

総務事務センター運営業務委託（第2期） プロポーザル実施要領兼説明書

（資 料）

[I. 実施要領](#)

[II. 仕様書（別紙1）](#)

[III. 提案書に求める内容](#)

IV. 別紙・様式等

- 別紙1－1 委託業務一覧（兼問合せ対応等一覧）
- 別紙1－2 年末調整事務
- 別紙1－3 サービス水準指標（目標型SLA・たたき台）
- 別紙2 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3 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4 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5 労働報酬下限額
- 様式1 参加表明書
- 様式2 参加辞退届

令和8年10月21日
世田谷区

I. 実施要領

1. 業務概要

(1) 契約予定件名

総務事務センター運營業務委託（第2期）

※本受託業務は上記のうち令和9年度にかかるものであり、令和10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13年度（第1・2四半期：4～9月）まで引き続き同じ事業者と随意契約する予定がある。

※本プロポーザルは、本事業の安定稼働かつ適正性の判断のため、広く事業者を公募する必要があることから、令和6年度から令和8年度までの世田谷区の総務事務センター運營業務委託事業者（以下「第1期事業者」という。）と令和9年度から令和13年度（第1・2四半期：4～9月）までの世田谷区の総務事務センター運營業務委託事業者（以下「第2期事業者」という。）が異なる場合には以下の引継ぎ期間を設けることとする。

（引継ぎ期間）

令和9年5～7月（ただし、年末調整業務については、同年6～10月）において、第1期事業者（運営と第2期事業者への引継ぎ）と第2期事業者（第1期事業者からの引継ぎと準備）の引継ぎ期間を設置するものとし、第2期事業者は令和9年4～7月の引継ぎ及び準備期間（以下「移行期間」という。）を経て令和9年8月から全業務の運営を行うこととする。

（引継ぎ期間と事業イメージ）

運営主体	年度	業務内容	第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期			引継ぎ体制 計
			4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
第1期事業者	令和9年度	運営	□	□	□	□									0.6人月 4人月 2.7人月 1.7人月
		(1)システム人員		0.2	0.2	0.2									
		(1)導入支援者	1.0	1.0	1.0	1.0									
		(1)業務管理者		0.9	0.9	0.9									
		(2)年末調整業務			0.2	0.2	0.3	0.5	0.5						
第2期事業者	令和10～12年度	(1)以下(2)以外		○	○	○									
		(2)年末調整業務			○	○	○	○	○						
		準備(※)	○	○	○	○									
		運営					□	□	□	□	□	□	□	□	
		運営	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	
第3期事業者	令和13年度	運営	□	□	□	□	□	□							
		引継ぎ(※)	○	○	○	○	○	○							
		全業務	○	○	○	○	○	○							
		全業務	○	○	○	○	○	○							
		準備(※)	○	○	○	○	○	○							
第3期事業者	令和14年度～	運営													
		運営	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	

※第1期事業者が第2期業務を受託する場合には、引継ぎ及び準備を省略することができる(第2期から第3期も同様)。

(2) 目的

[Ⅱ. 仕様書（別紙1）](#) のとおり

(3) 履行内容

[Ⅱ. 仕様書（別紙1）](#) のとおり

※令和9年度における契約上の履行義務の範囲は、[Ⅱ. 仕様書（別紙1）](#)に定める内容とし、令和10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9年度：令和9年4月1日から令和10年3月31日まで

令和10年度～13年度（第1・2四半期：4～9月）：各年度の契約により定める

※令和10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13年度（第1・2四半期：4～9月）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9年4月1日～令和13年9月30日までを事業全体の想定期間とする（なお、令和13年度（第1・2四半期：4～9月）については第3期に向けた引継ぎ期間を含む）。

(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9年度：200,000,000円

②目安金額

令和10年度：200,000,000円

令和11～12年度：各年180,000,000円

令和13年度（第1・2四半期：4～9月）：100,000,000円

※[Ⅱ. 仕様書（別紙1）](#)に記載のある業務内容に係る経費について、令和9年度は提案限度額、令和10年度から令和13年度（第1・2四半期）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9年度及び令和10年度から令和13年度（第1・2四半期）までの各年度の見積書をそれぞれ添付すること。

※本プロポーザル選定に係る契約は令和9年度契約を対象としており、令和10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13年度（第1・2四半期）まで引き続き同じ事業者と随意契約する予定がある（この場合、令和10年度以降の見積り金額が保証されるものではなく、次年度以降の総務事務センター運営に係る予算が庁内の予算査定はもとより、区議会で承認され本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](#)」に記載のとおり、追加提案を行う場合は、「[Ⅱ. 仕様書（別紙1）](#)」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とともに、仕様書に追加する文案を提案すること。

※追加提案は、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。詳細は別紙5「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

II. 仕様書（別紙1）のとおり

※本業務は受託者の業務実績により令和13年度（第2四半期）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。

※業務改善により生じた工数削減は、配置人員の適正化等を通じて受託者の利益となり得るものであることから、受託者においては、委託料の固定的な受領を前提とせず、自らの収益向上にも資するものとして、積極的に業務改善に取り組むこと。

2. プロポーザル方式を採用する理由

外部委託業務にあたっては、従事者の質や人数を担保することが求められており、そのうえで安定・確実で持続性のある運営体制、柔軟かつ発展性のある組織運営など、契約相手方の具体的な業務体制を検討したうえで業者選定を行う必要があり、見積比較による業者選定手法はそぐわないことから、プロポーザル方式を採用する必要がある

本件は、技術力やノウハウ、経験等を有する最適な事業者を選定することができるよう、プロポーザル方式により選定を実施するため、提案者については各項目について、可能な限り他自治体における取組みを引用しながら具体的な提案をすること。

※提案にあたっては、上記のほか、II. 仕様書（別紙1）に係る各項目、とりわけII. 仕様書（別紙1）文中の下線部・網掛けの記載に十分に留意して具体的な提案をすることが求められる。

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、次の要件を全て満たす法人であること。

- (1) 世田谷区の競争入札参加資格名簿に登録されていること。
- (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無いこと。
- (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が認証する「プライバシーマーク」又は国際規格ISO/IEC27001の評価基準である「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」の認証を契約締結日時点で取得し、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・福利業務に関する総務事務センター運營業務（又は行政事務といった類似のバックオフィス業務を含む）の運用実績（1年以上の運用に限る）を有している事業者であること。
- (9) 「総務事務センター運營業務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「5. 審査及び審査結果の通知」の記載のとおり。
- (10) 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. 手続等

(1) 説明書の交付

- ①交付期間：令和8年10月21日（水）午前9時から
令和8年11月4日（水）正午まで
- 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：36250）
（ホーム＞分類から探す＞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＞その他・区政に関すること）

(2) 参加表明書等の提出【持参】

プロポーザルへの参加を希望する事業者は、参加資格を確認の上、様式1「参加表明書」に必要事項を記入して代表者印を押印し、その他提出書類一式と併せて提出すること。

- ①提出期限：令和8年11月4日（水）午後5時まで
- ②提出方法：持参に限る（郵送不可）
- ③提出先：以下「9. 担当部課」に同じ
- ④提出書類：(ア) 様式1「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) プライバシーマークの付与認定（又はISMS）に関する証憑（認定証写し等）
 - (エ) 総務事務センター運營業務（類似業務含める）実績が分かる資料
 - (オ) 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
 - (カ) 法人の概要が分かる資料（会社パンフレットなど）

(3) 招請通知（参加資格決定通知）の送付【郵送＋メール】

区からの送付：参加表明から提出のあった提出書類の確認後、令和8年11月5日（木）までに、「9. 担当部課」から招請通知を郵送する（併せて、様式1「参加表明書」に記載のメールアドレスあてにメールでも通知する）。

(4) 提案書に係る質問の受付（質問が無い場合は提出不要）【メール】

- ①受付期間：令和8年11月5日（木）から令和8年11月9日（月）正午まで
- 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。
※件名冒頭に「【総務事務センター運營業務委託】」と明記の上、送信すること。
- 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区 回 答：当該質問に対する回答については、公平を期するため、内容を取りまとめたうえ、令和8年11月11日（水）正午までに、区HPにて回答を公表する。

(5) 提案書等の提出【メール+架電】

- ①提出期限：令和8年11月24日（火）午後5時まで
- ②提出方法：電子メール（招請通知に記載の区メールアドレスあて（郵送不可））により提出
※件名冒頭に「【総務事務センター運營業務委託】」と明記の上、送信後は「9. 担当部課」に記載の電話番号へ到着確認の連絡をすること。
- ③提出書類：（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9年度見積書及び令和10年度から令和13年度（第1・2四半期；4～9月）までの各年度の見積書（原本1部 ※PDF形式）
- ④提案内容：提案内容は説明書内「[Ⅲ. 提案書に求める内容](#)」のとおり

5. 審査及び審査結果の通知

(1) 審査

「総務事務センター運營業務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。

審査委員会の構成員は次のとおり。

委員長	世田谷区総務部長	須藤 剛志
委員	人事課長	宮本 千穂
委員	職員厚生課長	木田 良徳

(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 ・委託の目的やセンター運営の基本的な考え方（負担軽減・分析に基づく改善・安定的体制・柔軟な組織運営）のポイントを押さえているか ・区が示す要件に沿った業務実施計画になっているか
スケジュール	・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 ・第2期の全期間（令和9年度から令和13年度第2四半期まで）の単年度契約の更新を見据えた中長期的な工程設計となっているか
実施体制	・各責任者や従事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 ・区が示す業務量に対して適切な提案内容になっているか ・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	・自治体における総務事務センターの運営、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 ・本区と同規模以上の自治体における人事・給与・福利事務に係る受託実績があるか ・事業者交代時の引継ぎ実績（引継ぐ側・引継がれる側の双方）があるか
③ 運営拠点の提案について	
オンサイト拠点の適合性	・他部署の区職員が同じフロアで業務するという執務スペースの視点に立ち、適正かつ効率的な運営方針が示されているか ・オフサイト拠点との連携方法について具体的な提案が示されているか ・限られたスペースの中で、合理的な体制となっているか ・オフサイト拠点が本業務の実施に適しており、区端末の利用を想定したセキュリティ対策のほか、円滑な業務開始が見込める内容となっているか
オフサイト拠点の適合性	・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 第2期運営に関する提案について	
プロジェクト計画	・ 第1期から第2期の移行（及び第2期から第3期の移行）に向けて、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 ・ 第1期で構築した仕組みを確実に第2期につなげた上で、さらなる改善に取り組めるか ・ 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
業務整理等	・ 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 ・ 第1期の成果品（業務マニュアル、業務フロー、FAQ等）を活用し、移行期間内に習熟を完了させる計画となっているか
業務分析	・ 業務分析を実施する際の業務量調査、ヒアリング、業務可視化等の手法が具体的か ・ 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。
業務改善	・ 実施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、人事・給与・福利業務等の特性を踏まえた内容か ・ 業務改善提案（事務改善提案書）を継続的に提出する運用方針（頻度・区との協議手続を含む）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 ・ 進捗管理等システム（kintone及びプラグイン）の継続利用・運用改善の方針が具体的か ・ kintone内データ（問合せ履歴、授受管理、エスカレーション履歴等）の継承・活用方針が示されているか ・ 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

⑤ 安定稼働に向けた提案について	
安定稼働	・ 各責任者が短期間で入れ替わることがないなど、安定稼働に向けた判断材料があるか ・ OP等の従事者の定着に向け取組みがされているか
引継ぎ対応	・ 令和9年4月から同年7月までの移行期間における体制・スケジュールは具体的で、同年8月の全面稼働に現実性があるか ・ 引継ぎ期間中の並行稼働における新旧の役割分担・責任分界の整理が明確か ・ システム環境（kintone等）の移行に係る手続・負担の最小化方策が示されているか ・ 移行支援計画（「①不測の事態の発生により、翌年度に移行期間（翌年4月から同年7月まで）を設ける必要が生じた場合の実施計画」及び「②令和13年度第1・2四半期における第2期から第3期にかけての移行期間（令和13年4月から9月まで）における実施計画」のそれぞれ）が具体的に記載されているか ・ 業務引継ぎ及びナレッジ移転に係る考え方（業務・システムに係るナレッジ移転方法、引継ぎ成果物の作成方針、ベンダーロックイン防止に関する考え方など）が具体的か
中長期の履行計画	・ 広範多岐に渡る業務量を中長期的に安定的に運営するための履行計画となっているか ・ 第2期の全期間（令和9年度から令和13年度第2四半期まで）を通じた改善の継続方針が示されているか ・ 庶務事務システム及び人事・給与システム再構築（令和10年8月稼働予定）に伴うマニュアル改訂・再研修への対応方針が計画に織り込まれているか
⑥ サービス目標水準について	
目標型SLA	・ 別紙1－3「サービス水準指標（目標型SLA・たたき台）」を踏まえ、指標の項目、定義・算出方法及び目標値が具体的かつ現実的に提案されているか ・ 月次の自己評価・報告と、未達成時の原因分析・改善計画の策定・実施の運用方針が実効性のある内容か ・ 3か月連続未達時の改善計画書の提出等、指標運用の例外措置への対応方針が示されているか

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 ・ 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 ・ 区のセキュリティポリシー等により導入不可と判断された場合を想定し、代替案・リカバリー対応についても明示されているか。
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（オフサイト拠点の物理的・技術的対策を含む） ・ 管理体制及び教育体制が整備されているか ・ インシデント発生時の区への報告・初動体制が明確か
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 ・ 令和9年度に加え、令和10年度以降の各年度の見積額が適正に示されているか ・ 物価高騰等に伴う増額協議のルール（前年度比10%以上の場合の協議手続）を踏まえた見積となっているか

（４）審査結果の通知

選定結果は、令和8年12月中旬に郵送（及び電子メール）で通知する。

6. 事業者選定及び主な事業スケジュール

- | | |
|-------------------|----------------------|
| （１）公募開始 | 令和 8年10月21日（水） |
| （２）参加表明書提出期限 | 令和 8年11月 4日（水）午後5時まで |
| （３）招請通知（参加資格決定通知） | 令和 8年11月 5日（木） |
| （４）質問受付締切 | 令和 8年11月 9日（月）正午まで |
| （５）質問に対する回答 | 令和 8年11月11日（水）正午まで |
| （６）企画提案書の提出期限 | 令和 8年11月24日（火）午後5時まで |
| （７）審査結果通知 | 令和 8年12月中旬 |
| （８）仕様詳細の調整 | 令和 8年12月中旬～ |
| （９）契約締結・業務開始 | 令和 9年 4月 1日（木）【予定】 |
| （10）業務完了 | 令和10年 3月31日（金）【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 有
(想定契約) 総務事務センター運營業務準備委託（令和9年1月から3月まで）
※第1期事業者と第2期事業者が異なる場合において、第2期事業者の準備業務が必要と認められるときは、別途協議のうえ締結する場合がある。
- (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、別紙2『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3『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4『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

世田谷区総務部人事課人事係

担 当：鈴木、土屋、岡田

所 在 地：（〒154－8504）世田谷区世田谷四丁目21番27号 東棟3階（10月23日（金）以前は東棟5階）

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時まで

電 話：03－5432－2476（又は 03－5432－2101）

Ⅱ．仕様書（別紙１）

※提案書に記載された事項（体制、サービス水準指標の目標値、実施計画等を含む。）は、契約締結後、受託者との協議を経て仕様書に反映し、契約内容の一部を構成するものとする。

1 件名

総務事務センター運營業務委託（第２期）

（用語の定義）

本仕様書において、次の各号に掲げる用語の意義は当該各号に定めるところによる。

- （１）「第１期事業者」とは、令和６年度から令和８年度までの世田谷区総務事務センター運營業務委託の受託者をいう。
- （２）「第２期事業者」とは、令和９年度から令和１３年度（第１・２四半期）までの本業務の受託者をいう。本仕様書において単に「受託者」というときは、第２期事業者を指す。
- （３）「第３期事業者」とは、令和１３年度１０月以降（又は、第２期の期間中において不測の事態等に伴う事業者の変更）に世田谷区総務事務センター運營業務委託の受託者として、本業務を引き継ぐ次の受託者をいう。

2 目的

世田谷区では、職員数の大幅な増加が見込めない中、経営資源の制約が強まり、区民や区職員の生活スタイルや働き方の変化に伴い、行政の役割の再確認に直面している。また、職員構成の急激な変化や組織の肥大化に伴う権限の細分化により、全体管理の難易度が高まり、連携した取組みが困難な状況にある。このため、区民サービス水準を維持しつつ、多様化・複雑化・個別化する新たな区民ニーズに対応できる仕組みと体制の早急な整備が求められている。

こうした中、本区は最上位計画である「世田谷区基本計画」の施策を確実に推進するため、「新たな行政経営への移行実現プラン」（計画期間：令和６年度から令和９年度）を策定し、「職員の人事・給与・福利事務の手法の見直し」を掲げた。これに基づき、区民サービスに直結しない人事・給与支払事務等の内部事務業務（以下「総務事務」という。）を集約・効率化する総務事務センター（以下「センター」という。）を設置し、職員の業務負荷を軽減して、捻出した余力を区民に身近な相談業務等へ振り向けることを目指してきた。

令和６年度に開設したセンターは、約９０業務（約２万時間）の業務を対象に、区庁舎内オンサイト及び受託者オフサイトの２拠点で運営した実績を有し、進捗管理等の効率化に向けたＤＸの推進にも取り組んできたところである。

一方で、第１期の運營業務委託は、当初、令和９年度までを見込んでいたものの、近

Ⅱ. 仕様書（別紙１）

年の物価高騰や労務単価の急激な上昇、令和１０年８月の稼働に向けて再構築を目指す内部情報系システム（庶務事務システム及び人事・給与システム）に伴う仕様の変更、新たなデジタル技術を活用したＤＸツールの登場など、区を取り巻く環境が大きく変化している。

これらの変化等を踏まえ、運營業務委託の適性を改めて検証する必要性が生じたため、１年前倒しで改めてプロポーザル選定を実施するものである。本仕様書は、令和９年度から令和１３年度（第１・２四半期：４～９月）まで（以下「第２期」という。）の運營業務を対象とし、第１期の運用実績を踏襲しつつ、さらなる品質の安定化と業務改善の継続を目的とする。

【参考：職員数（令和８年４月１日現在）】

部	常勤職員					非常勤職員			
	一般職員	暫定再任用 フルタイム職員	一般任期付	育休任期付	合計	暫定再任用 短時間職員	会計年度 任用職員	特別職 非常勤職員	合計
01 世田谷総合支所	299	8			307	5	213	2	220
02 北沢総合支所	181	7			188	3	108	2	113
03 玉川総合支所	221	6		1	228	4	152	3	159
04 砧総合支所	179	7		1	187	3	139	1	143
05 烏山総合支所	171	6			177	4	129	2	135
06 政策経営部	88	1			89	1	13	3	17
07 DX推進担当部	41		1		42	1	2	2	5
08 総務部	112	1	1		114	1	43		44
09 庁舎整備担当部	29				29		3		3
10 区長室	12				12				0
11 危機管理部	25		2		27		4		4
12 財務部	193	9			202	1	56		57
13 施設営繕担当部	77				77		6		6
14 生活文化政策部	68	1			69	4	23		27
15 地域行政部	56	1			57	2	118		120
16 スポーツ推進部	20				20		3		3
17 環境政策部	290	33			323	18	30	3	51
18 経済産業部	56	1			57		23		23
19 保健福祉政策部	178	1			179	1	105		106
20 高齢福祉部	97				97		50		50
21 障害福祉部	73				73	1	35		36
22 子ども・若者部	1,556	25		4	1,585	22	1,973	50	2,045
24 児童相談所	122	1	2	1	126	1	48	8	57
25 世田谷保健所	240	2			242	2	70		72
26 都市整備政策部	109	1	1		111	1	22		23
27 防災街づくり担当部	76	2			78		11		11
28 みどり33推進担当部	88	3			91	3	13		16
29 道路・交通計画部	95	2			97		11		11
30 土木部	138	6			144	9	29		38
31 会計室	19				19		1		1
32 教育政策・生涯学習部	211	20			231	17	286		303
33 学校教育部	242	21			263	12	1,136		1,148
34 教育総合センター	56		1		57		211	352	563
35 区議会事務局	26				26				0
36 選挙管理委員会事務局	23				23				0
37 監査事務局	11	1			12				0
38 指導主事	6				6				0
総計	5,484	166	8	7	5,665	116	5,066	428	5,610

3 センター運営の基本的な考え方

受託者は、以下の基本的な考え方を踏まえて本業務を履行する。

（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区役所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・福利業務の担当課職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、区役所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

反復的に実施する業務を中心とした業務量の分析により、内部事務へ適用できる効率化（集約化・簡素化・電子化等）を図ることなどにより業務改善を実施する。

また、本区による調査・分析に基づく業務改善提案（事務分担・窓口の変更等を含む。）については、実施可否についての調査・分析に応じるとともに、その結果を本区に報告するものとする。

（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上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。

※本業務は受託者の業務実績により令和１３年度（第２四半期）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

突如実施される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、本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）。

あわせて、中長期的な視点に立った際には、本区全体の業務量が増大する中で、今後ますます庁内執務スペースの確保が困難な見通しであることや、本受託業務で新たな内部事務が追加発生する可能性が高いことから、オンサイト拠点（現地での業務）での業務実施のみならず、セキュリティを確保した状態でのオフサイト拠点（遠隔地での業務）での業務実施を主体とする運営を目指し、発展性のある組織運営を行うこと。

【参考：第１期における拠点運営について】

将来的には、オフサイト拠点で業務を完結することを目的とするが、第１期では、特別区職員互助組合や東京都職員共済組合など、他機関が発行する書類や申

請書の関係により、業務効率の観点からオフサイト拠点ではなくオンサイト拠点により一部業務にあたっている状況である。

第１期においては、区庁舎内のオンサイト執務スペースに加え、受託者が確保したオフサイト執務スペースの２拠点で運営した実績がある。第２期においてもこの２拠点体制を基本とし、オフサイト拠点の設置要件は「５ 履行場所」とおりとする。

※他自治体での受託実績等を踏まえ、提案者からの具体の提案に基づき、区と協議の上、オンサイト拠点で扱っている業務をオフサイト拠点で取り扱うことも可能とする。

４ 履行期間等

（１）履行期間

令和９年４月１日（木）から令和１０年３月３１日（金）まで

- ・令和１３年度（第１・２四半期：４～９月）まで随意契約により継続した場合の最終年度については、第３期に向けた引継ぎ期間を含むものとする。
- ・契約は単年度契約とし、次年度のセンター運営に係る予算が区議会で承認され、本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。
- ・この場合、契約内容は前年度と同条件（同単価）を原則とするが、サービス向上や物価高騰等による労務費上昇等のため、仕様の見直しや契約金額の変更について協議できるものとする。
- ・翌年度の見積額が前年度比で１０％以上の大幅な増額が見込まれる場合には、当該年度の前年度の第１四半期（４～６月）までに増額の積算内訳と理由を記載した資料を提出した上で、区に協議を申し入れること。
- ・なお、「前年度の業務の履行が良好」とは、原則として、直近１か年におけるサービス水準指標の自己評価結果及び本区の検証結果において、定めた指標の目標値をおおむね達成しており、かつ情報セキュリティ事故の発生がないことをいう。ただし、目標を達成できなかった指標がある場合であっても、受託者において適切に原因分析及び改善策の実施が行われ、サービス品質の向上が認められるときは、「履行が良好」と判断する際に考慮するものとする。具体的な判定基準は、指標の確定時に本区と受託者で協議のうえ定める（令和９年度はサービス水準指標の試行期間と位置付け、指標の未達成をもって直ちに「前年度の業務の履行が良好でない」とは判断しないものとするが、指標に係る自己評価及び本区への報告の義務は令和９年度から課すものとする）。

※契約期間中において、次に掲げる事由によりセンター業務の運用ルール等に変更が生じる可能性があることから、受託者は、操作マニュアル、業務マニュアル、FAQ等（以下「マニュアル等」という。）の改訂及びこれに伴う再研修等の追加作業が必要となる場合があることをあらかじめ留意すること。

- ▶ 内部情報系システム（庶務事務システム及び人事・給与システム）の再構築に伴う仕様・操作の変更（内部情報系システムの再構築に伴う変更に対応するためのマニュアル等の改訂及び再研修等の追加作業は、受託者の負担において実施すること）

【参考：現行の人事庶務システム及び人事・給与システムについて】

現行は富士通株式会社製「IPKNOWLEDGE V3」（一部カスタマイズあり）を利用しており、次期システム（令和１０年８月稼働予定）については、令和８年７月から９月にかけて実施したプロポーザルの結果、同社製・同パッケージシステムにより構築することを予定している。システムのベースが継続されるため、現時点では大幅な操作性の変更は想定していないが、次期システムパッケージでは一部で機能改善がされつつも、カスタマイズを廃止してパッケージ標準に合わせた運用を一部予定していることから、センター運営に係るマニュアル等及び運用に影響を及ぼす可能性がある点に留意すること。

特に年次有給休暇の申請などの服務申請行為においては、これまで会計年度任用職員は紙申請により対応していたが、次期システム導入後は、一部の職員（複数の任用がされる非常勤講師等）を除き、全ての会計年度任用職員はＰＣ操作によりシステムで服務申請行為を行うことになる。なお、会計年度任用職員の内、約半数は通常業務で１人１台のＰＣ利用があるものの、通常業務でＰＣ利用のない職員については、各所属に配付される共用ＰＣで申請行為を行う（導入後の一定期間は、ＰＣ操作に伴う問合せが増加する可能性がある）こととなる点についても留意すること。

- ▶ 本区のＩＣＴ環境及び情報セキュリティポリシー等の規定の変更
- ▶ 前２項に準ずる変更（法令改正に伴う制度変更等）

本区は、上記の各変更の内容が明らかになり次第、速やかに受託者へ通知するものとし、受託者は、変更の適用開始までにマニュアル等の改訂及び要員への周知を完了すること。

上記の各変更により、当初見込んでいた作業が不要となった場合であっても、委託料の減額は行わないものとする。

本区のＩＣＴ環境及び情報セキュリティポリシー等の規定の変更、又はこれらに準ずる変更に伴い追加作業が必要となった場合の費用負担については、その都度、本区と受託者の協議により決定するものとする。

（２）中長期の履行計画

本事業は、「業務分析」「業務遂行」「業務改革」の３工程に大別される。第２期においては、第１期で実施した業務分析及び業務改革の成果を踏まえ、確立された業務フロー及び業務マニュアル等に基づく業務遂行を中心としつつ、業務量・

業績データの継続的な分析と、それに基づく業務改革（改善施策）を並行して実施することにより、安定的な稼働を目指すものとする。

提案事業者は、本事業の目的（「2 目的」参照）及びセンター運営の基本的な考え方（「3 センター運営の基本的な考え方」参照）を踏まえ、第2期の全期間を通じて、中長期的な改善を継続しながら安定的な運営を実現するための履行計画（提案時に提出した履行計画を具体化・詳細化したもの）を契約締結後速やかに提出し、区の承認を得ること。

【提案内容に基づき記載】

※選定事業者が提案した中長期の履行計画を記載する。

（3）第2期の運営計画

第2期の運営計画については以下のとおり令和9年4月から令和13年9月までとする。

運営主体	年度	業務内容	第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期			引継ぎ体制計
			4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
第1期事業者	令和9年度	運営	□	□	□	□									0.6人月 4人月 2.7人月 1.7人月
		(1)システム人員		0.2	0.2	0.2									
		(1)導入支援者	1.0	1.0	1.0	1.0									
		(1)業務管理者		0.9	0.9	0.9									
第2期事業者	令和9年度	(2)年末調整業務			0.2	0.2	0.3	0.5	0.5						
		(1)以下(2)以外		□	□	□									
		(2)年末調整業務			□	□	□	□	□						
		準備(※)	□	□	□	□									
第3期事業者	令和10～12年度	運営	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	
		運営	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	
		全業務	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	
		全業務	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	
第3期事業者	令和13年度	準備(※)	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	
		運営	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	
		運営	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	
		運営	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	
第3期事業者	令和14年度～	運営	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	
		運営	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	

※第1期事業者が第2期業務を受託する場合には、引継ぎ及び準備を省略することができる(第2期から第3期も同様)。

※本事業は、広範多岐に渡る業務量を担うこととなるため、中長期的に安定的な運営を行うことを重視している。提案にあたっては、上記主旨を踏まえ、より具体的かつ現実的な提案を行うことに留意すること。

5 履行場所

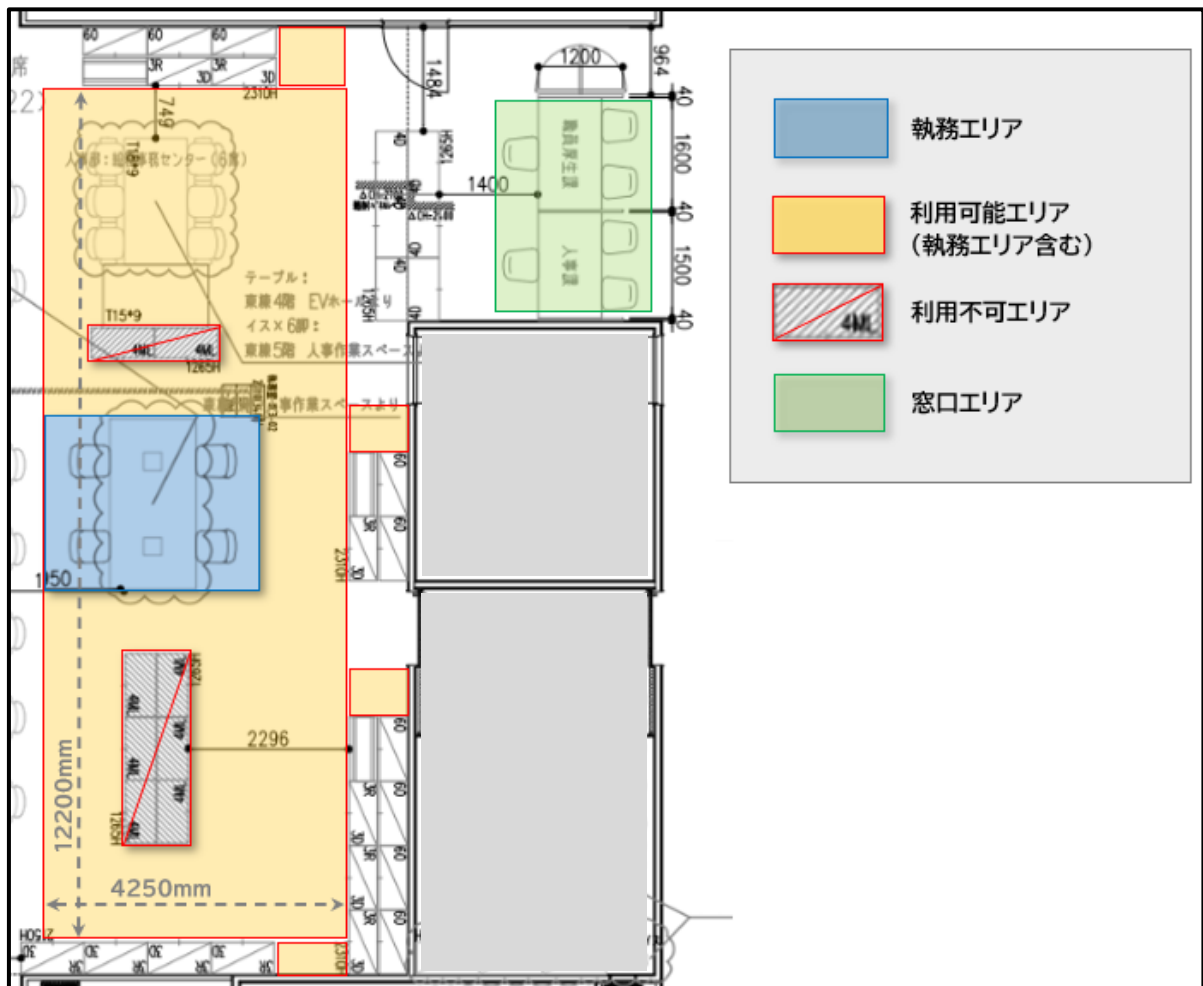
（１）オンサイト拠点（世田谷区本庁舎）

場 所：世田谷区役所東棟３階 総務事務センター執務スペース
（世田谷区世田谷４－２ １－２ ７）

※世田谷区役所本庁舎については、本庁舎整備第一期から第三期にかけて新庁舎の建設工事（工事期間：2021年7月～2029年6月）をしているが、センターのオンサイト拠点は令和8年10月に東棟3階へ移転済み

床面積：約50平米（共有スペース含む）

※利用可能エリア内の通路部分は区職員も通行することがあるため、受託者にて手配した物品等により通路をふさがないよう留意すること。なお、センターのレイアウト案については本区と協議し、承認を得ること。



（什器）

- ・椅子 10 脚
- ・机（W2400mm×D1200mm×H720mm） 1 台

※上記の他、下記の机を作業スペースとして職員と共用で使用可能。

- ・作業机（W1800mm×D900mm×H720mm） 1 台

- ・作業机（W1500mm×D900mm×H720mm） 1 台

- ・電話 3 台（NEC）

- ・物品保管キャビネット（外寸：W900mm×D550mm×H1000mm） 1 台

※間仕切りを使用することで３段に分けることが可能（間仕切りの高さは調整可能）

- ・書類等保管キャビネット（外寸：W900mm×D450mm×H2150mm） 1. 5 台

※総務事務センターの仕掛り中書類保管キャビネット

上記キャビネットは１台あたり６段に分かれており、総務事務センターには９段分を貸与予定（参考：１段あたり（内寸：W864mm×D440mm×H670mm）A４ファイルボックス８個収納可能

※総務事務センター業務で利用・保管する書類を保管するキャビネットは別途区で用意する）

（共用利用物品）

- ・傘立て（職員更衣室内）

- ・洋服掛け（職員更衣室内）

【参考：第１期におけるオンサイトスペースの状況（令和８年９月１日時点）】

受託者の従事者 : 5 名

受託者が手配した物品：パーテーション、貴重品ロッカー、時計、書類整理棚、従事者用荷物置きなど

（２）オフサイト拠点（受託者にて設置）

本業務の履行にあたっては、オンサイト拠点（現地）執務スペースに加え、受託者においてオフサイト（遠隔地）執務スペースを手配し設置すること。設置にあたっては、以下を満たし、本区の承認を得ること。

- ・本業務に係る区域を物理的に区画し、本業務に係る区域に本業務の従事者でない者が立ち入ることができない構造とすること（他の業務との間で情報及び什器の共用を行わない）。
- ・監視カメラ等による作業状況の記録や、入退管理が徹底され、執務室入室の際には、関係者以外の入室を禁止するための認証設備を備えること。
- ・東京都内、又は隣接する県内にあり、本区から公共交通機関を利用して２時間程度で到着できること（ただし、日本国内であって、業務運営上のセキュリティリスクや業務効率、区の検査体制に支障が生じないと見込まれる場合には、区承認の元設置することを可能とする）。
- ・また、非常時の交通機関の運休等を考慮して、複数の路線を利用できる場所を受託者が用意すること。
- ・防火設備のほか耐震等有事の耐久性があることとし、災害時の対策が万全な場

所であること。

- ・受託者にてデータセンターを設ける場合は、データセンターが被災した際に２４時間以内にデータ復旧可能な体制を組むこと。
- ・安定的な事業継続に必要な電源障害対策が施されている建物であること。
- ・停電時（広域災害によらないもの）にも安定的に事業が継続できるための装置を備えていること。
- ・豪雨などにより、申請書類等が水没しない対策（執務スペースを地下に設けない、排水設備を完備する等）を講じること。
- ・電気設備、セキュリティ設備、空調、防火・防水設備、避雷・静電気対策設備などが適切に運用・管理されること。
- ・ＯＰ等の労働条件・健康管理に配慮された空調及び照明設備であること。
- ・ＯＰ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。
- ・区から貸与されたＰＣはセキュリティーワイヤー（ダイヤル式不可）などにより、不正に持ち出しができないように対策を施すこと。また、ＰＣのログインのために利用するＩＣカードについても、電子キーボックス等による管理をするなどセキュリティ対策を講じること。
- ・本区が指定する情報セキュリティ基準を遵守し、入退室管理や専用端末の使用、暗号化通信等の物理的・技術的対策を講じること。
- ・オンサイトと同様の指揮命令系統および進捗管理体制を構築し、業務の遅延や品質低下を招かない措置を講じること。
- ・Web 会議システムやチャットツール等を活用し、本区との円滑かつ即時的な連絡体制を維持すること。
- ・オフサイト化に伴う再委託費や拠点維持費の内訳を明確に示すなど、コストの透明性を確保すること。
- ・オフサイト拠点の稼働開始前だけでなく、稼働後も必要に応じて区が現地確認を行うことができること

6 業務実施にあたっての原則

- （１）受託者は、関係法令を遵守し、本業務を適切に実施すること
- （２）受託者は、制度の趣旨および公共性を十分に理解し、丁寧に対応すること
- （３）受託者は、本業務仕様書の記載事項を遵守すること
- （４）受託者は、国が規定するセキュリティ対策等について最新情報の収集に努め、区と協議の上、必要な対策を講じること。
- （５）受託者は、業務の繁閑に応じて柔軟な対応が求められることから、人員配置、業務実施体制については、適宜、区と協議し、必要な人材確保に努め業務を実施すること。

7 履行内容

受託者は、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。また、本仕様書に記載のない細部事項は、本区と協議のうえ定める。

（１）委託範囲

ア センター管理業務

a センター運営ＯＰの教育・研修

- ・業務運営にあたっては、本業務に対応するための応対要員を確保するとともに、業務開始までにＯＰへ必要な研修を行い、円滑かつ確実に運営を開始できるようにすること。また、センターの運営にあたり、適切で丁寧な対応ができるよう、委託業務の習熟を実現するとともに、受託者において情報や認識を共有し、また、必要に応じて本区やその他の関係機関へ連絡、確認し、その経験や知識を共有するなどして対応の標準化を図るなど、組織的に委託業務にかかる品質の向上に努めること。
- ・なお、研修においては、電話対応研修並びに、次に示す知識を習得できるように受託者としての教育を実施すること。研修内容及び研修に使用する資料については、事前に本区に提出し、承認を得るものとし、本区はその研修に立ち会うことができる。
 - ▶ 総務事務センター運営に関する知識
センターの目的、業務種別、施設・設備の使用方法、応対業務の実施方法等
 - ▶ 本区に関する知識
本区の組織構成及び制度や主な事業概要、本区の地理や主な施設等
 - ▶ 人事・給与・福利業務等に関する知識
業務内容、スケジュール、対象者、法律などの根拠規定等
 - ▶ 業務に必要な接遇・事務処理ツール
電話・窓口対応の接遇、ＰＣ機器操作（Word、Excel、パワーポイントなど）等
 - ▶ 情報セキュリティ及び個人情報保護に関する知識
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

※第１期の受託者が引き続き受託者となった場合においては、上記の資料確認及び研修のうち、第１期から変更のない業務に係る部分は実施を省略することができる。ただし、第２期の業務内容の変更部分に係る確認及び研修並びに研修実施報告書の提出は、省略しないものとする。

※受託者は、業務開始日までに研修の実施内容、対象者及び習熟度の確認結果等を記載した「研修実施報告書」を本区へ提出し、本区の確認を受けること。本区が研修の完了を確認できないと認める場合は、受託者は、本区の指示に基づき追加の研修等必要な措置を実施するものとする。

※受託者は、業務マニュアル、業務フロー、FAQ、その他運用資料（第１期の委託業務に係る成果品で、その権利が本区に帰属するものをいう。以下同じ。）の内容を確認し、業務遂行に必要な知識の習得状況を点検すること。

b センター運営ＯＰ等の勤怠・体制管理

- ・受託者は、本業務を統括し、本区との全体窓口となるPM（プロジェクトマネージャー）を設置し、業務管理統括、業務管理者、SV（スーパーバイザー）、OP（オペレーター）の名簿を提出すること。
- ・上記名簿の提出にあたっては、配置される当該月の前月の５営業日までに本区へ電子データにて提出すること。
- ・特に定めのない限り、PM等との連絡は本区の通常業務時間内(平日の午前８時３０分～午後５時１５分)はメール・電話等にて対応し、常駐が必要でないPMにおいても、センター運営状況に鑑み本区が必要と判断した場合は出張対応を行うものとする。
- ・本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・台風などにより業務への影響が事前に見込まれる場合など、本区が緊急にPM等と連絡調整を必要とする場合、受託者は本区とPM等との間で速やかに電話連絡等を取れる体制を整備しなければならない。
- ・作業実施体制図のほか、作業スケジュール等を作成し、本区へ提出すること。
- ・OPの体調不良等によりやむを得ず、予定していた要員を欠く場合、代替OPを手配するか本区と協議すること。本区との協議により、代替OPを手配しない場合においては、OPの出勤管理簿等により出勤日数に応じて減額清算すること。

※代替オペレーターを手配しない場合の減額は、当該オペレーターに係る月額人件費相当額を当月の所定稼働日数で除した額に欠員日数を乗じた額とし、支払額から減額するものとする（ただし、業務履行状況や納期、区職員からの問合せに対する受電対応状況に影響が生じない場合はこの限りではない）。

c 物品管理等

- ・本区から貸与する物品等を管理すること。特に、本区から貸与するＩＣカード・パソコンを使用する業務にあたっては、操作ログを記録するためにどのOPが・いつ・何のＩＣカードを使って操作したか台帳等で記録して管理すること。また、執務スペース内の施錠できる場所にパソコン等を保管し、管理すること。
- ・本区から貸与された物品等については、速やかに預かり証を作成し、区担当者の確認を得ること（返却の場合も同様）。
- ・本区から貸与された物品を破損・紛失等をした場合、速やかに本区へ報告す

るとともに顛末書を提出すること。

d 業務進捗管理・調整

- ・センター運営に係るプロジェクト計画書の作成とともに並行して進む複数の業務進捗管理を行い、プロジェクト計画書及び業務実施報告書により進捗状況を本区へ報告すること。
- ・エスカレーション対応が発生した場合、講じる措置及び対応手段について必要に応じて本区と協議して決定し、原則、受託者から回答すること。
- ・受託業務に係る苦情やトラブル等のほか、複数業務や複数の係にまたがる案件については、業務管理統括を中心として調整を図り、業務の進捗に支障が出ないように迅速に対応すること。
- ・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ＯＰが統一的な対応が可能となるように、円滑な業務執行に向けた進捗管理ツール（クラウド型の CRM（「Customer Relationship Management」システムとして、第１期で構築した kintone（プラグインを含む）を継続利用して、効率的なセンター運営に向けた提案を行うこと（本区のセキュリティポリシーと適合することを条件とする）。

【第１期で構築した進捗管理システム（kintone）について】

※（構築方式）

kintone 及び上記プラグインの製品情報はいずれも公開されている市販製品であり、第１期の構築経験の有無にかかわらず、提案事業者が同等の環境を構築することは可能である。提案者においては、第１期受託者が構築した本システムの構成を参考に、自らの責任と負担において環境を構築・設計することを基本とし、以下の概要イメージを参照のうえ、具体的な構築・運用計画を提案すること。

※（移管方式）

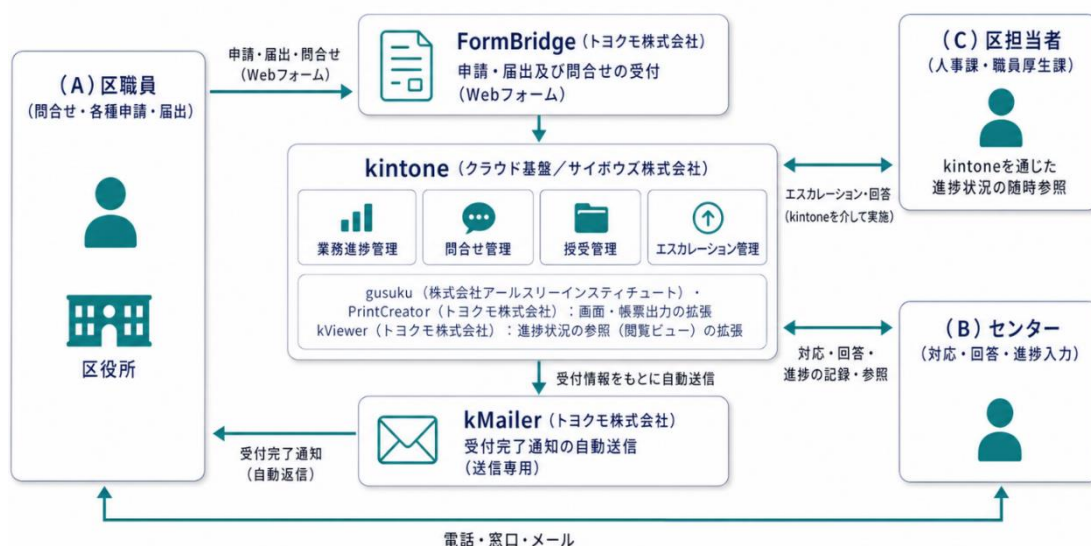
ただし、kintone 本体及び gusuku Customine については、第１期事業者から第２期事業者への契約名義変更（契約譲渡）の手続きにより、現行環境をそのまま引き継ぐ方式を選択することができる。なお、トヨクモ製プラグイン（kMailer、kViewer、FormBridge、PrintCreator）については、サービス提供ポリシー上、現行契約をそのまま譲渡することができないため、第２期事業者において新規に契約を締結した上で、設定内容を移行すること。

＜移管方式の留意点＞

- ▶ 契約名義変更（契約譲渡）により現行環境をそのまま引き継ぐ kintone 本体及び gusuku Customine については、想定外の動作を防止するために移行後に現行環境のグレードを下回るプランへの変更・契約（ダウングレード）は認められない。また、新規契約となるトヨクモ製プラグイン

ンについても、現行環境のグレードを下回るプランでの契約（ダウングレード）は認められない。

- ▶ グレードの同等性は、新規契約となるトヨクモ製プラグイン(kMailer、kViewer、FormBridge、PrintCreator)のそれぞれについて個別に確認すること(一部のプラグインのみ下位グレードとなる場合もダウングレードに該当する)。kintone 本体及び gusuku Customine は契約名義変更(契約譲渡)により現行環境をそのまま引き継ぐため個別のグレード確認は不要とするが、名義変更手続きの完了を区に報告すること。
- ▶ いずれの方式を選択した場合であっても、kintone 内に蓄積された業務データ(業務進捗管理、問合せ管理、授受管理、エスカレーション管理の各履歴を含む)は第1期事業者がエクスポート可能な形式で区に引き渡すものとし、当該データの引継ぎ費用は、区が第1期事業者と別途締結する引継ぎ契約の範囲で取り扱うものとする。
- ・ なお、本区のICT環境やセキュリティポリシー等の変更により、上記の構成による運用が困難となった場合は、本区と受託者の協議により、代替となるシステム構成を定めるものとする。この場合の費用負担については、上記「4 履行期間等」に定めるシステム再構築等に伴う変更への対応の規定を準用する。
- ・ 前項のシステムにより、業務進捗管理、問合せ管理、授受管理、エスカレーション管理の各機能を備え、問合せの受付から回答完了までの履歴を、本区(人事課・職員厚生課の担当者を含む。)が随時参照可能な形で記録・共有できる仕組みを確保すること。また、センター運営OP等は、エスカレーション対応として区担当者へ取り次ぐとともに、必要に応じて区職員へ架電により回答を行うものとし、区担当者はエスカレーションへの回答を行う。
- ・ 進捗管理等システムの構成(ソフトウェア)
kintone(サイボウズ株式会社)／プラグイン:gusuku(株式会社アールスリーインスティテュート)、kMailer・kViewer・FormBridge・PrintCreator(いずれもトヨクモ株式会社)
- ・ 利用用途: 以下の進捗管理等システム概要イメージを参照



※上記イメージ」は、第１期において構築した進捗管理等システムの概要を図示した参考資料であり、システム構成、画面イメージ、処理の流れ等の詳細を示すものではない点に留意すること。

- ・業務の進捗管理及び問合せ履歴管理については、第１期において構築した以下の進捗管理等システムと同様の仕組みにより構築・利用すること。なお、システムの調達（ライセンス費・プラグイン費等を含む。）及び構築作業、保守運用に係る費用は、全て受託者の負担とする。

【第１期で構築した進捗管理等システムの構成】

アプリケーション（プラグイン）	契約プラン（コース）
kintone 本体	スタンダードプラン
kMailer	プレミアム
kViewer	プロフェッショナル
FormBridge	プレミアム
PrintCreator	プロフェッショナル
gusuku Customine	年額プラン（年額 1000）

e 業務改善

- ・業務履行にあたって生じた課題や本区と協議した結果、又は業務管理等に必要な履歴・業績データを蓄積、分析を実施することで業務改善を図り、サービス水準指標に基づく改善策の検討・提案を定期的実施すること。
 - ・改善策は、既存手法における事務改善に限らず、制度見直しを含めた手法の見直しや、システム導入による業務効率化など、幅広く提案すること。新たにシステム導入を提案する場合は、複雑な操作を必要としない仕組みであり、本区に権利・権限移譲が容易なものとする。また、導入後のシステム管理主体は本区とし、契約期間終了等により受託者が変更、又は本区が直接実施することになった場合も、同システムの使用・変更等にかかる権利は本区に帰属するものとする（第１期で構築した進捗管理システム(kintone)を含む）。ただし、既製品のシステムをそのまま導入する場合はこの限りではない。
 - ・改善策の提案にあたっては、本区と受託者双方の見解に相違が生じぬよう注意し、業務改善報告書（様式任意、特に予算を伴うものについては具体の費用積算を明示するとともに、本区の次年度予算の予算見積り時期と連動するよう留意すること）を本区へ提出し、対応について協議すること。
- ※業務改善にあたっては、業務フローを見直し、紙書類の整理・作成といったアナログ作業の改善やデジタル化について業務効率化の観点から提案すること。デジタル技術を活用した業務改善の提案にあたっては、デジタル庁の

- 「デジタル社会の実現に向けた羅針盤としての重点計画」で掲げる行政手続オンライン化の３原則（デジタルファースト、ワンスオンリー、コネクテッド・ワンストップ）などを参考に、一人ひとりの状況に応じたきめ細かいサービスを低コストで提供できるような視点に立つこと（システム等の導入にあたっては、本区のセキュリティポリシーと適合することを条件とする）。
- ※なお、区職員の中には通常業務でパソコン利用の無い職員が一定数存在することについて留意すること。
- ※クラウドサービスの通信においては、TLS1.2 以上のプロトコルにて暗号化されていること。

イ センター運営業務

a 運営時間

- ・平日の月曜日～金曜日（祝日及び年末年始（１２月２９日～１月３日）を除く）
 - ・午前８時３０分～午後５時１５分
（参考）区役所の一般事務における勤務形態（官庁執務型）の勤務時間は午前８時３０分～午後５時１５分となる。
 - ・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本区との協議により運営時間を延長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、追加の対応経費は本区と受託者の協議により決定する）。
- ※ただし、別紙１－２「委託業務（年末調整事務）」に係る問合せ対応のための運営時間については、上記「a 運営時間」の運営時間とは異なるものとする。

b サービス

- ・別紙１－１『委託業務一覧（兼問合せ対応等一覧）』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１－１『委託業務一覧（兼問合せ対応等一覧）』に記載の業務の内、整理番号４０「年末調整に関する手続き」に関する業務の詳細については、別紙１－２『委託業務（年末調整事務）』を参照の上、具体の提案をすること。なお、その他詳細な事務については、本区と協議のうえ決定するものとする。
- ・センター運営中に追加委託業務や業務フローや業務マニュアル等の更新が生じた場合には、以下の業務を行う。
 - ▶ 業務プロセスの調査
 - ▷ 対象業務について、センター運営ＯＰに業務を引き継ぐために担当課職

員等へのヒアリングを実施すること。

- ▷ 本契約開始後、受託者にて業務プロセス調査に関するヒアリング計画書を本区へ提出し、区業務担当者との日程調整を含め、受託者の業務管理統括を中心に調整を行うこと。
- ▷ 区業務担当者とのヒアリングとは別に、必要に応じ進捗報告に関する会議を随時開催し、区担当者との情報共有及び連絡調整を行うこと（会議開催日の１営業日前の正午までに、当日の議題・資料等について事前に本区へ提出すること）。会議の記録は受託者が電子データにて作成し、３営業日以内に区へ提出後、双方確認の上で保管すること。

▶ 業務フロー及び業務マニュアル等の作成

- ▷ 上記「業務プロセスの調査」の結果を踏まえ、業務プロセスを整理し、BPMN（ビジネスプロセスモデリング表記法）などを活用することにより、受託者や区職員のいずれが見ても分かりやすい業務フロー及び業務マニュアル、業務手順書、FAQ等（以下「業務マニュアル等」とする）を作成し、業務に従事する者への周知を徹底する。業務マニュアル等は事前に本区の承認を得るものとする。

なお、作成された業務マニュアル等の著作権は本区に帰属するとともに、契約期間終了時には本区又は次期受託事業者へ引き継ぐこと。

- ▷ 委託業務開始後に新たに作成又は変更した業務マニュアル等は、委託業務の実施前に速やかに本区へ提出し、本区の承認を得ること。ただし、受託者は、本区とその見解や趣旨に齟齬が生じないように配慮するとともに必要に応じて、本区がその修正等を求めることができることとする。
- ▷ 作成にあたっては、継続して更新・使用することに適した構成・ファイル形式に留意すること。また、センター運営OP向けの注意喚起用表示物などを作成するなど、事務ミス防止などに向けた工夫を施すこと。

c センター事務局（問合せサポートデスク）

- ・センター運営OPが担う問合せサポートデスクの業務実施にあたり、業務マニュアルのほか、本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、問合せ履歴管理、FAQの準備作成・更新等を行うこと。
- ・また、問合せ履歴管理などの準備にあたっては、将来的に業務改善につなげるために必要な項目（どのような問合せに対して、誰が、どのくらいの時間対応をし、どのような回答をしたかなど）の内容について記録）を精査して作成すること。ただし、センター運営OPが記録作成にかかる時間を極力少なくするなど、業務負担の少ない運用に留意すること。あわせて、区職員にとってセンターから提出されたエスカレーション管理がしやすい設計とする

こと。

- ・別紙１－１に掲載されている約９０業務（以下「センター取扱い業務」という。）に関連する問合せのほか、人事課及び職員厚生課が庁内職員向けに掲載している職員ポータル（庁内公開サイト）に掲載されている内容に関する一般的な問合せ（以下「センター問合せ対応業務」という。）に対応すること（１次対応で回答ができない問合せについては、区担当者への取り次ぎやエスカレーションにて対応し、本区と調整した結果の２次対応については、原則、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、人事庶務システム上で確認するための操作方法は」

※センター問合せ対応業務に係る年間件数については、センター取扱い業務と関連性が高いものも多い（問合せ時点ではセンター取扱い業務に関するものだったが、ヒアリングを進めていく中でセンター問合せ対応業務に関する内容に変わることが多く、また、その逆の事例も多い）ことから、別紙１－１には、センター取扱い業務とセンター問合せ対応業務のそれぞれを含んだ件数として掲載している点に留意すること。

- ・対応にあたっては迅速かつ丁寧に行い、上記以外に関する問合せについては、適切な部署を案内すること。
- ・本業務の性質上、昼休憩時にも職員からの問合せや窓口対応が発生することから、センター内にＯＰ等の不在時間が発生しないように、業務管理統括においてＯＰの休憩を管理することで、センター運営に支障が無いようにすること。

d 文書管理業務（電子データによる書類を含む）

- ・センターに送付又は持参される帳票類の収集・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。
- ・センターに提出されたすべての受領書類について、受領日・提出者・提出物の内容のほか、取扱い進捗について管理すること。
- ・業務で利用する区環境下に保存する電子データについても、フォルダ構成はもとより、不要なファイルが残置されていないか、業務管理統括の管理の元、四半期ごとに確認・整理するとともに、整理後は速やかに区へ報告すること。

e 運営体制

- ・ 本区の自治体規模と同等以上の業務量や業務内容を他自治体の受託業務で経験した責任者を配置するとともに、業務遂行に必要な人員を適正かつ柔軟に配置し、業務を最も効率的に実施できる体制を整えること。また、本事業は、複数の業務を領域横断的に遂行する必要があることから、単独の事業案件とは異なり、複数の所管課や業務について、均一的・網羅的な対応が求められる。そのため、体調不良での長期休養など、やむを得ず離任する場合を除き、同規模の領域横断型業務委託を経験した責任者を常に配置できる体制を維持すること（後任者は前任者と同等以上の経験及び能力を有する者とし、本区と事前協議のうえ決定するものとする）。
- ・ 本業務の管理及び統括を行うPM、業務管理統括、業務管理者、SV、OP（下表のとおり）を配置すること（PMや業務管理統括等については、指揮命令系統の確保・統率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。また、責任者を複数人登用しない場合においても、休暇等により一時的に不在になる場合には、当該責任者と同等程度に業務に精通した代理責任者をあらかじめ確保すること。）。また、それぞれの役割を明確にするとともに、業務量の変動に応じて適切に委託業務を遂行できるように配慮すること。
- ・ 本業務の品質維持および受託者の組織的なバックアップ体制強化の観点から、計画的な人事異動等によりPMや業務管理統括を変更する場合は、あらかじめ本区と協議を行うこと。その際、後任者は同等以上の類似業務実績を有する者を充てるものとし、受託者の責任において事前の引継ぎおよびサポート体制の説明を行うこと（変更に伴い、後任の責任者が前任の責任者より他自治体における類似業務の経験実績が浅い場合などにおいては、受託者にてフォロー体制をあわせて提案・説明すること）。
- ・ 本区が、業務履行にあたる従事者の選任が不適当と認めた場合、受託者に変更など必要な措置を講じることを求めることができる。
- ・ OP等は業務を履行するにあたり、業務マニュアル等で対応できない事項が生じた場合は、PM又は業務管理統括に報告を行うこと。報告を受けたPM又は業務管理統括は、区への報告を行うとともに、必要な対応について本区と協議し、又は本区からの指導や指示に応じ、適切な対応を行うこと。また、上記事項が生じた場合の他、本区への報告、本区との協議または本区からの指導や指示が必要なときは、PM又は業務管理統括をもって対応することとする。
- ・ SVの主な役割は、業務管理統括又は業務管理者からの指示に基づく作業管理、OPの手上げ対応、イレギュラーケースへの対応及び業務管理者へのエスカレーションとし、OPとは役割を区別する。なお、SVが区職員と直接関わる場合は、業務管理者の指示のもとで対応するものとする。
- ・ 受託者の体制に係る役職と役割分担等については下表を参照

PM（プロジェクトマネージャー）	業務管理統括	業務管理者	SV（スーパーバイザー）	OP（オペレーター）
				
主な役割 - 業務全体の統括責任者 - リスク、サービスレベルの管理 - 管理責任者の管理 - 契約関連の調整窓口 - センター管理業務の実施	主な役割 - 業務全体の進捗管理 - 業務管理者の管理 - イレギュラーケースの対応 - センター管理業務の実施	主な役割 - 業務のスケジュール管理 - SV・OP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	主な役割 - 管理責任者や業務管理者からの指示に基づく作業管理 - OPの手上げ対応 - イレギュラーケースへの対応 - 業務管理者へのエスカレーション	主な役割 - 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
常駐 ☐ 求められない	常駐 ☐ あり	常駐 ☐ あり	常駐 ☐ あり	常駐 ☐ あり
当区職員との関わり ☐ あり	当区職員との関わり ☐ あり	当区職員との関わり ☐ あり	当区職員との関わり ☐ 業務管理者の指示のもと対応可	当区職員との関わり ☒ なし

ウ 納入成果物

毎月の業務終了後、翌月の５営業日以内に月間の報告書を提出すること。ただし、３月分については３月の業務終了後速やかに提出するものとする。受託者が納入する納入成果物は、以下のとおりとする。

なお、成果物及びその他区に提出した計画書、業務マニュアル及び、研修資料等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。

a 随時報告

- ・トラブル発生時の内容報告
- ・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

b 月間業務実績に係る報告書（月報）

以下の項目を踏まえて作成し、翌月の７営業日以内に提出する。

- ・各業務における月間の処理件数
- ・月間の業務実施内容及び課題の報告
- ・その他、各拠点における文書保管料の状況など、委託業務の実施にあたり必要となる事項で区が指定するもの

c 年間実務実績に係る報告書

以下の項目を踏まえて作成し、年度末から起算して１５営業日以内に提出すること。

- ・年間の業務実績内容、実施研修内容
- ・年間の処理件数又は回数

エ 提出書類及び提出時期等

納入成果物を除く提出書類及び提出時期については、次のとおりとし、原則として、区が指定するファイル共有サービスを介して提出とする。

提出書類	提出期限
プロジェクト計画書（ヒアリング計画書・レイアウト案含む）	区が指定する期日まで
業務マニュアル（手順書・業務フロー含む）	
従事者名簿	
業務引継書	受託終了まで

オ 業務の引継ぎ

a 業務の引継ぎ

※第１期事業者が引き続き本業務の受託者（第２期事業者）となった場合は、移行期間の設定は行わず、引継ぎ及び準備を省略する（第２期から第３期も同様）。

(i) 第１期事業者から第２期事業者への引継ぎ

- ・本業務の契約期間の開始に当たり、令和９年４月１日から同年７月３１日までを第２期の移行期間とする。
- ・第２期の移行期間において、第１期事業者が本区との別途契約に基づき運営を継続しつつ、第２期事業者は、第１期事業者からの引継ぎをＯＪＴ（オンサイト拠点为原则）により受け、業務の習熟を図るものとする。
- ・区は、第１期の委託業務に係る成果品のうちその権利が区に帰属するもの（業務マニュアル、業務フロー、業務手順書、FAQその他の運用資料等）について、契約締結後速やかに（契約締結の日から５営業日以内を目途に）、第２期事業者が閲覧可能な状態とするものとする。
- ・第２期事業者は、同年８月１日から全面的な運営を開始できる体制を整えること。
- ・第２期事業者の業務管理者に相当する者が現場に加わり、第１期事業者の業務遂行を見学し、解説の聴取により習得する方式（シャドーイング）を原則とする。なお、移行期間中に第２期事業者の従事者は実作業を行わないものとし、当該期間中の業務処理及び処理結果（インシデント等を含む）に係る履行責任は第１期事業者が負うものとする。

(ii) 第２期事業者から第３期事業者への引継ぎ

①第２期から第３期にかかる移行期間

- ・令和１３年４月１日から同年９月３０日までを第３期の移行期間とする。
- ・第３期の移行期間において、第２期事業者が本区との契約に基づき運営を継続しつつ、第３期事業者が第２期事業者からの引継ぎをＯＪＴ（オンサイト拠点为原则）により受け、業務の習熟を図るものとする。

- ・第３期事業者の業務管理者に相当する者が現場に加わり、第２期事業者の業務遂行を見学し、解説の聴取により習得する方式（シャドーイング）を原則とする。なお、偽装請負の防止の観点から、移行期間中に第３期事業者の従事者は実作業を行わないものとし、当該期間中の業務処理及び処理結果に係る履行責任は第２期事業者が負うものとする。

※第２期事業者から第３期事業者への引継ぎについて、効果的かつ効率的な引継ぎ手法があれば提案をすること。

- ・第２期事業者は、第３期事業者が令和１３年１０月１日から全面的な運営を開始できるよう計画的に移行支援を行うこと。

②不測の事態の発生等により第２期中に設ける移行期間

- ・第２期事業者は、契約期間の満了、契約の解除、年度途中における事業者の変更その他の事由など不測の事態の発生により、本業務を次期受託者又は発注者に引き継ぐ必要が生じた場合は、区の指示に従い、契約期間中に引継ぎ期間を設け、業務が停滞することのないよう業務運営上必要となる知識、ノウハウ、設定情報、運用手順及び関連資料を漏れなく引き継ぐものとする。あわせて、翌年４月から同年７月までの移行期間を設け、運営の継続及び後任の受託者への移行支援の実施計画（体制、スケジュール、場所、概算費用の内訳を含む。）を策定し、次期受託者又は発注者が同年８月１日から全面的な運営を開始できるよう移行支援を実施する。

※提案事業者は提案にあたり、以下の２種類の移行期間を区別して、引継ぎ支援の実施計画（体制、スケジュール、場所、概算費用の内訳を含む。）について提案書に盛り込むこと。なお、提案書とあわせて提出する各年度の見積書の内、令和１３年度第１・２四半期の見積書については、以下①に係る費用も含んだ内容とすること。

①第２期から第３期にかかる移行期間の実施計画

②不測の事態の発生等により第２期中に設ける移行期間の実施計画

③共通（ⅰ・ⅱ）

- ・受託者は、引継ぎに当たり、業務手順書、業務マニュアル、業務遂行上の留意事項、処理中又は未処理の案件、関係機関との調整状況、課題事項、業務上作成したデータその他区が必要と認める資料を整理し、区及び次期受託者に提供しなければならない。
- ・引継ぎに要する費用（第１期事業者から第２期事業者へ引き継ぐ際の、引き受けに係る要員等及び第２期事業者から第３期事業者へ引き継ぐ際の、引継ぎ元に係る要員等は、第２期事業者の負担とする。
- ※なお、第１期事業者に対する引継ぎ費用（第１期事業者から第２期事業者へ引き継ぐ際の、引継ぎ元に係る要員等）は区が第１期事業者と別途契約することにより負担する。
- ・受託者は、業務引継計画書を引継開始時に、業務引継書を区の指定する期日

までに、業務引継完了報告書を引継完了後速やかに、それぞれ区に提出し、区の承認（検収）を受けるものとする。引継書には、業務の実施方法、業務フロー、各種報告資料の作成方法、資料の保管場所、進捗状況の管理方法、処理途中業務の処理状況及び注意事項、その他業務上必要な事項を記載する。

- ・契約期間満了時又は年度終了時に処理途中の業務がある場合は、受託者は、当該業務の種類、内容、進捗状況、対応経過、今後必要となる対応及び留意事項を明確にし、次期受託者が速やかに業務を遂行できるようにしなければならない。
 - ・次期受託者の受入れは原則としてO J T（オフサイト拠点での引継ぎを含む）により行い、履歴管理ツール等の運用に用いたシステムについては、同等の機能を確実に移行すること。
 - ・引継ぎ期間中の業務遂行上の責任の所在については、業務引継計画書に基づき、本区が受託者及び次期受託者と協議のうえ明確化するものとする。
 - ・移行期間中は、当該業務の遂行主体が記録上明確になるよう業務日誌・引継ぎ台帳を整備し、責任の所在は実際に業務を遂行した者が負う。
 - ・本条に定める義務は、本契約終了後も有効に存続するものとする。受託者が本条の規定に違反し、発注者に損害が生じた場合は、発注者は受託者に対し、その損害額の賠償を求めることができる。
- b 引継ぎ実施にあたっての本区との調整事項
- ・引継ぐべき業務の内容について、業務フロー等を詳細に記録した業務引継書を作成し、本区に提出すること。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。

<引継ぎ対象（例）>

- ▶ 業務手順書（業務マニュアル含む）
- ▶ 業務フロー
- ▶ F A Q
- ▶ 処理中案件一覧
- ▶ 未処理案件一覧
- ▶ 問合せ対応・エスカレーション対応履歴等
（進捗管理システム（kintone）内のエクスポートデータを含む）
- ▶ 年間スケジュール
- ▶ システム操作上の留意点
- ▶ リスク・課題管理表
- ▶ 区が貸与した資料・備品・データ
- ▶ 業務管理のために受託者が作成した資料・ツール
- ▶ 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
- ▶ その他業務上で区が必要と判断する事項

（２）設備・備品等

ア 本区からの貸与物品等

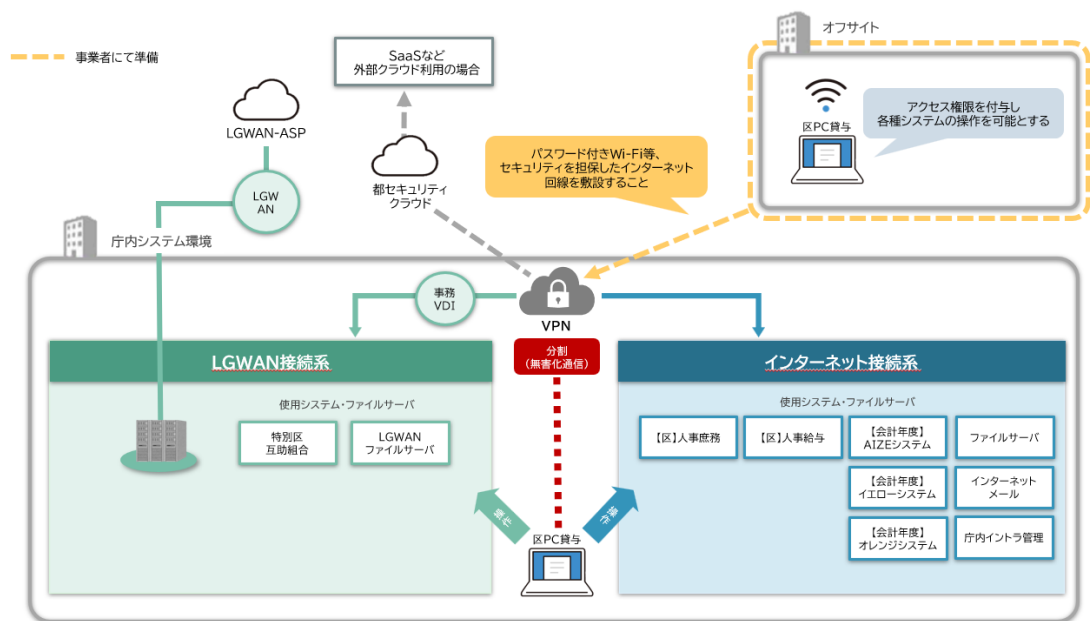
ａ システム環境等

- ・業務遂行に必要な入力作業に使用するシステム環境及びＰＣは区が貸与する（ただし、区の在庫状況等により貸与台数に限りがある点に留意すること）。

【参考：第１期事業者に貸与しているＰＣ台数】２４台

- ・セキュリティの関係から、インターネット接続系では区が指定するサイト以外からのファイルのダウンロードは原則不可とする。
- ・本区から提供する事務作業用のためのシステム利用環境等のイメージは以下のとおり。

【ネットワーク構成図】



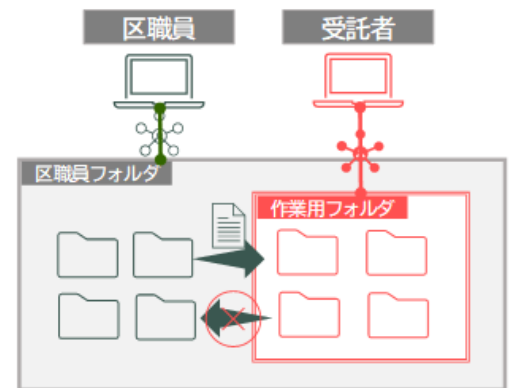
【利用環境等】

業務内容に応じて利用する環境は異なる（互助組合システム＝特別区職員互助組合総合管理システム）。

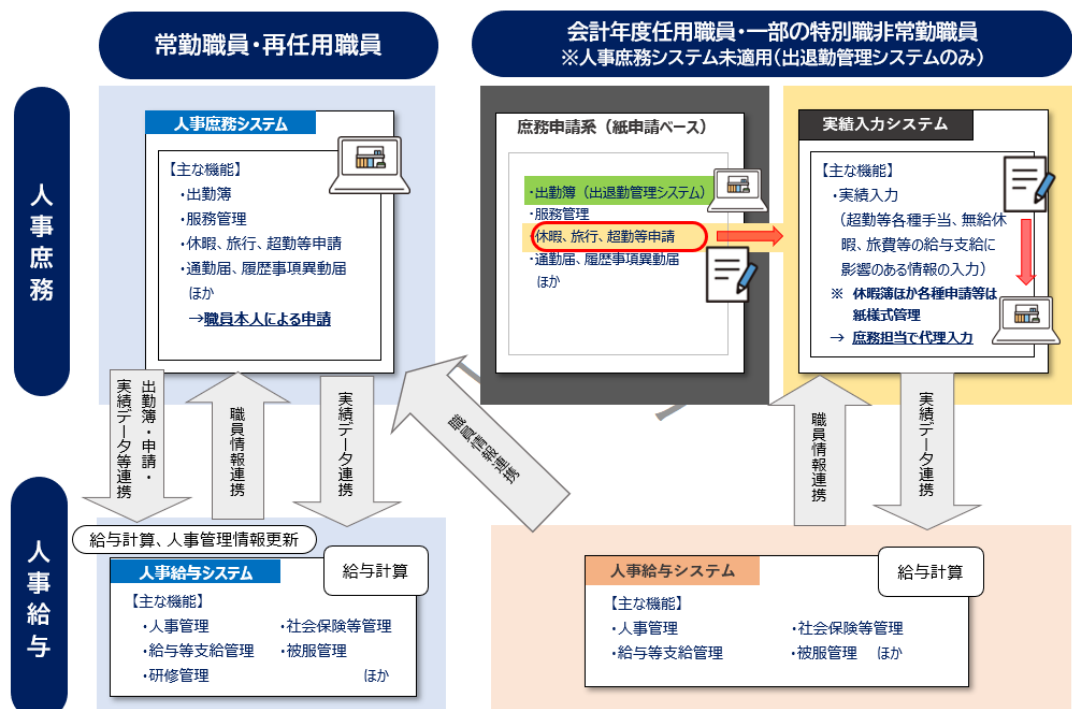
利用環境等	インターネット接続系					事務系	郵送	電話		窓口	印刷	
	システム		メール		システム	庁内交換便	郵便	内線	外線		複合機	カラープリンタ等
	作業用フォルダ	人事庶務システム	人事給与システム	外部メール	庁内イントラネット							

【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、本区のシステム環境内に作業用フォルダを用意する。フォルダのアクセス権限、容量、運用ルール等は本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。



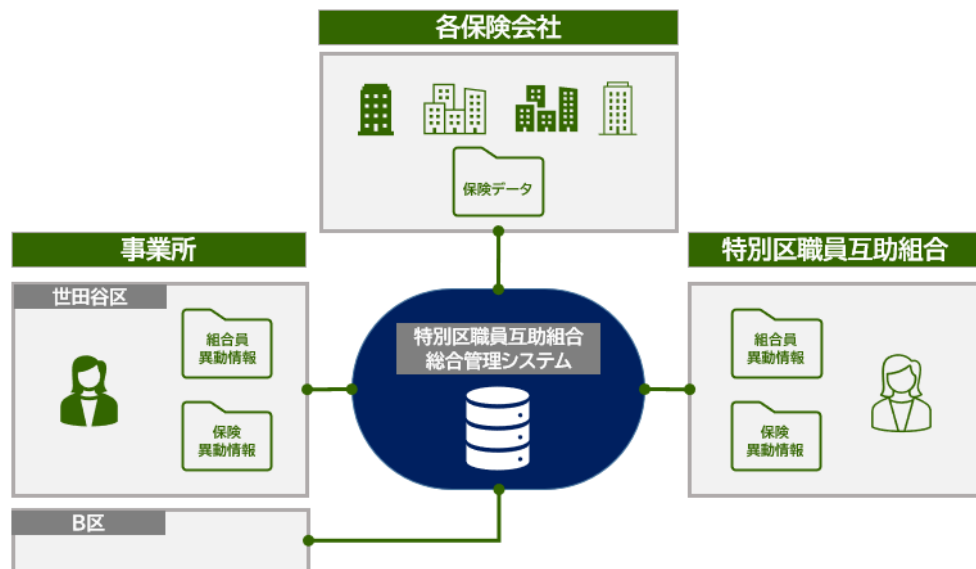
【人事庶務システム・人事・給与システム】



※令和１０年８月稼働の新たなシステムでは、会計年度任用職員等についても、常勤職員・再任用職員と同じシステム上で運用することを予定している。

【特別区職員互助組合 総合管理システム】

特別区職員互助組合に加入する各職員の団体契約保険及び団体取扱保険の内容照会および控除依頼データの受領をＬＧＷＡＮ経由で行うシステムで、職員の氏名に変更があった場合の異動データについても、毎月の給与計算の確定後に出力し、ＬＧＷＡＮ経由で報告する。



b 物品・什器等

(物品)

- ・区端末（ノートＰＣ＜マウス、カードリーダー付属＞）：２４台
- ・モニター（489mm×205mm×443mm）：契約後調整
- ・ＩＣカード（ＰＣログイン用、複合機ログイン用）：区端末利用分
- ・ネームプレート（ストラップ・ケース含む）数量：従事者分

(什器)

「５（１）オンサイト拠点（世田谷区本庁舎）」のとおり

(その他)

- ・執務フロアの共有エリア内に設置されている印刷用複合機（本区から貸与されるＩＣカードの読み取りにより印刷・コピー・スキャンが可能）の共用利用が可能である。

※共有エリア内に設置されている印刷用複合機をＯＰ等が利用するにあたっては、コピー時の原本を機器に置き忘れることがないようにするなど、個人情報漏洩を防止するための取組みを徹底すること。

※本区が貸与した什器等について、契約期間満了日又は契約解除日までに遅滞なく本区へ返還しなければならない。なお、貸与物及び本区が管理する物品等について、受託者の責めにより機能が損なわれた場合又は使用に支障が生じた場合、受託者はその機能を回復させる又は機能を回復させるために必要となる費用を本区へ支払うこと。

イ 受託者にて手配する物品等

- ・本区から貸与する以外の設備・備品等（備品、什器、事務用品 等）が必要な場合は、受託者の責任において確保し、必要経費を負担すること。なお、使用する際は本区の承認を得ること。

ウ 経費負担

（オンサイト拠点）

賃料及び共益費、光熱水費、通信料、郵送料は本区の負担とし、本区から貸与する設備等については無償とする。

（オフサイト拠点）

賃料及び共益費、光熱水費、通信料、郵送料、文書運搬費、電話設置・運営費は受託者の負担とする。

エ レイアウト

- ・本仕様書に基づき、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。

オ 業務従事者の服装及び名札

- ・委託業務に従事する者は、業務に適した衣類及び区より貸与する名札を着用するものとする。なお、服装等に要する経費は、受託者の負担とすること。
- ・オンサイト拠点にあっては執務スペースが本庁舎にあるため、一般区民の目にも触れるという点を鑑み、適切な服装を着用すること。

8 留意事項

（１）サービス水準指標

受託者は、本業務の品質を客観的に評価し、サービス品質の維持・向上を図るためのサービス水準指標を、別紙１－３「サービス水準指標（目標型ＳＬＡ・たたき台）」を参考に策定し、契約締結の日から起算して３か月以内に本区へ提出のうえ、本区と協議のうえ確定するものとする。確定した指標は、目標型のサービス水準指標として本区と受託者が合意するものとする（ただし、移行期間等を踏まえ、次項に係る目標不達成時の対応については、令和１０年度の業務から適用するものとする）。

なお、本委託におけるサービス水準指標は、目標型SLAとして運用するものとし、指標の目標値は品質維持・向上のための目標であって、受託者が契約上その達成を保証するものではない。受託者は、目標を達成できなかった場合であっても、直ちに委託料の減額等を受けるものではなく、原因の分析と改善策の策定・実施を行うものとする（ただし、著しい目標未達が継続し、かつ改善の見込みがないと本区が認める場合又は受託者の責任により業務の遂行に重大な支障を生じさせた場合は、この限りではない）。

指標には、少なくとも次の各区分に係る項目を含めること。

- ・ 処理の正確性（処理誤り率、修正再処理率等）
- ・ 処理の迅速性（納品期限内処理率、給与支払期日遵守率等）
- ・ 問合せ対応（一次回答率、回答期限遵守率等）
- ・ 運営管理（月次業務報告書の提出遵守、配置計画に対する配置充足率等）
- ・ 情報セキュリティ及び個人情報保護（情報セキュリティ事故の発生件数、事故・インシデント発生時の報告遵守等）
- ・ 業務改善及び提案活動（年間の業務改善提案件数、事務改善提案書の提出遵守等）

また、引継ぎ及び事業継続に係る事項については、月次の指標によらず、引継ぎフェーズにおける成果品（業務引継ぎ計画書、業務引継ぎ書、業務引継ぎ完了報告書）の納品により確認するものとする。

受託者は、確定した指標に基づき自らモニタリング及び自己評価を行い、その結果を記載した「サービス水準指標自己評価結果」を、翌月の７営業日以内に提出する業務報告書（月報）の別添として本区へ提出すること。自己評価結果には、各指標の当月実績値及び目標達成状況、未達成指標の原因分析、未達成指標に対する改善策及び改善スケジュールを記載すること。

同一の指標について３か月連続して未達成の場合は、受託者は改善計画書を別途作成のうえ本区へ提出し、本区の承認を受け、これを実施するものとする。

なお、別紙１－３は指標策定のためのたたき台（参考資料）であり、指標の詳細な運用（目標管理の進め方、例外的な措置、随意契約の判断との関係等）は、指標の確定時に本区と受託者で協議のうえ、別紙１－３を正式化して定めるものとする。

【提案内容に基づき記載】

※選定事業者が提案したサービス水準指標の具体的な項目、定義・算出方法及び目標値を記載する。

（２）再委託の取扱い

ア 一部再委託

- ・ 受託者は、業務の全部又は一部を第三者に再委託してはならない。ただし、業務の一部についてあらかじめ本区の承諾を得たときは、この限りではない。

- ・再委託を行った場合においても、別紙３「電算処理の業務委託契約の特記事項」第４項に規定する事項を、書面をもって事前に区に通知し、承諾を得るとともに、受託者は再委託先に本仕様書に定める履行内容を遵守させ、上記業務の管理監督義務を負うものとする。また、受託者は再委託の業務内容の進捗管理を行うとともに、本区からの問合せや連絡の窓口となって全体の取りまとめを行うこと。

イ 費用に係る取扱い

- ・「７．履行内容（２）設備・備品等」に記載の本区負担の経費のほか、別紙１－１『委託業務一覧（兼問合せ対応等一覧）』で発生する印刷物、印刷のためのトナー・インク、郵送料金、各種事務用品（ボールペン、クリップ、ホッチキス等）は本区負担とする。
- ・本区の貸与物品以外に受託者の提案等により追加で手配する什器・物品等、配送を含む設置撤去料、人件費、事務ミス等防止のための表示物等の作成、システム導入・運用に係る費用、オフサイトなどの必要な環境整備、作業場所等（本区が提供する場合を除く。）に関する一切の費用は、受託者負担とすること。

ウ その他

- ・本業務を遂行する上で新たに発生した事項については、本区及び受託者が十分な協議をした上で実施すること。

９ 個人情報の保護

世田谷区職員の職員番号（被保険者番号）や生年月日などの情報を取り扱うことから、別紙３「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）」及び世田谷区個人情報保護条例を遵守すること。

受託者は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会が認証する「プライバシーマーク」又は国際規格 ISO／IEC 27001 の評価基準である「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」の認証を契約締結日時点で取得し、継続的に更新していること。

10 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。

11 支払い方法

検査合格後、請求に基づき支払う（１回払い）。

12 事故の報告及び対応

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又は保護ができていない可能性が生じた場合、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、受託者の責めに帰すべき事由により生じた損害については、受託者がその責に任ずることとし、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、契約金額を限度とし損害賠償を請求することがある。

13 業務の報告

受託者は、仕様書に従い業務内容を記録し、区に報告して、その確認を受けるものとする。

14 成果物の提出

成果物等は本仕様書に従い、区へ提出すること。

15 その他

- （１）業務中の事故に留意すること。
- （２）本業務従事者の労働衛生及び安全管理に当たっては、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。
- （３）契約締結後、受託者は契約締結日から１５営業日以内に業務体制、緊急連絡先、納品までの作業毎の工程管理等を掲載した「作業計画書」を提出し、担当課の確認及び了解を得た上で契約内容の履行を開始すること。
- （４）定期的な連絡会議等を実施し、進捗状況や運営状況について区に報告すること。
- （５）やむを得ず一部工程、順序などを変更して業務を行う場合は、必ず事前に担当課に連絡し、理由説明の上、作業工程書を提出し、同課の確認・了解の上実施すること。
- （６）委託成果物の一切の権利については、区に帰属するものとする。
- （７）本契約に関して、担当課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。
- （８）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、作業の便宜と速やかな進捗のための調整を行うこと。
- （９）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。
- （１０）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。
- （１１）個人情報の取扱い及び電算処理の業務については、別紙２『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３『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４『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。

(12) 機密の保持

- ・ 受託者は、本業務で得られたデータ等を目的外に使用してはならない。
- ・ 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当たり、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ること。
- ・ 受託者は、本区から開示された秘密情報を秘密として保持し、事前に本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。
- ・ 受託者は、本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。
- ・ 受託者は、本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（以下「秘密情報資料」という。）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。
- ・ 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。
- ・ 本区は、受託者が秘密保持に関する義務違反又は義務を怠った場合、受託者に対して契約書等にある契約解除及び損害賠償等の措置を行うものとする。
- ・ 本業務に伴う書類の書き損じや汚損など、オンサイト拠点及びオフサイト拠点で発生した機密情報を含む書類を廃棄する場合、受託者の環境下で廃棄せず、区に引き渡すこと。

(13) 履行場所に係る目的外利用の禁止

- ・ 受託者は、業務履行場所（本区から貸与された庁舎スペース及び受託者が手配したオフサイト拠点）において、本受託業務と関係の無い業務を行ってはならない（ただし、本区との事前協議により区として障害が生じない、又は合理性を伴うもので、区が承認したものを除く）。

16 損害賠償

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。

17 本件担当

世田谷区 総務部人事課

電話 03-5432-2101

Ⅲ．提案書に求める内容

提案書は、第２期（令和９年度から令和１３年度第２四半期まで）のセンター運営を見据えた内容とし、特に、令和９年４月から同年７月までの移行期間における第１期からの確実な引継ぎと、同年８月以降の安定的な稼働の実現を中核とする内容を含むものとする。ただし、令和１０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３０ページ以内（表紙と目次だけの構成ページは３０ページに含まないものとする）とし、各提案項目について総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、Ⅱ．仕様書（別紙１）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（とりわけⅡ．仕様書（別紙１）文中の下線部・網掛けの記載に十分に留意）すること。

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。

【提案項目】

１ 実施計画及び体制について

- ・ 本業務の目的、背景及び区が抱える課題に対する認識
- ・ 移行期間（令和９年４月から同年７月まで）における引継ぎと同年８月以降の安定的な稼働を見据えた全体実施方針
- ・ フェーズごとの実施計画、主要タスク、スケジュール
- ・ ＰＭ、業務管理統括、業務管理者、ＳＶ、ＯＰの配置人員、役割分担及び指揮命令系統
- ・ ＰＭ及び業務管理統括の実績・経歴（本区と同規模以上の領域横断型業務委託の経験を含む。）
- ・ 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
- ・ 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
- ・ 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

- ・ 自治体における総務事務センターの運営、バックオフィス事務処理に関する実績
- ・ 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

- ・ オフサイトによる類似業務の運用実績
- ・ 事業者交代時の引継ぎ実績（引継ぐ側・引継がれる側の双方）

※各実績について、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を整理すること。

※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 運営拠点の提案について

- ・ オンサイト拠点において、他部署の区職員が同じフロアで業務するという執務スペースの特性を踏まえた適正かつ効率的な運営方針
- ・ 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
- ・ 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
- ・ 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
- ・ 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
- ・ オンサイト拠点とオフサイト拠点の連携方法及び限られたスペースの中での合理的な体制
- ・ 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ＢＰＯ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 第２期運営に関する提案について

（１）移行期間の引継ぎ計画

（ⅰ）第１期事業者から第２期事業者への引継ぎ（令和９年４月から同年７月までの移行期間）

※（第１期事業者は本項目の提案対象外とする）

- ・ 移行期間における引継ぎの受入れ体制、スケジュール及び区との役割分担
- ・ 第１期事業者の成果品（業務マニュアル、業務フロー、FAQ等）を活用し、移行期間内に習熟を完了させる計画
- ・ 引継ぎ期間中における第１期事業者との役割分担・責任分界の整理（業務日誌・引継ぎ台帳の整備を含む）
- ・ 引継ぎを受ける対象者が現場で業務遂行を見学し解説の聴取により習得するシャドウイング方式により習得し、習得した内容を配下のオペレーターへ展開・教育する

計画)

- ・進捗管理等システム（kintone 及びプラグイン）の取扱い（新規構築・設計を基本とし、本体及び各プラグインのグレードが現行環境と同等以上の場合に限り移管方式を選択可能とする点を踏まえた方針）、業務データ（問合せ履歴、授受管理、エスカレーション履歴等）の継承方法及び区側負担の最小化方策

（ii）第2期事業者から第3期事業者への引継ぎ

※以下の①及び②を区別して、引継ぎ支援の実施計画（体制、スケジュール、場所、概算費用の内訳を含む。）を記載すること。なお、提案書とあわせて提出する各年度の見積書のうち、令和13年度第1・2四半期の見積書については、以下①に係る費用も含んだ内容とすること。

- ①第2期から第3期にかかる移行期間（令和13年4月から同年9月まで）における、運営の継続及び第3期事業者への引継ぎ支援の実施計画
- ②不測の事態の発生等により第2期中に設ける移行期間における、運営の継続及び第3期事業者への引継ぎ支援の実施計画

（2）業務の着実な実施

- ・対象業務（別紙1－1「委託業務一覧（兼問合せ対応等一覧）」に係る約90業務）の月別業務量の繁閑（4～5月の繁忙期、年末調整時期を含む。）に応じた人員配置・対応計画
- ・業務フロー、業務マニュアル等の運用・更新方法及び課題抽出、改善の進め方
- ・内部情報系システムの再構築（令和10年8月稼働予定）やセキュリティポリシーの変更に伴うマニュアル改訂・再研修への対応方針

（3）スタッフ教育・研修

- ・センタースタッフに対する教育・研修方針、研修カリキュラム
- ・業務習熟度の確認方法及びフォローアップ体制
- ・制度改正や業務変更時の追加研修・スキル更新の仕組み
- ・離職・欠員発生時の後任者の確保及び早期習熟の方策

（4）業務分析・業務改善

- ・業務量調査、ヒアリング、業務可視化等の手法による継続的な業務分析の方法
- ・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
- ・業務課題・問合せ傾向等の分析に基づく業務品質の向上・効率化に資する改善提案の進め方
- ・業務改善提案（事務改善提案書）を継続的に提出する運用方針（頻度・区との協議手続を含む。）

（5）品質確保・進捗管理

- ・日次・週次・月次の業務進捗管理方法及び月次業務報告書による区への報告手続
- ・進捗管理等システム（kintone 及びプラグイン）による進捗・問合せ・授受・エスカレーション管理の運用方針（新規構築・移管いずれの方式の場合も、区担当者が随時

参照可能な環境を確保すること)

- ・事務負担軽減、処理時間短縮等の効果測定方法

5 安定稼働に向けた提案について

- ・各責任者が短期間で入れ替わることがないなど、安定稼働に向けた方策
- ・OP等の従事者の定着に向けた取組み
- ・広範多岐に渡る業務量を中長期的に安定的に運営するための履行計画（第2期の全期間を通じた改善の継続方針を含む。）
- ・業務引継ぎ及びナレッジ移転に対する取組み

6 サービス目標水準（目標型SLA）について

- ・別紙1－3「サービス水準指標（目標型SLA・たたき台）」を踏まえ、第1期の運用実績及び自社の知見を踏まえた、現実的かつ品質向上に資する指標の項目、定義・算出方法及び目標値の提案
- ・月次の自己評価・報告と、未達成時の原因分析・改善計画の策定・実施の運用方針
- ・3か月連続して未達成の場合の改善計画書の提出等、指標運用の例外措置への対応方針
- ・エスカレーション・問合せ対応の品質を測る指標の設計

7 追加提案に関する事項について

- ・本業務の目的を踏まえた、センター運営の品質向上、効率化、安定運営又は負担軽減に資する独自の提案
- ・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を含む提案

※追加提案は、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内容とすること。

※追加提案の内容が、区のセキュリティポリシー等により導入不可と判断された場合を想定し、代替案・リカバリー対応についても明示すること。

8 個人情報保護・情報セキュリティ対策について

- ・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、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（初動対応、区への報告、原因分析、再発防止策を含む。）
- ・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
- ・プライバシーマーク又はISMS認証の継続的な更新の見込みを含む、取得している

認証、資格、第三者認証等

9 見積書

見積書は、提案書の枚数には含まれないものとし、次の事項を踏まえ記載すること。

- ・令和9年度に係る見積り（提案限度額の範囲で見積もること）
- ・令和10年度から令和13年度（第1・2四半期：4～9月）までの各年度の見積り
- ・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等の内訳（具体的に記載すること）
- ・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
- ・本案件は、世田谷区公契約条例に基づく労働報酬下限額の適用案件である。労働報酬下限額の推移は以下のとおりである。令和9年度以降の労働報酬下限額は令和8年12月頃に確定する予定であり、見積書における人件費は令和8年度の労働報酬下限額を基礎として積算することとし、令和9年度以降の下限額の確定に伴う取扱いは、次項によるものとする。

※参考 労働報酬下限額（1時間当たり）

令和8年度 1, 610円

令和7年度 1, 460円

令和6年度 1, 330円

令和5年度 1, 230円

令和4年度 1, 170円

- ・人件費については、原則として令和13年9月30日までの全ての契約期間内について、令和8年度の労働報酬下限額を参考として算出すること。将来の人件費の引き上げ等の上げ幅を見越した・予測した算出は不要とする。なお、令和9年度以降に適用される労働報酬下限額は、本提案書提出時点では未確定であるため、全応募者は令和8年度の労働報酬下限額を共通の基礎として積算するものとする。契約締結後、各年度に適用される労働報酬下限額が確定した場合は、当該下限額の適用に伴い必要となる人件費相当分について、区と受託者が協議のうえ、当該年度の委託料を変更する。

10 その他

- ・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し、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。
- ・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、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。

- ・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。