

教育事務センター開設準備・運営業務及び BPR・センター化支援委託 説 明 書

(資 料)

I. 実施要領

II. 標準仕様書

III. 提案書に求める内容

別紙1 委託業務一覧

別紙2 教育委員会事務局の組織と分掌事務

別紙3 操作システム一覧

別紙4 学校固有事務一覧（イメージ）

別紙5 情報セキュリティ対策基準（委託先事業者等公開用抜粋版）

別紙6 電算処理の業務委託契約の特記事項
（兼電算処理の個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項）

別紙7 障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項

別紙8 労働報酬下限額

様式1 参加表明書（別紙）

様式2 参加辞退届（別紙）

参 考 学校・教育委員会が実践する教育の質を高める働き方改革推進プラン
（令和8年3月改定）

令和8年9月3日
世田谷区

I. 実施要領

1. 業務概要

(1) 契約予定件名

年度	予定契約件名
令和8年度	教育事務センター開設準備委託
令和9年度	教育事務センター開設準備・運營業務及びBPR・センター化支援委託
令和10年度	教育事務センター運營業務及びBPR・センター化支援委託
令和11年度	教育事務センター運營業務委託
令和12年度	教育事務センター運營業務委託

※令和9年度以降の契約については、単年度契約を予定しており、次年度の契約に係る予算が区議会で承認され、区及び受託者双方が合意した場合は、前年度の業務の履行が良好ということを経験として次年度以降も同事業者と随意契約することができるものとする。

※令和10年度以降は、令和9年度以降に実施する教育委員会事務局内その他業務及び学校固有事務のBPR及びセンター化支援の結果を踏まえ、区と協議のうえ、委託可能と判断した業務を教育事務センターの対象業務に順次追加するものとする。

(2) 目的

区では、長期展望において職員数の大幅な増加が見込めない中、少子高齢化の進行、財政的制約の強まり、区民及び職員の生活スタイルや働き方の変化等を背景として、教育行政においても限られた経営資源を最大限に活用しながら、質の高い教育サービスを持続的かつ安定的に提供していくことが求められている。

一方で教育委員会事務局では、本来注力すべき企画立案、制度設計、学校支援の高度化といった政策的・戦略的業務（コア業務）に加え、定型的、反復的な事務処理や分散的に発生する個別事務への対応に多くの人的資源を割かざるを得ない状況が生じている。また、区立小・中学校においては、学校規模や児童生徒の多様化等により、学校事務を担う体制が年々複雑化している。特に、各学校に配置される学校事務職員は少人数体制であり、業務が属人化しやすい状況にあるほか、職員数の大幅な増加が見込めないため、欠員等が生じた場合の代替体制が十分に確保できず、事務処理の遅延や引継ぎ不全による事務事故のリスクが顕在化している。また、学校ごとに独自の運用や手続が残存していることから、同種業務であっても処理方法や水準にばらつきが生じており、事務効率性の確保が課題となっている。

こうした課題を踏まえ、区では「世田谷区基本計画」及びこれに基づく各種行政経営施策の推進とともに、「学校・教育委員会が実践する教育の質を高める働き方改革推進プラン（令和8年3月改定）」において、教員が教育に専念できる環境整備を重要な目標として掲げており、学校事務の業務の適正化・効率化を前提とした体制整備を進めることにより、時間外在校等時間の縮減と教育の質の向上を同時に実現することが求められている。

そこで、教育委員会事務局及び学校における非効率かつ高負荷な事務処理構造を見直

I. 実施要領

し、これまで教育委員会事務局及び学校事務職員が分散して担ってきた事務について、一元的な集約及び業務量の平準化を図る新たな執行体制として、教育事務センター（以下「センター」という。）を開設するものである。本業務においては、まず教育委員会事務局（学校職員課）が所管する業務を対象にセンター化によるスモールスタートを行い、安定的な運用体制の構築を図り、フェーズを分けてセンター業務を拡大していくものとする。

フェーズを分けて段階的にセンターへの移行を進めながら、センター運營業務に加え、教育委員会事務局内のその他業務及び学校固有事務の BPR（Business Process Reengineering. 業務プロセス改革）を実施し、センター業務へ移管することで事務処理の適正化、効率化及び標準化を図る。教育委員会事務局の内部事務をセンターへ集約し、効率化することにより、教育委員会事務局における事務負担軽減とコア業務への集中化を図る。また、学校の内部事務の手法も見直し、効率化及び適正化を図ることで、学校事務職員の負担を軽減し、あわせて、現在、教員が担っている事務の一部を学校事務職員と分担することを検討する等、教員の事務負担軽減につなげる。

（３） 履行内容

履行内容は、「[Ⅱ. 標準仕様書](#)」に定めるとおりとする。

ただし、令和８年度における契約上の履行範囲は、「[Ⅱ. 標準仕様書 １２. 令和８年度教育事務センター開設準備委託](#)」に定める内容とし、令和９年度以降の記載は、将来の提案対象及び想定仕様を示すものとする。

（４） 契約期間

令和８年度：令和８年１２月１日（予定）～令和９年３月３１日

令和９年度～令和１２年度：各年度の契約により定める

※令和９年度以降については、前年度の業務の履行が良好であれば、令和１２年度まで引き続き同じ事業者と単年度契約（随意契約）を予定しており、令和８年１２月１日（予定）～令和１３年３月３１日までを事業全体の想定期間とする。

（５） 提案限度額及び目安金額（消費税及び地方消費税１０％を含む）

① 提案限度額

令和８年度：２４，９８２，１００円

② 目安金額

年度	センター運営費用	BPR 費用	合計
令和９年度	１４０，０００，０００円	３０，０００，０００円	１７０，０００，０００円
令和１０年度	１６０，０００，０００円	３０，０００，０００円	１９０，０００，０００円
令和１１年度	１６０，０００，０００円	３０，０００，０００円	１９０，０００，０００円
令和１２年度	１７０，０００，０００円	０円	１７０，０００，０００円

※標準仕様書に記載のある業務内容に係る経費が令和８年度は提案限度額、令和９年度から令和１２年度は目安金額を上限とする。

※提案書の提出にあたっては、令和８年度見積書に加え、令和９年度から令和１２年度までの各年度の見積書を添付すること。

I. 実施要領

※令和9年度以降の契約については、前年度の業務の履行が良好であれば単年度ごとに令和12年度まで引き続き同じ事業者と随意契約する予定があるが、この場合、令和9年度以降の見積額が保証されるものではなく、次年度以降の教育事務センター運営等に係る予算が庁内の予算査定はもとより、区議会で承認され、区及び受託者双方が合意した場合、かつ、前年度の業務の履行が良好ということを条件として次年度以降も同事業者と随意契約することができるものとする。

※金額の算出にあたっては、契約履行期間の総額を記載するとともに、人件費や物品・システム等に係る内訳の詳細を記載すること。

※見積の条件等については、説明書内「[Ⅲ. 提案書に求める内容](#)」を確認すること。

※「[Ⅲ. 提案書に求める内容 7. その他](#)」に記載のとおり、追加提案を行う場合は、標準仕様に係る見積書とは別に見積書を作成し、追加提案に係る経費であることが明確に分かるよう記載すること。

※追加提案は、標準仕様書に基づく提案と合わせて提案限度額及び各年度の目安金額の範囲内で行うものとする。

※本案件は、世田谷区公契約条例の定める労働報酬下限額の対象となる。労働報酬下限額の詳細は標準仕様書別紙8『労働報酬下限額』を確認すること。

(6) センター運営の基本的な考え方

① 基本認識

提案書の提出にあたって、センターが教育委員会事務局及び区立小・中学校における事務運営の中核機能を担う組織であることを十分に認識したうえで、以下の基本的な考え方を踏まえて提案書を提出すること。

② 短期的（令和8年度から令和9年度における）スケジュール

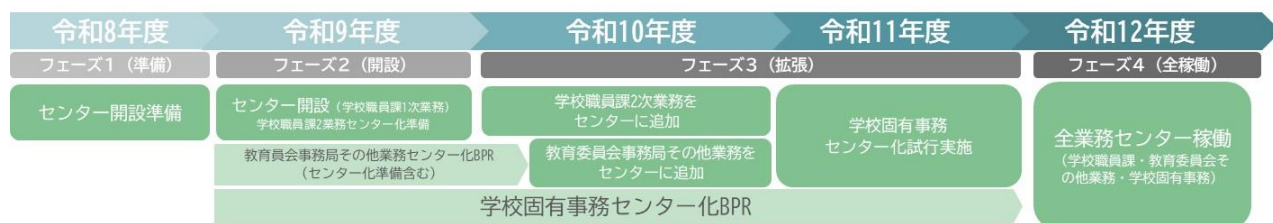
	令和8年度				令和9年度									
	センター準備期間				センター&執務スペース準備					センター開設				
	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	
1次業務センター化業務準備 (ヒアリング・マニュアル作成等)														
受託者による センター執務スペース準備														
スタッフへの引継ぎ (区担当→センター)														
1次業務センター開設														
2次業務センター化準備及び BPR支援開始														

※上記スケジュールは例示であり、提案者からの具体的な提案に基づき、区との協議により、各業務の運営開始時期を早めることも可能とする。

③ センター化の段階的实施

センター化は、次のフェーズに分けて段階的に実施するものとする。

I. 実施要領



年度	フェーズ	業務概要
令和8年度	フェーズ1（準備）	教育委員会事務局（学校職員課）1次業務（別紙1『委託業務一覧』参照）センター化準備
令和9年度	フェーズ2（開設）	①センター稼働開始（教育委員会事務局（学校職員課）1次業務（別紙1『委託業務一覧』参照）） ②教育委員会事務局（学校職員課）2次業務（別紙1『委託業務一覧』参照）センター化準備 ③教育委員会事務局内その他業務及び学校固有事務のセンター化に向けたBPR検討 ④教育委員会事務局内その他業務センター化準備
令和10年度	フェーズ3（拡張）	①学校職員課2次業務（別紙1『委託業務一覧』参照）センターに追加 ②教育委員会事務局内その他業務をセンターに追加 ③学校固有事務のBPR及びセンター化準備
令和11年度		学校固有事務センター化試行実施開始
令和12年度	フェーズ4（全稼働）	全業務センター稼働

④ 各フェーズの実施に係る留意事項

- ・ 詳細なセンター化及び業務量調査、BPR等の内容は事業者からの提案に基づくものとする。
- ・ 上記業務スケジュールは例示であり、提案者からの具体的な提案に基づき、区との協議により、各業務の運営開始時期を早めることも可能とし、詳細な時期は区と協議のうえ、決定する。
- ・ 履行業務の詳細は「[II. 標準仕様書](#)」を参照すること。

2. プロポーザル方式を採用する具体的理由

1－（2）の目的の実現に向けて、教育委員会事務局及び学校における事務の調査・可視化、業務フロー及びマニュアルの整備、問合せサポートデスクの設計、BPR並びに段階的なセンター化に向けた移行計画の策定等を一体的に行うものであり、教育委員会事務局及び学校等における適正な事務執行の実現に直結する業務である。

また、本業務は、教職員等に係る人事、給与、服務、旅費、福利厚生等の庶務事務をはじめとした定型業務を含む多岐にわたる業務を対象として、既存制度、運用実態、情報セキュリティ、個人情報保護等を踏まえ、最適な運営方法を設計する必要がある。

そのため、受託者の業務分析力、BPR 支援実績、センター運営における BP0 実績・ノウハウ、研修・定着支援体制等によって成果が大きく左右されることから、価格のみによる競争入札ではなく、公募型プロポーザル方式により事業者を総合的に評価・審査し、特定するものである。

以上の理由により、本業務の契約方法は、公募型プロポーザル方式とする。

3. プロポーザルに参加できる者の資格

提案書提出時点において、次の要件をすべて満たすこと。

- (1) 世田谷区の競争入札参加資格者名簿に登録があること。
- (2) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第1項（同令第167条の11第1項において準用する場合も含む）の規定に該当する者でないこと。
- (3) 世田谷区から入札参加禁止又は指名停止の措置を受けている期間中でないこと。
- (4) 都道府県民税・市町村民税に滞納がないこと。
- (5) 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第6号に規定する暴力団員が経営していない者又は事実上経営に参加していないこと。
- (6) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会「プライバシーマーク」又は「情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度」の認証を取得しており、継続的に更新していること。
- (7) 個人情報保護に関する社内規程が整備されていること。
- (8) 50万人以上の人口規模の自治体において、人事・給与・福利業務に関する教職員に係る事務センター運営業務又は行政機関における総務事務等の類似するバックオフィス業務の運用経験（1年以上に限る）を有すること。
- (9) 50万人以上の人口規模の自治体又は3,000人程度の社員を有する民間事業者において、BPR、業務改善、業務標準化、業務集約化又は業務プロセスの見直しに関する実施実績を有すること。
- (10) 「教育事務センター開設準備・運営業務及びBPR・センター化支援委託事業者審査委員会」の委員が主宰、役員、顧問及び所属をしている事業者でないこと。

審査委員会の構成員は次のとおり。

世田谷区教育委員会事務局学校教育部長	山田 一哉
教育総務課長	山本 久美子
学校職員課長	本田 博昭
教育指導課長	東城 良尚
学 務 課 長	近藤 成治

- (11) その他法令等に違反していないこと又は違反するおそれのないこと。

4. 手続き等

- (1) 説明書の交付

①交付期間：令和8年9月 3日（木）午前8時30分から

令和8年9月17日（木）午後5時まで

②交付方法：世田谷区ホームページからダウンロード

③交付場所：世田谷区ホームページ（ページID：34666）

[世田谷区トップページ](#) > [区政情報](#) > [契約・入札情報](#) > [発注情報](#) > [現在実施中のプロポーザル情報](#) > [子ども・教育・若者支援](#) > [教育事務センター開設準備・運営業務及びBPR・センター化支援委託に係る公募型プロポーザルの実施について](#)

（2）参加表明書の提出

①提出期限：令和8年9月17日（木）午後5時必着

②提出場所：下記「[9. 担当部課](#)」に同じ

③提出方法：持参又は郵送（書留郵便に限る）

④必要書類（各1部）

（ア）参加表明書（必要事項の記載及び代表者印を押印すること）

（イ）令和7年分の納税証明書（都道府県民税・市町村民税）

※発行から3か月以内のもので、写し不可とする。

（ウ）50万人以上の人口規模の自治体における人事・給与・福利業務に関する教職員に係る事務センター運営業務又は行政機関における総務事務等の類似するバックオフィス業務の運用経験（1年以上に限る）を確認できる書類（契約書の写し等）

（エ）50万人以上の人口規模の自治体又は3,000人程度の社員を有する民間事業者におけるBPR、業務改善、業務標準化、業務集約化又は業務プロセスの見直しに関する実施実績を確認できる書類（契約書の写し等）

（オ）（財）日本情報経済社会推進協会「プライバシーマーク」又は「情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度」の認証に関する証憑（認定証写し等）

（カ）個人情報保護に関する社内規定が整備されていることの確認ができる書類

（キ）参加表明者の概要等が分かる資料（会社パンフレット等）

（3）提案書に係る質問の受付

①受付期間：令和8年9月18日（金）～令和8年9月28日（月）正午（必着）

②提出方法：招請通知と併せて「[9. 担当部課](#)」から電子メールで送る「質問書兼回答書」を使用し、電子メール（招請通知に記載のメールアドレスあて（郵送不可））にて送付。

③注意事項：個人又は法人を類推できるような質問は避けること。

④回答方法：提案書作成にあたっての質問及び回答については、公平を期するため、内容を取りまとめたうえ、令和8年10月5日（月）正午に、世田谷区ホームページにて回答を公表する。

（4）提案書の提出

①提出期限：令和8年10月19日（月）午後5時必着

②提出先：「[9. 担当部課](#)」に電子メール送付

- ③ 提出方法：電子メール（招請通知に記載のメールアドレスあて（郵送不可））にて送付。※件名冒頭には必ず「【教育事務センター開設準備及び運営業務等委託プロポーザル】」と明記のうえ、電子メールを送信後、「[9.担当部課](#)」に記載の電話番号に必ず連絡すること。
- ④ 提出書類：提案内容は説明書内「[Ⅲ. 提案書に求める内容](#)」のとおりとし、下記書類を提出すること。
- （ア）提案書（原本1部及び副本1部※PDF形式）
 原本は事業者名があるものとし、副本は個人又は法人を類推できるような表現（社名、代表者名、ロゴ等）を削除して作成すること。
- （イ）令和8年度見積書及び令和9年度から令和12年度までの各年度の見積書（原本1部※PDF形式）

5. 審査及び審査結果の通知

（1）審査

「教育事務センター開設準備・運営業務及びBPR・センター化支援委託事業者審査委員会設置要綱」により設置された審査委員会にて審査する。

（2）審査方法

下記「提案書を特定するための評価基準」に基づき、提案書、見積書により書面にて総合的に審査を行い、評価点の最も高い事業者を契約候補者として特定する。なお、プレゼンテーションは実施しない。

（3）提案書を特定するための評価基準

① 実施計画及び体制（BPR含む）について	
業務理解・全体方針	・ 本業務の目的、背景、区が抱える課題を的確に理解しているか ・ 業務の実実施計画は具体的で明確なものか ・ 区が示す要件に沿った業務実施計画になっているか ・ フェーズごとの一貫性及び段階拡張の提案は妥当か
スケジュール	・ スケジュールの内容は、具体的で漏れがなく無理のない提案がされているか ・ 提案スケジュールの妥当性と実現可能性が高いものであるか ・ 準備工程、スケジュール、作業条件等の面から区に過大な負担がないか
実施体制	・ 統括責任者、業務責任者、監督者及び担当者の役割分担が適切かつ明確か ・ 責任者の実績・経歴は事業内容に合ったものか ・ 区の意向を適宜反映できる実施体制、進行手法となっているか

	・ 人員変更が生じた場合における業務継続性及び業務品質を維持するための具体的かつ実効性のある対応方針及び実施方法が示されているか
② 実績について	
実績	・ 自治体における事務センター運営、オフサイト運営等について、本業務に活用可能な実績・知見が示されているか ・ 自治体におけるBPR、業務標準化、業務集約、業務フロー再構築等の実績、成果・改善効果等の実績・知見が示されているか
③ オフサイト運営提案について	
オフサイト拠点の適合性	・ オフサイト拠点が本業務の実施に適しており、円滑な業務開始が見込める内容となっているか ・ 災害等の緊急時における代替運営及び業務継続方法が具体的に示されているか ・ 入退室管理、書類授受等の管理方法が具体的で実効性のある内容となっているか ・ コスト低減及び円滑な業務開始の観点から、合理的な提案となっているか
④ 業務内容に関する提案（センター開設準備）について	
開設準備方針・プロジェクト計画	・ 令和8年度開設準備委託の全体方針、主要タスク、実施スケジュール、実施体制、区との役割分担が具体的に示されているか ・ 区職員に過大な負担を生じさせないための工夫があるか ・ リスク管理及び課題発生時の対応方針が明確か ・ 開設準備の進捗管理及び品質確認の方法が示されているか
業務整理・移行準備	・ 対象業務の調査、ヒアリング、現状把握及び課題整理の設計方法等が具体的に示されているか ・ 業務フロー、業務マニュアル、業務移管に向けた判断基準、課題抽出、改善の進め方等が具体的に示されているか
スタッフ教育・研修	・ センタースタッフに対する教育・研修方針、研修カリキュラムが具体的に示されているか ・ 業務習熟度の確認方法及びフォローアップ体制が明確か ・ 制度改正や業務変更時の追加研修・スキル更新の仕組みが示されているか
関係者周知・説明支援	・ 教育委員会事務局、学校関係者等への周知・説明支援及び通知文等の作成支援方針が適切か ・ 職員の負担軽減となるサポートが受けられるか
⑤ 業務内容に関する提案（センター運営）について	

センター運営設計	・センター業務における受付から処理完了までの標準処理フローが適切に設計されているか ・教育委員会事務局とセンターの役割分担が明確か ・日次・週次・月次の業務管理方法が具体的に示されているか ・業務量の変動、制度改正、対象業務の拡大等に対応可能な持続的かつ拡張性のある運営設計になっているか ・自治体業務、学校に対応した運営上の工夫が示されているか
品質確保・進捗管理	・日次・週次・月次の業務進捗管理方法は具体的かつ適切か ・KPI及びSLAの設定、測定方法が示されているか ・事務負担軽減、処理時間短縮等の効果測定方法が示されているか
継続的改善	・処理誤り・遅延等が発生した場合の原因分析、再発防止策及び改善後の効果確認の方法が明確に示されているか。 ・業務課題・問合せ傾向等を的確に把握・分析し、業務品質の向上や効率化につながる改善提案となっているか。 ・制度改正、業務量の変動、追加業務その他の突発的な業務変更が生じた場合に、柔軟に対応するための具体的な方法が示されているか。 ・既存業務の改善にとどまらず、業務プロセスの見直し、標準化、集約化等の視点を踏まえた業務改善の考え方及び取組手法が具体的に示されているか。
⑥ 業務内容に関する提案（BPR及びセンター化支援）について	
BPR実施方針	・BPR及びセンター化支援の方針が具体的かつ実効性のある内容か ・自治体の業務に理解があり、区の実情、学校現場の負担、教育委員会事務局業務の特性を踏まえた内容か ・対象業務の選定、優先順位付け、推進体制及び区との役割分担が明確か
実施手法	・業務量調査、ヒアリング、業務可視化等の手法が具体的か ・現行業務の課題把握及びセンター移管の可否判断に資する内容か ・学校固有事務の標準化、共通化及び例外対応を整理できる内容か
業務設計及び移行計画	・BPR後の業務フロー、役割分担、マニュアル及び運用ルールの整備方法が具体的か ・センター化に向けた移行計画が現実的かつ実施可能な内容

	か
	・自治体業務・学校に対応した工夫が示されているか
合意形成及び効果測定支援	・関係所管、学校、職員等への説明及び合意形成の進め方が具体的か ・関係者からの意見、懸念及び課題を踏まえた調整方法が適切か ・KPI設定、効果測定、定着支援及び継続的改善の方法が具体的か
⑦ 追加提案に関する事項について	
効率化、負担軽減等に資する独自の提案	・本業務の目的を踏まえた具体的かつ実効性のある提案か ・効率化、負担軽減に資する提案か ・区に過度なコスト負担を生じさせず、実施可能性、継続性及び効果が期待できる提案か ・AI、RPA等の新技術又は先進的な業務実施手法を活用し、区の実情を踏まえた業務改革の視点があり、業務の効率化及び職員のさらなる負担軽減が期待できる提案となっているか
⑧ 個人情報保護・情報セキュリティ対策について	
対策内容	・個人情報保護及び情報セキュリティ対策は十分か ・管理体制及び教育体制が整備されているか
⑨ 価格の妥当性	
価格（見積額）	・人員体制、配置人員、想定業務量、サービス水準と見積金額との整合性があるか ・料金内容が明瞭であり、初期費用、運用費用、追加対応費用等の内訳が適切に整理されているか

6. 事業者決定及び契約締結・業務開始までのスケジュール

- | | |
|-------------------|--------------------------|
| (1) 公募開始 | 令和8年9月 3日(木) |
| (2) 参加表明書提出期限 | 令和8年9月17日(木) 午後5時まで(必着) |
| (3) 招請通知送付、質問受付開始 | 令和8年9月18日(金) |
| (4) 質問受付締切 | 令和8年9月28日(月) 正午まで(必着) |
| (5) 質問に対する回答 | 令和8年10月5日(月) 正午 |
| (6) 提案書の提出期限 | 令和8年10月19日(月) 午後5時まで(必着) |
| (7) 書類審査 | 令和8年10月下旬～11月上旬 |
| (8) 審査結果通知 | 令和8年11月中旬 |
| (9) 仕様詳細の調整 | 令和8年11月中旬 |
| (10) 契約締結・業務開始 | 令和8年12月1日(火)【予定】 |

7. 失格事由

- (1) 審査の結果、評価点が区の定める失格基準を下回った場合
- (2) 招請通知後、事業者の特定までに次に掲げる事由のいずれかに該当した場合
 - ① 世田谷区指名停止基準に基づき指名停止措置を受けた場合
 - ② 世田谷区契約における暴力団等排除措置要綱に基づき入札参加除外措置を受けた場合
 - ③ 参加資格がないことが判明した場合
 - ④ 参加表明書その他の書類において虚偽の記載が認められた場合
- (3) 審査に関して自己を有利とする又は他の参加者を不利とするため、審査委員会委員又は区職員等の関係者に対して面談、連絡等の不当な働きかけを行った場合
- (4) その他審査に関して不正な行為又は公序良俗に反する行為をした場合

8. その他

- (1) 提案書が特定された事業者を、本件の随意契約の相手方となるべき候補者とする。
- (2) 審査結果の通知以降、速やかに区と事業者で打合せを行い、契約締結に向けた調整（詳細な仕様、金額等）を行う。
- (3) 詳細な仕様、契約金額、候補者のシステムが提案どおり稼働できることの判断等について、候補者と区の間での調整完了後、契約相手方として契約を締結する。
- (4) 契約保証金 免除
- (5) 契約書作成の要否 要
- (6) 当該業務に直接関連する他の契約を当該業務の契約の相手方と随意契約により締結する予定の有無 無
- (7) 手続において使用する言語及び通貨 日本語及び日本国通貨に限る。
- (8) 区は、この案件に参加を表明した者及び提案書を提出した者の商号・名称並びに提案書を特定した理由（審査経過等）を公表することができる。
- (9) 提案に係る一切の費用については、全て提案者の負担とする。
- (10) 提出期限以後の参加表明書及び提案書の差替え又は再提出は認めない。
- (11) 提案者から提出された書類は返却しない。また、審査に必要な範囲で複製することがある。
- (12) 本プロポーザルは事業者特定を目的として実施するものであり、提案書の内容は、契約締結にあたり、仕様、価格その他の条件を区と協議のうえ確定するものとする。
- (13) 関連情報を入手するための照会窓口「[9. 担当部課](#)」に同じ。
- (14) 区は、提案書を審査の目的以外で参加者に無断で使用しないものとする。
- (15) 本件に関して区から受領した資料等は、区の許可なく公表、転載及び引用することはできない。
- (16) 提案書の提出後に「[3. プロポーザルに参加できる者の資格](#)」の要件に該当しないこととなった者は、提案書審査及び契約交渉の対象としない。

- (17) 個人情報の取扱い及び電算処理の業務については標準仕様書別紙6『電算処理の業務委託契約の特記事項（兼電算処理の個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項）』を、障害を理由とする差別の解消の推進への対応については、標準仕様書別紙7『障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項』を遵守すること。

9. 担当部課

世田谷区教育委員会事務局学校職員課働き方改革推進担当

（所在地） 〒154-8504

世田谷区世田谷4丁目21番27号 東棟6階

（担当者） 長（おさ）、伊藤

（受付時間） 祝日を除く月曜日から金曜日の午前9時から午後5時

（電話） 03-5432-2963（直通）

Ⅱ. 標準仕様書

本標準仕様書は、令和８年度に実施する教育事務センター開設準備委託に係る基本的事項を定めるとともに、令和９年度以降の教育事務センター開設準備・運営業務委託及び学校事務等のセンター化支援委託に係る提案対象及び想定仕様を示すものである。

令和８年度における契約上の履行範囲は、「[12. 令和８年度教育事務センター開設準備委託](#)」に定める内容とし、令和９年度以降の実際の履行内容は、各年度の予算成立、事業方針の決定等、別途必要な契約手続を経て確定するものとする。

提案書は、本仕様を全て満たしていることを条件とする。

1. 予定契約件名

年度	予定契約件名
令和８年度	教育事務センター開設準備委託
令和９年度	教育事務センター開設準備・運営業務及び BPR・センター化支援委託
令和１０年度	教育事務センター運営業務及び BPR・センター化支援委託
令和１１年度	教育事務センター運営業務委託
令和１２年度	教育事務センター運営業務委託

※令和９年度以降の契約については、単年度契約を予定しており、次年度のセンター運営等に係る予算が区議会で承認され、区及び受託者双方が合意した場合は、前年度の業務の履行が良好ということを条件として次年度以降も同事業者と随意契約することができるものとする。

※令和１０年度以降は、令和９年度以降に実施する教育委員会事務局内その他業務及び学校固有事務の BPR 及びセンター化支援の結果を踏まえ、区と協議のうえ、委託可能と判断した業務を教育事務センターの対象業務に順次追加するものとする。

2. 契約期間

令和８年度：令和８年１２月１日（予定）～令和９年３月３１日

令和９年度～令和１２年度：各年度の契約により定める。

3. 目的

（１）教育行政を取り巻く環境の変化

区においては、長期的な展望として職員数の大幅な増加が見込めない状況にある中、少子高齢化の進行、財政的制約の一層の強まり、区民及び職員の生活様式や働き方の変化等を背景として、教育行政においても、限られた経営資源を最大限に活用しつつ、質の高い教育サービスを継続的かつ安定的に提供していくことが求められている。

（２）教育委員会事務局及び学校における事務処理上の課題

教育委員会事務局においては、本来重点的に取り組むべき企画立案、制度設計、学

校支援の高度化等の政策的・戦略的業務（コア業務）に加え、定型かつ反復的な事務処理や、分散的に発生する個別事務への対応に多くの人的資源を充てざるを得ない状況が生じている。また、区立小・中学校においては、学校規模の違いや児童・生徒の多様化等を背景として、学校事務を担う体制が年々複雑化している。とりわけ、各学校に配置される学校事務職員は少人数体制であり、業務が属人化しやすい状況にある。加えて、今後も職員数の大幅な増加が見込めないことから、欠員等が発生した際の代替体制を十分に確保することが困難であり、事務処理の遅延や引継ぎ不全に起因する事務事故のリスクが顕在化している。

（３）業務運用のばらつきと教員の事務負担

さらに、学校ごとに独自の運用や手続が残存していることにより、同種の業務であっても処理方法や実施水準に差異が生じており、事務処理の効率性の確保が課題となっている。また、文部科学省が示す「学校と教師の業務の３分類」においても、学校業務における役割分担や負担軽減の方向性が整理されており、教員が本来注力すべき教育活動に専念できる環境整備が求められている。

これらを踏まえ、学校現場における業務の実施状況や役割分担を把握し、業務プロセスの見直しを通じて改善を図る必要がある。

（４）教育の質の確保及び働き方改革の必要性

このような状況は、教員の長時間勤務の一因となるとともに、授業準備や児童・生徒への対応等、本来注力すべき教育活動の質に影響を及ぼすおそれがあることから、教育現場全体の持続可能性の観点からも、早急な対応が必要である。

こうした課題を踏まえ、区においては、「世田谷区基本計画」及びこれに基づく各種行政経営施策を推進するとともに、「学校・教育委員会が実践する教育の質を高める働き方改革推進プラン（令和８年３月改定）」において、教員が教育に専念できる環境の整備を重要な目標として位置付けている。これに基づき、学校事務の適正化及び効率化を前提とした体制整備を進めることにより、時間外在校等時間の縮減と教育の質の向上を両立して実現することが求められている。

（５）教育事務センターの開設・運営

教育委員会事務局及び学校における非効率かつ高負荷な事務処理構造を見直し、これまで教育委員会事務局及び学校事務職員が分散して担ってきた事務について、一元的な集約及び業務量の平準化を図る新たな執行体制として、教育事務センター（以下「センター」という。）を開設するものである。本業務においては、まず教育委員会事務局（学校職員課）が所管する業務を対象にセンター化によるスモールスタートを行い、安定的な運用体制の構築を図り、フェーズを分けてセンター業務を拡大していくものとする。

（６）BPR 及び将来的なセンター業務拡大

フェーズを分けて段階的にセンターへの移行を進めながら、センター運営業務に加え、教育委員会事務局内のその他業務及び学校固有事務の BPR を実施し、センター業務へ移管することで事務処理の適正化、効率化及び標準化を図る。教育委員会事務局

の内部事務をセンターへ集約し、効率化することにより、教育委員会事務局における事務負担軽減とコア業務への集中化を図る。また、学校の内部事務の手法も見直し、効率化及び適正化を図ることで、学校事務職員の負担を軽減し、あわせて、現在、教員が担っている事務の一部を学校事務職員と分担することを検討する等、教員の事務負担軽減につなげる。

4. 用語の定義

(1) 教育委員会事務局

世田谷区教育委員会事務局組織規則（平成4年3月世田谷区教育委員会規則第1号）第2条第1項に規定する組織（課及び担当課）をいう。組織改正等により、当該課及び担当課の名称又は構成が変更された場合は、変更後の組織を含むものとする。

(2) 区立小・中学校

世田谷区立学校設置条例（昭和39年3月世田谷区条例第21号）第2条に規定する小学校及び中学校をいう。なお、新設、廃止、統合その他の変更があった場合は、変更後の小学校及び中学校を含むものとする。

(3) BPO

Business Process Outsourcing（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）の略称であり、区が行う業務の全部又は一部について、その業務プロセスの運用を外部の事業者に委託することをいう。

(4) BPR

Business Process Reengineering（業務プロセス改革）の略称であり、業務の目的、実施方法、手順、役割分担、使用する帳票及びシステム等を抜本的に見直し、業務プロセスの適正化、効率化及び標準化を図ることをいう。

(5) オフサイト

区が指定し、又は管理する施設以外の場所であって、受託者が本業務の実施場所として確保する事務処理施設、BPO センターその他これらに類する施設をいう。

(6) エスカレーション

区による判断が必要な事項、委託業務の範囲外に該当する問合せその他受託者のみでは対応方針を決定できない事項について行う、区への報告及び対応の協議をいう。

(7) CRM

Customer Relationship Management（顧客関係管理）の略称であり、区職員、教職員等からの問合せや依頼等について、受付から完了までの対応履歴及び進捗状況を一元的に管理し、オペレーターの業務管理、情報共有、対応品質の向上及び業務効率化を図るための手法又は情報システムをいう。

(8) ECRS

Eliminate（排除）、Combine（結合）、Rearrange（入替え）及び Simplify（簡素化）の観点から業務改善を行う手法をいう。

5. センター運営の基本的な考え方

(1) 基本認識

提案書の提出にあたって、センターが教育委員会事務局及び区立小・中学校における事務運営の中核機能を担う組織であることを十分に認識したうえで、以下の基本的な考え方を踏まえて提案書を提出すること。

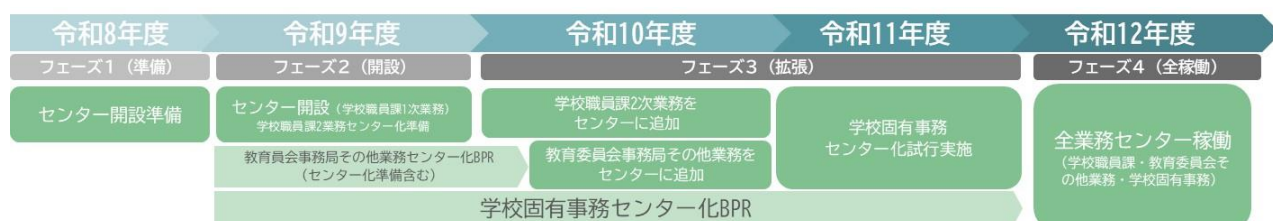
(2) 短期的（令和8年度から令和9年度における）スケジュール

	令和8年度 センター準備期間				令和9年度 センター＆執務スペース準備								センター開設
	12月	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次業務センター化業務準備 (ヒアリング・マニュアル作成等)													
受託者による センター執務スペース準備													
スタッフへの引継ぎ (区担当→センター)													
1次業務センター開設													
2次業務センター化準備及び BPR支援開始													

※上記スケジュールは例示であり、提案者からの具体的な提案に基づき、区との協議により、各業務の運営開始時期を早めることも可能とする。

(3) センター化の段階的实施

センター化は、次のフェーズに分けて段階的に実施するものとする。



年度	フェーズ	業務概要
令和8年度	フェーズ1 (準備)	教育委員会事務局（学校職員課）1次業務（別紙1『委託業務一覧』参照）センター化準備
令和9年度	フェーズ2 (開設)	①教育委員会事務局（学校職員課）1次業務のセンター稼働開始（別紙1『委託業務一覧』参照） ②教育委員会事務局（学校職員課）2次業務（別紙1『委託業務一覧』参照）のセンター化準備 ③教育委員会事務局内その他業務及び学校固有事務のセンター化に向けたBPR検討 ④教育委員会事務局内その他業務のセンター化準備
令和10年度	フェーズ3 (拡張)	①学校職員課2次業務（別紙1『委託業務一覧』参照）センターに追加

年度	フェーズ	業務概要
		②教育委員会事務局内その他業務をセンターに追加 ③学校固有事務の BPR 及びセンター化準備
令和 1 1 年度		学校固有事務センター化試行実施開始
令和 1 2 年度	フェーズ 4 (全稼働)	全業務センター稼働

(4) 各フェーズの実施に係る留意事項

- ・ 詳細なセンター化及び業務量調査、BPR 等の内容は事業者からの提案に基づくものとする。
- ・ 上記業務スケジュールは例示であり、提案者からの具体的な提案に基づき、区との協議により、各業務の運営開始時期を早めることも可能とし、詳細な時期は区と協議のうえ、決定する。

(5) 本業務の履行にあたっての基本視点

受託者は、上記の基本的な考え方及び以下の視点を踏まえ本業務を履行すること。

① 職員の負担軽減・利便性向上

大量の事務処理が求められる教育委員会事務局及び学校の内部事務をセンターとして集約化することにより、人事・給与・福利業務の担当職員、学校事務職員ひいては教員の負担軽減や高度な業務への集中化を目指す。あわせて、これまで多様な類似業務の存在により、複雑化していた問合せ先等を明確化することなどにより、教育委員会事務局及び学校で働く職員全体にとっても、利便性の向上を図っていく。

② 分析に基づく業務改善等による段階的センター移行

センターを段階的に開設及び拡張し、BPR を並行して実施することにより、教育行政事務の再構築を行うものとする。よって、本業務は、単なる業務外部化ではなく、業務の可視化、標準化、簡素化、集約化及びデジタル化等を通じて、将来的な事務運営モデルの最適化を図ることを目的とし、反復的に実施する業務を中心とした業務量の分析等により、内部事務へ適用できる効率化を行ったうえで（集約化・簡素化・標準化等）、BPR の視点から業務を再構築し、段階的なセンター移行につなげることを目指すものである。

③ 安定・確実で持続性のある運営体制

本業務においては、事務の「正確性」と「期限厳守」が重要であり、業務の実施にあたっては、各業務について量や特性を認識したうえで実施スケジュールを作成し、業務マニュアル等のほか受託者が有する経験、知識やノウハウ等により正確かつ迅速に遂行し、期日を厳守すること。

また、本業務は受託者の業務実績により令和 1 2 年度までの継続的な契約が見込まれることから、中期的な業務遂行が可能となるような持続性のある運営体制を構築すること。

④ 柔軟性が高く、発展性のある組織運営

国の制度改正や東京都による補助業務の実施、特別区制度の変更、区の申請・処理

Ⅱ. 標準仕様書

システム変更等により、本受託業務内容へ影響が生じるなど、突発的に発生した業務変更に対しても、既存の体制の中で柔軟な対応をとること（この場合、区との協議により既存の業務と比較して優先順位付けをしながら業務変更に対応する）。区全体の業務量が増大する中で、庁内執務スペースの確保が困難な見通しであることや、BPR業務等によるセンター事務が追加発生する可能性が高いことから、セキュリティを確保した状態での受託者保有施設等のオフサイトによる執務スペースでの業務実施、センター業務の追加対応等が可能な柔軟かつ拡張・発展性のある組織運営を行うこと。

6. 教育委員会事務局の組織と分掌事務

別紙2『教育委員会事務局の組織と分掌事務』参照

7. 対象職員数（学校関係教職員数等（概況））（単位：人）

	都 職 員													区 職 員								合 計
	校 長	副 校 長	主幹教諭		指 導 教 諭	主任教諭			教 員			事 務	栄養職員	園 長	副園長	主任教諭	教 諭	栄 養 士	事 務	学 校 主 事	警 備	
			教 諭	養 護 教 諭		教 諭	養 護 教 諭	栄 養 教 諭	教 諭	養 護 教 諭	栄 養 教 諭											
小学校	61	70	131	0	7	755	43	1	944	37	3	61	29	—	—	—	—	—	43	84	—	2,269
中学校	30	31	87	2	9	244	21	1	377	7	—	30	10	—	—	—	—	—	8	6	8	871
幼稚園	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	6	6	17	11	1	—	—	—	41
合 計	91	101	218	2	16	999	64	2	1,321	44	3	91	39	6	6	17	11	1	51	90	8	3,181

※職員数は令和8年5月1日時点の人数であり、今後変動する場合がある。

※センター運営における対象施設の範囲は世田谷区立学校設置条例（昭和39年3月世田谷区条例第21号）第2条に規定する幼稚園、小学校及び中学校とする。なお、新設、廃止、統合その他の変更があった場合は、変更後の施設を含むものとする。

※このほか、学校勤務等の再任用短時間勤務職員及び会計年度任用職員等約1,600人が配置されている。なお、対象職員の範囲は業務ごとに異なり、業務によっては再任用短時間職員及び会計年度任用職員等も対象に含まれる場合がある。

8. 履行場所等

（1）履行場所

- ・ センター開設準備業務：世田谷区役所、受託者の作業場所
- ・ センター運営業務：受託者が準備する場所（オフサイト）、世田谷区役所
- ・ BPR・センター化支援業務：世田谷区役所、区立小・中学校、受託者の作業場所
- ・ センター運営業務の履行場所は、受託者が準備する場所とし、原則としてオフサイトとする。
- ・ オフサイトによる執務場所は、本業務を安全、確実かつ継続的に実施できる環境を備えた場所でなければならない。なお、円滑な業務開始の観点から、受託者が所有又は利用可能な既存施設を活用することを基本とする。ただし、既存施設以外の場

所を履行場所とすることを妨げるものではなく、この場合においても仕様書に定める要件を満たすものとする。

- ・ また、開設準備及び BPR・センター化支援業務における区との打合せ、関係職員とのヒアリングその他関係者との協議については、業務の効率性及び関係者の負担軽減を図る観点から、Web 会議による実施を可とする。ただし、業務内容の確認、重要事項の協議、現地確認その他、区が必要と認める場合は、対面等により実施するものとする。
- ・ 受託者は、区の承認なく、履行場所を変更し、又は第三者の施設等において業務を実施してはならない。

(2) センター運營業務（オフサイト）における履行場所の所在地及び施設条件

- ・ センター運營業務における履行場所は、東京都内又は隣接する県内に所在し、世田谷区役所（世田谷区世田谷 4－2 1－2 7）から公共交通機関を利用して 2 時間程度で到着できる場所とする。
- ・ 想定床面積は 5 0 m²程度とする。
- ・ オフサイト施設は、建築基準法、消防法その他の関係法令に適合するとともに、必要な消防用設備が設置され、適切に点検及び維持管理されていること。
- ・ また、昭和 5 6 年以降の新耐震基準に適合する建築物又は耐震診断若しくは耐震改修によりこれと同等以上の耐震性が確認された建築物であること。
- ・ 施設所在地における地震、浸水その他の災害リスクを踏まえ、従事者の安全確保及び業務継続に著しい支障が生じないように、必要な対策が講じられていること。
- ・ 履行場所における執務スペースは、本業務の実施専用の区画として確保し、当該区画において本業務以外の業務を行わないこと。また、他業務と混在しないよう、適切に区画管理を行うこと。

(3) セキュリティ及び施設管理

- ・ 履行場所においては、入退室管理、来訪者管理、私物管理、端末管理その他必要な措置により、個人情報及び機密情報を適切に保護すること。
- ・ また、関係者以外の立入り防止、監視体制の確保等により、業務実施区域の安全性を確保すること。

(4) 通信環境

- ・ 履行場所は、防火設備、耐震性、電源障害対策、通信環境等を備え、災害又は障害発生時においても業務継続が可能な環境とすること。
- ・ 受託者は、オフサイト執務スペースにおいて、業務実施に必要なインターネット接続環境を確保すること。当該接続環境は、通信の暗号化、適切な認証等を行い、本業務の従事者以外が容易に接続できないよう管理すること。同時接続端末数及び業務利用状況を踏まえ、業務に支障のない通信品質（回線種別は問わないが、一般的な法人向け光回線相当の通信環境を想定）を確保すること。なお、閉域網、専用線又は受託者による VPN 環境の構築を必須とするものではない。
- ・ また、区が別途用意する VPN 接続等の業務利用に支障が生じないように、受託者は、

回線敷設前に、同種又は同等の既存回線敷設拠点等において、区が指定する接続方式による接続確認を行うこと。

- ・ 確認の結果、業務利用に支障が生じるおそれがある場合は、区と協議のうえ、必要な対応を行うこと。なお、区側の接続環境又は接続方式が将来的に変更となる場合があるため、受託者は、区から協議の申し出があった場合には、必要な確認及び調整に協力すること。

(5) 文書授受及び搬送

- ・ 受託者は、オフサイトによる業務実施にあたり、原本性を求められる文書について、区とセンター間で、安全かつ確実に授受できる体制（1日1便（往復））を整備すること。
- ・ 紙文書の授受の拠点は「世田谷区役所（世田谷区世田谷4－21－27）」とする。
- ・ 文書搬送にあたっては、施錠可能なオリコンを使用する等、セキュリティが確保されたメール便その他これに類する手段を用い、配送履歴管理、誤配送防止、施錠管理等の必要な対策を講じること。
- ・ また、文書の授受、仕分け等を円滑かつ確実に行う必要がある場合は、受託者は、区と協議のうえ、必要最小限の範囲で、世田谷区教育委員会事務局学校職員課（世田谷区世田谷4－21－27）に受託者の担当者を配置することができるものとする。この場合における配置人数は、3名を上限とし、配置場所、従事内容、勤務時間、区職員との連絡方法その他必要な事項については、事前に区と協議すること。
- ・ また、区役所内に受託者の従事者を配置する場合であっても、当該従事者に対する業務上の指示、労務管理及び服務管理は受託者の管理責任者を通じて行うものとし、区職員が当該従事者に対して直接指揮命令を行うことがないよう、あらかじめ指揮命令系統及び連絡調整体制を明確に構築すること。
- ・ 郵便を利用して発送する文書については、受託者において発送先ごとの仕分け、発送ラベルの作成・貼付、封入及び封緘までを行い、区へ納品すること。なお、郵便物の発送は区が行うものとし、郵送に係る費用は区が負担する。

(6) 業務管理及び連絡調整

- ・ 受託者は、処理状況の把握及び進捗管理を適切に行うとともに、区との連絡調整並びにエスカレーションを円滑かつ速やかに行うことができる体制を整備すること。
- ・ 区が判断主体となる事項については、適切に区へ引き継ぐこと。

(7) 繁忙期対応

- ・ 受託者は、繁忙期その他業務量の増大に対応できる体制を確保し、業務遅延が生じないように管理すること。

(8) 履行場所の変更等

- ・ 受託者は、区の承認なく履行場所を変更又は第三者施設で業務を実施してはならない。
- ・ 変更が必要な場合は、事前に区と協議し承認を得ること。

(9) 現地確認

- ・ 受託者は、区から求めがあった場合、履行場所の現地確認、実地調査等に協力すること。

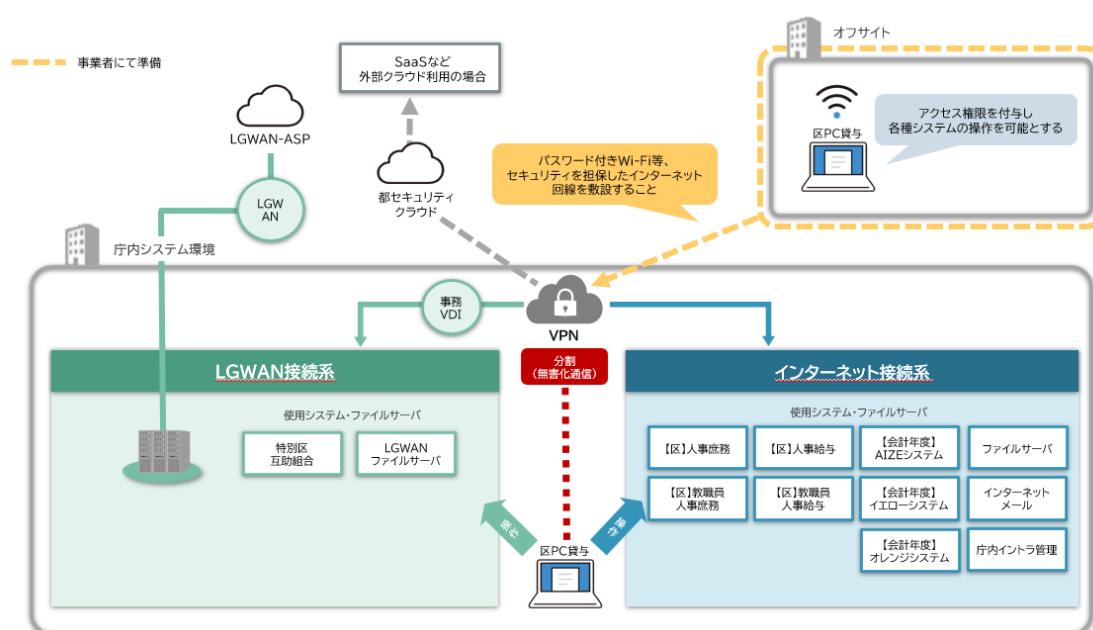
(10) 経費負担

- ・ オフサイト執務スペースに係る経費は受託者の負担とすること。

9. 区からの貸与物品等

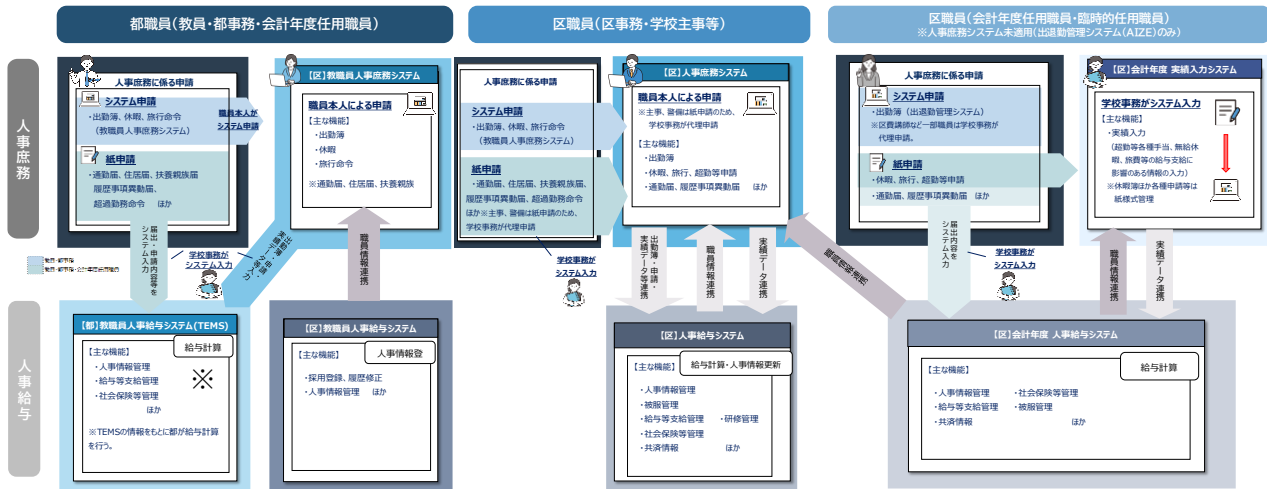
- ・ 業務遂行に必要な入力作業に使用する PC 及び庁内システム環境は区が貸与する。区から貸与する PC は最大で16台（ただし、セキュリティの関係上、インターネットからファイルをダウンロードすることは原則不可とするが、事前協議の上、区が承認すれば可とする。）とする。
- ・ 区から貸与する PC においては、下記「ネットワーク構成図」に記載の各システム及びファイルサーバのほか、Word、Excel、Outlook 等の Microsoft 365 サービス並びに PDF ツール（編集機能は簡易的なものに限る。）を備えており、利用可能とする。
- ・ 業務の繁忙期等において、上記台数では業務遂行に支障が生じるおそれがある場合には、一時的な追加貸与の可否及び台数について、区と協議のうえ決定するものとする。
- ・ 区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、机に固定又は施錠付きキャビネット等で保管できるようにすること。
- ・ 区から提供する事務作業用のネットワーク構成図、システム相関図及び作業フォルダのイメージは以下のとおりとする。
- ・ 各業務で使用するシステムの詳細は別紙3『操作システム一覧』のとおりとする。
- ・ 区から貸与する PC は本業務以外で利用してはならない。

【ネットワーク構成図】



※使用システムにおける【区】は「区が管理するシステム」、【会計年度】は「会計年度任用職員」の事務処理の際に使用するシステムを意味する。

【システム相関図】

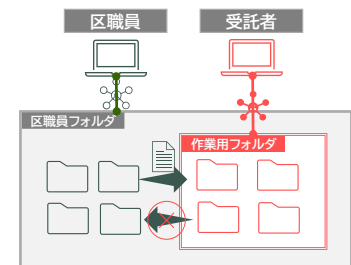


※「【都】教職員人事給与システム (TEMS)」については、受託事業者による利用を想定していない。このため、別紙1『委託業務一覧』に記載の年間及び月別処理時間には、TEMSを利用する業務に係る処理時間を含んでいない。

【作業用フォルダ】

業務で作成したファイル等を保存する場所として、区のシステム環境内に作業用フォルダ(※フォルダイメージ参照)を用意する。フォルダのアクセス権限、容量、運用ルール等は区と協議して決定することとする。なお、作業用フォルダは受託者・区職員双方が閲覧・更新等できる権限を設定する予定だが、区職員用フォルダなど、区職員専用の領域フォルダには受託者はアクセスできないものとする。

※フォルダイメージ



10. 受託者が準備する物品等

(1) 電話設備

- ・ 電話機の設備は受託者にて準備すること。
- ・ 電話機は区との連絡及び学校等からの委託業務に関する問合せ対応に使用するものとする。
- ・ 電話機の設置台数は3人に1台以上配置すること。
- ・ 電話設備に係る留意事項は以下のとおりとする。
 - 外線発着信、保留等の基本的な電話機の機能が利用できること。
 - 使用する電話番号は、学校等からの問合せにおける利便性や信用性を考慮し、「03」番号を基本とする。ただし、同等程度の利便性、運用性及び通話品質等を確保でき

る場合は、他の番号を提案することができる。使用する電話番号は、受託者の提案を踏まえ、区と受託者との協議により決定する。

- 電話番号について必要な手続きは受託者が行い、費用についても受託者にて負担すること。
- 問合せ元の電話番号を把握できるよう、ナンバーディスプレイ表示が可能であること。
- 受託者は、センター開設までに電話設備の設置を完了し、使用可能な状態としなければならない。
- クラウド PBX を利用する場合は、区のネットワークを使用してクラウド PBX へ接続することができないため、受託者にてクラウド PBX に接続するためのネットワークを構築すること。
- ・ 受託者が準備する電話回線や電話設備の設置、利用にあたり必要となる通話料、基本料、手数料、オプションサービス料等、電話利用に要する一切の費用は、受託者の負担とする。

(2) 文書保管庫

- ・ 受託者は、本業務の履行に必要な文書保管庫を準備すること。
- ・ 文書保管にあたり必要な文書量(文書保管庫数量・サイズ)は以下のとおりとする。
 - 数量：3 台程度
 - 寸法：幅 900mm×奥行 550mm×高さ 2000mm 程度
- ・ 文書保管庫は A4 判文書等、本業務に係る書類を適切に保管できるものであること。
- ・ 文書保管庫は、原則として施錠可能なものとする。ただし、執務スペースへの入退室管理、施錠管理その他必要なセキュリティ対策が講じられており、かつ、本業務を単独で実施するクローズド環境が確保されている場合は、文書保管庫自体の施錠機能までは要しないものとする。
- ・ 受託者は、センター開設までに文書保管庫の設置を完了し、使用可能な状態としなければならない。
- ・ 受託者は、文書保管庫について、必要に応じて転倒防止その他安全上必要な措置を講ずるものとする。
- ・ 文書保管庫の調達、搬入、設置、鍵の準備等、その他使用に要する一切の費用は、受託者の負担とする。

(3) 複合機

- ・ 受託者は、審査書類等の印刷、コピー、スキャンその他本業務の遂行に必要な複合機を自ら準備すること。
- ・ 区が貸与する PC から複合機への直接印刷、直接スキャンその他の直接接続による利用はできないため、印刷、スキャンその他業務遂行上の必要により、区が貸与する PC で取り扱うデータを受託者が管理する PC、複合機その他の機器へ移転する必要がある場合は、あらかじめ、利用目的、データの範囲、転送方法、転送先、保存期間及び削除方法について区と協議のうえ、区の承認を得た方法により実施するこ

と。

- ・ 受託者は、私物端末、区の承認を受けていない外部サービス又は記録媒体を使用してはならない。
- ・ 転送したデータは、承認された利用目的の範囲内に限り使用するものとし、印刷、スキャン等の作業が完了した後は、受託者 PC、複合機、共有フォルダその他の保存先から速やかに削除すること。また、データが残存しないよう必要な措置を講じること。
- ・ 区が求めた場合は、受託者はデータの転送、利用及び削除の実施状況を確認できる記録を提出すること。
- ・ 複合機の調達、設置、設定、保守、消耗品の補充、撤去その他複合機の利用に要する一切の費用は、受託者の負担とする。

(4) その他物品等

- ・ 受託者は、筆記用具（ペン、ファイル等）、コピー用紙等の消耗品、区・センター間の書類の送達に用いる書類コンテナ、メールバッグ、専用封筒、書類等を持ち運ぶための台車等のセンター運營業務に必要な用具について準備すること。
- ・ 業務において必要とする物品等における一切の費用は、受託者の負担とする。
- ・ 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区と別途協議のうえ、決定するものとする。
- ・ スタッフ等のカバンや携帯電話などの私物が持ち込まれないよう、私物管理用の施錠可能なロッカー等を用意し、執務スペース以外に配置すること。
- ・ センター移転が必要となった場合は、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) レイアウト

- ・ 本仕様書に基づき、オフサイトにおけるセンターのレイアウト案（センター運営後）を提案・協議し、承認を得ること。

1 1. 共通事項

- ・ 受託者は、本仕様書、別紙、質問回答書その他区が提示する関連資料に基づき、以下の基本的要件を満たしたうえで委託業務を実施すること。
- ・ 本仕様書に記載のない細部事項については、区と受託者が協議のうえ定めるものとする。ただし、受託者は、本仕様書に明示されていない事項であっても、業務の性質上当然必要と認められる事項については、契約金額の範囲内で誠実に対応すること。
- ・ 本仕様書、別紙、質問回答書、提案書その他の内容に相違がある場合の優先順位は、契約書、本仕様書、質問回答書、別紙、提案書の順とする。
- ・ 本業務は、「[5. センター運営の基本的な考え方](#)」に記載のとおりフェーズに分けて段階的に実施するものとし、受託者は、各フェーズのセンター稼働開始前に「フェーズ開始準備書」を作成し、区の承認を得ること。各フェーズの完了にあたって

は、受託者は完了報告書を提出し、区の承認を受けた後、次のステップへ移行するものとする。

- ・ 各項目で求める計画書及び報告書等の納入成果物における記載内容、提出期日等の詳細については、「[17. 納入成果物等](#)」を参照すること。なお、記載内容は参考とし、提出期日を含め、区と協議のうえ、決定することとする。

12. 令和8年度教育事務センター開設準備委託

(1) プロジェクト計画書の策定

- ・ 当該開設準備の実施にあたり、目的・目標、実施体制、マスタースケジュール等を定めた「プロジェクト計画書」を作成し、区へ提出すること。

令和8年度契約における受託者の履行範囲は、「[5. センター運営の基本的な考え方](#)」に基づく段階的なセンター化の一環として、令和9年9月からの学校職員課1次業務センター運営開始に向け、センター開設準備を行うものである。

(2) センター運営体制の構築

- ・ 安定的なセンター運営体制の確立に向け、業務遂行に必要な人員を適正かつ柔軟に配置し、業務を効率的に実施できる体制を構築すること。
- ・ なお、体制イメージは次のとおりとする。

【体制イメージ】

役職	主な役割	経験・実績	常駐	当区職員との関わり
 統括責任者 (プロジェクトマネージャー)	・ センター・BPR業務全体の統括責任者 ・ リスク、サービスレベルの管理 ・ 各責任者の管理 ・ 契約関連の相談窓口 ・ センター管理業務の実施 ・ BPR業務の実施 ・ 区との協議・報告 等	自治体における教職員の人事、給与又は福利厚生に係る事務センターの運営経験、又は行政機関における総務事務その他これに類するバックオフィス業務の運営経験を有し、かつ、自治体又は民間事業者においてBPR等の業務プロセス改革を主導した実施実績を有すること。	△ 求めない	○ あり
 センター業務責任者 (センタープロジェクトリーダー)	・ センター業務全体の進捗管理 ・ 監督者の管理 ・ イレギュラーケースの対応 ・ センター管理業務の実施 ・ 区との協議・報告 等	自治体における教職員の人事・給与・福利業務に係る事務センター運営、又は行政機関における総務事務等の類似するバックオフィス業務の運用経験を有すること。	○ あり	○ あり
 監督者 (スーパーバイザー)	・ センター業務のスケジュール管理 ・ 担当者のフォロー（教育・指導等） ・ イレギュラーケースの一次対応 ・ センター管理業務の実施 等	-	○ あり	× なし
 担当者 (スタッフ)	・ センター業務責任者や監督者からの指示に基づく業務遂行 ・ マニュアル等に基づく業務執行 ・ センター運営業務の実施 等	-	○ あり	× なし
 BPR責任者 (BPRプロジェクトリーダー)	・ BPR全体の進捗管理 ・ BPR業務の実施 ・ BPR担当者への指示・管理 ・ 区との協議・報告 等	自治体又は民間事業者においてBPR等の業務プロセス改革を主導した実施実績を有すること。	△ 求めない	○ あり
 BPR担当者	・ BPR責任者や監督者からの指示に基づく業務遂行 ・ 改善方針等に基づく業務執行 ・ BPR業務の実施 等	-	△ 求めない	× なし

- ※ 監督者及び担当者については、後述する「[13. 令和9年度以降のセンター化業務範囲](#)」のスコップであり、令和8年度に人員を配置する必要はない。
- ※ BPR 責任者及び BPR 担当者については、後述する「[14. 教育委員会事務局内その他業務及び学校固有事務の BPR 及びセンター化支援](#)」のスコップであり、令和8年度に体制を構築する必要はない。
- ・ 受託者は、本業務全体を統括し、区に対するセンター運營業務及び BPR 業務の総合窓口となる統括責任者（プロジェクトマネージャー）を配置すること。なお、統括責任者には、自治体における教職員の人事、給与又は福利厚生に係る事務センターの運営経験、又は行政機関における総務事務その他これに類するバックオフィス業務の運営経験を有し、かつ、自治体又は民間事業者において BPR 等の業務プロセス改革を主導した実績を有する者を配置すること。
- ・ 受託者は、センターに常駐し、業務全体の進捗管理を担うセンター業務責任者（センタープロジェクトリーダー）を配置すること。なお、センター業務責任者には、自治体における教職員の人事・給与・福利業務に係る事務センター運営、又は行政機関における総務事務等の類似するバックオフィス業務の運用経験を有する者を配置すること。
- ・ 統括責任者及びセンター業務責任者のほか、業務スケジュールの管理、担当者への教育・指導、イレギュラー案件への一次対応等を担う監督者（スーパーバイザー）並びに、マニュアル等に基づき各業務を遂行する担当者（スタッフ）を適正に配置すること。
- ・ 統括責任者やセンター業務責任者については、原則として各1名を主担当として定め、指揮命令系統の確保を条件としてそれぞれ複数人登用することを可能とする。
- ・ 運営体制については、「フェーズ開始準備書」において従事者名簿を作成し、区へ提出する。
- ・ 従事者又は名簿記載内容に変更が生じる場合は、配置変更日の5稼働日前までに変更後の名簿を電子データにより区へ提出すること。
- ・ 指揮命令系統の確保を前提に補佐者又は代理者を配置することは妨げない。
- ・ 主担当となる統括責任者及びセンター業務責任者の変更は原則として認めず、やむを得ず変更する場合は、事前に区の承認を得るとともに、後任者が同等以上の経験及び能力を有する者を配置し、そのことを証明する資料等を提出すること。
- ・ 後任者が前任者と同等以上の能力を有することを示す資料の様式は任意とするが、業務経験、類似案件経験、資格、担当予定役割及び引継ぎ期間を記載すること。
- ・ 監督者及び担当者を変更する場合、当該変更により業務の継続性及び品質に支障が生じないよう、必要な能力を有する後任者を配置するとともに、十分な引継ぎ及び研修その他必要な措置を講じること。
- ・ 受託者は、通常期及び繁忙期における最低配置人数を定め、スタッフの欠勤、離職又は突発的な業務増加が発生した場合でも業務継続が可能なバックアップ体制を整備すること。

- ・ 統括責任者等との連絡は区の通常業務時間内（平日の午前8時30分～午後5時15分）は電話又はメール等にて対応し、常駐が必要でない統括責任者においても、センター運営状況に鑑み区が必要と判断した場合は出張対応を行うものとする。
 - ・ 区の通常業務時間外においても、業務に関するトラブル発生時や大雪・台風等の災害により業務への影響が事前に見込まれる場合など、区が緊急に統括責任者等と連絡調整を必要とする場合、受託者は区と統括責任者等との間で速やかに電話連絡等を取れる体制を整備すること。
 - ・ 受託者は、センター開設準備業務の実施にあたり定例会議を開催すること。定例会議は、全体会の議題及び資料について、電子メール等でレビューを実施したうえで、プロジェクト全体の進捗等を報告する会議等を原則として、週1回程度開催すること。なお、会議の開催については、議題の有無その他やむを得ない事情により不要と認められる場合は、区と協議のうえ、開催しないことができる。
 - ・ 区が必要と認める場合は、定例・随時報告書とは別に臨時報告又は説明資料を作成し、会議等に出席して説明を行うこと。
 - ・ 会議資料は開催日の1営業日前正午までに提出し、議事録は受託者が作成し双方確認のうえ区へ提出すること。
 - ・ なお、議事録は会議終了後、5営業日以内に提出すること。
 - ・ 令和9年度以降のセンター運営を見据え、複数同時に進める多種多様な業務に対して、センター内の全てのスタッフが統一的な対応を行えるよう、進捗管理ツールの導入等、効率的なセンター運営に向けた提案を行うこと。なお、ツールの例として、クラウド型のCRM（Customer Relationship Management：顧客関係管理）システム等を想定する。（導入にあたっては、本区のセキュリティポリシーと適合することを条件とし、個人情報漏洩を防止する観点からメール配信機能等を制限すること）。
 - ・ 区が貸与するPCは、インターネット接続系及びLGWAN接続系の双方を利用できる環境であり、一般的なクラウドサービスへのアクセスも可能であるが、受託者が提案するCRM等のクラウドサービスは区のセキュリティ要件を満たす必要があり、利用可能な機能や範囲については、区との協議のうえ、区が総合的に審査し、利用決定する（なお、CRM等の利用料は契約金額に含むものとする）。
 - ・ また、CRM等のクラウドサービスは区のネットワーク環境で使用するものとし、受託者は、受託者及び区の双方がCRM等を利用するために必要なアカウントを用意すること。
- (3) 業務プロセスの調査
- ・ 対象となる業務のうち、1次業務（別紙1『委託業務一覧』参照）（教育委員会事務局における教職員に係る給与、旅費、福利厚生等）について、センター運営スタッフへ業務を引き継ぐため、教育委員会事務局担当課職員等へのヒアリングを実施すること。
 - ・ 本契約開始後、受託者において業務プロセス調査に係る「ヒアリング計画書」を作成し、区へ提出するとともに、区担当者との日程調整、進行管理等を実施すること。

- ・ 業務プロセス調査の進捗状況については、上記「(2) センター運営体制の構築」に定める定例会議等において区へ報告し、情報共有及び連絡調整を行うこと。
 - ・ ヒアリングにあたっては、教職員の雇用形態（正規職員、再任用職員、臨時的任用職員、会計年度任用職員、非常勤職員等）や勤務形態の違いにより適用される制度及び事務手続が異なる点に留意し、業務内容を整理・分類すること。
 - ・ 制度改正や学校数・職員数の増減等、将来的な業務変動も見据えた業務プロセス整理を行うこと。
 - ・ ヒアリング結果に基づき、現行業務の業務一覧、処理件数、繁忙期、判断主体、例外処理、使用帳票、使用システム、関係部署、課題及びセンター移管可否を整理した「ヒアリング調査結果報告書」を作成すること。
 - ・ 「ヒアリング調査結果報告書」には、センター移管対象業務、センター移管非対象業務、段階的移管候補業務及び制度又はシステム見直しを前提とする改善候補業務を区分して整理すること。
- (4) 業務フロー及び業務マニュアルの作成
- ・ 上記「(3) 業務プロセス調査」の調査結果を踏まえ、センターにおける「業務フロー」及び「業務マニュアル」を作成すること。
 - ・ 業務フローについては、現行業務(As-Is)及びセンター運営開始後の業務(To-Be)の双方を BPMN 図（ビジネスプロセスモデリング表記法）等の可視化手法を用いて作成すること。
 - ・ なお、「業務フロー」の作成にあたっては、区職員、受託者その他関係者の役割分担、判断主体、承認ルート、エスカレーションルート及び例外処理の流れが明確に分かる構成とすること。
 - ・ 業務マニュアルについては、前項の「業務フロー」において受託者が実施するセンター業務に係る範囲を対象として作成すること。なお、区職員が実施する判断、承認、確認その他区の権限に属する業務については、業務マニュアルの対象とせず、受託者との連携方法、確認依頼の手順、エスカレーション方法等として整理すること。
 - ・ 業務マニュアルの作成にあたっては、区職員が使用している既存の手順書、様式、通知、取扱基準その他関係資料を参考とし、センター業務として統一的に処理すべき事項を整理したうえで、受託者の業務従事者が実務上使用できる内容とすること。
 - ・ 作成した「業務フロー」及び「業務マニュアル」については、事前に区の確認及び承認を得るものとする。また、区から修正の指示があった場合は、受託者は必要な修正を行うこと。
- (5) センター業務に関する問合せ対応準備
- ・ センター運営スタッフが担う教職員及び学校事務職員等からの問合せ対応業務の実施にあたり、上記「(4) 業務フロー及び業務マニュアルの作成」により作成した業務マニュアルのほか、区が現行運用している各種業務マニュアルや関連するシステムマニュアル等を基に、想定問答（FAQ）及び問合せ履歴管理方法を整備するこ

と。

- ・ 問合せ内容には、制度内容、申請手続方法、システム操作方法、提出書類の不備対応等を含むものとし、一次対応で解決できる範囲を可能な限り拡大すること。
- ・ 問合せ対応チャネル（電話、電子メール、書面、その他区が指定する対応チャネル等）、一次回答範囲、エスカレーション先、回答期限目安及び記録項目を定めた「問合せ対応設計書」を作成し、区の承認を得ること。
- ・ センター業務に関する問合せについて、各業務担当者が所管業務の内容に応じて対応できる体制を整備すること。なお、本要件は、専属の問合せ窓口、コールセンター又はスーパーバイザー等の設置を求めるものではない。
- ・ 問合せ対応の状況については、業務改善、FAQ 整備、庁内ポータルの改善及び問合せ傾向の把握に資するよう、必要な範囲で記録すること。記録方法は、Excel、簡易 CRM 等、これに類する方法による簡易な管理を基本とし、記録作成に係る業務及びコスト負担が過重とならないよう留意すること。
- ・ 問合せ記録の項目は、受付日、問合せ者の所属・氏名、問合せ分類、対応者、回答又は対応内容の要旨、エスカレーションの有無、対応完了日等、必要最小限の事項を基本とし、具体的な項目は区と協議のうえ定めること。なお、通話内容の録音、逐語的な記録又は全文文字起こしを求めるものではない。
- ・ 問合せ内容の集計又は分析結果については、「月次報告書」等に反映し、FAQ 改定、庁内ポータルの改善及び業務改善提案につなげること。

(6) センター運営スタッフの教育・研修

- ・ 受託者は、業務運営にあたっては、本業務に対応するための対応要員を確保するとともに、円滑かつ確実に業務を遂行するため、業務開始前までにセンター運営スタッフに対する教育・研修を実施すること。
- ・ 研修においては、以下の事項を含めることとし、「研修計画」及び「研修資料」については事前に区の承認を得ること。

➤ 区に関する知識

区の教育に関する組織構成及び制度や主な事業概要、区の地理や主な教育施設等

➤ センター運営に関する知識

センターの目的、業務範囲、施設・設備の使用方法及び応対業務実施方法等

➤ 教職員の人事・給与・福利厚生・服務制度

➤ 業務内容、スケジュール、対象者及び関係法令など根拠規定等

➤ 学校現場特有の業務慣行及びスケジュール

上記「(3) 業務プロセスの調査」におけるヒアリング等で把握した学校現場特有の慣行等

➤ 接遇及び電話・メール対応

電話・窓口対応の接遇、文書作成、報告書作成、庁内システム操作及び本業務で使用するソフトウェア・ツールの操作方法等

➤ 情報セキュリティ及び個人情報保護

情報セキュリティ及び個人情報保護に関する一般的な知識、各種規程の概要等

- ・ センター運営にあたり、適切で丁寧な対応ができるよう、委託業務に関する習熟度の確認をするとともに、情報や認識を共有し、フォローアップを実施する等、対応の標準化を図り、組織的に委託業務に係る品質の向上に努めること。
- ・ また、センター運営スタッフ向けの注意喚起用表示物等を作成するなど、事務処理ミス防止に向けた工夫を行い、区に報告・共有すること。

(7) センター開設に係る関係者周知・説明支援

- ・ 受託者は、円滑なセンター開設・移行に向け、教育委員会事務局、学校長、副校長、学校事務職員その他関係職員に対する周知等を支援すること。
- ・ 具体的には、区の確認のもと、次に掲げる業務を行うこと。

ア 周知・説明計画・実施スケジュールの作成支援

イ 通知文、案内文、説明資料、ガイド資料、FAQ、想定問答集その他必要資料の作成支援

ウ 区が実施する学校長等への説明会における議事録作成（なお、説明会への同席方法はWeb 会議等オンライン方式によるものも可とする。）

エ 同説明会において出された質問、意見、懸念事項等について、整理・分類及び対応案の作成支援

オ その他、補足説明、追加周知、個別フォローその他円滑な移管に必要な支援

- ・ なお、通知内容の最終決定、通知の発出、制度・方針事項の説明及び学校長等との合意形成は区が行い、受託者はこれらに必要な資料作成、説明補助、議事録整理等を行うものとする。
- ・ 説明資料、ガイド資料、FAQ 等の作成にあたっては、必要に応じて図表、フロー図、アイコン、色分け等を活用したインフォグラフィックを用い、業務内容、手順、役割分担及び変更点が関係者にとって分かりやすく、直感的に把握できる構成とすること。

1 3. 令和9年度以降のセンター化業務範囲

(1) 共通事項

- ・ 本項は、令和9年度以降のセンター運営業務委託に係る提案対象及び想定仕様を示すものであり、現時点での契約上の履行義務を定めるものではない。実際の履行内容は、各年度の予算成立、事業方針の決定及び別途の契約手続を経て確定する。
- ・ 受託者は、令和9年度において、1次業務（別紙1『委託業務一覧』）について令和9年9月センター業務運営を開始し、「[1 2. 令和8年度教育事務センター開設準備委託](#)」において実施した成果を活用しながら、段階的なセンター化の推進及び安定的な業務運営を実施すること。
- ・ 1次業務センター移管完了後、2次業務（別紙1『委託業務一覧』）についても「[1 2. 令和8年度教育事務センター開設準備委託](#)」で行った内容に準じて、センター化準備を進め、令和10年度に1次・2次業務のセンター運営を実施する。

- ・ 「[14. 教育委員会事務局内その他業務及び学校固有事務の BPR 及びセンター化支援](#)」にて追加となった業務もセンター業務に加えること。
- ・ 受託者は、センター運営開始後においても、「業務フロー」、「業務マニュアル」、「問合せ対応設計書」、「研修資料」等の納入成果物について、実運用を通じて課題、改善点又は運用実態の差異等が確認された場合には、スタッフの習熟度や対応品質に差異が生じないよう、必要に応じて見直し及び更新を行い、区の承認を得たうえで反映すること。センター化の対象業務は、「[5. センター運営の基本的な考え方](#)」に示すとおり、段階的に拡大すること。

(2) センター運営業務

① 基本方針

- ・ 受託者は、対象業務のセンター運営開始前に、年間・月間業務スケジュール（季節業務がある場合は業務ごとのスケジュールを別途作成）、スタッフ体制、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）、センター利用マニュアル、災害復旧方法、業務実施にあたっての留意事項等を記載した「センター運営計画書」を区へ提出すること。
- ・ 「[12. 令和8年度教育事務センター開設準備委託](#)」において整理した「業務調査結果報告書」、「業務フロー」及び「業務マニュアル」等を基礎とし、実運用を踏まえた継続的な見直しを行うこと。
- ・ 受託者は、受付から完了までの処理状況を把握できる体制を整備し、処理遅延、滞留案件、差戻し案件及び例外処理案件の状況を適切に管理すること。
- ・ 受託者は、年度当初、年度末、人事異動期、年末調整時期その他処理集中時期における業務量を見据え、適切な人員配置及び進捗管理を行うこと。
- ・ センターで処理する業務のうち、制度解釈、最終判断、決裁その他区が判断主体となる事項については、あらかじめ定めた承認ルート及びエスカレーションルートに基づき、区へ速やかに確認又は引継ぎを行うこと。
- ・ 受託者は、業務の実施状況、課題、対応状況、改善提案その他区が必要と認める事項について、随時報告、月次報告及び年間報告を作成し、区へ提出すること。

② 運営時間

- ・ 原則として、平日の月曜日から金曜日（祝日及び年末年始（12月29日～1月3日）を除く）の午前8時30分～午後5時15分
- ・ ただし、繁忙期、制度改正対応時、災害発生時その他、区が必要と認める場合は、区と協議のうえ、運営時間又は対応方法を変更することができる。
- ・ 昼休憩時にも職員からの問合せ等が発生することから、昼休憩時間中であってもセンター内に無人時間が発生しないよう、交代制等その他必要な措置を講じること。
- ・ やむを得ない事由により業務の目標時期に間に合わないなど、当初計画と異なる状況により区との協議により運営時間を変更して対応することができる（受託者の責に帰すべき事由によらない場合については、追加の対応経費は区と受託者の協議により決定する）。

③ 業務内容

- ・ 別紙1『委託業務一覧』に関する職員からの各種申請・届出の受付、書類の確認、対象者への連絡、帳票類の保管などの事務を担う。
- ・ なお、別紙1『委託業務一覧』において、業務ごとに、センターの実施範囲、区の実施範囲、最終判断主体、承認主体、標準処理期限及びエスカレーション要否を定めるものとする。
- ・ 教職員、学校事務職員等からの各種申請・届出の受付、確認、システム入力、関係部署への連絡・調整を行うこと。後述する「[14. 教育委員会事務局内その他業務及び学校固有事務のBPR及びセンター化支援](#)」にて追加となった業務も対象とすること。

④ 文書管理業務（電子データによる書類を含む）

- ・ センターにて受領した帳票類の収集・仕分け、センターから関連組織への帳票類等の発送、センターにて確認が完了した帳票類等の整理・保存作業のほか、各種通知文案の作成と発送を行うこと。
- ・ センターに提出された文書及び電子データについては、受領日・提出者・内容、取扱状況等を管理し、保管、返却までの履歴を追跡可能とすること。
- ・ 文書及び電子データの保存、保管、持出し、返却等については、区の文書管理規程、個人情報保護関係規程及び本仕様書に従い適切に管理すること。
- ・ 受託者は、区の事前の指示又は承認なく、センターに提出された文書及び電子データの原本、正本その他保存対象となる文書等を廃棄してはならない。保存期間の満了、業務終了、移管、返却又は廃棄の必要が生じた場合は、区と協議のうえ、区の指示に基づき対応すること。
- ・ ただし、作業過程において発生した写し、重複印刷物、誤出力した帳票、汚損又は破損により使用不能となった資料その他原本性を有しない一時的な作業用資料については、原本又は保存対象文書が適切に保存されていることを確認したうえで、受託者の責任において裁断等の復元困難な方法により廃棄することができる。

⑤ 情報セキュリティ及びシステム管理

- ・ 受託者は、個人情報及び特定個人情報を取り扱うにあたり、区のセキュリティポリシー、個人情報保護関係規程及び契約書に定める特記事項を遵守すること。
- ・ 受託者は、プライバシーマーク又はISO/IEC 27001（JIS Q 27001）認証を契約期間中有効に保持すること。
- ・ 情報セキュリティ事故が発生した場合は、直ちに区へ第一報を行い、別途定める期限までに報告書及び再発防止策を提出すること。

⑥ 「業務フロー」、「業務マニュアル」、「問合せ対応設計書」の運用及び更新

- ・ 受託者は、「[12. 令和8年度教育事務センター開設準備委託（3）－（5）](#)」において作成した「業務フロー」、「業務マニュアル」、「問合せ対応設計書」を、センター運営開始後の標準文書として使用すること。
- ・ 受託者は、前項の標準文書について、実運用を通じて必要な修正、追加及び改善を

行うこと。

- ・ 標準文書について、現行業務（As-Is）及びセンター運営後の業務（To-Be）の差異を継続的に確認し、運用実態に即した内容となるよう更新すること。
- ・ 更新にあたり業務差異のほか、繁忙期業務、新規採用者、人事異動者、休職者及び復職者への対応、学校閉庁期間中の対応、制度改正時の対応方法その他必要な事項を反映しなければならない。
- ・ 制度改正、帳票改正、システム改修又は区の運用変更があった場合には、受託者は、影響範囲を整理したうえで、速やかに該当する文書を更新し、区の承認を得なければならない。
- ・ 受託者は、更新履歴について、更新日、更新箇所、更新理由及び承認状況を記録し、区が確認できるよう管理しなければならない。
- ・ 受託者は、センター運営スタッフに対し、更新後の内容を周知徹底し、必要に応じて追加研修を実施しなければならない。
- ・ 受託者は、事務処理ミス防止のため、チェックリスト、注意喚起表示、入力時の確認手順その他必要な対策を講じ、その内容を区に報告及び共有しなければならない。

⑦ センター業務に関する問合せ対応

- ・ 受託者は、教職員、学校事務職員等からの問合せに対応すること。
- ・ 問合せ対応にあたっては、「[12. 令和8年度教育事務センター開設準備委託－\(5\)](#)」において整備したFAQ及び「問合せ対応設計書」に基づき、電話、メール、書面その他区が指定する対応チャネルにより、適切かつ丁寧に対応すること。
- ・ 問合せ内容には、制度内容、申請手続方法、提出書類の確認、システム操作方法、不備対応その他対象業務に関する事項を含むものとし、一次対応で解決できる範囲を可能な限り拡大すること。
- ・ 問合せ履歴は、対応品質の均質化、FAQ改定、業務改善及びエスカレーション管理に資するよう整理し、センター運営スタッフ及び区が必要に応じて参照できるよう管理すること。
- ・ 問合せのうち、制度解釈、判断主体が区にある事項、苦情又はトラブル案件その他一次対応で解決困難な案件については、定められたエスカレーションルートに従い、区へ速やかに引き継ぐこと。
- ・ 問合せ内容の分析結果については、「月次報告書」に反映し、繰り返し発生する問合せ、対応時間を要する問合せ、制度又は運用の改善が必要な問合せ等を整理し、区へ改善提案を行うこと。
- ・ 別紙1『委託業務一覧』に関連する問合せのほか、別紙1『委託業務一覧』の業務内容には直接関わらないまでも、当該業務に付随する問合せとして関連する一般的な問合せ（下記（例）参照）に対応できる体制を整えること。
- ・ また、付随する問合せの対象範囲、対応方法、回答可否、担当所管への取次ぎの基準等については、業務開始前及び業務開始後の運用状況を踏まえ、区と受託者が整理・協議のうえ決定するものとする。また、受託者は、当該整理・協議結果に基づ

き、問合せ対応に係る対象範囲、想定問合せ、回答例、対応手順等を整理した一覧を作成し、区の確認を受けること。

- ・ なお、一次対応で回答が困難な問合せについては、区担当者への取次ぎ又はエスカレーションにより対応すること。また、区と調整した結果、受託者による回答が適当と判断されたものについては、原則として受託者から回答すること。

(例) 案内掲載場所の確認や、問合せ頻度の高いシステムの操作方法など

- 「〇〇に関する案内は庁内イントラネットのどこに掲載されているか」
- 「〇〇システムにログインするためのパスワードを忘れてしまった」
- 「〇〇の案内が届いたが、教職員給与システム上で確認するための操作方法是」

※対応にあたっては迅速かつ丁寧に行い、センター業務以外の問合せについては、適切な部署を案内できるようにすること。

⑧ 業務改善

- ・ 受託者は、センター運営を通じて把握した業務課題、問合せ傾向、滞留要因、例外処理、システム上の課題その他の改善余地について整理し、区に対して継続的に業務改善提案を行うこと。
- ・ 改善策は、既存業務手順の見直しその他の事務改善に限らず、業務プロセスの抜本的な見直し、制度・運用ルールの見直し、デジタル技術の活用及びシステム導入等による効率化・標準化を含め、幅広い観点から行うものとする。
- ・ 新たにシステム導入を提案する場合は、原則としてノーコードツール又はローコードツールを活用したものとし、受託者の変更又は区による直営化が行われた場合においても、区が継続して運用・改修できるよう、区への権限移譲及び技術的な引継ぎが容易な構成とすること。
- ・ また、当該システムの管理主体は区とし、受託者の契約終了、変更その他の理由により運営体制が変更された場合においても、システムに係る設定情報、構築情報、設計情報その他運用に必要な情報については区へ引き継ぐものとする。この場合において、受託者が独自に構築したシステム等に係る利用・改修等の権利は区が継続して行使できるものとする。ただし、市販のパッケージソフトウェア又は第三者が権利を有する既製品のシステムを導入する場合は、この限りでない。
- ・ 改善提案にあたっては、改善内容及び現状課題、期待される効果、想定される影響及びリスク、実施にあたっての前提条件、対応優先度、実施スケジュール案、必要経費及び算出根拠を整理し、提案すること。
- ・ なお、予算措置を要する提案については、区の予算編成スケジュールを踏まえ、次年度予算要求に必要な期間を確保できる時期までに提案を行うこと。
- ・ 改善提案には、センター運営を通じて蓄積した知見を活用し、庁内イントラ掲載情報、各種手引き、FAQ、通知文例等の更新及び充実に関する提案を含むものとする。
- ・ 改善提案のうち、区が実施を決定した事項については、標準文書等の必要文書へ反映し、センター運営へ適切に接続すること。

(3) センター管理業務

① センター運営スタッフの教育・研修

- ・ 受託者は、センター運営開始後においても、センター運営スタッフに対する教育・研修を継続的に実施すること。
- ・ 教育・研修は、新任者向けの初任研修、既任者向けの定期研修、制度改正時研修、繁忙期前研修、情報セキュリティ及び個人情報保護研修、接遇研修その他必要な研修に区分して実施すること。
- ・ 研修においては、センター運営に関する知識、区の教育に関する組織・制度、教職員の人事・給与・福利厚生・服務制度、学校現場特有の業務慣行、接遇及び電話・メール対応、情報セキュリティ及び個人情報保護その他必要な事項を含めること。
- ・ 研修計画、研修資料及び研修実施結果については、区に報告すること。
- ・ センター運営スタッフごとの習熟状況を把握し、理解不足が認められる場合は、追加研修、OJT、ロールプレイングその他必要な措置を講じること。
- ・ 研修結果及び日常業務における対応状況を踏まえ、応対品質及び事務処理品質の平準化を図ること。

② センター運営スタッフ等の勤怠・業務実施体制維持

- ・ 受託者は、「[1 2. 令和8年度教育事務センター開設準備委託（2）](#)」で構築した体制に基づき、継続的かつ安定的な業務実施体制を維持すること。
- ・ 統括責任者以下、スタッフ等の配置名簿については、変更が判明した時点で区へ電子データで提出する。
- ・ 統括責任者及び業務責任者は、区との主要な連絡調整、業務進捗管理、課題管理、事故対応及び品質管理を担うこと。
- ・ 主担当となる統括責任者及びセンター業務責任者の変更は原則として認めず、やむを得ず変更する場合は、事前に区の承認を得るとともに、後任者が同等以上の経験及び能力を有する者を配置し、経験及び能力を有することを証明する資料等を提出すること。
- ・ 後任者が前任者と同等以上の能力を有することを示す資料の様式は任意とするが、業務経験、類似案件経験、資格、担当予定役割及び引継ぎ期間を記載すること。
- ・ 監督者及び担当者を変更する場合、当該変更により業務の継続性及び品質に支障が生じないように、必要な能力を有する後任者を配置するとともに、十分な引継ぎ及び研修その他必要な措置を講じること。
- ・ 統括責任者等との連絡はセンター運営時間内に電話又はメール等で対応することとし、常駐が必要でない統括責任者においても、センター運営状況に鑑み区が必要と判断した場合は出張対応を行うものとする。
- ・ 区の通常業務時間外においても、業務に関するトラブル、災害、システム障害その他緊急時において、区と統括責任者等との間で速やかに連絡調整が可能な体制を整備すること。
- ・ センター運営スタッフの出勤状況、欠勤状況、代替対応状況その他体制管理上必要

な事項については、適切に記録し、区が求めた場合は速やかに報告すること。

③ 品質管理、進捗管理及び報告

- ・ 受託者は、「[1 2. 令和 8 年度教育事務センター開設準備委託（2）](#)」で準備した進捗管理ツール（CRM）等を活用して、センター運営に係る品質管理及び進捗管理を行い、安定した業務運営を確保すること。
- ・ 品質管理にあたっては、処理件数、処理完了率、処理遅延件数、差戻し件数、問合せ件数、一次解決率、エスカレーション件数、誤処理件数、再発防止対応件数その他区と協議のうえ定める指標を管理すること。
- ・ 受託者は、定例・随時報告として、「随時・月次・年間実績報告書」を作成し、区へ提出すること。
- ・ 受託者は、品質及び進捗管理にあたり定例会議を開催すること。定例会議は、全体会の議題及び資料について、電子メール等でレビューを実施したうえで、プロジェクト全体の進捗等を報告する会議等を原則として、週 1 回以上開催すること。なお、会議の開催については、議題の有無その他やむを得ない事情により不要と認められる場合は、区と協議のうえ、開催しないことができる。
- ・ 区が必要と認める場合は、定例・随時報告書とは別に臨時報告又は説明資料を作成し、会議等に出席して説明を行うこと。
- ・ 会議資料は開催日の 1 営業日前正午までに提出し、議事録は受託者が作成し双方確認のうえ区へ提出すること。
- ・ なお、議事録は会議終了後、5 営業日以内に提出すること。

④ 情報セキュリティ及び個人情報保護

- ・ 受託者は、センター運営にあたり取り扱う個人情報その他の機密情報について、関係法令、区の情報セキュリティポリシーその他区が定める規程に従い、適切に管理すること。
- ・ センター運営スタッフに対し、情報セキュリティ及び個人情報保護に関する教育を継続的に実施するとともに、誤送信、誤交付、紛失、持出しその他事故の防止策を講じること。
- ・ 情報セキュリティ事故又は個人情報漏えい等のおそれが生じた場合は、直ちに区へ報告するとともに、被害拡大防止、原因究明、再発防止その他必要な措置を講じること。
- ・ 受託者は、センター運営に係る端末、記録媒体、帳票、保管書類その他情報資産の管理状況について、定期的に点検し、その結果を区へ報告すること。
- ・ 区からの貸与物品については、貸与台帳を整備し、使用者及び使用状況を把握し、少なくとも月 1 回以上の棚卸し等を実施し、適切に管理すること。
- ・ 区から貸与された物品を紛失、破損等した場合には速やかに区へ報告し、顛末書を提出すること。
- ・ 契約終了時又は要員変更時には、貸与物品、IC カード、認証情報、紙資料、電子媒体等を遅滞なく返却し、その結果を区へ報告すること。

1 4. 教育委員会事務局内その他業務及び学校固有事務の BPR 及びセンター化支援

(1) 業務概要

- ・「[5. センター運営の基本的な考え方](#)」で示した令和 9 年度（フェーズ 2）以降において、受託者は、センター運営業務に加え、教育委員会事務局内その他業務及び学校固有事務のセンター化に向け、区と協議のうえ、BPR の具体的な実施方法、スケジュール等を計画し、センター化に向けた支援を行うものとする。
- ・支援結果を踏まえ区と協議のうえ、区がセンターへの移管を判断した業務については、センター業務として追加するものとする。

(2) 実施体制

- ・受託者は、教育委員会事務局及び学校事務に係る業務について、BPR による業務分析等を実施し、その結果を踏まえてセンターで実施可能な業務を切り出し、段階的なセンター移管につなげることを目的として、必要な BPR 推進体制を構築すること。
- ・なお、体制イメージは次のとおりとする。

【体制イメージ】

※「[1 2. 令和 8 年度教育事務センター開設準備委託（2）](#)」より抜粋

役職	主な役割	経験・実績	常駐	当区職員との関わり
統括責任者 (プロジェクトマネージャー) 	・センター・BPR業務全体の統括責任者 ・リスク、サービスレベルの管理 ・各責任者の管理 ・契約関連の相談窓口 ・センター管理業務の実施 ・BPR業務の実施 ・区との協議・報告	自治体における教職員の人事、給与又は福利厚生に係る事務センターの運営経験、又は行政機関における総務事務その他これに類するバックオフィス業務の運営経験を有し、かつ、自治体又は民間事業者においてBPR等の業務プロセス改革を主導した実施実績を有すること。	△ 求めない	○ あり
BPR責任者 (BPRプロジェクトリーダー) 	・BPR全体の進捗管理 ・BPR業務の実施 ・BPR担当者への指示・管理 ・区との協議・報告	自治体又は民間事業者においてBPR等の業務プロセス改革を主導した実施実績を有すること。	△ 求めない	○ あり
BPR担当者 	・BPR責任者や監督者からの指示に基づく業務遂行 ・改善方針等に基づく業務執行 ・BPR業務の実施	-	△ 求めない	× なし

- ・当該体制における統括責任者は、センター運営に係る統括責任者と同一の者を充てるものとし、BPR の実施にあたり、新たに統括責任者を配置することは要しない。ただし、統括責任者の下に、業務分析、業務改善又は BPR に関する知識・実績を有する BPR 責任者を配置するとともに、現行業務の調査、業務フロー整理、課題抽出、業務切り出し案、移管計画案等の作成を担う BPR 担当者を適正に配置し、区へ名簿を提出すること。
- ・主担当となる統括責任者及び BPR 責任者の変更は原則として認めず、やむを得ず変更する場合は、事前に区の承認を得るとともに、後任者が同等以上の経験及び能力を有する者を配置し、経験及び能力を有することを証明する資料等を提出すること。
- ・後任者が前任者と同等以上の能力を有することを示す資料の様式は任意とするが、

業務経験、類似案件経験、資格、担当予定役割及び引継ぎ期間を記載すること。

- ・ BPR 担当者を変更する場合、当該変更により業務の継続性及び品質に支障が生じないよう、必要な能力を有する後任者を配置するとともに、十分な引継ぎ及び研修その他必要な措置を講じること。
- ・ BPR の実施にあたっては、原則として、資料作成、業務分析、課題整理、改善案の検討その他の作業は受託者の拠点で実施するものとする。
- ・ ただし、BPR の進捗状況、課題、検討事項、成果物の確認及び今後の対応方針等を共有・協議するため、区と受託者との間で定期的な打合せを設けること。また、緊急又は重要な課題が生じた場合は、必要に応じて臨時の打合せを実施すること。
- ・ 打合せは、対面又は Web 会議等のオンライン方式により実施するものとし、開催頻度、実施方法、参加者及び議題については、区と協議のうえ、決定すること。なお、区が対面での実施を必要と判断した場合は、受託者はこれに応じること。また、Web 会議等により実施する場合は、会議 URL の発行その他実施に必要な準備は、受託者が行うこと。

(3) BPR 対象業務範囲

① 教育委員会事務局内その他業務のセンター化

- ・ 以下に掲げる教育委員会事務局の各部署の業務例を含め、受託者の知見や他自治体での実績等を踏まえ、センター化の効果が高いと見込まれる業務を提案するなど、教育委員会事務局へのヒアリング及び対象業務選定方法等のスキームを構築し、区と協議のうえ 10 業務程度を選定すること。
- ・ 当該業務をセンター化した場合、10 業務の合計で 420 時間／月（5,040 時間／年）程度の業務を見込む。

【業務例】

- ・ 教育委員会事務局任用における会計年度任用職員勤怠管理に係る一連の業務（実績報告様式の統一、勤怠実績の取りまとめ、給与支払いに至るまでの審査補助等の事務処理）
- ・ 教職員の服務管理に係る業務、問合せ対応
- ・ 教職員の文書管理システムに係る FAQ 作成、問合せ対応
- ・ 庁内イントラ等に掲載する業務マニュアル、各種手引き、FAQ、様式、通知文等の情報整理、更新及び掲載管理に係る業務

② 学校固有事務のセンター化

- ・ 別紙 4『学校固有事務一覧（イメージ）』を参考にし、以下に掲げる業務を含め、受託者の知見や他自治体での実績等を踏まえ、センター化の効果が高いと見込まれる業務を提案するなど、区が指定する区立小・中学校（※）へのヒアリング及び対象業務選定方法等のスキームを構築し、区と協議のうえ 10 業務程度を選定すること。
※区が指定するヒアリング対象とする学校は大規模・中規模・小規模校に分け、小学校 3 校、中学校 3 校の計 6 校とする。

【業務例】

- ・ 会計年度任用職員等の出退勤管理、旅費申請等のシステム投入用データ作成
- ・ 職員室職員札の作成、各種証明書（勤務証明書等）作成
- ・ 学校固有事務のセンター化については、令和 11 年度から試行的な取組として、区立小・中学校のうち、区が指定する小学校 11 校及び中学校 9 校の計 20 校程度を対象に実施するものとし、令和 11 年度想定業務量は 127.5 時間／月（1,530 時間／年）程度を見込む。
- ・ 令和 12 年度からの全校（91 校）への拡大実施にあたっては、実施結果、業務量、学校側の負担軽減効果及び運用上の課題等を検証したうえで、対象校及び対象業務の拡大について検討するものとする。
- ・ 全校（91 校）の業務をセンター化した場合の令和 12 年度想定業務量は、10 業務の合計で 580 時間／月（6,960 時間／年）程度を見込む。

（４）BPR 業務内容

① 準備・調査

ア 業務計画・推進体制の整備

- ・ BPR 実施方針、推進体制、対象業務調査計画、現状分析・課題整理方針、センター化設計方針等を記載した「BPR・センター化業務計画書」を作成し、関係者の連絡・協議体制を整え、区との定例・随時の打合せによる進捗管理を行うこと。

イ 対象業務の調査・選定

- ・ 上記（３）BPR 対象業務範囲を参考にし、教育委員会事務局内その他業務や学校固有事務を調査・把握し、改善効果の高い業務を抽出・選定すること。

ウ 業務量調査等

- ・ 業務内容、処理件数、所要時間、繁忙期、例外処理、問合せ傾向、システム利用状況、その他必要事項をヒアリング等にて調査すること。
- ・ 実施方法は（２）実施体制に準じる。
- ・ なお、ヒアリング実施にあたり、教育委員会事務局、学校長等との協議に必要となる協議資料の作成、説明会内容の整理、質疑応答の作成、その他必要な補助を行うこと。ただし、学校長等との協議、調整、意思決定及び合意形成については区が行うものとする。

エ 現状分析・課題整理

- ・ 上記「①ア～ウ」の結果を踏まえ、業務フローや工数を可視化し、課題を抽出してセンター化の適否を判定し、区と協議すること。

② 設計・改善

ア センターへの移行業務設計

- ・ 新たに追加となるセンターの業務内容・範囲、体制、役割分担、SLA 等を記載した「BPR・センター化業務設計報告書」を作成すること。

イ 改善策の検討・将来像整理

- ・ ECRS の視点等を用いて改善策を立案し、短期的に実現可能な Can-Be と中長期

的な To-Be を整理すること。

ウ マニュアルの整備

- ・ 規則・要綱・運用ルール・様式等に基づき、マニュアル等の整備方針を示し、素案を作成すること。

エ 移行計画の策定

- ・ 上記②ア～ウを踏まえ、段階的導入やモデル校先行などの導入方式を比較し、センター化ロードマップを作成すること。

③ 移行・実施

ア KPI 設定・効果測定設計

- ・ 処理時間削減や事務負担軽減等の KPI を設定し、改善前後を比較できる測定方法を設計すること。

イ 合意形成の支援

- ・ 教育委員会事務局、学校長等との協議に必要となる資料の作成、説明会内容の整理、質疑応答の作成、その他必要な補助を行うこと。ただし、学校長等との協議、調整、意思決定及び合意形成については区が行うものとする。

ウ 運営スタッフ向け教育・研修のための引継ぎ

- ・ センター準備・運営業務と同様、BPR で切り出した業務について、センター運営のスタッフ教育・研修を実施できるよう、業務内容をセンター運営責任者等に引継ぎを実施すること。

エ センター化への移行

- ・ 教育委員会事務局内その他業務及び学校固有事務について、センター業務に追加して実施すること。

1 5. 業務の変更への対応

教職員等の給与、福利厚生等の業務は、法令等によってその内容や事務処理方法が定められているため、法令等の改正、制度変更、区のシステム改修等により、事務処理方法の変更、新たな業務の追加、処理件数の増減その他の突発的な業務変更が生じることが想定される。このような場合において、受託者は区と協議のうえ、本業務の目的の達成及び円滑な運営に必要な範囲で、柔軟に対応し業務を行うこと。

1 6. 業務の引継ぎ

- ・ 受託者は、契約履行期間の満了、全部若しくは一部の解除、又はその他の契約終了事由により本業務の終了が見込まれる場合には、区又は区が指定する新規受託者に対し、業務の円滑かつ確実な継続が図られるよう、当該事由が判明した時点から速やかに網羅的かつ遺漏のない引継ぎを開始すること。
- ・ 前項の引継ぎの実施にあたり、引継ぎ内容、実施体制、スケジュール、その他区が必要と認める事項を記載した「引継書」を作成し、区の承認を受けること。
- ・ 区の承認を受けた「引継書」に基づき、資料の提供、業務内容の説明、運用上の留

意事項の共有、実地指導その他必要な事項について誠意をもって実施し、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。

- ・ 引継ぎの実施状況について区の求めに応じて報告を行うとともに、引継ぎが完了したときは、引継ぎの実施内容、実施日、引継ぎ先、説明事項、提供資料、未了事項及び対応状況等を記載した「引継完了報告書」を原則として、契約終了日の5営業日前までに区へ提出し、区の確認を受けなければならない。区は、提出された報告書の内容及び必要に応じた検証（関係資料の確認、ヒアリング等）により、引継ぎが適切に完了したかを確認するものとする。
- ・ 前項の確認において不備が認められた場合には、区の指示に従い速やかに是正しなければならない。
- ・ 前各項に規定する引継ぎ業務は、本契約に基づく業務の一部として実施するものとし、これに要する費用は本契約金額に含まれるものとする。
- ・ 業務終了日までに区が業務の目的を達成できるよう必要な措置を講ずるとともに、区又は新規受託者に対して誠意をもって対応しなければならない。

17. 納入成果物等

- ・ 本業務における成果物及び想定する納入タイミングは以下のとおりとする。
- ・ 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、区の承認を得ること。また、成果物の詳細及び成果物納入タイミングについては、区と協議のうえ、決定すること。成果物はMicrosoft Office 2019（Word 2019、Excel 2019 又はPowerPoint 2019）以降のバージョンで作成し、電子データ（電子メールによる提出可）を1部納入すること。
- ・ 納入成果物及びその他区に提出した書類に対する一切の権利は、納入又は提出と同時に区に帰属することとする。ただし、受託者又は第三者が従前から保有する著作物、ノウハウ、汎用テンプレート、既製ソフトウェア等に係る権利は留保されるものとし、当該部分を成果物に含む場合は、その範囲及び利用条件を明示すること。

(1) 計画書等

標準仕様書における記載範囲	提出物	記載内容（参考）	納入タイミング
12. 令和8年度教育事務センター開設準備委託	プロジェクト計画書	・ 目的・目標	プロジェクト開始前
		・ 実施体制	
		・ 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）	
		・ スタッフ教育方針	
		・ 成果物一覧 等	

Ⅱ. 標準仕様書

標準仕様書における記載範囲	提出物	記載内容（参考）	納入タイミング
	フェーズ開始準備書	・ 対象業務一覧	各フェーズ開始前
		・ 想定処理件数及び問合せ件数	
		・ 必要スタッフ数及び体制	
		・ スタッフ教育・研修計画	
		・ 移行リスク及び対応策	
		・ 並行稼働の有無及び期間	
		・ 移行完了判定基準	
	ヒアリング計画書	・ 目的、位置づけ	ヒアリング開始前
		・ ヒアリング対象者範囲	
		・ 実施方法、スケジュール	
		・ ヒアリング項目	
		・ 実施体制	
		・ 業務調査報告書（ヒアリング結果の整理結果、成果物）等	
	ヒアリング調査結果報告書	・ 業務の処理件数、繁忙期	ヒアリング終了後
		・ 判断主体	
		・ 例外処理	
		・ 使用帳票及びシステム	
		・ 課題	
		・ センター化移管可否 等	
	業務フロー	・ 業務ごとの業務フロー	センター業務開始前
	業務マニュアル	・ スタッフ向け業務マニュアル	センター業務開始前
		・ 年度当初・年度末などの繁忙期業務への対応	
		・ 新規採用者、人事異動者、休職・復職者等への対応 等	
		・ 制度改正等に伴う業務変更時の対応方法	
	問合せ対応設計書	・ 対応チャネル、一次回答範囲、エスカレーション先、回答期限目安及び記録項目	センター業務開始前
		・ FAQ 等	

Ⅱ. 標準仕様書

標準仕様書における記載範囲	提出物	記載内容（参考）	納入タイミング
1 3. 令和9年度以降のセンター化業務範囲	センター運営計画書	・業務スケジュール(年間・月間)	センター業務開始前
		※季節業務については業務ごとのスケジュールを別途作成	
		・スタッフ体制	
		・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等	
		・センター施設の概要(レイアウト図を記載)	
		・入退室に関する手順	
		・文書及び機密情報の取扱方法	
		・書類、機器等の持込み・持出しルール	
		・大規模災害発生時の体制構築方法	
		・大規模災害発生に伴うリスクへの対応方法	
		・センター運営の復旧に向けた手順	
		・サービス品質の保証 等	
1 4. 教育委員会事務局内その他業務及び学校固有事務の BPR 及びセンター化支援	BPR・センター化業務計画書	・BPR 実施方針	BPR 業務開始前
		・推進体制	
		・対象業務調査計画（ヒアリング計画）	
		・現状分析・課題整理方針	
		・センター化設計方針	
		・マニュアル整備方針	
		・移行計画	
		・支援計画 等	

Ⅱ. 標準仕様書

標準仕様書における記載範囲	提出物	記載内容（参考）	納入タイミング
	BPR・センター化業務設計報告書	新たに追加となるセンターの業務内容・範囲	BPR 現状分析・課題整理後
		体制	
		役割分担	
		合意形成における支援方法	
		サービス品質の保証 等	

（２） 報告書等

提出物		記載内容(参考)	納入タイミング
定例・随時報告	随時報告書	・トラブル発生時の内容報告	必要に応じて提出
		・緊急課題の報告	
		・業務マニュアル、様式等の更新報告	
		・委託業務に係る協議事項の報告	
		・改善策の立案、提示	
	月次報告書	・対象業務ごとの処理実績	翌月 5 営業日まで
		・業務進捗管理	
		・問合せ対応実績及び分析結果	※ 3 月分は 3 月の業務終了後速やかに提出する
		・誤処理、苦情、事故件数	
		・その他の発生状況	
		・エスカレーション案件の状況	
		・業務フロー、業務マニュアル及び FAQ の更新状況	
		・研修実施状況	
		・業務改善提案及び対応状況	
		・翌月以降の繁忙見込み及び対応方針	
	年間実績報告書	・年間の業務実績内容、実施研修内容	3 月の業務終了後速やかに提出
		・年間の処理件数又は回数	

(3) 引継書等

提出物	記載内容(参考)	納入タイミング
引継書	・引継ぎスケジュール及び引継ぎ実施体制	
	・業務の実施体制	
	・業務の実施方法	
	・業務フロー	
	・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	
	・その他業務上で必要な事項 等	
引継完了報告書	・実施内容	契約終了日の5営業日前まで
	・実施日	
	・引継ぎ先	
	・説明事項	
	・提供資料	
	・未了事項	
	・その他対応状況 等	

18. 留意事項

(1) 事故の処理

本業務の実施によって生じた事故及び第三者に与えた損害は、当該事故及び損害が区に帰責すべき事由により生じた場合を除き、受託者の責任により誠意をもって解決しなければならない。なお、その原因及び処置について速やかに区に報告するものとする。

(2) 機密情報の管理

受託者は本業務に関連して知り得た相手方の技術、生産、財務、営業、販売、その他の業務に関する機密を第三者に対して漏えい、開示してはならない。

(3) 再委託

本契約に基づく納入等の全部又は主要な部分を一括して第三者に委託してはならない。ただし、緊急その他のやむを得ない事情により第三者に委託する必要がある場合は、この限りではない。再委託範囲は受託者が責任を果たせる範囲とし、再委託先に問題が生じた場合は受託者の責任において解決すること。なお、受託者は、再委託に関して以下の事項に留意して情報セキュリティ対策を実施すること。

① 再委託の範囲は受託者の責任を果たせる範囲（妥当性が認められ必要最小限の範

囲であり、再委託により生ずる脅威に対して情報セキュリティが十分に確保される措置がとれる範囲)のみとする。

② 再委託先の監督責任を果たすこと。

③ 再委託先も、下記「(4) 個人情報の管理」を遵守すること。

(4) 個人情報等の管理

受託者は、この契約を履行するにあたり、個人情報の保護及び情報セキュリティ等について、下記の点に留意して対策等を講ずること。

- ① 個人情報の保護に関する法律、世田谷区個人情報の保護に関する条例、同施行規則その他関係法令等を遵守すること。
- ② 個人情報の取扱い及び電算処理の業務については、別紙5『情報セキュリティ対策基準（委託先事業者等公開用抜粋版）』及び別紙6『電算処理の業務委託契約の特記事項（兼電算処理の個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項）』を、障害を理由とする差別の解消の推進への対応については、別紙7『障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項』を遵守すること。
- ③ 受託者は、本業務で知り得たデータ等の使用、保存、処分等に関しては、細心の注意をもって取り扱い、外部に漏えいすることのないよう、秘密の保持に万全を期すこと。
- ④ 受託者は、区から開示された秘密情報を秘密として保持し、事前に区の書面による承諾を得ることなく、第三者に開示又は漏えいしてはならない。
- ⑤ 受託者は、区から開示された秘密情報を知得した自己の役員又は使用人（秘密情報を知得後退職した者も含む。）に対し、本契約に定める秘密保持義務の遵守を徹底させるものとする。
- ⑥ 受託者は、区から開示された秘密情報の秘密を保持するため、当該秘密情報の一部又は全部を含む資料、記録媒体、それらの複写物等について、秘密が不当に開示又は漏えいされないよう他の資料等と明確に区別を行い、管理しなければならない。
- ⑦ 本業務委託が完了（翌年度以降の随意契約が見込まれる場合を除く）した時点をもって、直ちに全ての秘密情報資料及びデータを破棄・処分し、処分の報告を行うこととする。
- ⑧ 受託者は、何らかの事故や不適切な事務処理等により、個人情報の保護ができなかった場合、保護ができていない可能性が生じた場合、又は秘密保持に関する義務違反若しくは義務を怠った場合は、直ちに区に報告し、必要に応じて区の指示に従い対応するものとする。なお、この場合において生じた損害（第三者に及ぼした損害を含む。）については、全て受託者が責を負うこととし、区は契約の一部不履行、契約金額の減額又は契約の解除の措置をとるとともに、損害賠償を請求することがある。

19．完了届

受託者は業務完了後、直ちに完了届を提出すること。

20．支払い方法

検査合格後、請求に基づき支払う（1回払い）。

21．その他

- （1）本業務従事者の労働衛生及び安全管理にあたっては、労働安全衛生その他関係法令及び労働安全衛生に関する官公署の通達等、労働関係法令を遵守すること。
- （2）本契約は、世田谷区公契約条例に定める労働報酬下限額の適用対象となるため、受託者は、別紙8『労働報酬下限額』を確認のうえ、当該下限額を遵守すること。
- （3）対象業務の内容、件数又は処理方法等について、想定との差異が判明し、作業工程の見直しが必要となった場合その他やむを得ない事情により、一部の工程又は作業順序を変更して業務を実施しようとするときは、受託者はあらかじめ区に連絡し、その理由を説明するとともに、変更後の作業工程書を提出し、区の確認及び承認を得たうえで実施すること。
- （4）本契約に関して、区が作業現場を含む作業状況等の確認を求めた場合、受託者は速やかに応じること。
- （5）本業務を遂行するにあたり、区以外の他者と調整する必要がある場合は、速やかに区に報告するとともに、相互に協調し、調整を行うこと。
- （6）本業務の実施にあたり、仕様書に記載のない事項及び疑義が生じた場合は速やかに区と協議を行い、相互に協力し、問題の解決を図ること。
- （7）区は、契約期間中であっても、この契約を締結した翌年度以降において、この契約に係る予算の削減又は減額があった場合は、この契約を解除又は変更することができる。
- （8）受託者は、業務履行場所において、本受託業務と関係のない業務を行ってはならない。
- （9）履行において、受託者の責めに帰すべき事由によりサービスの全部又は一部が利用できなかった場合は、区は受託者に契約金額を限度とし、損害額を損害賠償請求できるものとする。

22．本件担当

世田谷区教育委員会事務局学校職員課働き方改革推進担当

電話番号：03－5432－2963

Ⅲ. 提案書に求める内容

提案書は、令和８年度におけるセンター開設準備委託、令和９年度以降のセンターの運営及び教育委員会事務局内その他業務及び学校固有事務の BPR 及びセンター化支援を見据えた内容を含むものとする。ただし、令和９年度以降に関する提案内容は、将来の事業実施に向けた参考提案として位置付けるものとし、当該年度以降の契約を保証するものではない。

提案書の作成に当たっては、図表、イラスト、画面イメージ等を活用し、提案内容が分かりやすく伝わる構成とすること。提案書には以下に示す内容を含め、A４判片面、総４５ページ以内とし、各項目は定められたページ数の範囲内で簡潔かつ具体的に記載すること。様式は任意とする。

提案内容は、標準仕様書に定める要件を前提とし、本業務の目的、背景及び課題を十分に踏まえたうえで、具体的な実施方法、実施体制、スケジュール、工夫及び想定効果が分かるように記載すること。

標準仕様書に記載する必須要件を満たすことを前提に、提案書においては、当該要件をどのように実現し、区の負担軽減、業務品質の確保、情報セキュリティの確保及び将来的な業務拡張に対応するかを具体的に示すこと。

なお、提案書の記載順は、以下の【提案項目】の順とすること。

【提案項目】

- １．実施計画及び体制（BPR 含む）について（５頁以内）
 - （１）本業務の目的、背景及び区が抱える課題に対する認識
 - （２）令和８年度の開設準備、令和９年度以降のセンター運営及び BPR・センター化支援を見据えた全体実施方針
 - （３）フェーズごとの実施計画、主要タスク、スケジュール
 - （４）統括責任者、業務責任者、監督者及び担当者の配置人員、役割分担
 - （５）統括責任者及び業務責任者の実績・経歴
 - （６）人員変更が生じた場合における業務継続性及び業務品質を維持するための具体的かつ実効性のある対応方針及び実施方法
 - （７）区との連絡体制、定例会、報告、協議、意思決定及び緊急時連絡の進め方
 - （８）区職員に過大な負担を生じさせないための工夫
- ２．実績について（３頁以内）
 - （１）自治体における事務センター運営、バックオフィス事務処理に関する実績
 - （２）自治体における BPR（業務の標準化、業務集約、業務フロー再構築等）に関する実績
 - （３）オフサイトによる類似業務の運用実績

※各実績について、以下の内容を整理すること

 - ・発注者の種別、業務内容、契約期間、業務規模、受託範囲、実施体制、成果又は改善効果、本業務に活用できる知見

Ⅲ. 提案書に求める内容

※ 本業務に最も類似する実績については、契約書の写し又は業務実績を確認できる資料を提案書別紙として添付すること。なお、この別紙は提案書の枚数には含まないものとする。

※ 過去３年間に業務改善命令その他これに類する行政上の指摘等を受けている場合は、その内容及び改善状況を記載すること。

3. オフサイト運営提案について（５頁以内）

- (1) オフサイト拠点の所在地、施設概要、想定床面積、セキュリティ、レイアウト及び執務環境（通信環境含む）等の詳細
- (2) 緊急時、障害発生時、災害時等における代替運営及び業務継続の方法
- (3) 入退室管理、来訪者管理、監視体制、私物持込管理、端末管理等の施設管理方法
- (4) 書類授受、文書搬送、進捗管理、連絡調整、エスカレーションの方法
- (5) 区の負担軽減、コスト最適化、繁忙対応の柔軟性に関する対応

※ オフサイト拠点については、コスト低減及び円滑な業務開始の観点から、受託者所有の既存BP0センター、事務処理拠点その他既存施設の活用を基本に提案すること。既存施設を活用しない場合は、その理由、導入スケジュール、費用の妥当性及び本業務に求める要件への適合性を示すこと。

4. 業務内容に関する提案について

(1) センター開設準備について（８頁以内）

提案書には、令和８年度～令和９年度９月までに実施する開設準備について、次の事項を記載すること。

① 開設準備方針

- ・ 令和８年度開設準備委託の全体方針
- ・ 開設準備における主要タスク、実施スケジュール
- ・ 開設準備・センター運営に係る実施体制及び区との役割分担
- ・ 区職員に過大な負担を生じさせないための工夫

② 業務整理・移行準備

- ・ 対象業務の調査、ヒアリング、現状把握及び課題整理の設計方法
- ・ 業務フロー、業務マニュアル、FAQ、問合せ対応設計書等の設計方法
- ・ 業務移管に向けた判断基準及び移行可否の整理方法
- ・ 課題抽出及び改善の進め方

③ スタッフ教育・研修

- ・ センタースタッフに対する教育・研修の基本方針
- ・ 区業務、学校事務に関する研修内容
- ・ 必要な知識・技能の確認・フォローアップ方法

④ 関係者周知・説明支援

- ・ 教育委員会事務局及び学校関係者等への周知・説明支援方針
- ・ 通知文、案内文、説明資料、ガイド資料、FAQ、想定問答集等の作成支援方法
- ・ 関係者からの意見、質問及び懸念事項を踏まえた改善方法

(2) センター運営について（８頁以内）

提案書には、令和９年度以降のセンター運営を見据えた提案として、次の事項を記載すること。

- ① センター運営設計（センター運営計画書に関する事項）
 - ・ センター運営の基本的な考え方
 - ・ 対象業務の受付から処理完了までの標準処理フロー
 - ・ 教育委員会事務局及びセンター間の役割分担
 - ・ 例外処理、判断困難案件等への対応方法
 - ・ センター運営に必要な人員体制、役割分担、繁忙期対応及びバックアップ体制
 - ・ 業務量の変動、制度改正、対象業務の拡大等に対応可能な持続的かつ拡張性のある運営設計
 - ・ 自治体業務、学校に対応した運営上の工夫
 - ② 品質確保・進捗管理
 - ・ 日次・週次・月次の業務進捗管理方法
 - ・ KPI 及び SLA の設定、測定方法
 - ・ 事務負担軽減、処理時間短縮等の効果測定方法
 - ③ 継続的改善
 - ・ 処理誤り、遅延等の原因分析及び再発防止策
 - ・ 業務課題、問合せ傾向等の分析及び改善提案
 - ・ 制度改正、業務量の変動、追加業務その他の突発的な業務変更が生じた場合の対応方法
 - ・ センター業務におけるプロセスの見直し、標準化、集約化、システムによる業務効率化等を踏まえた業務改善の考え方
- (3) 教育委員会事務局内その他業務及び学校固有事務の BPR 及びセンター化支援について（8頁以内）
- 提案書には、令和9年度以降の BPR 及びセンター化対象業務の拡張を見据えた提案として、次の事項を記載すること。
- ① BPR 実施方針
 - ・ BPR 及びセンター化支援に対する基本的な考え方
 - ・ 自治体の業務に理解があり、区の実情、学校現場の負担、教育委員会事務局業務の特性を踏まえた支援方針
 - ・ BPR 及びセンター化の対象業務の選定、優先順位付けに関する考え方
 - ・ BPR 推進体制及び区との役割分担
 - ・ BPR・センター化支援の実施スケジュール及び成果物
 - ② 実施手法
 - ・ 業務量調査、ヒアリング、文書・帳票確認等による現状把握の方法
 - ・ 業務フロー、処理件数、処理時間、繁忙期、課題等の可視化方法
 - ・ センター移管を見据えた業務の標準化、集約化及び効率化の検討方法
 - ・ 学校固有事務における共通業務と例外業務の整理方法
 - ③ 業務設計及び移行計画
 - ・ BPR 後の業務フロー、役割分担、マニュアル及び運用ルールの整備方法
 - ・ 学校、教育委員会事務局及びセンター間の役割変更に伴う留意点
 - ・ システム利用、権限、個人情報管理等の制約条件を踏まえた対応方法
 - ・ センター化に向けた移行計画、リスク、課題及び対応策
 - ④ 合意形成及び効果測定支援

Ⅲ. 提案書に求める内容

- ・ 関係所管、学校、職員等への説明資料作成、説明補助、質疑応答作成等の支援方法
 - ・ 関係者からの意見、懸念及び課題を踏まえた調整方法
 - ・ KPI 設定、効果測定及び改善サイクルの進め方
 - ・ センター化後の定着支援及び継続的改善の方法
- (4) 追加提案に関する事項について（５頁以内）
- ・ センター準備・運営業務及び BPR・センター化支援の品質向上、効率化、安定運営又は負担軽減に資する独自の提案
5. 個人情報保護・情報セキュリティ対策について（３頁以内）
- ・ 標準仕様書に定める情報セキュリティ、個人情報保護、オフサイト施設管理、文書管理、端末管理、アクセス管理及び廃棄管理への対応方法
 - ・ 個人情報、機密情報、学校関係情報、区貸与端末、IC カード、文書等の取扱方法
 - ・ 情報漏えい、誤送信、紛失、盗難、障害発生等のインシデント対応手順
 - ・ インシデント発生時の初動対応、区への報告、原因分析、再発防止策の実施方法
 - ・ 従事者へのセキュリティ教育、誓約書、定期点検、内部監査等の実施方法
 - ・ 再委託先を含む情報セキュリティ管理方法
 - ・ 取得している認証、資格、第三者認証等
6. 見積書
- 見積書は、提案書の枚数には含まれないものとし、標準仕様書の「1. 予定契約件名」を参考に次の事項を踏まえ記載すること。
- ・ 令和８年度の開設準備委託に係る見積り（提案限度額の範囲で見積もること）
 - ・ 令和９年度から令和１２年度までのセンター準備・運営及び BPR・センター化支援に係る年度ごとの見積り
 - ・ 初期費用、運用費用、追加対応費用、オフサイト拠点に係る費用、電話設備、複合機、文書保管庫、文書搬送、消耗品その他主要経費の内訳
 - ・ 人員体制、配置人員、想定業務量及びサービス水準と見積金額との整合性
 - ・ 基本提案に係る費用と追加提案に係る費用の区分
7. その他
- ・ 標準仕様書の記載内容のうち、対応できない事項がある場合は、その旨を提案書に明記すること。
 - ・ その場合は、代替手段及び対応方法をあわせて提案すること。
 - ・ 追加経費が発生する場合は、その旨及び概算費用の目安を明記すること。
 - ・ 標準仕様書に記載のない事項であっても、本業務の効果向上に資する追加提案がある場合は、基本提案と区分して記載すること。
 - ・ 追加提案を行う場合は、標準仕様書に係る見積書とは別に見積書を作成し、追加提案に係る経費であることが明確に分かるよう記載すること。
 - ・ 追加提案は、標準仕様書に基づく提案と合わせて提案限度額及び各年度の目安金額の範囲内で行うものとする。

Ⅲ. 提案書に求める内容

- ・ 再委託を予定する場合は、その範囲、必要性、再委託先に求める役割、受託者による管理方法、情報セキュリティ対策及び受託者の責任範囲を記載すること。
- ・ 契約終了時又は受託者変更時における引継ぎ方針、引継書の作成方法、資料提供、説明、未了事項管理の方法を示すこと。
- ・ 労働関係法令、労働安全衛生及び世田谷区公契約条例に基づく労働報酬下限額の遵守体制を示すこと。