員を考慮した件数ではないため、実態として各業務で件数の増減が見込まれることに留意すること。

なお、イレギュラーではあるが、センター受付対象外の書類の返却作業が発生することがある。

### (ア) 給与事務に係る業務

直接サービス業務のうち給与事務に係る業務の概要を以下に示す。（括弧内に業務番号を示す。）

<給与事務に係る業務の概要>

- 児童手当認定（A-1）
- 児童手当現況届（A-2）
- 住居手当認定・住所（変更）登録（A-3）
- 契約更新に伴う住居手当認定申請の依頼（A-4）

- 通勤手当認定 (A-5)
- 扶養手当認定・扶養状況変更 (A-6)
- 給与口座振替届の確認 (A-7)
- 扶養状況等確認 (年末調整前) (A-8)
- マイナンバー登録 (A-9)
- 年末調整の各種申告書確認 (A-10)
- 出張旅費の経路等確認 (A-11)
- 税額決定通知書の配付 (A-12)
- 住民税切替依頼の送付 (A-13)
- 退職関連書類の受領等 (A-14)

#### (イ) 福利厚生に係る業務

直接サービス業務のうち福利厚生に係る業務の概要を以下に示す。(括弧内に業務番号を示す。)

<福利厚生に係る業務の概要>

- 財形貯蓄 新規募集 (B-1)
- 財形貯蓄 変更解約手続き (B-2)

#### (ロ) 社会保険に係る業務

直接サービス業務のうち社会保険に係る業務の概要を以下に示す。(括弧内に業務番号を示す。)

<社会保険に係る業務の概要>

- 雇用保険 資格取得に係る補助事務 (C-1)
- 雇用保険 資格喪失に係る補助事務 (C-2)
- 社会保険 資格取得に係る補助事務 (C-3)
- 社会保険 資格喪失に係る補助事務 (C-4)
- 社会保険 医療費のお知らせの配付 (C-5)

#### (ハ) その他

直接サービス業務のうちその他業務の概要を以下に示す。(括弧内に業務番号を示す。)

<その他業務の概要>

- 非常勤講師の住所入力等 (D-1)

#### (ニ) 留意事項

- ・ 内容確認等で不明点があった場合は、適宜業務責任者より業務所管課にエスカレーションすること。
- ・ 過去のエスカレーション案件のうち、委託範囲に含まれる内容については、以後センターで適切に対応できるようマニュアル等で管理すること。
- ・ 誤認定が発生した場合は再発防止のため、マニュアル等に随時反映すること。
- ・ センターでの認定補助・承認後、必要に応じて次の決裁者へ情報を引き継ぐこと。
- ・ 「別紙2\_業務フロー」「別紙3\_業務概要説明書」に示す委託職員②はSLAが達成でき、かつ、委託職員①よりも経験が豊富で業務をより精確に推進できる要員を配置されることを想定しているが、詳細については別途本市と受託者で協議のうえ決定する。

#### ウ ヘルプデスク業務

##### (ア) 照会応答業務

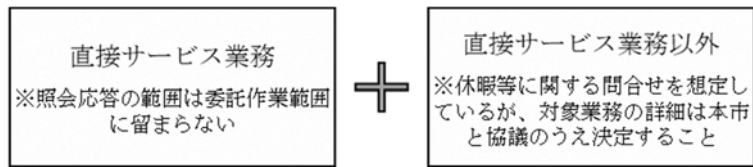
ヘルプデスクは、各学校の教職員等からの問合せの一括窓口として設置している。

ヘルプデスクの問合せ内容として、直接サービス業務以外の業務に関する問合せや、教職員庶務事務システムの利用方法等の問合せにも対応が必要となる。照会応答業務における対象業務範囲を以下に示す。

＜業務に関する問合せの範囲＞

- 直接サービス業務をはじめとした各種業務における手続き方法や制度内容に関する利用者からの照会に対して回答すること。

図6 照会応答業務における業務に関する問合せの範囲



＜教職員庶務事務システムに係る問合せの範囲＞

- 「3. 本業務の前提条件 (5)本市が準備予定の情報システム等 ア 教職員庶務事務システム (ウ)教職員庶務事務システムのシステム全体構成」に記載された機能に対する問合せに対応すること。

ヘルプデスクの照会応答範囲の例を以下に示す。なお、以下の対応内容例は、全ての対応範囲ではなく一部であるため留意すること。

表10 ヘルプデスク照会応答範囲の例

内容	種別	
	システム操作方法	制度
出勤・退勤登録	○	○
時間外勤務記録・超過勤務申請	○	○
諸手当（扶養・住居・通勤・児童）	○	○
年末調整	○	○
マイナンバー登録	○	○
旅費	○	○
給与口座振替	○	○
住民税	×	○
休暇	○	○
職免	○	○
非常勤職員の住所登録	○	○
社会保険	×	○
市共済組合関係	△（一部あり）	○
氏名変更	○	○
休職・休業等	△（一部あり）	○
教職員庶務事務システム機能	○	×
センター通信	×	○

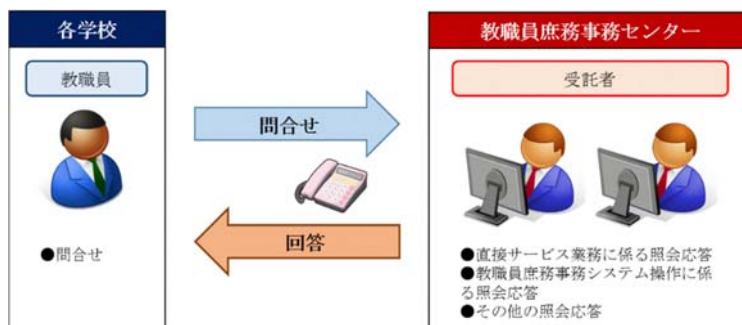
**a ヘルプデスク内で回答可能なケース**

各種問合せに対し、想定問答を参照しながら回答すること。

対応の記録を管理し、回答の均一化、ナレッジの蓄積及び想定問答の更新を行うことで、問合せに対して可能な限りヘルプデスク内で回答可能な仕組みを構築すること。

ヘルプデスク内で回答可能なケースのヘルプデスク業務に係るイメージ図を以下に示す。

図7 ヘルプデスク内で回答可能なケースのヘルプデスク業務に係るイメージ図



**b ヘルプデスク内で回答が難しくエスカレーションが必要なケース**

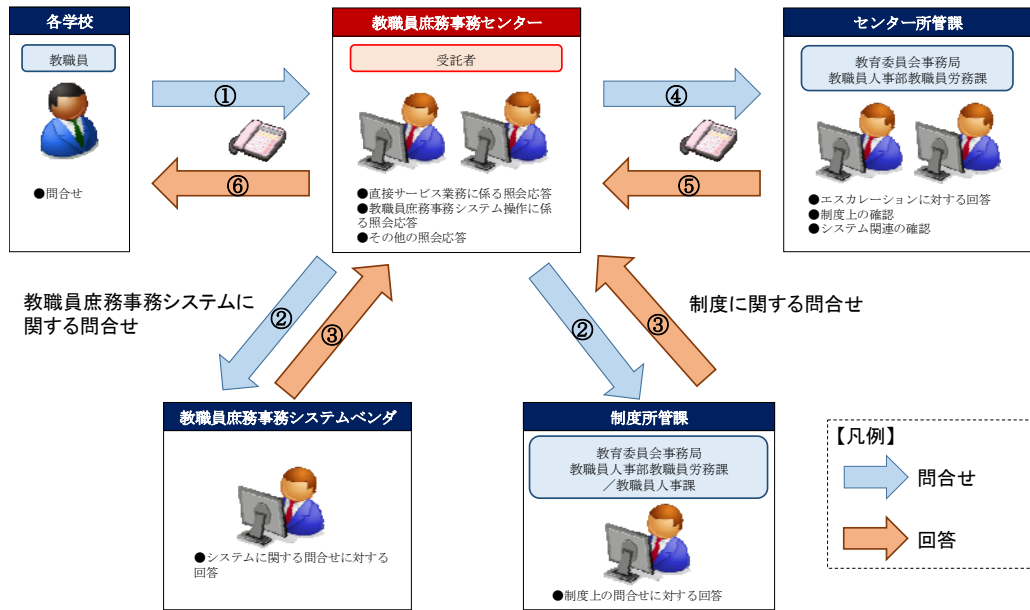
問合せ内容によっては、ヘルプデスク内で回答ができず、制度所管課又は教職員庶務事務システム運用保守業務受託者（以下、「庶務事務システムベンダ」という。）へのエスカレーションが必要となるケースも想定される。

そのため、受託者は次期センター運営開始までにセンター所管課、制度所管課、本市システム部門、庶務事務システムベンダとの協議を行い、エスカレーション項目を予め決定し、次期センター運営開始後は月次の業務実施報告会等で協議し、随時項目の詳細化・見直しを図ること。

また、実際にエスカレーションを行ったケースについては、次回以降同様の事案が発生した際に、エスカレーションせずにセンター内で対応できるよう想定問答の管理等を行うこと。

エスカレーションが必要なケースのヘルプデスク業務に係るイメージ図を以下に示す。

図8 ヘルプデスク内で回答が難しくエスカレーションが必要なケースのヘルプデスク業務に係るイメージ図



- ① 教職員からセンターへの問合せ
- ② センターから庶務事務システムベンダ又は制度所管課への問合せ
- ③ 庶務事務システムベンダ又は制度所管課からセンターへの回答
- ④ センターからセンター所管課への最終回答方針の問合せ
- ⑤ センター所管課からセンターへの最終回答方針の回答
- ⑥ センターから教職員への回答

c 照会応答業務の運営に係る要件

照会応答業務の運営に係る要件を以下に示す。

なお、トラブル発生時には、随時その内容をセンター所管課に報告すること。

表 11 照会応答業務の運営に係る要件

分類	詳細
対応品質に係る方針	<p>迅速かつ適切な対応を行うため、以下の方針に基づき運営すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務を効率化し業務品質を担保するため、想定問答の管理を行うこと。</li> <li>・ 対応マニュアル等を作成し、提供するサービス品質の均一化に努めること。</li> <li>・ エスカレーションについては、内容を明確に庶務事務システムベンダ、制度所管課及びセンター担当者に伝えること。</li> </ul> <p>なお、電話対応に係る品質については、電話機の録音機能を用いて記録し、品質分析を行うこと。</p>
問合せ方法	電話、メール
受付時間	8:00～19:00 (年末年始 (12月29日～1月3日)、土日)

分類	詳細
	祝日を除く)
実績件数	「別紙 9_ヘルプデスク運営実績」に示す。
1 次回答期限 ※ヘルプデスク内での 回答が難しい場合の回 答予定日の連絡を含む	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 電話 当日中に回答を行うこと。</li> <li>・ メール（18 時までに受け付けた問合せ） 当日中に回答を行うこと。</li> <li>・ メール（18 時以降に受け付けた問合せ） 翌日午前中までに回答を行うこと。</li> </ul>
最終回答期限	問合せ受付翌日から 5 開庁日以内に最終回答を行うこと

#### (イ) センター通信の発行（月次）

当月に予定されているイベントに係る良くある質問、次月に想定される申請等の方法をまとめた各職員へ配布するセンター通信を発行すること。（例：4月の異動に伴う各種申請、11月の年末調整等。）また、カラーで印刷したセンター通信を各学校1部ずつ配付すること。各学校では白黒で印刷することがあるため、白黒でも見やすい配色にすること。

なお、受託者の業務効率化等のため、学校への周知等が必要な場合は、センター通信の増刊号を発行してもよい。

### エ システムメンテナンス業務

#### (ア) FAQ 管理

次期センター運営準備業務の業務詳細設計にて定義した FAQ 管理方法に従い、下記の FAQ 管理を行うこと。

＜想定する FAQ 管理方法＞

利用者からの照会内容を蓄積すること。

蓄積した照会内容について、過去に事例のない照会内容や頻繁に発生する照会内容等を抽出すること。

抽出した照会内容について、教職員庶務事務システムの FAQ 等への掲載の必要性を本市と協議すること。

協議の結果、教職員庶務事務システムの FAQ 等への掲載が必要となった場合は、FAQ コンテンツのメンテナンス（作成・編集等）を行うこと。

#### (イ) 旅費機能に係るマスタメンテナンス

旅費に係る標準経路登録申請、用務地登録申請が学校事務職員から送付されるため申請内容を確認し、教職員労務課の承認後、教職員庶務事務システムに登録すること。業務の流れ、詳細については「別紙 10 旅費業務に係るマスタメンテナンス」に示す。

＜平成 29 年度実績件数＞

受付件数：標準経路登録申請 1,683 件、用務地登録申請 245 件

登録件数：標準経路登録申請 1,270 件、用務地登録申請 196 件

また、登録されている用務地で住居表示の実施があった場合は受託者にて修正を実施すること。

**(6) センター職員のユーザ権限設定**

教職員庶務事務システムでのユーザ権限設定の利用権限を受託者に付与するため、センター職員の体制変更に応じてユーザ権限設定を実施すること。その際、センター職員の従事する業務に応じて利用範囲を設定すること。特にマイナンバーについては、マイナンバー取扱者へのマイナンバー登録・参照等の権限設定を本市が実施する。

また、ユーザ権限の管理状況は本市に月次報告すること。

**オ 年末調整説明会の実施**

受託者は年末調整の制度、システム操作方法、手続き方法等について学校向けに説明する集合型説明会の準備、説明を実施すること。

説明会準備では本市が提供する過去の説明会資料の修正を受託者にて実施し、説明会では、参加者への説明、質疑応答を受託者にて実施することを想定しているが詳細については本市と協議のうえ決定する。なお、説明会は学校事務職員が参加し、平成 30 年度は 2 回開催した。

**カ 業務実施報告及び改善提案**

**(7) 業務実施報告**

受託者は直接サービス業務及びヘルプデスク業務について、処理漏れを防止し、迅速な対応を行うために業務実施報告を行うこと。報告は日次、月次、年次で行い、必要に応じて随時実施すること。

また、トラブル（誤案内・誤認定）が発生した場合、対策を講じるため情報を適切に管理し、委託者と情報共有を図るとともに、以後の対策方法を提案すること。

業務実施報告の内容を以下に示す。

表 12 業務実施報告内容一覧

対象業務	報告内容		報告頻度			
	報告事項	詳細	年次	月次 (※1)	日次	随時
直接サービス業務及びヘルプデスク業務	トラブル報告	トラブル発生時には、随時その内容をセンター所管課に報告すること。		○		○
	本市が求める業務に関する報告	本市から指示があった場合、本業務で得た情報に関して適宜報告すること。		○※2		○
	進捗報告	処理状況（受付件数、処理件数、処理時間、未処理件数、対応内容等）について報告を行うこと。	○	○	○	○
	留意事項	特に注視すべき事案等（本市の対応が必要な内容）について報告すること。		○		○
	SLA の運営実績	SLA 項目に基づき報告対象期間の運営実績について達成状況を報告すること。(※3)	○	○		



- (※1) 当該報告内容については、稼動後3か月間は隔週で行うこと。
- (※2) 本市が求める業務に関する月次の報告では、統計情報として、1か月間のヘルプデスクへの学校からの問い合わせ時の発信者の職種及びその数値、センターからの学校への問い合わせ時の受信者の職種及びその数値を整理し、情報提供すること。
- (※3) 受託者は、SLA協定書に基づき、サービスレベルのモニタリングを逐次実施し、モニタリング結果を本市へ提出（以下、「SLAモニタリング定期報告」という）すること。月次分については、当月の結果を翌月中旬頃までに提出すること。

なお、日次で最低限必要となる報告内容の項目を以下に示す。

<直接サービス業務>

- ・ 受付件数（日別発生数）
- ・ 未審査件数（滞留件数＋未着手件数）
- ・ 審査1回目／2回目済件数
- ・ 申請教職員への差戻し件数
- ・ 保留件数
- ・ 未処理件数

<ヘルプデスク業務>

- ・ 有効着信数（（内）携帯電話着信数）
- ・ 応答数・応答率
- ・ イベント（月締め等）
- ・ メール受信数
- ・ メール回答数・回答率
- ・ メール残数入電内訳（問合わせ内容）
- ・ 未完了案件数

#### (イ) 改善提案

業務の更なる効率化並びに SLA の遵守及び品質向上に向けて本市と受託者の双方が継続的に取り組むことを目的として、センター運営の中で受託者が気づいた業務課題や SLA モニタリング定期報告の結果に対して、その改善策を提案書（以下、「改善提案書」という。）としてまとめ、月次及び年次の業務実施報告と合わせて報告すること。

また、サービス対象職員向けの満足度調査を本業務委託期間中に1回実施することとし、調査結果を踏まえた改善提案を行うこと。本市と協議のうえ、調査内容は決定することとし、調査方法は本市の資産であるアンケートシステムを活用できる。

当該改善提案書の内容を本市と協議し、本市の承認を得たものは実行に移すこと。

改善提案書には、以下の項目を明記すること。

<改善提案書記載項目>

- センター運営上の業務課題
- 業務課題に対する改善策
- SLA 違反に対する状況分析結果（SLA 違反の原因となった障害等が発生したプロセス、報告時点での障害等の状況及び原因分析結果報告）
- SLA 違反に対する再発防止策（再発防止策・予防策の具体的な提示）
- SLA 違反に対する再発防止策の導入スケジュール

また、早急な報告、改善が必要な事案が発生した場合は、以下のとおりとする。

<早急な報告、改善が必要な場合の対応方針>

- 報告タイミングまで保留せず、随時報告・改善提案を行うこと。
- 業務詳細設計にて設計した緊急事案発生時の対応方法（エスカレーション方法等）に則り報告すること。
- 実際の業務を行う中で、業務の詳細設計時に作成したマニュアル類に修正が必要となった場合は、適宜内容を追記・修正すること。

## キ プロジェクト管理

「カ 業務実施報告及び改善提案 表 12 業務実施報告内容一覧」で示す定期的な報告のタイミングに限らず、本市が運営状況（処理状況、問題発生の有無等）に関する質問を行った際には即答できるよう、随時センター運営状況を管理すること。

そのため、次期センター運営開始後のプロジェクト管理方法について、次期センター運営計画書に記載すること。プロジェクト管理方法については、次期センター運営を管理するにあたって必要となる項目を漏れなく記載すること。

次期センター運営計画書に基づき、次期センター運営業務を適切に管理すること。

また、受託者は、定期報告の会議体として「定例報告会議」「進捗状況会議」「課題管理会議」等を設置することとし、必要な報告書類を会議開催の前々開庁日の正午までに作成、本市へ送付のうえ、会議終了後5営業日以内に、会議内容を書面で本市へ報告し、その了承を得ること。開催頻度については、本市と協議のうえ、決定すること。

なお、規定した以外の会議が必要な場合、適宜必要な会議を開催すること。また、各会議には必要に応じて調達支援等事業者が出席する。

## (3) 引継ぎ業務

### ア 業務の引継ぎ

本業務の契約履行期間の満了、全部若しくは一部の解除、又はその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受託者は本業務終了日までに本市が継続して本業務の目的を達成することができるよう必要な措置を講じ、新規受託者に移行する作業の支援を行うこととし、本市又は新規受託者に対して誠意を持って協力すること。

本市が提供した物品等については、新規受託者に確実に引継ぐこと。本業務終了後には本市が求める形式の報告書（データ消去等の内容を含む）を提出すること。

実際に引継ぎを行う場合は、本市と協議のうえ引継ぎに係る作業内容等を決定すること。

### イ 引継ぎ実施にあたっての本市との調整事項

引継ぐべき業務の内容について、次の内容を詳細に記録した業務引継書を作成し、本市に提出すること。

また、業務引継書に基づき、被引継者に対し本業務が停滞しないよう十分な説明及びサポートを行うこと。本市、受託者以外の第三者に引継ぎを行う場合、引継ぎ業務には本市の担当者が立会い、その内容について確認を行う。

### (ア) 業務引継書の内容

業務引継書の内容を以下に示す。

＜業務引継書記載内容＞

- 業務の実施方法
- 各種報告資料の作成方法
- 各種資料の保管場所
- 業務の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

## 5. その他留意事項

### (1) 法制度等に伴う変更への対応について

本市の人事、給与、福利厚生等の業務は、法令や条例規則等によってその内容や事務処理方法が定められており、法令や条例規則等の改正により本市の制度変更、事務処理方法の変更、処理件数の増加等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、受託者は本業務の範囲内として業務を行うこと。

但し、当該対応により、大幅な業務フローの変更及び大幅な業務量の増加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、本市と受託者の協議のうえ、受託者は本市に対応方法及び今後の運営に係る提案を行うものとする。

### (2) 会計年度任用職員の制度の導入に係る要件

地方公務員法及び地方自治法の改正に伴い、平成 32 年 4 月に各地方公共団体において会計年度任用職員制度が導入される予定である。本市においても、会計年度任用職員の任用や勤務条件等の検討に着手しており、今後、条例、規則の制定・改正等を経て決定することとなるが、センター運営準備期間内においても継続的に調整を実施していく予定である。本業務の実施にあたっては、制度検討状況に鑑み、柔軟に対応すること。

### (3) 本市職員数の増減に係る要件

毎年の定期人事異動や、本市の行政改革等の取組みにより、教職員数（サービス対象職員）の増減が発生する可能性がある。それに伴い処理件数が大幅に増減する場合については、本市と受託者の協議のうえ、受託者は本市に対応方法及び今後の運営にかかる提案を行うものとする。

### (4) SLA 項目の更新を行った場合の費用について

センター運営を行う中で、SLA 項目の見直しを行うことで、SLA の要求水準の変更や SLA 項目の増減が生じた場合、原則、受託者は本業務の範囲内として業務を行うこと。

### (5) 本業務における指揮・命令等

本業務における各要員への指揮・命令、管理・監督及び育成については、委託範囲の一環として受託者が実施すること。