

堺スマート事務オフィス運営業務 仕様書

第 1 章 本業務の概要

1 業務名

本業務の業務名は、「堺スマート事務オフィス運営業務」とする。

2 本仕様書の位置づけ

本仕様書は、民間事業者からの提案の前提となる条件を示したものである。

応札者は、本仕様書の内容を満たした上で、自由に提案することができる。

なお、受注者の提案書については、契約書に添付する本仕様書の一部として編集するため公文書として取り扱うこととなり、情報公開制度の対象となることについて留意すること。

また、本仕様書に定めのない事項については、本業務の主旨に従い、本市及び受注者の協議の上、決定することとする。

3 背景及び目的

本市は現在、少子化の進行、人材不足、厳しい財政状況の常態化など、複合的かつ深刻な課題に直面している。さらに、今後は生産年齢人口が大幅に減少が見込まれており、組織人員体制を維持することが困難になり、従来の業務手法では市政運営が立ち行かなくなることが明らかである。このような厳しい環境の中でも、住民サービスの維持・向上を図り、持続可能な市政運営を確保するために、財政面だけでなく組織運営面にも踏み込んだ構造改革に取り組んでいる。

堺スマート事務オフィスは各部署でそれぞれ対応していた定型的な業務を集約し、効率的な処理体制を構築することで、申請から決定までに要する時間の短縮や問い合わせ先の一本化など住民の利便性向上を進めるとともに、民間事業者の知見・ノウハウを最大限活用した業務改善を図ることで、業務量の 35%の削減を目標にコスト・業務工数の削減に取り組むものである。

また、これらの取組を通して業務所管課の負担を軽減し、専門性を要し住民サービスの向上に資する業務に人員を重点的に配置するなど、職員の最適配置を実現することで行政サービス全体の質的向上を図ることを目的とする。

4 基本的な考え方

本業務の履行に当たり、受注者は仕様書に定めた業務の確実かつ遅滞ない履行はもとより、受注者が有する知見・ノウハウを活かし、業務改善の意識を持って業務の効率化と生産性の向上に継続的に取り組んでいくことを求めるものである。

また、各業務の実施においては、次のような視点や考え方をもって運営すること。

(1) 業務遂行の責任

受注者は、仕様内容を十分に把握し業務所管課等との調整や引継を適切に行った上で、業務の実施に必要な体制を構築し、責任をもって業務を遂行すること。

(2) 適正な業務運営

ア 受注者は、各業務の関係法令等を遵守しながら進捗管理を適切に行い、業務を遅滞なく行うこと。
また、公共の業務に携わる重要性や個人情報等機密性の高い情報を取り扱う重要性を十分に認識し、公正な業務運営を行うこと。

イ 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、丁寧な案内や質問への適切な対応を行うこと。

(3) 効率的な執行体制の構築

ア 受注者は、各業務所管課との緊密な連携を図るとともに、各個別業務の業務計画書や作業マニュアルの策定においては、現状の事務処理方法や業務プロセス等についての課題を分析し、業務効率化やコスト抑制につながる改善提案を行うこと。

イ 受注者は、各個別業務の業務量を踏まえ、繁閑に関わらず安定したサービスを住民に提供できるように柔軟な執行体制を構築すること。

(4) 住民の利便性向上

受注者は、事務処理方法や業務プロセス等の改善を図り、申請手続の処理期間の短縮など住民の利便性の向上を図ること。

5 履行期間

履行期間は、契約締結日から令和 13 年 3 月 31 日までとする。

なお、堺スマート事務オフィスの運用は令和 8 年 10 月 1 日からとし、個別業務ごとに定めた取扱期間に準じて運営を行うこととする。

また、契約締結後、運用開始に向けた準備を速やかに進め、個別業務の取扱期間開始までに体制を構築すること。

6 業務範囲

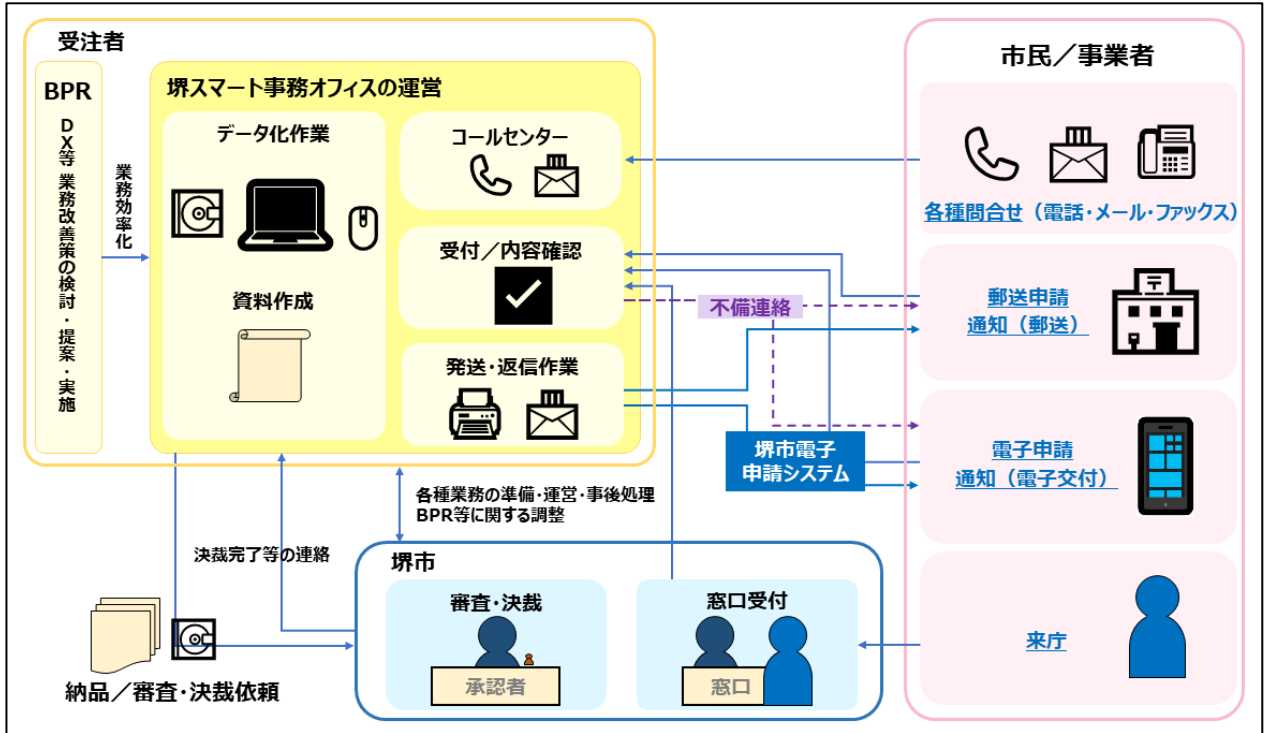
本業務の委託範囲は、堺スマート事務オフィスにおける事務処理や問合せ対応（コールセンター）等の準備・運営・事後処理に関する業務と BPR に関する業務とする。

対象となる個別業務については、別紙 3 に記載するものとする。

7 調達概念図

受注者が実施する堺スマート事務オフィスの運営業務、BPR業務等の関係は以下の図のとおり。

■ 調達概念図



8 履行場所、履行日、履行時間

(1) 履行場所（堺スマート事務オフィスの設置場所）

堺市堺区南瓦町3番1号 本庁高層館12階（約165㎡）

※履行場所の見取り図は、別紙1のとおり。

使用可能電力	10,000W
ブレーカー	5系統（1系統 2000W）
現状フロア	Pタイル
セキュリティ機器	物理鍵で施錠
設置済コンセント	11か所

※その他、業務拡大に伴い拠点の追加の可能性がある。その場合は本市と受注者で協議を行い、別途契約の見直しを行うこととし、本提案時の考慮は不要とする。

※上記の履行場所以外にも、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、堺市役所等の開庁日（堺市の休日に関する条例（平成2年条例第20号）第2条に規定する堺市の休日を除く日）とする。

履行時間は9時00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、事前に本市の承認を得ること。

また、履行時間を延長してコールセンターを開設するなど、住民サービスの向上を図る取組について受注者から提案があった場合には本市と協議の上、別途決定する。

9 事務消耗品、備品、設備

(1) 事務消耗品

コピー用紙・筆記用具等の事務消耗品は、受注者が準備すること。

(2) 備品

ア 本業務に必要な備品のうち、下表に記載の備品については記載する数量を上限として本市から貸与する。

イ 下表の備品の貸与について費用は無償とする。

品名	数量
事務机（目安寸法 幅 1100mm × 高 700mm × 奥 700mm）	27
事務椅子	27
作業机・会議机（目安寸法 幅 1800mm × 高 700mm × 奥 600mm）	7
会議用椅子	14
脇机（目安寸法 幅 400mm × 高 700mm × 奥 700mm）	1
書庫（目安寸法 幅 900mm×高 1800mm×奥 40mm）	9
シュレッダー	1
電話機 ※外線番号は基本的に1つとし、業務毎の個別設定は原則不可	15

ウ 受注者は、貸与された備品について善良な管理者の注意を持って使用又は管理しなければならない。

エ 当該貸与品等が受注者の故意又は過失により滅失、毀損したときは、受注者の責任のもと、その損害を賠償すること。

オ 受注者は、業務を遂行する上で上記の備品の数量の変更を要する場合は本市にその数量を事前に申告すること。

カ その他、受注者が本業務に必要なと考える備品については、事前に本市の許可を得た上で、受注者の負担において用意すること。

キ 本契約終了後、次期受注者に業務を引き継ぐ場合は、本市が指定する設備・備品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、本市の承諾の上、次期受注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。

(3) 業務端末関係

ア 個別業務の履行に必要な LGWAN 及び各業務システムへのネットワーク接続設定などについては原則本市が実施する。

イ 端末等の種類及びその台数について、下表に記載のとおりとし、記載する数量を上限として本市が貸与する。なお、台数については現状業務量から算出した最低限必要な台数として整理したものであり、業務運営において台数の追加が必要な場合には、本市と協議の上、受注者の負担において用意すること。

品名	数量	使用環境
庁内 LAN 接続パソコン	12	LGWAN
複合機（コピー・プリンタ（モノクロ）・FAX・スキャナ複合機能）	1	
住民情報系システム利用パソコン	14	住民 情報系
（内訳）		
生活保護情報システム	3	
おでかけ応援カード管理システム	2	
健康管理システム	2	
学務課関連システム	7	
住民情報系システム用プリンタ	4	

ウ 庁内 LAN 接続パソコンと住民情報系システム利用パソコンについては、情報セキュリティの確保のため、セキュリティーワイヤーにより端末の持ち出しを防止する措置を受注者の負担で実施すること。

エ 情報システムの利用環境は、下表のとおりとする。

提供する環境等	利用状況等
ユーザ ID	1 人につき 1 つの ID を付与する
ファイルサーバ上の共有フォルダ	本市職員と共用で使用する
メール	堺スマート事務オフィスとして 1 アカウントを用意する
Kintone	15 ライセンス程度用意する
BizRobo!	本市職員と共用で使用するが、専有は不可とする
インターネット	本業務対象の個別業務に関する住民からの申請等に係るメール添付資料の取り込みなど、業務上必要な場合を除きウェブ閲覧は原則不可とする

オ 上記の環境のほか、業務遂行上必要な場合は、以下の条件により端末・情報システムを持ち込むことができる。ただし、持ち込む場合における詳細事項については、本市と受注者で協議の上、別に定めることとする。

- (ア) 原則本市住民の個人情報を取り扱うこと及び本市ネットワークへ接続することは認めない
- (イ) 受注者が持ち込む端末を本市ネットワークへ接続し、作業（個人情報を取り扱う作業を含む）を行う場合には、以下の留意事項や別紙 2「庁内 LAN 接続端末及び利用ユーザ等に関する要件について」のほか本市の指示に則って、端末の設定、管理、運用、セキュリティ対策を実施すること。

[留意事項]

- ① 導入する OS・ソフトウェアについてサポートが切れないう、更新を行うこと。なお、OS 及び Office の更新については、利用要件に記載のとおり配信を受けることも許可するが、事前検証に参加し、不具合がある場合、解決すること。
- ② クライアントにはトレンドマイクロ ApexOne と SKYSEA Client View をインストールすること。なお、ライセンスは受注者で用意すること。なお、トレンドマイクロ ApexOne については初

年度分のみを受注者で用意することとする。

(ウ) 特段の理由がない限り、ネットワークを構築する場合の LAN 敷設関係費用など端末・情報システムの導入にかかる費用は、受注者が負担すること。

(エ) サーバは受注者が用意し、セキュリティ管理をすること。

(オ) 履行期間終了後、受注者が持ち込んだ端末・情報システムについては受注者の負担において撤去すること。撤去時は、ハードディスクの破壊または乱数等の複数回書き込みによるデータの完全消去などの処理（記録データを完全に復元不可能とする処理）を実施し、不要になった情報を消去した後撤去すること。

カ セキュリティ対策として業務システムなどの取扱区域と一般区域を明示化するための仕切りや、入退室管理の機器等について受注者の負担において用意すること。

(4) 賃料などの費用負担について

ア 堺スマート事務オフィス執務スペースの賃料は無料とし、光熱費は本市の負担とする。ただし、不適切な利用は行わず、節制に努めること。

イ 業務に必要な通信回線については、本市が設置し、費用負担する。ただし、受託従事者間の連絡調整等に使用するものについては、受注者において通信事業者と契約し、費用については受注者の負担とする。

ウ 上記（3）の業務システム利用に必要な通信回線利用料は本市の負担とする。

10 業務運営体制

本業務における、本市と受注者の主な役割分担は次のとおりである。

業務分類	役割分担		
	受注者	本市	
		各業務所管課	行政総務課
履行準備	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 業務計画の作成 ▶ 執務環境の構築 ▶ 業務従事者の確保・研修 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 業務従事者への研修支援 ▶ 業務システムに関する権限付与・必要な研修の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 業務計画、執務環境に関する内容の確認・承認 ▶ 執務環境の構築支援
堺スマート事務オフィスの運営、BPRの実施	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 個別業務計画書等の策定 ▶ 円滑かつ適切な運営の実施 ▶ 問い合わせへの対応 ▶ 本市へのエスカレーション ▶ 業務改善策の検討・実施 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 個別業務計画書等の策定に係る情報（資料）提供・協議 ▶ 個別業務計画書等に関する内容の確認・承認 ▶ 処理状況の確認・審査 ▶ エスカレーション内容への対応 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 全体調整・管理 ▶ 問い合わせ・要望等の把握

		<ul style="list-style-type: none"> ▶ 要望等への個別対応 ▶ 業務改善策の検討・実施に対する支援 	
苦情、事故の報告等	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 苦情への対応・報告 ▶ 苦情等の分析・改善提案 ▶ 事故等の事前防止 ▶ 事故等への速やかな対応・報告 ▶ 事故処理対応後の報告・協議 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 苦情等への個別対応 ▶ 苦情案件の改善施策検討・実施 ▶ 事故等への個別対応 ▶ 事故処理の指示・確認 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 苦情等の全体把握 ▶ 改善に向けた事務処理見直しの検討 ▶ 事故発生時の全体把握 ▶ 事故処理の支援・調整
進捗管理	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 対応件数、内容・処理状況等の管理・報告 ▶ 日報・月報の報告 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 進捗状況の確認 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 全体業務進捗の管理 ▶ 業務報告を踏まえた業務履行の全体の検査・支払
追加業務の検討支援	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 追加候補業務の現状分析・効果算出 		<ul style="list-style-type: none"> ▶ 追加候補業務の選定 ▶ 追加候補業務の分析結果の確認・調整 ▶ 追加業務の決定

第2章 業務の内容

本業務の内容は以下のとおりとし、個別業務の詳細については別紙3～6のとおりとする。

1 履行準備

(1) 業務計画の作成

ア 受注者は、契約締結後速やかに、次に掲げる内容について業務計画を作成し、本市へ提出の上、承認を得ること。

- ① 業務遂行スケジュール
- ② 責任所在を明確にした業務遂行体制
- ③ 研修計画
- ④ 個人情報保護管理体制
- ⑤ 情報セキュリティ対策体制
- ⑥ 危機管理体制
- ⑦ その他本市が必要と判断するもの

イ 委託期間中に、業務計画を変更する必要がある場合には、本市と協議の上変更した業務計画を

適時本市へ提出すること。

ウ 受注者は、円滑に業務を遂行できるよう業務を開始する前、若しくは従事者が業務に就く前に「業務従事者への研修」を実施すること。

エ 受注者は、確実な業務履行のため、常に十分な人員を配置すること。

突発的な業務従事者の欠員が生じても交代要員を配置するなど、業務遂行に支障をきたすことなく円滑に業務を進められるような体制を構築すること。

なお、交代要員については、業務に対応できる能力を有し、事前に「業務従事者への研修」を受講した上で対応を行うこと。

(2) 堺スマート事務オフィスのフロアレイアウトの作成

ア 受注者は契約締結後、対象となる個別業務の内容を踏まえ情報セキュリティに配慮したフロアレイアウト案を作成すること。

イ 受注者は、業務遂行に必要となる情報セキュリティ対策（監視カメラの設置、入退室管理設備）や業務環境の改善に必要となる工事などの施設改善を受注者の負担において適時実施することとし、施設改善の内容については事前に本市と協議することとする。

〔その他施設改善の例示〕

パーティションの設置、フロアマットの敷設、OAフロア化含む配線収納に関するものなど

ウ フロアレイアウト案については、本市の承認を得た上で、業務開始までに確定させること。

エ 履行場所の見取り図は、別紙1のとおり。

(3) 業務従事者の確保

受注者は、契約締結後、業務従事者を確保し従事予定者全員を記載した名簿を業務の運用開始2週間前までに本市へ提出すること。また、従事者の変更・増減が生じる際には、事前に本名簿を更新し、本市へ提出すること。

ア 人員配置の基本方針

- ① 業務を遂行する上で、業務従事者には下表のとおり「統括責任者」、「現場責任者」、「業務監督者」、「オペレーター」という4パターンの役割を設定し、業務量や受注者のこれまでの類似業務実績における知見なども十分に勘案した上で、適正かつ遅滞なく業務を履行できる人員配置とすること。
- ② 業務の繁閑に応じた人員の適正かつ柔軟な配置やICT等を活用した自動化の工夫など、業務を最も効率的に実施できる体制を構築すること。
- ③ 突発的な業務従事者の欠員が生じても、業務遂行に支障をきたすことがない体制を構築すること。
- ④ 人員配置に当たっては、労働基準法等関係法令を順守すること。
- ⑤ 受注者の負担において、下表4パターン以外の職責を担うスタッフを配置しても差し支えないが、下表4パターンの職責を担うスタッフは必ず配置すること。

【役割定義】

職責	説明	本市職員との関わり
統括責任者	▶ 受注者は、業務全般について責任を持つ統括責任者を選任し、書面にて事前に本市に通知すること。本契約期間中に	あり

	<p>統括責任者を変更した場合も同様とする。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 統括責任者は、発注者との円滑な連絡調整及び適切な業務運営等を管理、監督するのに必要な知識、技能等を有する者を選任すること。 ▶ 統括責任者は、急を要する場合に 1 時間以内に履行場所へ到着可能であること。 	
現場責任者	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 受注者は、現場責任者を選任し、書面にて事前に本市へ通知すること。 ▶ 現場責任者は、以下の事項に従事すること。 <ul style="list-style-type: none"> a 本業務の管理・運営 b 業務従事者の指揮監督、業務従事者に対する指導・教育 c 情報セキュリティに関する管理・責任 d 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 e 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 f 本市との連絡・調整 ▶ 現場責任者は、発注者との円滑な連絡調整及び適切な業務運営等に必要な知識、技能等を有する者を選任すること。 	あり
業務監督者	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 受注者は、業務監督者を選任し、書面にて事前に本市へ通知すること。なお、現場責任者との兼務を可とする。 ▶ 業務監督者は、以下の事項に従事すること。 <ul style="list-style-type: none"> a 業務スケジュールの管理・確認 b 業務の現状把握・改善 c オペレーターの指導・監督 d 必要に応じて現場責任者を代行 	あり
オペレーター	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 現場責任者・業務監督者の指示やマニュアル等により作業を行う。 	なし

※ 本市職員との関わり「あり」の職責者については、本市勤務時間帯である 9:00 から 17:30 まで（休憩時間帯を除く）において、連絡調整が可能な体制を構築すること。

イ 受注者の雇用主としての責務

- ① 受注者は、本業務の重要性を認識し、業務従事者に対し法律で定められた雇用主として一切の義務を履行し、また、適正かつ良好な労働条件の確保に努めること。
- ② 受注者は、業務従事者に対して労働安全衛生に十分配慮し、労働災害の防止、健康管理に努めること。
- ③ 受注者は、労働保険に加入し、従事者の労働福祉の向上に努めること。

- ④ 受注者は、本業務の目的及び内容を十分に理解し業務を遂行するとともに、業務従事者への指導を行うこと。
- ⑤ 受注者は、事故等が発生した場合は直ちに統括責任者を業務履行場所へ派遣し、問題解決を図ること。

ウ 留意事項

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) 業務従事者への研修

ア 受注者は、本業務を円滑に行うため業務に関するマニュアルを整備し、業務従事者に対して次の事項に留意した事前研修を行うこととし、履行時には業務に支障を生じさせてはならない。

- ① 業務に必要な法令等の知識を習得させること。
- ② 業務の重要性を理解させること。
- ③ 守秘義務及び情報セキュリティ（特定個人情報保護を含む）を理解させること。
- ④ 業務システムなどの情報機器を迅速かつ適切に操作する技能を習得させること。
- ⑤ 事務処理手順を理解させること。

イ 受注者は、業務従事者に対する研修を各業務についての知識を有する者に行わせること。

ウ 受注者は、研修を行うにあたって事前に研修実施計画を書面で提出することとし、実施後に実施報告及びマニュアル等関係資料を本市に対し書面で提出すること。

エ 受注者は、サービスレベルを設定し履行開始後においても研修等を行い、常に業務従事者の技能的向上、業務の品質管理及び改善に努めること。特に、守秘義務、情報セキュリティ及び接遇に関する研修は毎年度実施すること。この場合において、研修後速やかに実施報告を書面で行うこと。

オ 研修の費用は受注者の負担とする。

2 個別業務の運営

堺スマート事務オフィスで取り扱う下記の個別業務について、別紙3~6の個別業務仕様書の内容に基づき円滑かつ適切な運営、総合的な進捗管理、調整等を行うこと。

【個別業務】

個別業務名	業務所管課	取扱期間※
定期予防接種関連業務	健康福祉局 保健所 感染症対策課	令和9年1月1日から 令和13年3月31日まで
おでかけ応援カード関連業務	建築都市局 交通部 交通政策課	令和9年1月1日から 令和13年3月31日まで
就学援助関連業務	教育委員会事務局学校管理部 学務課	令和9年1月1日から 令和13年3月31日まで
就学奨励関連業務		令和8年10月1日から 令和13年3月31日まで
奨学金関連業務		令和9年4月1日から 令和13年3月31日まで

生活保護に関する医療券・ 介護券等発行関連業務	健康福祉局 生活福祉部 生活援護管理課 区役所保健福祉総合センター 生活援護課	令和8年10月1日から 令和13年3月31日まで
----------------------------	--	-----------------------------

※別紙3に記載の業務の細分類によって一部取扱期間が異なる場合がある

【個別業務仕様書（別紙3～6）】

資料名	内容
別紙3 対象業務一覧	個別業務の概要（名称や内容、関係法令、備考（将来的な業務スキームの変更、取扱件数の増減に関する予測、現在の外部委託の有無等）、参考資料など）や所要時間の目安、想定取扱件数等を記載
別紙4 問合せ対応（コールセンター）業務想定件数等一覧	個別業務に関する主な問い合わせ内容や所要時間の目安、想定問合せ件数等を記載 なお、記載している内容の一部は別紙3に記載の内容と一部重複する箇所があるため、別紙4中の備考欄等を確認すること
別紙5 業務フロー	個別業務について、従来本市が実施してきた業務フローや使用ツール等について記載
別紙6 参考資料	別紙3に記載のある参考資料の直近の内容がわかるサンプル資料

(1) 個別業務計画書等の策定

- ア 各業務を取扱開始日から円滑に運営できるよう、個別業務仕様書及び本市が提供する各種資料等を参考として本市と協議しながら、個別業務計画書及び作業マニュアル並びにFAQ（以下「個別業務計画書等」という）を作成し、本市の承認を得ること。
- イ 個別業務計画書等は各業務の運用開始1か月前までに作成すること。また、年度ごとに内容の更新を行い、2月末日までに次年度の個別業務計画書等を提出すること。
- ウ 個別業務計画書等には、個別業務の運用体制（年間を通じた業務従事者の配置計画）や業務時間、各業務のフロー、詳細な事務処理手順、スケジュール、処理期限、取り扱う資料及び使用ツールなどのシステムやプログラムに関する情報などを記載すること。
- エ 個別業務の運用体制と業務時間については、以下のポイントを踏まえ、積算方法などを明確に示すこと。その他、個別業務の運用体制と業務時間の検証に必要と本市、または受注者が考えるポイントがある場合には、個別業務計画書等へ反映すること。

<ポイント>

- ▶ 各月ごとに本業務全体で配置する業務従事者数
- ▶ 職責ごとの配置人数の積算方法
- ▶ オペレーター1名当たりの業務時間数

▶ 受注者が想定する業務時間の積算方法（「別紙3 対象業務一覧」、「別紙4 問合せ対応（コールセンター）業務想定件数等一覧」で示される所要時間の目安と異なる時間数を想定する場合には、その要因を明確に示し、本市の承認を得た上で確定すること。）

オ 個別業務計画書等は、業務効率化やコスト削減の観点をもって作成するとともに、本市の事務運用体制の効率化についても改善提案を行うこと。

カ 個別業務計画書等は、運用の中で適宜見直しを行うこと。見直し内容については改定時に本市へ協議または報告し、事前に本市の承認を得ること。

※ なお、業務マニュアルやFAQの著作権は本市に無償で譲渡するものとする。

（2）事務処理

ア 個別業務仕様書の内容に基づき円滑かつ適切な運営、総合的な進捗管理・調整等を行うこと。

イ 個別業務仕様書に記載の内容は、令和7年度末時点の業務に関する情報や作業工程、想定取扱件数を示したものであり、ウに記載するような要因により、変更が生じる可能性があることについて留意すること。

ウ 別紙3の備考欄（将来的な業務スキームの変更、取扱件数の増減に関する予測、現在の外部委託の有無等について記載）に記載のある要因のほか、制度改正や組織変更、システムの改修等により、業務計画や個別業務計画書等の更新が必要になる場合には遅滞なく、適切にこれに対応すること。また、個別業務の全体的なスキームの再構築やシステムの改修等についても本市と連携し、必要な支援や業務構築などを実施すること。

（3）問合せ対応（コールセンター）

別紙3、別紙4に記載する個別業務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。

ア 問い合わせ内容への回答

住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。

イ 申請書様式等の資料送付

住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。

ウ 電話による申請の受付

電話を通じた申請があった際には、業務マニュアル等に従い受付作業等の事後処理を適切に行うこと。

エ 本市へのエスカレーション

上記のアからウにおいて、堺スマート事務オフィスでは対応できない事象が発生した際には、速やかに業務所管課と連携して対応すること。

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、受注者から提案し本市と協議の上決定すること。

※留意事項

ア 業務の性質に応じて、コールセンターを堺スマート事務オフィスとは別の場所に設置する方が効率的と考えられる場合には本市と協議し、設置場所・運営方法・本市及び堺スマート事務オフィスとの連携方法等について決定すること。ただし、それにかかる経費については、受注者の負担とする。

イ コールセンターにおいては、全通話録音機能を備え、録音した通話内容は容易に検索・再生が可

能な環境を構築すること。

ウ 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住民対応において、住民の利便性や満足度を向上させるための生成 AI などの ICT ツールの導入・運用など

（４） BPR 業務（DX 等の業務改善策の検討・市への提案・実施等）

ア 受注者は、本業務が対象とする個別業務（「４ 追加候補業務の検討・追加」の追加業務を含む）について、全体の業務量（工数）を５年間で 35%削減[※]することを目標に継続的に業務の効率化やコスト抑制につながる ICT ツールの活用を含む改善策を検討し、本市へ提案し協議を行うこと。なお、改善策の検討に当たっては、業務効率化の観点に加え、手順のオンライン化などによる住民の利便性の向上や処理期間の短縮などの住民サービスの向上の観点からも検討すること。

※契約当初に受注者が想定（公募プロポーザルにおいて提案）する個別業務の運用体制（年間を通じた業務従事者の配置計画）及び業務時間を基準として、個別業務計画書等の作成、更新時に想定する運用体制及び業務時間の削減率を測定。

イ 受注者は、業務計画書において BPR 業務についての基本的な方針、短期的（目安：契約開始から 2 年目まで）、中長期的（目安：契約開始から 3 年目以降）な計画を定めることとする。

また、確実な業務の推進に向け、本市と協議の上、活動指標や成果指標の設定を検討し、状況に応じてこれらを見直すこととする。

ウ 受注者は、それぞれの提案内容について業務改善及び新規提案計画書を作成し、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施後の改善効果測定までの一連の流れなどを管理すること。

エ 業務改善策の検討・設計・業務量削減効果、住民サービスの向上に関する効果等については、随時本市へ協議・報告することとし、本市と協議の上で決められた時期に契約内容の見直し等に関する協議を実施すること。

オ 上記の報告・協議を行う際には、業務改善策検討結果の報告資料のほか、使用ツール等についても本市へ提出すること。

カ ICT ツール等を導入する際は、運用方法等がブラックボックス化しないように設計書等を作成し、本市の承認を得ること。

キ 業務改善を検討する際には、原則、本市が既に使用環境を有するソフトウェアやハードウェアの活用を前提とすること。

ク 本市が使用環境を有さないソフトウェアやハードウェアの利用を検討する場合には、本市が既に使用環境を有するソフトウェアやハードウェアによる対応が困難である理由を詳細に示した上で、市と協議すること。

ケ 本業務の推進により業務リソース（業務従事者や運営コストなど堺スマート事務オフィスの運営等に要するリソース）の縮減が図られ、余剰となる業務リソースが生じた際には本市と協議を実施し、原則、これらの業務リソースを対象業務の拡大へ活用すること。

3 運営管理

(1) 対応状況、対応内容、対応件数の管理

- ア 対象となる個別業務ごとに、処理状況（受領済、返送済、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住民の状況・背景や職員の対応内容等）、対応件数等を常時把握・記録し、行政総務課及び業務所管課と共有できる仕組み（業務の進捗管理ツール等）を整備すること。
- イ 業務運用月ごとに対象となる個別業務ごとの、処理状況（受領済、返送済、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住民の状況・背景や職員の対応内容等）、対応件数、対応時間、対応者等を取りまとめた業務月報を作成し本市へ報告すること。
- ウ 月報の提出と合わせて、毎月定例の報告会を実施し、第2章で定める業務内容に関する進捗管理等について、本市との情報共有、調整等を実施すること。
- エ 対応状況、対応内容、対応件数等を分析することで、業務の効率化や品質向上を図ること。
- オ その他の管理や活用方法等については、受注者が提案し本市と協議の上で決定すること。

(2) 品質管理

対応状況、対応内容、対応件数の管理について、毎月、業務月報の中で取りまとめ本市へ報告を行うこと。要求水準を満たさなかった場合は、課題・要因を分析するとともに要求水準の達成に向けた改善策を提示し、本市の承認を得た上で実施すること。

(3) 危機管理体制の構築

受注者は、個人情報の取扱いや住民対応等におけるトラブルの未然防止対策などを講じること。
また、万一トラブルが発生したときの危機管理体制を確保すること。

ア トラブルの未然防止

- ① 住民等の個人情報を取り扱うことから、書類及びデータの破損・紛失・無許可の持ち出しなどが発生することがないように十分な対策を講じること。
- ② 住民等の対応の際には、常に規律正しく好感が持てる態度と言葉使いを心がけ、迅速かつ丁寧に対応すること。また、統一した対応を取ること。なお、受注者は上記に示すような適性を欠く要員については、速やかに受注者の責任において業務遂行能力を有する者と交代させること。
- ③ 住民等からの問合せに対する回答に疑問点が生じた場合は、現場責任者等を通じて直ちに業務所管課に確認を行い、適切に対処すること。

イ 事故発生時の対応

事故等の発生を確認したときは、直ちに行政総務課及び個別業務の所管課に報告するとともに、必要な措置を講じること。また、その発生原因が受注者にあるときは、受注者が責任を持って適切に対処し、直ちに「事故報告書（書式は任意）」を提出すること。

なお、事故発生時の具体的な対応フローやタイムライン等については、受注者が業務取扱開始前までに提案し、本市の承認を得ること。

ウ 非常緊急時の対応

履行時間以外においても統括責任者又は現場責任者は非常時や緊急時の対応のため、常に連絡を取れる状態にしておくこと。その他、非常時や緊急時の対応が必要になった場合も、直ちに行政

総務課及び個別業務の所管課と協議し、必要な措置を講じること。

(4) 利用者向けアンケートの実施

堺スマート事務オフィスを利用した住民に対して、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、受注者から提案し、本市と協議の上、決定することとする。アンケート結果については、分析可能な形で集計を行い、集計結果とあわせて本市に報告すること。

4 追加候補業務の検討・追加

本契約期間中に本市職員の年間業務量 約 6 人工[※]以上の業務量を追加することを目標に、毎年度 5 業務程度の追加候補業務の検討を実施すること。この検討結果を踏まえて本市と協議を行い、本市が認めた場合には変更契約を締結し個別業務を追加することができることとする。

※6 人工 = 1,860 時間（フルタイム勤務時間（7.75 時間 / 日） × 20 日（1 か月） × 12 か月） × 本市職員 6 人相当 = 11,160 時間

(1) 検討スケジュール

ア 毎年 4 月に本市と協議の上で追加候補業務を選定し、9 月までに対象業務の本業務への追加による本市職員の業務負担削減効果等を本市に報告（提案）すること。

イ 契約初年度のスケジュールについては、本市と協議の上、決定すること。

ウ 年間業務量約 6 人工以上の業務量の追加を達成した場合や、業務の追加が次期契約以降になる可能性が高い契約終了年度（令和 12 年度）においても、特段の事情がない限りは毎年度 5 業務程度の追加候補業務の検討を継続して実施すること。

(2) 調査

ア 本仕様書の第 1 章 本業務の概要に記載する「背景及び目的」や「基本的な考え方」を踏まえ、受注者が有する知見やノウハウ、他自治体における先進事例などをもとに、職員の最適配置や住民サービスの向上に資すると考えられる追加候補業務を本市と連携、協議の上、選定すること。

イ 追加候補業務を所管する部署に対して業務概要や業務プロセス等を調査し、業務内容・特性や業務量などの現状を把握・分析すること。

ウ 追加候補業務を堺スマート事務オフィスで処理する場合の費用について試算すること。

(3) BPR

ア (2) の調査を実施する際、現状の把握・分析だけでなく、BPR の視点をもって追加候補業務の見直し・改善を提案すること。また、堺スマート事務オフィスへの委託化だけでなく、業務フローの見直しや ICT ツールの活用等による効率化など、委託化以外の業務改善効果を含めた検討についても行うこと。

イ 追加候補業務の見直し・改善を提案する際には、業務所管課において提案を踏まえた改善がなされるよう、対象業務の現状や課題を示した上で、業務改善策の内容、実施手法、業務改善効果（業務負担の削減や住民サービスの向上に関する効果）のほか、使用ツールや詳細な作業工程の業務改善前後のフローの比較イメージ、先進事例に関する情報についても具体的に示すこと。また、業務改善に要するハードウェア、ソフトウェアがある場合には、それらの内容や必要となるスペック、

導入に要する経費についても示すこと。

(4) 個別業務の再配分（個別業務の追加）

(2)、(3)の結果を踏まえて本市と以下の協議を実施の上、変更契約を締結することにより、「2 個別業務の運営」に記載する堺スマート事務オフィスで取り扱う個別業務に追加し、堺スマート事務オフィスで取り扱う業務を再配分することができる。

<協議内容>

① 受注者から本市に対し以下の内容を含む協議資料を提出。

ア (2) 調査の結果

イ (3) BPR の結果

ウ 協議時点における本業務全体の運用体制と業務時間、これらの削減率に関する報告書

エ 協議対象となる個別業務を堺スマート事務オフィスで処理する場合に想定される運用体制、業務時間、人件費をはじめとした経費

② ①の協議資料を元に以下の点について本市における審査を実施。

ア 本業務の背景・目的・基本的な考え方に沿うものかどうか。

イ 協議時点において既に堺スマート事務オフィスにおいて処理している個別業務との関係性、業務内容の類似性があるかどうか。

ウ 協議対象となる個別業務を、原則として既存の運用体制から生じた余剰リソースを原資に処理することが可能かどうか。

エ 協議対象となる個別業務を堺スマート事務オフィスにおいて処理することが、住民サービスの向上及び本市職員の最適配置に対して有効かどうか。

③ 上記の審査の結果を踏まえ、本市が個別業務の追加の可否について決定。

なお、業務を追加する場合は以下の点について留意すること。

※留意事項

ア 追加業務は、「2 (4) BPR 業務 (DX 等の業務改善策の検討・市への提案・実施等)」における既存業務の効率化に伴う業務工数の削減やコスト抑制により創出された余剰リソースを原資に履行することとし、契約当初に受注者が想定 (公募プロポーザルにおいて提案) する個別業務の運用体制 (年間を通じた業務監督者・オペレーターの配置計画) 及び業務時間を基準とした契約締結時の総数の範囲内とし、原則契約金額の増額は行わない。

イ 上記アにかかわらず、追加業務に掛かる費用、現行のオフィス運営コスト及び業務効率化によるコスト削減額、本市職員の業務負担削減効果を示し、本市の事前の承認を得た場合、変更契約により増額を行う場合がある。

5 業務の引継ぎ

本業務が終了又は他の事業者に変更となる場合において、市又は次期受注者が円滑に委託業務を遂行できるよう、受注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上で、本市及び次期受注者に対して最新の業務マニュアル、各種データ及び成果物の提供等を含め、業務履行に必要な情報等を

無償で引き継ぐこと。

なお、引継ぎの詳細については、本市と受注者が協議し双方合意の上取り決めることとし、引継ぎにおいて発生する費用については、受注者が負担すること。

(1) 引継書の作成

受注者は、委託業務の完了に当たり、第 3 章 3 に記載の成果物のほか、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受注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、並びに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

受注者は、契約終了の 6 か月前から、業務に支障をきたさないよう本市及び次期受注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本市及び次期受注者との引継期間を設け、確実に業務の引継ぎを行うこと。

引継ぎは、相手方の現場への立ち入り等を受け入れ、基本的に OJT (On the Job Training) で行うこと。また、本市又は次期受注者から資料等の請求があった場合、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。

特に業務が本市へ引き継がれる場合には、業務の継続性が確保されるよう、業務構築等に関する支援を行うこと。

(3) 契約満了後の問い合わせ対応

受注者は、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、本市の要請に誠意をもって対応すること。

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 年を想定している。

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。

第 3 章 業務履行の検査及び支払い

1 業務完了検査

受注者は、業務実施期間中(契約締結日から令和 13 年 3 月 31 日まで)、定められた納期までに成果物を納品し、本市の行う検査を受けなければならない。

また、本市が必要であると認めるときは、業務の処理状況について、受注者に対し随時検査を行い、又は報告を求めることができる。

2 品質管理項目、要求水準

受注者は、堺スマート事務オフィスの業務を定期的に評価し、サービス品質を維持・向上させるため、サービス水準を測り、本市・受注者の双方で確認し合える指標を作成し、本市と協議の上決定すること。

最低限管理すべき項目と満たすべき要求水準は次のとおりとする。

(1) 事務処理業務

管理項目	内容	要求水準
業務の処理誤り割合	各業務の処理（受領・製票・入力・審査補助）について本市より誤りを指摘された割合 (分子：指摘件数 / 分母：総処理件数)	2%未満
処理期限の達成率	処理期限のある作業等について、指定された納期限までに達成された割合 (分子：納期達成件数 / 分母：対象件数)	100%
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 (件数)	0件

(2) 問い合わせ対応業務

管理項目	内容	要求水準
初回応答完了率	1次担当者が回答した割合 (分子：初回応答完了数 / 分母：総応答数)	90%以上
完答率	受注者で問い合わせへの対応を完了した割合 (分子：完答数 / 分母：総問い合わせ件数)	80%以上

(3) BPR 業務

管理項目	内容	要求水準
業務削減率	受注者が削減した業務の割合 (分子：(BPR 前の業務時間数 - BPR 後の業務時間数) / 分母：BPR 前の業務時間数) ※契約当初に受注者が想定（公募プロポーザルにおいて提案）する個別業務の運用体制（年間を通じた業務監督者・オペレーターの配置計画）及び業務時間数を基準とする。	35%

3 成果物

(1) 本業務の成果物は、下表の成果物のほか、各個別業務仕様書で定めることとする。

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
	・フロアレイアウト資料	・堺スマート事務オフィス稼働開始1か月前
	・業務従事者名簿	・各業務運用2週間前
	・業務従事者に対する研修の実施計画書	・各業務運用2週間前
	・研修資料（業務マニュアル、FAQ等関係）	・各業務運用前

	資料含む)	
	・研修実施報告書	・各業務運用前
運営業務	・個別業務計画書	・各業務運用開始1か月前 及び毎改定時
	・業務マニュアル、FAQ、使用ツール	・毎改定時
	・業務報告書（月報）	・翌月10日
	・事故報告書	・事故発生時（直ちに）
	・業務改善策検討結果報告資料	年2回（9月、3月）※1
追加候補業務の 検討・追加業務	・追加候補業務調査報告資料 （BPRによる業務改善内容・効果含む）	9月※1
業務履行の検査	・サービス水準指標※2	・各業務運用開始1か月前
	・サービス水準指標自己評価結果	・翌月10日

※1 契約初年度のスケジュールについては、本市と協議の上、決定すること

※2 個別業務における住民サービスの向上に向けた指標（定量的指標の設定が困難な場合は定性的な指標）を含むこと

- (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当たっては、特に指定がない限り本市職員が、「Microsoft Office 365Apps」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。
- (4) 個人情報を含む電子データの納品方法は、本市指定の方法で行うこと。その他成果物の納品については、個別業務仕様書の定めのほか、本市との協議に基づき各納品指定日までに納品を行うこと。
- (5) 各個別業務仕様書で定められた本業務の成果品（各種計画やマニュアル等を含む。）に関する著作権は、検査完了時をもって受注者から本市に無償で譲渡すること。ただし、システムやプログラムに関する著作権はこの限りでない。
- (6) 本業務の遂行により受注者が作成または構築した ICT ツールなどのシステムやプログラム及びその関連成果物については、本市と受注者が協議し双方合意の上で取扱を決定する。
- (7) 受注者は納品された成果品について検査の結果、加除・訂正の指示を受けた場合、速やかにその指示に従うこととし、それに要する経費は受注者の負担とする。
- (8) 本市は、受注者に了解を得ることなく、成果品を複製・翻案し、公益上の目的に限りこれを第三者に利用させることができる。
- (9) 受注者は成果品を複製し、これを第三者に譲渡又は継承させてはならない。
- (10) 受注者は、本市及び本市の指定する者に対し、本業務の成果品に関する著作権者人格権（著作権法（昭和45年法律第48号）第18条から第20条までに規定する権利をいう。以下同じ。）を一切行使しないこと。

4 業務委託料及び支払い方法等

- (1) 委託料は本業務を履行するために必要な費用一切を含む。
- (2) 委託料については、受注者が提出する成果物（業務報告書（月報）をはじめ、該当期間中に提出

の必要が生じたもの)が、本市の行う検査を合格した場合において、受注者からの請求に基づき、請求日から30日以内に支払うものとする。

- (3) 四半期ごとの委託料支払額については、本市と受注者で協議の上、契約締結時に定める。
- (4) 業務量の増減、業務フローの変更等が生じた場合、当該年度の委託料については本市と受注者が協議の上、決定する。

第4章 業務遂行上の留意点

1 情報セキュリティに関する考え方

堺スマート事務オフィスで行う業務の性質を鑑み、受注者は以下の考え方を十分踏まえて業務を遂行すること。

(1) 個人情報の保護

電子データや帳票類をはじめ、受付・ヘルプデスク対応等により知りえた住民等の個人情報については、情報の漏えい、滅失、き損等の防止、その他個人情報の保護に必要な体制の整備及び措置を十分に講じること。

(2) 情報漏洩の防止

本業務に携わった者は、個人情報はもちろんのこと、業務の遂行を通じて知りえた情報を将来にわたって漏らさないこと。

(3) 資料等の適切な管理

本市が提供する一切のデータ、資料等については、適切かつ厳格に管理することとし、この業務以外の目的で利用、複写並びに複製をしてはならない。なお、個人情報が含まれる書類は業務終了後、必ず堺スマート事務オフィス内の鍵付き書庫等に保管し施錠すること。

(4) その他情報セキュリティ対策の実施

本業務の実施に当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他情報の保護に関連する各種規程等については本市職員と同様に遵守するとともに、個人情報の保護や業務上の機密の保持に留意すること。

2 関係法令等の遵守

受注者は、法令や条例、規則、規程のほか、情報セキュリティポリシーや堺市個人情報取扱事務の委託等に関する基準などの要綱等（以下「法令等」という）に基づいて適正に業務を遂行すること。また、受注者は、法令等及びこれに関する運用の改正・変更情報についても事前に積極的に収集し、業務所管課と共有し、今後の業務遂行に向けて準備を行うこと。

なお、本業務に関係する主な法令等は別紙3のとおりである。

ただし、当該資料に列記した法令等以外にも本業務に関係する法令等があることに留意すること。

3 公文書及び関係資料の作成保管及び書庫搬出入について

- (1) 受注者は、業務執行に際して公文書を作成する必要がある場合は、堺市文書規程に基づき公文書案を作成の上本市に提出し、公文書決裁完了後に、本市が定める年限まで適切に分類保管すること。
- (2) 上記(1)の業務を適切に執行するため、堺市文書規程その他の関係資料を事前に確認し、公文書に関する業務執行及び分類保管の準備を行うこと。
- (3) 上記の業務について不明な点がある場合は業務所管課に相談するとともに、一般的な業務執行及び保管に関する事項については行政総務課又は個別業務所管課に判断を仰ぐこと。

4 委託業務における指揮命令等

業務従事者への指揮、命令、管理、監督、指導並びに育成は、全て受注者の業務として責任を持って実行すること。

5 信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するに当たり、本市の信用を失墜する行為を行ってはならない。危機管理情報機器類の障害が発生した場合だけでなく様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、業務の遂行に支障をきたすことがないよう、十分に対応策及び緊急時の体制を整備すること。

6 業務システム端末の操作

本業務に関する業務システムの利用に係る ID については、必要数等を記載した受注者からの書面による申請に基づき、本市業務システム所管課の承認の上付与するが、利用に際しては以下の項目を順守すること。

- (1) 各業務システムについては、業務上必要な場合に限定して使用することとし、目的外使用や指定場所以外への持ち出しを禁止するとともに適切に取り扱うこと。
- (2) 業務従事者は、端末機の操作について本市業務所管課及び本市業務システム所管課の指示に従うこと。
- (3) 業務従事者は、常に個人情報の保護及び情報セキュリティに注意を払うこと。
- (4) 住民情報系システムを利用する際には、ID・パスワードによる認証に加え顔認証を行うこととし、該当する業務従事者は顔写真の提供などを行うこと。

7 堺スマート事務オフィス内の環境維持及び物品等の保守管理

- (1) 堺スマート事務オフィス内で火災等の事故が発生しないよう、受注者にて定期的に清掃を実施するほか、適正な維持管理に努めること。また、それに必要な備品については受注者にて準備すること。なお、発生した廃棄物については、本市の基準に沿って処理すること。
- (2) 本市が提供する備品等については、堺スマート事務オフィス外への持ち出しや、所定の利用方法以外の使用を禁止するとともに、最大限の注意をもって管理を行うこと。
- (3) 堺スマート事務オフィス内には、業務従事者の私物などの業務に関係のないものは持ち込まないこと。

スマートフォンなどの通信機器や USB メモリ、カメラ、ボイスレコーダーといった外部記録媒体についても、情報セキュリティの確保のため、堺スマート事務オフィス内への持ち込みは禁止する。

堺スマート事務オフィス内での使用がどうしても必要なものについては、現場責任者による持ち込みの許可、記録の上で持ち込みを認める。

8 制度改正・組織変更等に伴う仕様の変更・業務の再構築

制度改正や組織変更、システムの改修等の要因により、仕様の変更・業務の再構築が生じた場合には、本市と受注者が協議の上、仕様の変更を行うこととし、受注者は本市に協力すること。

9 一括再委託の禁止

- (1) 受注者は、本業務の全部を一括して、又は主たる部分を第三者に委託してはならない。
- (2) 受注者は、本業務の履行に当たり知り得た個人情報の処理を第三者に委託してはならない。
- (3) 受注者は、本業務の一部を第三者に委託しようとするときは、あらかじめ本市と協議の上、承認を得ること。
- (4) 受注者は、本市の承認を得て本業務の一部を第三者に委託したときは、この仕様書に定める事項を第三者に遵守させること。

10 苦情、事故の報告等

- (1) 住民等からの業務に関する苦情や本市への要望の内容、並びに対応状況等については、その性質別に情報整理した上で、全て本市へ報告すること。
- (2) 受注者は、業務履行上での重大な事務処理のミスや事故を発生させた場合は、直ちに現場責任者から本市に報告し、速やかに対応すること。また、対応完了後、本市へ遅滞なく書面をもって経緯、処理結果、再発防止策等について報告すること。また、秘密の保持又は個人情報の保護に係る苦情又は事故が発生した場合にも同様とする。
- (3) 上記(2)の書面によって、不明瞭な事項や疑義が生じる場合には、本市が受注者に対し確認を行い、説明を求めることができるものとする。

11 システムダウン時の対応

システムダウン等により情報機器が使用できない場合は、本市と協議の上、本市の指示に従って行動すること。

12 環境への配慮

本業務の履行においては、堺市環境方針に準じ、環境負荷の低減に努めること。

- (1) 本業務の履行に伴う温室効果ガス排出量とエネルギーコストの削減に努めること。
- (2) 4Rの推進による廃棄物の削減に努めること。
- (3) 業務に係る用品等は、堺市グリーン調達方針に従い、可能な限り堺市特定調達物品等（グリーン調達適合品）を使用すること。

- (4) 業務に関わる従業員に対し、堺市環境方針の理解及び業務と環境の関連について自覚を持つような研修を行うこと。

13 暴力団等の排除について

(1) 入札参加除外者を再委託先等とすることの禁止

ア 受注者は、堺市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札参加除外を受けた者又は同要綱別表に掲げる措置要件に該当する者を、再委託先並びに受注者及び再委託先の資材、原材料の購入契約その他の契約の相手方（以下「再委託先等」という。）としてはならない。

イ これらの事実が確認された場合、本市は受注者に対し、当該再委託先等との再委託契約等の解除を求めることができる。

(2) 再委託契約等の締結について

受注者は、再委託先等との再委託契約等の締結にあたっては、契約締結時には本市の契約約款に準じた暴力団排除条項を加えることとする。

(3) 誓約書の提出について

ア 受注者は、堺市暴力団排除条例第8条第2項に規定する暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を提出しなければならない。ただし契約書の作成を省略する契約の場合、もしくは受注者が国若しくは地方公共団体その他公共団体又は本市の外郭団体である場合はこの限りでない。

イ 受注者は、再委託先等がある場合には、これらの者から堺市暴力団排除条例第8条第2項に規定する暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を徴して、本市へ提出しなければならない。

ウ 受注者及び再委託先等が当該誓約書を提出しない場合は、入札参加停止を行うものとする。

(4) 不当介入に対する措置

ア 受注者は、この契約の履行にあたり、暴力団員又は暴力団密接関係者から、暴力団を利することとなるような社会通念上不当な要求又は契約の適正な履行を妨げる行為（以下「不当介入」という。）を受けたときは、直ちに本市に報告し、警察に届け出なければならない。

イ 受注者は、再委託先等が暴力団員又は暴力団密接関係者から不当介入を受けたときは、直ちに本市に報告し、当該再委託先等に対して、警察に届け出るよう指導しなければならない。

ウ 本市は、受注者が本市に対し、ア及びイに定める報告をしなかったときは、堺市暴力団排除条例に基づく公表及び入札参加停止を行うことができる。

エ 本市は、受注者又は再委託先等が不当介入を受けたことによりこの契約の履行について遅延等が発生するおそれがあると認めるときは、受注者がアに定める報告及び届け出又はイに定める報告及び指導を行った場合に限り、必要に応じて履行期間の延長等の措置をとるものとする。

14 その他

- (1) 本仕様書に示すほか、業務委託契約書の記載事項及び受注者がプロポーザル応募時に提出した企画提案書の内容を遵守すること。

- (2) 本仕様書に記載がない事項や疑義については、本市と受注者で協議の上、別途定めることとする。

庁内 LAN 接続端末及び利用ユーザ等に関する要件について

本市職員が業務で庁内 LAN 環境を利用するための端末は ICT イノベーション推進室で調達している。その他委託事業者が庁内等において庁内 LAN 環境を利用する必要がある場合のみ、持ち込み端末を利用してよいが、以下に留意すること。

1 基本要件

- (1) ユーザは制限ユーザ権限で運用。
- (2) ActiveX コントロールのインストール不可。
- (3) フォントについて、MS(P)明朝/MS(P)ゴシックについては、JIS 90 フォントを使用。
- (4) 外字フォント(EUDC)については、本市にて独自に作成したものを使用。
- (5) Flash Player の利用を不可とする。
- (6) クライアント PC にソフトウェアのインストールが必要な場合は、「必要性」「リスク（セキュリティや他のプログラムとの競合など）」「リソース消費（メモリの使用量、DISK 消費量、ネットワークトラフィックなど）」を明確に提示した上で、事前に本市の承諾を得ること。なお、現在稼働している業務アプリケーションに影響を与えるソフトウェアのインストールは認めない。
- (7) ソフトウェアのインストールに際して管理者権限が必要となる場合、必要性を明示した上で本市と事前に調整を行うこと。なお、利用する都度、管理者権限が必要となるものは認めない。
- (8) クライアント PC の端末設定（レジストリ/ファイルアクセス権/グループポリシー等）に関する設定の変更を要する際には、想定される影響範囲/リスクを事前に説明し、本市と協議後、導入業者にて設定変更作業を行うこと。
- (9) 今後公開される Microsoft からの修正プログラムや更新プログラム(Hotfix 等)の適用を行うため、各機能の動作保証についてサポートを行うこと。
- (10) 本市にて庁内 LAN 及び構成機器のリソース（リソース消費やトラフィック等）について分析を行っているため、当該システム導入に伴って変動した際には、リソース消費について説明を行い、また、指摘を受けた場合には修正または対策を行うこと。
- (11) OS・Office をはじめ、業務に必要なソフトウェアライセンスについては個別に調達を行うこと。
- (12) クライアント機のコンピューター名は●●（システムコード）+CL-XXXXXXXX とする。システムコードの無い場合は、MKCL+ -（課コード）+（調達年度）+XXX とする。サーバ機のコンピューター名は●●（システムコード）+SV-とする。システムコードの無い場合は、MKSV+ -（課コード）+（調達年度）+XXX とする
例：庁内 LAN システムのクライアント LACL-000001
システムコードがない場合のクライアント MKCL040200R7-001
- (13) クライアントの IP アドレスは固定とする。使用開始前に、庁内 LAN 保守より IP アドレス等を指定するため、受注者にて手動設定を行うこと。また、無線接続は原則使用せず、有線で接続すること。この

ため、RJ-45 で接続できる端末を用意すること。

- (14) インターネット接続設定は不可の為、庁内 PC からのインターネット接続は設定できないことに留意すること。

2 セキュリティ対策について

(1) ウイルス対策

- ・クライアントにはトレンドマイクロ ApexOne をインストールすること。なお、ApexOne ライセンスは初年度のみ受注者で用意し、次年度以降は本市が用意する。
- ・サーバには、トレンドマイクロ製品をインストールすること。(庁内 LAN 上に管理サーバが存在するため)
- ・サーバ・クライアントともに庁内 LAN の管理サーバに接続し、ウイルス対策ソフトのパターンファイルを常に最新化し、NW への接続前に必ずウイルスチェックを行うこと。
- ・ApexOne 以外のウイルス対策ソフトをサーバに導入する場合、ライセンス費用はすべて受注者で負担すること。
- ・導入する OS はサーバ・クライアントとも ApexOne がサポートしているバージョンとすること。なお、本市 ApexOne のバージョンは随時更新を行っているため、詳細は問い合わせを行うこと。

(2) 導入 OS・ソフトウェアの脆弱性管理について

- ・導入するクライアント・サーバで利用する各種ソフトウェアについて、サポートが切れないよう受注者が管理すること。
- ・導入機器・ソフトウェアにおいて、全庁的に影響が及ぶ可能性のある脆弱性が報告された場合、速やかに対応すること。
- ・Windows11 (GAC) 、M365Apps の機能アップデートについて、ICT イノベーション推進室調達の端末と同様に資源適用を受けることもできるが、事前検証に参加すること、資源適用による不具合対応は受注者で行うことを条件とし、適用資源の変更依頼等は一切受け付けしないことに留意すること。なお、Windows IoT 版は脆弱性管理を行っていないため、導入を原則不可とする。
- ・上記の資源配信を受けない場合や、個別導入のソフトウェアについてのセキュリティパッチ及び機能アップデートは受注者が行うこと。

(3) デバイス制御 (SKYSEA)

- ・クライアントに SKYSEA Client View をインストールすること。なお、なお、ライセンスは受注者で用意すること。
- ・本市にて接続デバイスは制限する。
- ・導入する OS は SKYSEA がサポートしているバージョンとすること。なお、本市 SKYSEA のバージョンは随時更新を行っているため、詳細は問い合わせを行うこと。

(4) ファイル授受システム (FENCE)

- ・USB メモリ等記録媒体へのファイルの持ち出しが必要な場合は、ファイル授受システム (FENCE-Works 連携モジュール) をインストールすること。
- ・ファイル授受システムの仕様上、Microsoft Edge のインストールが必須となる。

(5) ドメイン参加

- ・ドメイン参加は必須とする。このため、WindowsOS（Home エディションを除く）以外の導入は認めない。
- ・ローカルの Administrator ユーザは使用しないこと（デフォルトユーザは無効化し、管理者権限ユーザを別名で作成するなどして対応すること）。
- ・ユーザアカウントは受注者からの依頼に基づき本市が払い出す ID を利用すること。

(6) ユーザ管理

- ・上述の ID を利用すること。ユーザは本市で一元管理すること。

(7) グループポリシー

- ・庁内 LAN 端末と同じポリシーを適用する。
- ・個別ポリシーが必要な場合は別途本市と協議すること。

(8) 個別アプリの管理

- ・個別アプリはバージョンアップ等の運用を適切に行うこと。

(9) 不正接続防止

- ・庁内 LAN に接続する機器の MAC アドレス情報を提出すること。
- ・機器の故障時や入替時にも、適宜、MAC アドレス情報を提出すること。

(10) ライセンス

- ・上述ソフトウェアに係るライセンス等は受注者が用意すること。

(11) 持ち込み端末の取り扱いについて

- ・持ち込み端末は鍵付きの保管場所に保管する等、厳格に管理すること。また、廊下やロビー等、第三者が容易に出入りする場所における取り扱いを禁止し、原則本市庁舎内からの持ち出しを行わないこと。
- ・本市 NW に接続した端末は、撤去時まで他 NW に接続しないこと。
- ・持ち込み機器の撤去時は、ハードディスクの破壊または乱数等の複数回書き込みによるデータの完全消去などの処理（記録データを完全に復元不可能とする処理）を実施し、不要になった情報を消去した後撤去すること。