

神戸市行政事務センター運営業務  
委託仕様書

令和5年7月

神戸市

## 目 次

<b>1. 概要</b>	<b>1</b>
1.1 委託業務名称	1
1.2 背景、目的	1
1.3 基本的な考え方	2
1.4 受託事業者を求めること	2
1.5 委託業務の概要	3
1.6 履行場所、履行日、履行時間	3
1.7 設備、備品	4
1.8 調達概念図	6
<b>2. 業務計画</b>	<b>7</b>
<b>3. 実施体制</b>	<b>7</b>
<b>4. 委託料及び支払</b>	<b>8</b>
<b>5. 業務の内容</b>	<b>9</b>
5.1 準備業務	9
5.2 運営業務	9
<b>6. 業務全般に関する留意点</b>	<b>12</b>
6.1 役割分担	12
6.2 業務の引継ぎ	12
<b>7. 成果物</b>	<b>13</b>
<b>8. 品質管理項目、要求水準</b>	<b>14</b>
<b>9. その他</b>	<b>15</b>
9.1 守秘義務、セキュリティポリシー	15
9.2 再委託	15
9.3 留意事項	15

### <別紙>

1. 什器・備品一覧
2. 神戸商工中金ビル見取り図【4F 6F】
3. 神戸商工中金ビルレイアウト図【4F 6F】
4. 対象業務一覧（電子・郵送申請受付及び処理業務）
5. 対象業務一覧（問合せ対応（コールセンター））業務
6. 現行業務プロセス
7. 情報セキュリティポリシー
8. 情報セキュリティ遵守特記事項

## 1.概要

### 1.1. 委託業務名称

神戸市行政事務センター運営業務

### 1.2. 背景、目的

本市では、電子・郵送申請の受付・入力作業等の処理や市民からの電話の問合せへの対応業務などを集約化するため、平成29年6月に行政事務センターを開設し、業務委託により運営を行っている。業務集約化することで職員の業務負荷を軽減するとともに、それにより捻出した余力を市民からの相談対応や生活支援等、より重要性の高い業務に振り向けることで市民サービスの向上を目指している。

開設以降、電子・郵送申請の推進によりセンターでの取り扱い業務を段階的に拡大しており、それに伴い運営コストも増加している。そのため、本市として令和3年度の委託費を基準に令和8年度末までに1割削減するという目標を掲げ、センター内の業務プロセスの再構築（BPR）や作業の自動化等によるコスト削減に取り組んでいる。本業務においても、目標達成に向け、引き続き効率的なセンター運営が求められている。

また、「行財政改革方針2025」に掲げる「スマート自治体（※）」の実現に向け、各区役所における窓口業務の見直しや手続きのスマート化、内部・定型的業務の集約、外部委託、自動化等の取り組みを進めている。これらの取り組みとも連動しながら、最適なセンター運営を行う必要がある。

#### ※「スマート自治体」

市民が「いつでも、どこでも、早く、簡単に」行政サービスを利用できるようにするとともに、より重要性が高まっていく相談業務の充実など、将来に渡って市民サービスの維持・向上を目指す。

### 1.3. 基本的な考え方

次のような考え方で行政事務センターを運営する。

- (1) 市民の利便性向上  
区役所窓口に赴かなくても申請等が完了する。
- (2) 利用者が使いやすい仕組み  
申請手続き等に関する問い合わせに対応するコールセンターを設置し、丁寧な案内、質問への対応を行う。
- (3) 個人情報の保護  
電子・郵送申請等で送られた個人情報を適切に取扱い、市民の個人情報を守り、電子・郵送申請等に対する信頼を高める。
- (4) 効率的行政運営  
申請の受理・処理にかかる手続きを集約・簡素化することにより、行政運営の効率化を図る。
- (5) 職員の負担軽減  
一時的に大量の事務処理が求められる事務を委託し、職員の負担を軽減する。
- (6) 安定・確実な事務執行  
正確な事務処理とともに、決裁・処分等を行う業務担当課との緊密な連携を図り、円滑な事務執行を実現する。

### 1.4. 受託事業者を求めること

本業務の受託にあたり、受託事業者が有する申請受付・処理、コールセンター業務に係る知識、経験、ノウハウを活かし、各業務所管課と受託事業者が緊密な連携を図り、協力することで、1.3に示す観点で効率的かつ安定した運営を行うとともに、運営の過程で評価・検証を行い、継続的な業務運営を図っていくことを求める。

また、行政事務センターを運営していく中で、センター運営の効率化や市民満足度の向上のため、現状の事務処理方法や業務プロセス等について課題・要因を分析し、業務効率化やコスト抑制につながる改善の提案を継続的に行うこと。

## 1.5. 委託業務の概要

(1) 業務の実施主体 神戸市

(2) 委託期間

①センター設置準備業務 契約締結日から令和6年3月31日まで

②運営業務 令和6年4月1日から令和11年3月31日まで

(3) 委託業務の範囲

本業務の委託範囲は、行政事務センターにおける「郵送・電子申請の受付・入力・交付業務」、「問い合わせ対応業務」の準備・運営業務とする。

各種対象業務については、別紙4「対象業務一覧（電子・郵送申請受付及び処理業務）」及び別紙5「対象業務一覧（問合せ対応（コールセンター）業務）」にて記載する。ただし、契約締結後に対象業務数及び受付件数が増減する可能性がある。その場合は契約変更により業務内容の追加・変更を行う。

(4) スケジュール

契約締結後、令和5年10月頃から運用開始に向けた準備を進め、令和6年4月1日に郵送・電子申請の受付を開始する。

## 1.6. 履行場所、履行日、履行時間

(1) 履行場所（行政事務センターの設置場所）

神戸市中央区伊藤町111番地 神戸商工中金ビル4階、6階

※その他、業務拡大に伴い拠点の追加の可能性がある。その場合は本市と委託事業者で協議を行い、別途契約の見直しを想定するため、本提案時の考慮は不要とする。

※上記の履行場所の以外にも、本市と事前に協議を行い、本市情報セキュリティポリシーの要件を満たし、かつ業務に支障がないと認められた場合に限り、新たな履行場所を追加することができる。

(2) 履行日及び履行時間

履行日は、原則として、委託期間における土曜日・日曜日・「国民の祝日に関する法律」（昭和23年法律第178号）に規定する休日を除く日とする。

履行時間は8時45分から17時30分までとすること。

なお、上記以外の時間に業務を行う場合は、事前に本市に確認し承認を得ること。

## 1.7. 設備、備品

(1) 業務遂行に必要な入力作業及び作業進捗管理等に使用する業務システム及びPCは本市より貸与する。その他、本市から貸与する設備・備品は以下のとおりである。

ただし、業務システムについては、対象業務の拡大に応じて必要なシステム・台数を貸与する。その場合の台数については本市と受託事業者が協議の上で決定する。

部屋面積	4階：516.28㎡、6階：313.54㎡（いずれも通路部分を含む）
什器・備品	別紙1「什器・備品一覧」のとおり
ネットワーク環境	・マイナンバー利用事務系（基幹系）LAN、LGWAN系（情報系）LAN
業務システム	<ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉情報システム 30台、専用プリンター 4台</li> <li>・新国民健康保険システム 6台、専用プリンター 3台</li> <li>・後期高齢者医療システム 2台、専用プリンター 2台</li> <li>・福祉医療システム 2台、専用プリンター 1台</li> <li>・こうべ健康いきいきサポートシステム 10台、専用プリンター 1台</li> <li>・特定医療費支給システム 4台</li> <li>・その他基幹系接続業務用及び進捗管理用PC 14台</li> <li>・LGWAN接続事務処理用PC 16台</li> </ul> <p>※令和6年度の想定台数。協議により変更する可能性がある。</p>

(2) 居室にかかる賃料及び共益費は本市の負担とする。光熱費に関して、電気代及び電話代は、受託事業者の負担とすること。また、本市から貸与する設備・備品については無償とする。

(3) 本市から貸与する以外の設備・備品で、業務遂行にあたって必要なもの（電話、FAX、上記(1)に記載する以外の業務用PC及びプリンター、インターネット設備、什器等）は調達範囲に含めること。また、電話回線の敷設及び執務室内のLAN配線（4階執務室内に設置するルーターから4階執務室内及び6階執務室内のLAN配線）は受託事業者にて行うこと。

(4) 本契約満了後、次期受託事業者に業務を引き継ぐ場合は、以下に記載する什器・備品等についても次期受託事業者を引き継ぐこと。

① (1)に記載する什器・備品等

② (3)に記載する受託事業者が調達したもののうち、契約期間満了時点で「減価償却資産の耐用年数等に関する省令（昭和四十年大蔵省令第十五号）」で定める耐用年数が残存しているもの

(5) 本仕様書に基づき、受託事業者は契約締結後、速やかにレイアウト案について本市と協議し、承認を得ること。なお、現行レイアウトをベースとし、改善が見込める場合は、追加で提案すること。履行場所の見取り図、現行レイアウトは別紙2「神戸商工中金ビル見取り図【4F 6F】」及び別紙3「神戸商工中金ビルレイアウト図【4F 6F】」のとおり。

なお、レイアウト案の作成にあたっては、本市職員が滞在するためのスペースとして別紙3に記載の6F職員席と同程度のスペースを用意すること。

(6) 本契約満了後、次期受託事業者に業務を引き継ぐ場合は、(4)に記載する次期受託事業者を引き継ぐ備品等以外は原状復旧すること。ただし、それ以外の備品等であっても、本市の承諾のうえ、次期受託事業者との合意に基づき引き継ぐ場合にはこの限りではない。

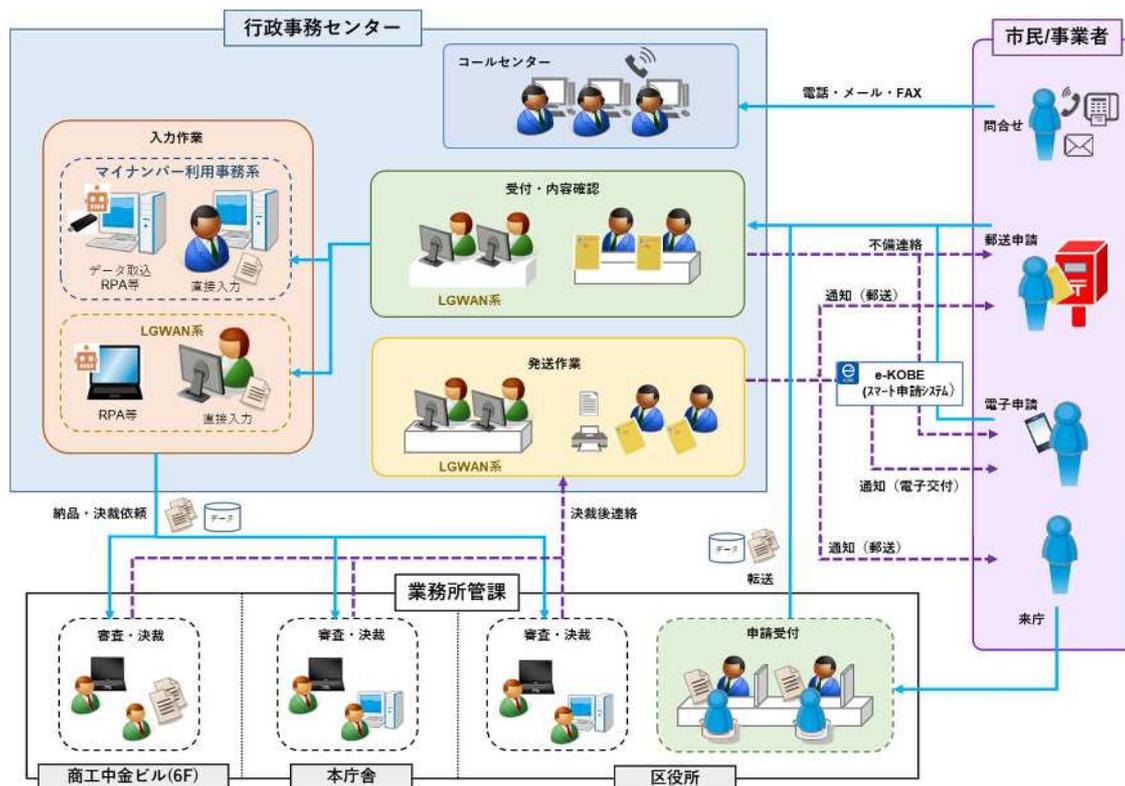
(7) 本市の貸与した備品と区別するため、受託事業者が調達した備品類には、その旨のシール貼付等の手段を講じること。

## 1.8. 調達概念図

### (1) 業務の全体像と調達の関係

郵送・電子申請の受付と入力作業、コールセンター業務等、調達する業務の関係は図1のとおり。

▼ 図1 調達概念図



## 2. 業務計画

### (1) 業務計画の策定

本仕様書に基づき、行政事務センター運営にかかる業務計画を策定すること。策定にあたっては、上記1.5.に記載するスケジュールに沿って、確実に実施できるように計画すること。

計画には次の項目を盛り込むこととし、契約締結後、受託事業者は計画書を本市に提出し承認を得ること。

- ・業務推進、プロジェクト管理
- ・運用開始までのスケジュール
- ・想定業務量と要員配置
- ・要員確保、研修体制
- ・個人情報保護体制
- ・行政事務センター レイアウト図

また、1.4.に記載するセンター運営の効率化や市民満足度の向上のための課題・要因分析及び改善提案を継続的に行うための考え方・手法についても計画に含めること。

### (2) 実施体制の報告

各年度の業務それぞれを開始するまでに、業務の実施体制を報告すること。なお、業務内容の変更・追加等が発生した際には、その都度、業務の実施体制について報告すること。

## 3. 実施体制

委託業務の実施にあたって、以下の事項を遵守すること。

- (1) 業務量や、受託事業者の他都市における知見なども十分に勘案したうえで、業務の繁閑に応じて、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常に整えること。
- (2) 業務従事者の中から責任者及び副責任者をそれぞれ1名以上選任し、書面にて事前に本市へ通知すること。業務責任者は、以下の事項に従事すること。
  - ① 本業務の管理・運営
  - ② 業務従事者の指揮監督、業務従事者に対する指導及び教育
  - ③ 突発的な欠員や重大なトラブル等が発生した場合の対応
  - ④ 業務運用上の疑義が生じた場合の本市への報告及び対応方針の明確化
  - ⑤ 本市との連絡及び調整
- (3) 履行場所から公共交通機関を利用して1時間以内の場所に、本業務を指揮し担当する、受託事業者の主な拠点を設置すること。
- (4) 本業務の従事者については、本市内に居住する者を優先的に採用するよう努めること。

#### 4. 委託料及び支払

- (1) 委託料は本仕様書に定める業務内容を履行するために必要な、準備費用と、運営費用（60ヶ月分）とする。準備費用は、本市から貸与する以外の設備・備品の調達や電話・インターネット環境の構築、業務マニュアルやFAQの作成等にかかる費用を想定している。
- (2) 各年度の委託料支払い額・時期については本市と受託事業者で協議の上、契約時に定める。また、委託料の支払いは、受託事業者から業務完了の報告、成果物の提出を受けた後に必要な検査を行った上で、受託事業者からの請求に基づき行う。
- (3) 毎年1月に、次年度の契約内容及び委託金額の見直しについて本市と受託事業者で協議を行う。その際、対象業務の増減等に加えて、業務効率化等によるコスト削減についても反映させること。

見直し後の委託料は、増減する業務量に応じた合理的な計算方法に基づき受託事業者が提案することとし、見積書及び人件費・備品等経費・管理費などの内訳や業務ごとの配置人数、要員ごとの人件費単価・工数等がわかる明細書を提出すること。なお、見積書の様式は本市が定める様式を使用するものとする。

提案内容及び見積書に基づき本市と受託事業者が協議の上、毎年度末までに翌年度の委託料を決定し、原則毎年度4月に契約変更を行う。

上記見直し時に契約内容が変更となる要因は以下を想定する。

- (ア) 本市の要望による対象業務の増減、業務内容の変更
- (イ) 改善提案等、業務効率化
- (ウ) RPA・システム開発費用等、業務改善に係る費用の発生
- (エ) 見積もりと実績工数との差異発生

※上記(ア)については毎年1月に翌年度1年間の業務仕様・対象業務・件数の見直しを実施し、見直しの結果を基に4月又は10月に契約変更を行う。ただし、対象業務の都合により、上記時期以外での契約変更が発生する可能性がある。

※上記(ア)について、現在本市では各区役所保険年金医療課で実施している業務のうち、バックヤード業務を新たな集約拠点に集約することが予定されており、その進捗によっては、契約締結後、本仕様書の別紙4～6で定める対象業務・件数の増減及び業務フローの大幅な変更が生じる可能性がある。ただし、提案時においてはこれらを考慮する必要はない。

※上記(ウ)について、協議の結果本市にて改善策が有用と判断した場合、費用の計上を認めることとする。また、契約初年度にシステム開発等を行う場合は削減効果を定量的に示したうえで追加提案として提示し、追加提案内容に係る費用を明示したうえで本件業務の見積もりに含めること。

※上記(エ)について、見積もり時と実績の作業工数差異や、大幅な件数の増減が発生した場合等を想定している。なお、見積もり時と実績の作業工数差異については、原

則として実績工数の増加による委託料の増額は認めない。

## 5. 業務の内容

### 5.1. 準備業務

#### (1) 業務マニュアル及びFAQの作成

本業務で取扱う業務について、本仕様書、別紙6「現行業務プロセス」及び本市が提供する各種資料等を参考に、本市職員（本庁の業務所管課職員）と協議しながら、業務マニュアル及びFAQを作成すること。作成したマニュアル及びFAQは、内容の検証を行った上で本市の承認を得ること。

なお、業務マニュアル・FAQの著作権は本市に帰属するとともに、受託業務終了時には翌年度以降の受託事業者引き継ぐこと。

#### (2) センター開設準備

令和6年4月1日からの運用開始に向け、電話・インターネット環境の構築や什器・備品の調達等、センター運営に必要な環境構築を行うこと。

### 5.2. 運営業務

#### (1) 電子・郵送申請受付及び処理業務

電子及び郵送にて受け付けた申請について、以下の作業を実施すること。対象業務及び手続きごとの詳細な作業の流れについては、別紙4「対象業務一覧（電子・郵送申請受付及び処理業務）」、及び別紙6「現行業務プロセス」を参照すること。

##### ① 電子及び郵送での申請書の受付

e-KOBE（スマート申請システム）で受け付けた電子申請及び郵送で行政事務センターに送付された申請書、添付書類等について、申請内容や添付書類の確認・管理を行うこと。必要に応じて、返信や市民への連絡・確認を行うこと。

なお、手続きによっては各区役所窓口で受け付けた申請書、添付書類についても電子・郵送申請と同様の処理を行うこと。

##### ② 申請情報の入力

入力事務が必要な手続きについて、①の申請内容に従って、業務システム等へ入力すること。

##### ③ 処理依頼、書類送付

業務所管課での処理（入力・審査・決裁等）が必要な手続きについて、申請書および添付書類等を業務所管課へ連携（郵送、電子データの送付等）し、処理依頼を行うこと。

なお、業務所管課での処理が不要な手続きについても、作業が完了したタイミングで、書類等の郵送物を各業務所管課へ連携すること。

#### ④ 交付・通知物の作成、送付

②のうち審査・決裁（本市にて実施を想定）の完了した手続きについて、交付物または通知書等を作成し、封入封緘の上、各業務所管課に持参すること。なお、業務所管課との協議により、業務所管課確認後に受託事業者が郵便受付窓口へ持ち込むことも可能だが、いずれの場合も郵送料金は本市の負担とする。

行政事務センター（受託事業者）への交付依頼の連携方法については受託契約後に協議の上決定する。

#### ⑤ 進捗管理

上記①～④の作業について進捗管理を実施すること。進捗管理の方法については受託事業者が提案し、各業務所管課と調整の上決定するものとする。

※上記の作業の流れについて、現在、国において「自治体情報システムの標準化・共通化」に向けた取り組みが進められており、それにより契約期間中に業務システム及び業務フローが変更になる可能性がある。ただし、提案時においてはこれらを考慮する必要はない。

※電子で受け付けた申請については、審査や品質確保のための確認を含めて可能な限り電子データで処理を完了すること。

### (2) 問合せ対応（コールセンター）業務

別紙6「対象業務一覧（問合せ対応（コールセンター））業務」に記載する対象手続きに関するコールセンターを設け以下の作業を実施すること。

受託事業者は、契約締結後速やかにコールセンターの番号を指定し、本市に連絡すること。業務毎に異なる番号を指定しても良い。もしくは、1の番号で受けて音声ガイダンスによる案内で選択させる方法でも良い。業務毎に異なる番号を指定する場合には、各業務の準備に支障のない日程で本市に番号を連絡すること。電話はフリーダイヤル、ナビダイヤルいずれでも良い。

コールセンターの場所は、行政事務センターと必ずしも同一の場所でも良い。ただし、行政事務センターとの緊密な情報連携は成就すること。また、全通話録音機能を備えることとし、録音した通話は容易に検索及び再生が可能な環境を構築すること。

コールセンターを効率的に運営するための方法（電話以外の問合せ方法を含む。）があれば提案内容に含むこと。（例）コールセンター運営や市民応対において、市民の利便性や満足度を向上させるためのデジタル施策の導入・運用など

#### ① 問い合わせ内容への回答

市民からの問い合わせ（電話、FAX、メール等）に対し、業務マニュアルやFAQ等を参照して回答すること。

② 申請書様式等の資料送付

市民からの要求に対し、FAQ等を参照して申請書様式等の資料を郵送すること。

③ 本市へのエスカレーション

①の問い合わせや②の資料送付において、行政事務センターでは対応できない内容について、業務所管課へ連携すること。

なお、業務所管課への連携の方法や内容、タイミング等については、受託事業者から提案し、本市と協議の上、決定すること。

(3) 運営管理

① 対応状況、対応内容、対応件数の管理

別紙4の各対象業務において、処理状況（受領済み、返送済み、処理中、完了等）、対応内容（トラブルや難航したケース等における市民の状況・背景や職員の対応内容等）、対応件数等を管理すること。毎月、当該情報を業務報告書として取りまとめ、本市へ報告すること。

なお、管理や活用方法等については、受託事業者から提案し、本市と協議の上、決定することとする。

② 品質管理

品質管理体制について、毎月、①の業務報告書の中で取りまとめ、本市へ報告を行うこと。提案水準に満たなかった場合には、改善策を提示し、本市の承認の上、改善策を実施すること。

③ 業務マニュアルの見直し

「5.1. 準備業務」で作成した業務マニュアル及びFAQについて、運用の中で適宜見直し（追記・修正等）を行うこと。見直し内容については、改定時ごとに本市へ報告し、承認を得ること。

④ 業務従事者の教育

業務従事者に対し、個人情報扱う上でのセキュリティ教育等、コンプライアンスに関する教育を定期的実施すること。

⑤ 改善提案

行政事務センターを運営していく中で、センター運営の効率化や市民満足度の向上のため、現状の事務処理方法や業務プロセス等について課題・要因を分析し、業務効率化やコスト抑制につながる改善の提案を継続的に行うこと。

提案内容については、本市が指定する様式に基づき、課題発生から改善策の内容、業務プロセスへの適用及び実装後の改善効果測定までの一連の流れを管理すること。

提案にあたっては、本市が調達するRPA（BizRobo!）を活用したシステムの自動入力等の効率化についても検討すること。

改善提案により委託料の変更が発生する場合、4.(3)に示す内容に従うこと。

## ⑥利用者向けアンケートの実施

行政事務センターを利用した市民に対して、定期的（年1回以上）に、満足度調査等のアンケート（Web、郵送等）を実施すること。

なお、アンケート内容等については、受託事業者から提案し、本市と協議の上、決定することとする。

## 6. 業務全般に関する留意点

### 6.1. 役割分担

委託業務における、受託事業者と本市の主な役割分担は、以下の通りである。

業務分類		役割分担	
		受託事業者	本市
準備業務		<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務計画の策定</li> <li>・業務マニュアル・FAQの作成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マニュアル等の作成に必要な情報（各種資料）の提供</li> <li>・作成内容の確認、承認</li> </ul>
運営業務	電子・郵送申請受付及び処理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申請・届出の受付</li> <li>・申請・届出内容の入力</li> <li>・処理依頼、書類を所管課・区役所へ送付</li> <li>・交付物の作成、発送準備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手続き処理、審査</li> <li>・交付物の発送</li> <li>・書類管理</li> </ul>
	問い合わせ対応（コールセンター）業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・問い合わせ内容への回答</li> <li>・申請書様式等の資料送付</li> <li>・本市へのエスカレーション</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・エスカレーション内容の対応</li> </ul>
	運営管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対応状況、対応件数、対応内容の管理、品質管理</li> <li>・業務マニュアル・FAQ見直し</li> <li>・業務従事者の教育</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務マニュアル・FAQ見直し内容の確認、承認</li> </ul>

### 6.2. 業務の引継ぎ

本業務が終了または他の事業者に変更となり、本市が行政事務センター業務を継続する場合において、受託者は、業務運営上の留意点などを取りまとめた業務引継書を作成したうえで、当該運営業務委託の次期受託者に対して、業務マニュアル類、各種データ及び成果物の提供等を含め、委託業務履行に必要な事項を無償で引き継ぐこと。

なお、引継ぎの詳細については、本市と受託者が協議し双方合意のうえ、取り決めるものとし、引継ぎにおいて発生する費用については、受託者が負担するものとする。

#### (1) 引継書の作成

受託者は、委託業務の完了に当たり、以下の内容を記載した引継書を作成し、契約期間満了日までに本市及び次期事業者へ引き渡すものとする。

- ア 処理が完結した申請書類等の保管状況
- イ 処理の全部又は一部が完結していないもの、又は将来に処理が必要となるもの
- ウ イに掲げたものについて、処理の進捗状況等が詳細に分かるもの
- エ その他、特に注意が必要となる事項又は本市が指定する事項

## (2) 引継方法

受託者は、契約終了の6カ月前から、業務に支障を来さないよう次期受託業者に引継ぎが可能な体制を確立し、委託期間満了日又は契約解除日までに次期受託者との引継期間を設け、次期受託者に対して確実に業務の引継ぎを行うこと。その際、本市が同席する場合がある。

引継ぎは、次期受託業者を受け入れ、基本的にOJT(On the Job Training)で行うこと。また、本市又は次期受託者から資料等の請求があった場合若しくは業務内容や個別の案件等の確認を求められた場合には、誠実に対応すること。

## (3) 契約満了後の問い合わせ対応

受託事業者は、契約期間終了後に生じた引継ぎ対象事項に関連する問い合わせについて、本市の要請に応じて必要な支援を行うこと。対応の期間は契約満了後6か月程度を目安とし、(2)に示す6か月の引継ぎ期間と合わせて1年間とすることで5.2に示す運營業務が円滑に実施されることを確認する。

なお、支援内容は納品成果物への問い合わせ等、軽微な問い合わせ対応を想定する。

## 7. 成果物

- (1) 本業務の成果物は、以下の通りとする。

業務分類	成果物	納期 (タイミング)
準備業務	・ 業務計画書	・ 契約締結後2週間以内
	・ 業務マニュアル、FAQ	・ 各業務運用前
運營業務	・ 業務報告書	・ 翌月上旬
	・ 業務マニュアル、FAQ	・ 毎改定時

- (2) 成果物は特に指定しない限り電子データとし、すべて日本語表記とすること。

- (3) 電子データの作成にあたっては、特に指定がない限り本市職員が、「Microsoft Office 2016Professional」で編集できるソフトを使用すること。それ以外のソフトを使用する際には本市に相談すること。

## 8. 品質管理項目、要求水準

市民サービスの向上及び均質化を実現するため、各委託業務について確保する品質を受託事業者が提案し実現すること。なお、具体的な測定方法や測定対象等も併せて提案し、本市と協議の上、決定することとする。

最低限管理すべき項目と満たすべき要求水準を以下に記載する。

### (1) 電子・郵送申請受付及び処理業務

No.	管理項目名	概要	要求水準	測定方法例
1	業務の 処理誤り割合	システム入力内容や申請受理の誤りについて、本市より処理の誤りを指摘した割合	2%未満	指摘件数 ÷ 総納品件数
2	処理期限 の達成率	処理期限のある作業について、納期が達成された割合	100%	納期達成件数 ÷ 対象作業総数
3	セキュリティ インシデント 発生件数	個人情報の漏えい及び紛失事故等の発生件数	0件	(件数を記録)
4	業務改善 提案件数	業務改善提案の件数	5件/月	(件数を記録)

### (2) 問合せ対応（コールセンター）業務

No.	管理項目名	概要	要求水準	測定方法例
1	初回応答率	1次担当者が回答した割合	90%以上	初回応答数 ÷ 総応答数
2	平均対応時間	問合せの受付時間から解決及び対応内容の記録を完了するまでの時間	8分以下/件	時間を測定
3	完答率	コールセンターで問い合わせへの対応を完了した割合	80%以上	コールセンター 完答件数 ÷ 問合せ総件数

## 9. その他

### 9.1. 守秘義務、セキュリティポリシー

- (1) 本業務の実施にあたっては、「情報セキュリティポリシー」(別紙7)及び「情報セキュリティ遵守特記事項」(別紙8)を遵守すること。
- (2) 情報セキュリティ対策の実施状況について、毎年、業務従事者への確認等を実施し、本市が定める様式にて報告すること。
- (3) 業務上知り得た情報の一切を漏洩してはならず、業務終了後や退職後においても同様とする。
- (4) 本市が提供するデータや資料の一切を、本業務以外の目的で利用及び複写・複製を行ってはならない。
- (5) 本市から貸与する業務用端末の適正な管理状況等について、本市による定期的な検査を受けること。

### 9.2. 再委託

- (1) 受託事業者は、本仕様書に定める業務の一部を再委託する場合、業務開始までに下記の内容を明記した再委託承諾申請書を本市に提出し、承諾を得ること。その場合でも再々委託は認めない。
  - ・委託業務の名称
  - ・再委託の業務内容
  - ・再委託先(所在地・法人名・代表者)
  - ・再委託を実施する理由
  - ・再委託先が委託先と同水準の適切な情報セキュリティ対策を実施することがわかるもの(例:再委託先との契約書案、契約書案を作成していない場合は、再委託先の情報セキュリティ対策に関する規程等内容がわかるもの。また、これらには本市の情報セキュリティポリシー等を遵守する旨を盛り込むこと。)
- (2) 再委託する業務は、本業務の請負金額全体の1/2を超えないこと。また、再委託事業者とは、過去に類似形態(再委託、共同企業体等)で業務を請け負った経験を有していること。
- (3) 上記9.1.(2)で定める実施状況の報告は再委託先に対しても実施すること。
- (4) 受託事業者にて準備する什器の保守等の簡易な業務の再委託については、本市の承諾を必要とせず、本条項の対象外とする。

### 9.3. 留意事項

本仕様書に記載のない事項や疑義が生じた事項については、本市と受託事業者の協議の上、別途定めることとする。