

奈良県総務事務処理業務委託に関する仕様書

令和7年5月

奈良県

目次

第1 調達の概要

1	目的	1
2	名称	1
3	委託期間	1
4	委託場所	1
5	業務時間	1
6	委託業務の内容	2
7	委託業務の対象	2
8	委託業務履行時の留意点	2
9	委託業務履行に関するリスク	3

第2 セキュリティ対策

1	個人情報の保護	3
2	従事者の氏名等の提示	3
3	入退室管理の徹底	3
4	書類の取扱	4
5	私物の取扱	4
6	研修の実施	4
7	セキュリティ監査の実施	4

第3 業務端末及び各種利用システム

1	業務端末	4
2	各種利用システムの利用に関する基本的な考え方	5
3	利用するシステムの種類・概要	5
4	システムの利用	6

第4 委託業務処理体制

1	受託者の処理体制	7
---	----------	---

第5 災害(感染症含む)等発生時の対応

1	感染症対策の徹底	8
2	災害発生時の人員確保	8

第6 総務厚生センターとの調整

1 報告会の開催	9
2 その他	9

第7 引継

1 準備対応	10
2 委託期間終了時の引継業務	11
3 報告	11

第8 成果物

1 準備対応に係る成果物	11
2 委託業務開始後の成果物	13
3 成果物と支払い	14
4 成果物の帰属	14

第9 施設利用

1 施設利用	14
2 備品・消耗品利用	15

第10 その他

別添1：委託業務フロー図

別添2：本業務委託の実施運営に関する経費の負担区分

第1 調達の概要

1 目的

本県における総務事務の集中化を行うことで、時間やコストの節減並びに審査等にかかる判断基準の標準化等を実現し、事務処理を効率化するとともに、職員の利便性向上及び事務処理の負担減を図る。

2 名称

奈良県総務事務処理業務委託

3 委託期間

委託期間は、契約締結日から令和10年9月30日までとする。

(移行期間)

現行の委託業務が令和7年9月30日までの継続契約であることから、同年9月30日までの間は、受託者は委託業務を履行するための移行期間として、第7 引継に記載する必要な準備対応を行うこと。

(委託業務履行期間)

令和7年10月1日から令和10年9月30日までとする。

4 委託場所

委託は下記の場所において実施するものとする。

- ・奈良県奈良市登大路町30番地 県庁舎（主棟1階）
- ・総務厚生センターが指定する場所
- ・その他、委託業務を履行するために必要な場所

5 業務時間

職員の勤務時間に合わせるため、原則として奈良県が定める休日を除く平日の午前8時30分から午後5時15分までとする。

休憩時間（午前12時から午後1時まで）の受付及び電話応答については、原則行わなくてよいが、必要に応じて臨機応変に対応すること。

繁忙期など、県庁舎の開扉時間（平日の午前8時から午後6時）外に庁舎を利用する必要がある場合は、奈良県庁舎管理規則に基づき、時間外登退庁者名簿に必要事項を記入し、保安員の指示に従うこと。なお、定時退庁実施日等、県庁舎内で一斉消灯を行う日においては、県職員に準じるものとする。

その他、緊急時の対応については本県と協議の上決定すること。

6 委託業務の内容

委託業務は、以下（１）～（３）の業務から構成されている。主な業務の詳細については、別添１「委託業務フロー図」及び別途提示する「事務処理手順」で確認すること。

なお、制度改正等により事務処理方法の変更、新たな業務の追加、処理件数の増減が発生する場合は、協議の上、詳細を決定するものとする。

（１）申請等の受理・審査等業務

職員から書類もしくは総務事務システムで提出された申請等について、確認、審査等を行う。業務については次のとおり。

- ① 服務関係業務
- ② 職員給与関係業務
- ③ 旅費関係業務

（２）コールセンター・窓口業務

上記（１）及び総務事務システムの操作に関する受電対応を行うコールセンター業務と来所者対応を行う窓口業務を行う。詳細は以下のとおり。

- ・ 受電対応とは、総務事務コールセンターへの受電について総務事務システムの画面を確認して行うことを想定している。
- ・ 受託者は、円滑なコールセンター運営のために受電内容を記録する受電記録票、受電対応マニュアル、FAQ などを作成するとともに、日々の受電状況について統計処理を行うこと。
- ・ 受電記録票については、とりまとめの上、随時総務厚生センターに提出すること。
- ・ 受電件数については、委託業務実績報告書で報告すること。
- ・ 窓口業務は、総務厚生センター東執務室の来訪者で受付ボタンを押下した者への対応を想定している。

（３）その他の業務

- 受託者は、以下の業務についても対応を行うこと。
- ・ 委託業務に係る申請等に関する本県職員が行う発信文書作成等への協力
- ・ 委託業務に関する郵便、FAX などの仕分け、整理

7 委託業務の対象

主な対象所属は、知事部局、議会事務局、行政委員会事務局（約 6,300 人）。

県立学校については、旅費のみ対応（約 2,100 人）。

源泉徴収票の仕分け・配布等一部、県立学校・警察本部等も対象となる業務がある。

なお今後、処理対象部局が拡大する場合は、総務厚生センターと協議のうえ、取り決めるものとする。

8 委託業務履行時の留意点

受託者は、以下に留意して、委託業務を履行する必要がある。

- ・ 委託業務の品質向上に努めること。
- ・ リスクマネジメントを充実させ、委託業務の安定化を図ること。
- ・ 委託業務の過程で対象業務の分析を行い、改善提案を提示できるようにすること。
- ・ 時間やコストの節減並びに審査等に係る判断基準の標準化等を行うことにより、本県職員の満足度を向上できるように配慮すること。
- ・ 受託者は委託業務に関し、審査、補正を含めた対応を完結させた上で、総務厚生センター

に適切に引き渡すこと。

- ・委託業務の履行に際しては、関係例規（委託業務に関する法律、政省令、条例、規則、規程、関連通知、手引き等取扱について文書で明示されたものをいう。）及び総務厚生センターで実施する検査などに基づく個別指導内容を遵守すること。これらが改正となった場合も同様とする。なお、総務厚生センターが説明等必要な支援を行う。
- ・業務処理は、迅速かつ丁寧に対応すること。これを実現するために、「タイムマネジメント」の徹底による従事者毎の就業管理を行うとともに、原則として受託者内で「ダブルチェック」を行い、誤謬を抑止すること。
- ・委託業務には年次業務、月次業務などが混在しているため、繁閑調整に適切に対応すること。特に年末調整時期や人事異動時期は業務量が增大する。
- ・各種利用システムの仕様変更や拡充などにより、委託業務の処理方法が変更になる場合はこれに対応すること。
- ・ファイリングに関しては、文書管理、監査の観点から適正に保管すること。総務厚生センター職員が具体的な保管状況を確認する場合がある。

9 委託業務履行に関するリスク

委託業務の適正な履行が困難な状況が発生した場合に、これを本仕様書においては「リスク」として整理する。

受託者はリスクの事前把握、未然防止策の検討、発生時の対応、事後対応を適正に行い、本県に対する損失の回避及び低減を図ること。但し、発注者に責のあるものを除く。

第2 セキュリティ対策

受託者は、具体的なセキュリティ対策として以下の対応を行うこと。

1 個人情報保護

委託業務の履行に際しては、個人情報、及び特定個人情報への接触機会が多いことを踏まえ、個人情報保護関係法令等を遵守して適正な管理を行うこと。

委託業務の履行の過程で、受託者が知り得た情報については、委託期間中に留まらず、委託期間終了後も守秘義務として遵守すること。委託業務に従事する全ての者に対しても同様の観点で指導の上、守秘義務遵守を徹底させること。

2 従事者の氏名等の提示

受託者は、予め統括責任者、業務責任者及び業務従事者について「従事者一覧表」を作成し、総務厚生センターに提出すること。交替、臨時就業など異動がある場合はその都度提出すること。

統括責任者及び業務責任者については、業務処理上の不測時の連絡を想定し、緊急連絡先も明らかにすること。

受託者は、全ての従事者から機密保持に関する誓約書を徴すること。

3 入退室管理の徹底

従事者の執務室への入退室について入退室時刻の管理を行っているため、従事者の入退室については、総務厚生センターから貸与されるカードを使用すること。

統括責任者は、カードを自己の責任において管理し、従事者に使用させること。

4 書類の取扱

(1) 書類の持ち出し禁止

受託者は、総務厚生センターが許可する場合を除き、委託業務に関する書類（電子データも含む。）について、総務厚生センター外に持ち出さないこと。ただし、以下の場合には例外として認める。

- ・委託業務の処理上、総務厚生センター外への持ち出しを予定している書類
- ・社内報告書類（個人情報若しくは個人を特定できる情報を記載していないもの。また、本県の内部情報について記載をしていないもの。）
- ・道路地図など市販されている一般的な図書など

(2) ミスプリント、不要文書の取扱

受託者はミスプリント、不要文書については、その全てをシュレッダーにより裁断の上廃棄するよう、全ての従事者に徹底させること。

5 私物の取扱

委託業務処理の目的以外で、総務厚生センター内で携帯電話を利用することはやむを得ない場合を除き控えること。

なお、私物保管のために受託者から依頼がある場合は、総務厚生センターは更衣室及びロッカーを可能な範囲で提供することができる。

6 研修の実施

受託者は従事者に対し、委託業務に関する研修を定期的実施することとし、研修内容には、①県庁において従事する心構え、②個人情報保護、③情報セキュリティ研修を必ず含めること。なお中途採用者には、就業開始時に別途実施すること。

受託者は研修の実施計画を委託業務実施計画書に含めて総務厚生センターに対して提出すること。実施後は実施状況を委託業務実績報告書に含めて、総務厚生センターに提出すること。

7 セキュリティ監査の実施

受託者は、セキュリティ対策が適切に実施されているかどうか、少なくとも年1回は自社内でのセキュリティ監査を実施し、その結果について総務厚生センターに対して報告すること。

第3 業務端末及び各種利用システム

1 業務端末

業務に使用する端末は総務厚生センターより貸し出しを行う。この端末は、総務事務システムなどの業務処理機能以外に業務に必要なアプリケーションソフトを有し、ウイルス対策ソフトの設定などセキュリティ対策を施したものである。

当該端末の利用に際しては、各種利用システムの仕様などの事情により従事者に対して、以下の制約がある。

- ・各種利用システムの ID については、総務厚生センターから提供を行う。利用を希望する

場合に受託者は、必ずその ID の利用者を提示すること。

- ・受託者は従事者に対して、パスワードの管理には厳重な注意を払うよう指導を徹底すること。
- ・利用端末にソフトウェアのインストールは行わないこと。
- ・USB メモリーやハードディスクなどの利用端末への接続は禁止する。
- ・各種データの書き出しは禁止する。
- ・委託業務処理の過程で作成したデータは、ファイルサーバなどの総務厚生センターが指定するドライブで管理すること。
- ・一部各種システムの利用に際しては「使用簿」に必要事項を記載の上、利用すること。
- ・統括責任者及び業務責任者については、必要なソフトウェアをインストールすることがある。

2 各種システムの利用に関する基本的な考え方

委託業務の履行に際しては、本県の各種システムの利用が必須である。受託者は、下記概要を確認の上、適正に利用すること。

従事者は端末を利用して各種システムを操作することにより、1次審査などの委託業務処理を行うことを想定している。その結果は最終的には、本県職員への支給、支払処理に反映する。

例えば、旅費に関しては、従事者の審査後は、総務厚生センター職員において認定を行い、認定データを新世紀統合財務システムに連携することにより支払が行われる。

このように各種システムの利用は、委託業務を処理する中でも大きなウエイトを占めている。

3 利用するシステムの種類・概要

利用するシステムの種類と概要を以下に示す。

具体的な利用機会については、別添1「委託業務フロー図」（利用システム欄など）を確認すること。

項目	概要	契約先・運用期間
総務事務システム	職員が各自の端末で、基本情報（氏名、住所等）、勤務情報（時間外勤務、休暇等）、手当、旅費等を申請し、所属長又は総務厚生センター所長が電子決裁（認定）するシステム。	(株)日立製作所 H29. 10. 1～R4. 9. 30 (3期) R4. 10. 1～R9. 9. 30 (4期)
人事・給与システム	総務事務システムに入力された勤務実績等の情報を連携することにより、職員の給与等を計算するシステム。本県デジタル管理室の所管。	(株)南大阪電子計算センター R2. 4. 1～R7. 3. 31 R7. 4. 1～R12. 3. 31
職員証発行システム	職員証を作成するためのシステム。本県行政・人材マネジメント課の所管。	アマノ(株) R6. 4. 1～R7. 3. 31 R7(契約予定)～R8. 3. 31
新世紀統合財務システム	総務事務システムの審査結果や給与支給情報等を入力又は連携することにより、会計処理をするシステム。本県デジタル管理室の所管。	日本電気(株) R4. 4. 1～R8. 2. 28 R8. 3. 1～R13. 2. 28

使用状況

システム名	申請等の受理・審査等			コールセンター
	サービス	給与	旅費	
総務事務システム	○	○	○	○
人事・給与システム	×	○	×	×
職員証発行システム	○	×	×	×
新世紀統合財務システム	×	○	×	×

※業務毎に、利用する場合は「○」、利用しない場合は「×」と示している。
いずれも現行契約における状況であり、今後利用システムの変更が生じる可能性がある。

4 システムの利用

(1) 操作研修実施・操作疑義確認

従事者は、委託業務開始前に総務厚生センターが実施する各種利用システムの操作研修を受講すること。なお、操作研修に関しては、各種利用システム受託者が実施する場合もある。

研修内容としては、一般的な操作方法に併せ認定操作など委託業務特有の操作を中心に実施することを想定しているが、詳細については今後決定する。

委託業務開始後は、原則として総務厚生センターからの操作研修は実施しない。従って中途採用の従事者には、受託者が責任を持って操作研修を行うこと。

なお、システム改修やシステム更新などに起因して各種利用システムの操作方法が変更する場合は、予め総務厚生センターから受託者に対し変更内容を連絡する。総務厚生センターが操作研修を実施する場合は、委託業務に従事する者は受講すること。

委託業務開始後に各種利用システムの操作確認を希望する場合は、原則として統括責任者が、総務厚生センター職員に対し確認すること。

(2) リスク対策

各種利用システム利用時の影響として想定する主なものは以下のとおりである。委託事業者はこれらに対して可能な限り必要な対応を行い、リスク回避を図ること。

ア システム改修

システムを改修する場合は、操作方法の変更、改修箇所の不具合などが想定される。従事者は操作研修などにより習熟の上、委託業務の処理に影響がないよう対応を行うこと。

イ システム不具合

システムバグなどの不具合が発生した場合は、表示誤りなど委託業務の処理に影響を及ぼす可能性が想定される。

従事者は、確認次第速やかに総務厚生センターにその旨連絡するとともに、委託業務の処理への影響がある場合は、総務厚生センターと協議すること。

ウ システム障害

システム障害が発生した場合は、システム停止などの不具合により影響範囲が大きい場合、総務厚生センターと協議の上、状況により紙処理などの代替措置を講じること。またコールセンターについては、受電件数増加への対応を行うこと。

エ 年度切替

総務事務システムについては、一般的に年度切替時に、人事データ、給与データ、会計データの入替等で利用機会が増加する。また、年次処理として通常利用しない機能を利用することから、操作不案内の状況が発生する。このように、年度切替時期は総

務事務の処理の繁忙期にあたるため、受託者は必要な体制を整備すること。

第4 委託業務処理体制

1 受託者の処理体制

受託者は、委託業務を円滑に履行するために、以下のとおり委託業務処理体制を整備すること。

なお、受託者は、全ての従事者に関し、内部統制の徹底による意識向上、人員及び業務量の適正な配分、研修、メンタルヘルス対策などによる資質向上のための対策を講じることにより、委託業務の品質向上に努めること。

また、総務事務処理に関しては、年度切替時（3～4月）、年末調整時（11月）に最も業務量が集中し、繁忙期を迎える。したがって繁忙調整に対応できることが必要となる。

(1) 責任者

受託者は、委託業務を統括する統括責任者、これを補佐し、個別の業務を管理する業務責任者を配置すること。なお統括責任者不在時に対応ができる副統括責任者（兼務可）を配置することが望ましい。

統括責任者は、原則として交替しないこと。

ただし受託者は、品質低下などの状況が改善されず委託業務の円滑な履行が困難と判断した場合は、統括責任者の交替を含めた必要な措置を取ること。交替する場合は、その翌日から後任者を配置すること。また、総務厚生センターにおいて統括責任者が必要な資質を有していないと判断した場合は、必要な措置をよう求める場合がある。その場合、受託者はその趣旨に沿った対応を取るとともに、改善報告書を提出すること。

① 統括責任者

統括責任者の資質は、委託業務を実施する上で極めて重要な要素となる。受託者は、これを踏まえ、総務厚生センターとの調整能力、管理監督能力、事務処理能力を有する者を統括責任者として配置すること。

統括責任者は委託場所に常駐すること。なお、他委託との兼務は原則として認めないが、その兼務が本委託業務に影響を及ぼさないと総務厚生センターが認める場合は承認する場合がある。

具体的業務は、以下のとおり。

- ・委託業務全般の進捗に関する全体統括、進捗状況の報告
- ・総務厚生センターとの各種調整
- ・総務厚生センターへの引渡業務の確認、精査
- ・業務従事者への統制及び指導
- ・業務従事者の勤怠管理、時間外勤務指示、出張承認、配置計画作成、人事評価
- ・各種苦情などトラブルへの対応
- ・各種資料作成

② 業務責任者

業務責任者は統括責任者を補佐するとともに、委託業務の分野ごとに配置するなど業務管理・調整を行う。配置人数など詳細は、受託者で検討の上、決定すること。

具体的に想定する業務は、以下のとおり。

- ・総務厚生センター、統括責任者との個別業務に関する打合せ、進捗状況の報告
- ・統括責任者が一時不在の場合の統括責任者の代理者としての対応
- ・担当する個別業務の進捗管理、業務管理（直接業務指示、担当内ミーティングなど）

・業務従事者への業務処理に関する指導・教育
資質については、委託業務の内容に関し熟知していることに併せ、事務処理能力、状況変化に対する柔軟性、指導力を有する者が望ましい。

(2) 業務従事者

業務従事者は統括責任者及び業務責任者の指示のもと委託業務の処理を行う。受託者は繁忙調整を行った上で必要人数を配置すること。

委託業務の品質確保のため、本業務を実施する上で十分な資質を有する人材を確保し、必要な技術・技能を習得させた上で配置すること。

(3) 統括責任者不在時の対応

受託者は、統括責任者が諸般の事情により3営業日以上不在となる場合は、委託業務に支障が生じないように、統括責任者と同等の資質を有する代理者（統括責任者代理）を別途配置すること。

統括責任者が一時不在の場合において、それを理由に委託業務の履行に支障が生じることがあってはならない。

(4) 品質低下に対する対応

受託者は委託業務の品質確保及び向上を図るために、下記必須項目に併せ独自の到達目標を委託業務開始前までに到達目標指針として、作成の上、提出すること。

到達目標指針については、総務厚生センターの承認後、受託者はこの内容をもとに適切に品質管理を行うこと。また到達目標指針については、項目毎に定量化すること。具体的に以下については、必須項目として定めること。項目毎の詳細要件(例:何を誤謬とするか)については、予め総務厚生センターの指示のもと、整理することを想定する。

- ・誤謬発生率 1.0～1.5%程度以下（現在の委託業務の実績は、0.2%程度）
- ・納期遵守率 100%（現在の委託業務の実績は、100%で推移）

総務厚生センターは、到達目標指針に達しない状況を確認した場合は、受託者に対して改善要求を行う。受託者はこれに対して、改善報告書を提出すること。

(5) 内部統制の欠如に対する対応

受託者の責任において内部統制を確保すること。内部統制の欠如による被害発生時においてもこれを最小限とするための事後対応一切まで行うこと。従事者の個別事情に起因する場合でも、例外ではない。

第5 災害(感染症含む)等発生時の対応

1 感染症対策の徹底

受託者は、全従事者の安全確保を徹底すること。

手指消毒、机・端末・電話機の消毒、手洗い・うがいの励行、定期的な換気等、感染症対策を講じ、感染防止に努めること。

従事者の感染が発生した場合、速やかに総務厚生センターへ報告すること。

2 災害発生時の人員確保

自然災害や感染症の発生により、業務体制の確保・維持が困難となった場合、業務の優先順位及び人員確保等、迅速且つ柔軟に対応できる状況を整えておくこと。

第6 総務厚生センターとの調整

1 報告会の開催

総務厚生センターと受託者は、以下のとおり定例報告会を開催し、委託業務の進捗に関する協議を行う。

総務厚生センターはその内容について確認を行い、疑義について口頭確認する。改善が必要な場合、受託者は速やかに対応すること。

- ・委託業務開始前は、必要に応じて協議を実施すること。
- ・受託者は、原則として定例会の場で書面により各個別業務の報告を行うこと。

また、定例報告会以外に委託業務の処理上必要が生じた場合は、緊急確認を行うことができることとする。

- ・①～②の出席者については以下のとおりであるが、受託者の判断で、必要に応じて関係者を同席させることができる。

① 月次定例報告会

原則として、月1回の月次定例報告会を開催する。

受託者は、月次定例報告会終了後、議事録を作成し、速やかに総務厚生センターに提出し、承認を受けること。

	出席者	内 容	提出物
総務厚生センター	統括監督者 直接監督者	委託業務実績報告書等の確認、評価、対応方針の提示等を行う。また課題管理を行う。	
受託者	統括責任者・（営業責任者）、業務責任者	委託業務実績報告書等に基づく報告、業務改善提案、総務厚生センターから依頼を受けた追加業務の報告等を行う。	委託業務実績報告書及び業務日報等

② 緊急協議会

緊急を要する場合、その他必要に応じて、受託者もしくは総務厚生センターから業務の確認を行う。

	出席者	内 容	提出物
総務厚生センター	（統括監督者） 直接監督者	統括責任者に対し、必要な確認、各種連絡等を行う。	
受託者	統括責任者 業務責任者	総務厚生センターの確認に対する疑義確認を行う。	

2 その他

(1) 個別対応調整

総務事務システムを利用した個々の委託業務の処理に不備がある場合は、総務事務システムにより、総務厚生センターが業務従事者に差戻すため、補正を行うこと。

この場合、業務従事者が差戻し理由に疑義があるときは、統括責任者若しくは業務責任者は報告を受け、総務厚生センターに対して疑義を確認すること。

その他の個別対応に関しては、総務厚生センターと受託者は対応方法について協議の上、

決定すること。

(2) 業務改善申出

受託者は、円滑に委託業務が処理できない事情を認めた場合、総務厚生センターに対して業務改善提案書を書面で提出することができる。

総務厚生センターは、業務改善提案書が提出された時は、受託者と対応方法について協議を行う。

第7 引継

1 準備対応

受託者は委託業務開始前までに委託業務を円滑に行うための引継等の必要な対応を、準備対応として行うこと。

委託業務の引継に伴う従事予定者の賃金等一切の費用は、受託者が負担すること。

受託者は、準備対応として、以下の業務を行うこと。

- ・ 下記ア～オの準備対応の手順などの詳細については、受託者において定めること。
 - ア 業務従事者研修（セキュリティに関するものを必ず含めること。）
 - イ マニュアル整理
 - ウ 委託業務対応スケジュールの作成
 - エ 業務処理体制の整備
 - オ その他委託業務開始に際して必要な業務

(1) 総務厚生センターからの支援

総務厚生センターからの支援として、本県の組織体制などの基本情報及び委託業務に関する「事務処理手順」の説明を想定している。なお各種利用システムの操作については、「第3 業務端末及び各種利用システム」を参照のこと。

「事務処理手順」は、別添1「委託業務フロー図」をもとにフロー図記載の業務の具体的な処理手順、留意事項について整理したものである。

また、各種利用システムの操作及び「事務処理手順」の理解のために、総務厚生センターは、受託者から依頼があれば、統括責任者を始めとする委託業務に従事する予定者の準備対応のために、総務厚生センター内の一部スペース（机、椅子及び利用端末を提供する。収容人員は5～6人程度。なお、利用時間など施設利用に関しては、総務厚生センター職員の管理の下での対応となる。利用期間については、センターの指示に従うこと）を提供することができる。

(2) 現行受託者からの引継

現在の委託業務について、現行受託者から引継を受けることができる。なお現行委託契約書及び仕様書の関係条文等の抜粋について、参考までに提示する。

(契約書)

第19条 本契約が終了し、もしくは全部又は一部を解除した場合において、乙は、甲及び甲が指定する者が委託業務もしくはそれに相当する業務を継続するために、甲の指示に基づき必要な措置を講じるものとする。

(仕様書)

第7 引継

2 委託期間終了時の引継業務

- ・ 受託者は委託期間終了時（契約解除による委託終了も含む）、次期受託者若し

くはそれに相当する者が委託業務を継続して対応できるよう、委託期間内に必要な引継を行うこと。

なお、契約解除により委託期間が短縮された場合は、受託者は契約終了年月日にかかわらず、総務厚生センターが別途伝える業務までを全て完了させた上で、次期受託者等に引継を行うこと。

引継項目に関しては以下のとおりであるが、具体的な引継の時期及び内容については、次期受託者などの依頼に応じたものとする。

- ア 委託業務の処理に必要な制度運用（関係例規、運用指針等）
- イ 各種利用システムの操作方法
- ウ 事務処理マニュアル
- エ 委託業務実務（従事者からのOJTを必須とする。）

3 報告

・受託者は、準備対応並びに引継状況について総務厚生センターに対して随時報告すること。

・引継業務終了後は、次期受託者等の確認書を添付の上、総務厚生センターに対して引継が完了した旨報告すること。

2 委託期間終了時の引継業務

受託者は委託期間終了時（契約解除による委託終了も含む）、次期受託者若しくはそれに相当する者が委託業務を継続して対応できるよう、委託期間内に必要な引継を行うこと。

なお、契約解除により委託期間が短縮された場合は、総務厚生センターが別途伝える業務までを全て完了させた上で、次期受託者等に引継を行うこと。

引継項目に関しては以下のとおりであるが、具体的な引継の時期及び内容については、次期受託者などの依頼に応じたものとする。

- ア 委託業務の処理に必要な制度運用（関係例規、運用指針等）
- イ 各種利用システムの操作方法
- ウ 事務処理マニュアル
- エ 委託業務実務（従事者からのOJTを必須とする。）

3 報告

受託者は、準備対応並びに引継状況について総務厚生センターに対して随時報告すること。

引継業務終了後は、次期受託者等の確認書を添付の上、総務厚生センターに対して引継が完了した旨報告すること。

第8 成果物

受託者は、委託業務に関する成果物を納入すること。

成果物は電子媒体で提出することを原則とするが、必要に応じ総務厚生センターの指示に基づき書面で提出すること。

内容については、総務厚生センターの審査後に、修正が必要となる場合がある。

1 準備対応に係る成果物

準備対応に係る成果物は、以下のとおりである。総務厚生センターと受託者との協議の上、

以下の表に記載した書類以外に必要な成果物を定める場合がある。

マニュアルについては、業務従事者が個別業務に対応できるための業務処理に関するマニュアル（以下「事務処理マニュアル」という。）、各種利用システム障害発生時の対応に関するマニュアル、セキュリティ事故が発生した場合のマニュアルを想定している。

いずれについても、業務従事者及び総務厚生センター職員が内容を理解できるレベルまで具体化して記載すること。

成果物は、CD-ROM等の電子媒体1部並びに印刷した製本を納入すること。

名 称	納入期限
業務処理体制図	委託業務履行開始日の2週間前まで
到達目標指針	令和7年9月30日
プロジェクト計画書	令和7年9月30日
事務処理マニュアル	初版完成時（別途指示）
リスクマネジメント報告書	令和7年9月30日
協議議事録	協議後速やかに

①業務処理体制図

当該業務を行う上での体制図を示すこと。

②到達目標指針

第4 委託業務処理体制 1（4）に記載の到達目標指針を記載すること。

③プロジェクト計画書

委託業務の処理方針、品質管理、進捗管理、懸案管理、成果物、コミュニケーションルール、文書の授受管理等について、本プロジェクトを進行する上で、予め定めておくべき事項を記載すること。

④事務処理マニュアル

受託者は業務従事者への研修資料として、さらには業務処理の標準化を図る観点で事務処理マニュアルを作成すること。

具体的には、「事務処理手順」に基づき、受託者で委託業務を分析の上、その内容を拡充させることを想定している。

作成範囲は委託業務全般とする。

初版完成時及び修正時には総務厚生センターに対して提出すること。初版の提出時期については別途協議の上、指示する。

また、「リスク」の中で、特に対応手順を定めておく必要があるものについては個別にマニュアルを作成し、総務厚生センターから確認があった場合に提示できるようにしておくこと。

⑤リスクマネジメント報告書

受託者は、これまでの総務事務の処理実績、本仕様書の内容及び総務厚生センターとの協議の過程で想定できるリスクを具体化し、以下の観点で整理したリスクマネジメント報告書を総務厚生センターに対して提出すること。

- ・第1の9に定めるリスク及びその他受託者で想定できるリスクに対し、未然防止策及び発生時の損害の最小限化を踏まえた事後対策を整理すること。
- ・受託者は委託業務を履行するに際して、自社内におけるリスク管理体制を整備すること。
- ・リスク管理体制の内容は、受託者自社内における委託業務支援体制、セキュリティ体制、社内監査体制とする。
- ・リスク管理体制については、定期的に委託業務の履行状況を踏まえ見直すこと。

⑥協議議事録

総務厚生センターとの協議内容について記録すること。

2 委託業務開始後の成果物

受託者の業務開始後の成果物は、以下のとおりである。

委託業務実施に際しては、毎月及び毎年度に予め総務厚生センターに予定する業務及び体制を明示した委託業務実施計画書を提出の上、当該実施計画に基づき、委託業務を履行すること。

また当月の委託業務完了後は、委託業務実績報告書を総務厚生センターに対して提出すること。

名 称	納入期限
委託業務実施計画書（月次）	前月末日まで
委託業務実施計画書（年次）	前年度末まで（令和7年度は9月30日）
委託業務実績報告書	翌月20日まで（但し、年度末は3月31日まで）
業務従事者一覧表	前月末日まで 異動時は速やかに
業務処理体制図	異動時は速やかに
定例会（月次）議事録	協議後速やかに
事務処理マニュアル	見直し時は速やかに
改善報告書 （到達目標指針、統括責任者）	別途協議で決定
再発防止対策報告書	別途協議で決定
リスクマネジメント報告書	見直し時速やかに
引継完了報告書	委託期間終了後10日以内

①委託業務実施計画書

月次においては、翌月の業務実施計画を記載した計画書を総務厚生センターに対して提出すること。

年次においては、翌年度の業務実施計画を記載した計画書を総務厚生センターに対して提出すること。

②委託業務実績報告書

少なくとも、以下の項目を記載した月次の報告書を総務厚生センターに対して提出すること。なお、本仕様書に別途定めるもののほか、総務厚生センターと受託者と協議の上で、内容を追加する場合がある。

- ・各個別業務の処理状況（処理件数、処理日程、従事者数等）
- ・到達目標指針達成状況（それに付随する品質、納期管理に関する対応経過も含む。）
- ・個別業務に関する苦情概要（内容、件数、要因、対応状況等）

③業務従事者一覧表

業務に従事する者について、毎月及び異動時に提出すること。

④業務処理体制図

統括責任者以下の体制をフロー図等で異動時に提出すること。

⑤定例会議事録

月次の定例会の議事を記録し、提出すること。

⑥事務処理マニュアル、リスクマネジメント報告書

1の④⑤で作成したマニュアルを見直し時に速やかに提出すること。

⑦改善報告書及び再発防止対策報告書

受託者は、リスク発生時あるいは発生する可能性が高いと判断した場合は、リスクマネジメント報告書に記載があるかどうか、予見可能であったかどうかに関わらず、速やかに総務厚生センターに対しその内容、原因及び処理方針について報告の上、対応協議を行うこと。

処理方針に関し総務厚生センターの了承を得た場合、受託者は速やかにその方針に従い、必要な対応を行うこと。

対応の過程において、受託者は、その進捗状況に関し総務厚生センターの求めに応じて逐次報告すること。

対応完了後、受託者は遅滞なくリスク対応に関する評価分析を行い、総務厚生センターに対して評価分析結果を報告すること。報告後は、再発防止策を検討の上、総務厚生センターに対して、その内容を提示すること。

⑧引継完了報告書

次期受託者等への引継業務終了後、次期受託者等の確認書を添付の上、引継が完了した旨報告すること。

3 成果物と支払い

契約金額の支払に関しては、成果物の提出及びその内容の審査に基づき行う。

支払対象期間において提出が必要な成果物の提出がない場合又は内容に不備があり補正が未了の場合は、追完されるまで支払対象期間に相当する金額の支払は行わない。（仮に対象期間内にリスク対応があった場合は、改善報告書及び再発防止対策報告書を指定する期日までに提出しなければ、当該支払対象期間の委託料を支払することはできない。）

4 成果物の帰属

本業務委託によって作成された成果物や記録等に関する一切の権利は、発注者に帰属するものとし、受託者は著作権者人格権を行使しないこと。ただし、事業者が本業務委託の開始前から権利を有している著作物の著作権は、受託者に留保される。

本委託業務の履行過程で生じた著作物に第三者が従来から権利を有する著作物を含めた場合は、権利侵害の紛争が生じた場合も、受託者において全て対応を行うこと。

その他、著作物の取扱及び権利に関する事項について嫌疑のある場合は、総務厚生センターと受託者間で協議の上、対応を決定する。

第9 施設利用

1 施設利用

委託場所が主に県庁舎であることから、委託業務履行に際しては、施設利用に関する制約

があり受託者はこれに従う必要がある。

(1) 利用施設

業務処理に際し利用可能な施設は原則として総務厚生センター執務室とし、それ以外の業務処理に関係のない場所には、むやみに立ち入らないこと。

委託業務の履行のため受託者に対して総務厚生センター執務室内の専用スペース（約53㎡。現在22台の執務机を配置）を提供するが、施設利用に際しては、統括責任者が施設の利用管理、従事者の安全管理などを始めとした対応を行うこと。その他施設を利用するに際しては、以下の事項に留意すること。

- ・専用スペースに危険物を持ち込まないこと。
- ・専用スペースの形状変更、専用スペース内の可動困難な設備の配置変更は行わないこと。
- ・専用スペースに総務厚生センター職員以外の部外者を、無断で入室させないこと。
- ・光熱水費、通信費の取扱については、別添2「本業務委託の実施運営に関する経費の負担区分」に示すとおりとする。
- ・その他、奈良県庁舎管理規則を遵守すること。

(2) 委託業務履行時の服務管理

受託者は業務従事者の服務に関し、労働関係法令及び自社内の就業規則に基づき、適正に管理を行うこと。

また、公務職場内における就業であることに留意し、職場の秩序規律を保持し、風紀の維持に責任を持ち、秩序ある業務処理に努め、県民から指摘を受けることのないように配慮すること。

(3) 庁舎管理上の制約

県庁舎は、18：00から翌日8：00の間及び週休日及び休日については終日、本庁舎は北出入口を除き、施錠される。

そのため、受託者は業務処理の必要性から、上記時間帯に専用スペースを利用する場合は、予め総務厚生センターに報告し承認を得るとともに、奈良県庁舎管理規則に基づき、時間外登退庁者名簿に必要な事項を記入し、保安員の指示に従わなければならない。

また、上記時間帯は、原則として総務厚生センター職員執務室へは立入禁止となる。具体的運用については別途協議を行うが、保管書類閲覧、各種利用システムの利用制約を受けることがあるため、留意すること。

2 備品・消耗品利用

原則として、業務処理に必要な物品は、事前に総務厚生センターと協議の上、受託者が準備すること。

執務室の付帯設備である机・椅子などや、端末など業務に必要な備品は総務厚生センターが提供する。

その他詳細は、別添2「本業務委託の実施運営に関する経費の負担区分」に示すとおりである。

(1) 備品の取扱

本県備品の利用に際しては、受託者はその取扱について細心の配慮を行うこと。

また、受託者は、委託業務に従事する全ての者に対して、必要な指導を行うこと。

なお、本県備品について破損若しくは不具合が生じた場合は、総務厚生センターに直ちに報告の上、必要な措置をとること。

(2) その他物品の持込

上記以外の物品等で、業務処理上必要な物品を持ち込む場合は、予めその目的、理由を示し、総務厚生センターの承認を得ること。

持ち込んだ物品については、総務厚生センターの物品と区別するために、受託者名を明記すること。

なお、社内連絡用端末については、持込について総務厚生センターの承認を得た場合でも、県庁ネットワークを利用した外部通信はできない。従って、外部通信が必要な場合は、代替の手段によること。

第10 その他

本業務委託に関しては、原則として再委託は認めない。

受託者は、雇用確保の観点で現行受託者の業務従事者に関し、就業継続に向けた配慮を行うことが望ましい。

本仕様書記載内容で、所属名称、業務名称などの表現については、委託期間内に変更となる場合がある。

本仕様書の記載内容について疑義が生じた場合もしくは本仕様書に記載のない事項に関しては、総務厚生センターと受託者において、別途協議の上、取り決める。

下記の公契約条例に関する遵守事項に留意すること。

公契約条例に関する遵守事項（特定公契約以外用）

本業務を受注しようとする者は、この遵守事項を理解した上で受注すること。

- 1 奈良県公契約条例の趣旨にのっとり、公契約の当事者としての社会的責任を自覚し、本業務を適正に履行すること。
- 2 本業務の履行に当たり、次に掲げる事項その他の法令を遵守すること。
 - ア 最低賃金法第4条第1項に規定する最低賃金の適用を受ける労働者に対し、同法第3条に規定する最低賃金額（同法第7条の規定の適用を受ける労働者については、同条の規定により減額して適用される額をいう。）以上の賃金（労働基準法第11条に規定する賃金をいう。）の支払を行うこと。
 - イ 健康保険法第48条の規定による被保険者（同法第3条第4項に規定する任意継続被保険者を除く。）の資格の取得に係る届出を行うこと。
 - ウ 厚生年金保険法第27条の規定による被保険者（同条に規定する70歳以上の使用される者を含む。）の資格の取得に係る届出を行うこと。
 - エ 雇用保険法第4条第1項に規定する被保険者について、同法第7条の規定による届出を行うこと。
 - オ 労働保険の保険料の徴収等に関する法律第4条の2第1項の規定による届出を行うこと。
- 3 本業務の一部を、他の者に請け負わせ、若しくは委託し、又は本業務の履行に他の者が雇用する労働者の派遣を受けようとするときは、当該他の者に対し、この遵守事項を周知し、遵守するよう指導すること。

