

## 第 6 期堺市総務事務センター委託業務（経理業務）

### 仕様書

#### 1 本業務の概要

##### 1-1 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、落札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、本仕様書の主旨に従い、本市及び受注者の協議の上、決定するものとする。

##### 1-2 背景及び目的

堺市では、これまで人件費の削減やアウトソーシングの推進など他市に先駆けて行財政改革を継続的に行ってきたが、本市を取り巻く状況は依然として厳しく、高齢化等の急激な進展と生産年齢人口の減少は、福祉・医療費等の社会保障費の増大や今後の税収の減少等、財政運営にいっそう大きな影響を及ぼすことが予測される。

このように経営資源の制約のある中で、高齢化等の社会経済情勢や不測の事態への対応も含めた弾力的な財政基盤を構築しなければならない。

社会経済情勢の変化や新たな市民ニーズに対応しながら市民サービスの水準の維持・向上を図っていくためには、限られた職員で効率的に業務を進めることが求められており、そのために、AI・RPA・ICT等を活用した仕事の改善・改革を進めるための仕組みを構築し、継続した改革による限られた資源の最適化が求められている。

このような要請に応えるため、本市では、庁内の光熱水費の支払い、学校園の物品等の支払い事務などの市民に直接サービスを提供しない業務（以下「総務事務」という。）を民間事業者へアウトソーシングすることで、限られた人的資源を最大限に活用することを目的としつつ、業務を集約し処理を行うこと、かつ、集中処理に ICT 技術を適用することにより業務の効率化を実現しつつ、「総務事務センター」の運用を行っている。

##### 1-3 総務事務センターの基本的な考え方

総務事務センターは、本市と受注者が適切に役割分担し、適宜、連携・協力を行うことで効率的な総務事務の運営を実現することに加え、関係部局と連携を図りながら更なる事務改善を推進する役割を担っている。

これまでに、本市及び総務事務センターを受注した事業者が蓄積した、業務に関する法令知識や事務処理のチェックポイント等を活用し、受注者や担当者が交代してもサービスレベルを維持して業務処理が継続できるよう、必要な知識及びノウハウの“見える化”、明文化を進めている。

令和 8 年 10 月以降の第 6 期堺市総務事務センター委託業務においては、これまでの運営において得た知識、ノウハウを引き続き継承、発展させることに加え、人による作業だけに頼らない AI・RPA・ICT 等を活用することによって、より効率的で簡素な運営の実践をめざす。

#### **1－4 受注者に求めること**

「1－3 総務事務センターの基本的な考え方」等を踏まえ、本市が受注者へ求めることは主に以下の3つである。

##### **(1) 効率性、利便性、正確性の向上**

総務事務センターの目的である「人的資源の再配置」を実現するため、「書類のチェック」、「手続の確認」等の作業について本市職員の関与を最小限にすること。

また、業務について関係法令等の知識を習得し、「正確な事務」を行うこと。

##### **(2) 業務の遂行状況の検証及びサービス品質の維持向上**

受注者が適正に業務を遂行できているのかどうかを、サービスの品質水準をもって判断するための指標づくりを行い、その指標をもって自らを定期的に評価し、サービスの品質維持、向上に努めること。

##### **(3) 継続的な業務改善の提案**

業務を遂行する上で生じる問題点を絶えず把握し、作業工程や業務システムの課題、その解決方法を提案すること、継続的・反復的に業務システムを利用する人的作業等について AI・RPA・ICT等を自ら導入・活用することによって、継続的に精度の高い納品ができるように努めること。

## 2 業務の内容

### 2-1 業務名

本業務の業務名は、「第6期堺市総務事務センター委託業務（経理業務）」とする。

### 2-2 履行期間

履行期間は、契約締結日から令和9年12月31日までとする。

### 2-3 業務範囲

受注者が行うべき業務の範囲は以下に示すとおりである。

ただし、各業務の詳細については「8 第6期堺市総務事務センターの稼働準備」以降を参照のこと。

#### (1) 第6期堺市総務事務センターの稼働準備に係る業務

- 庁内文書等の引継ぎ
- 本市が予め準備する業務マニュアル等の確認及び本市との調整を前提とした修正
- 本格稼働に向けたオペレーター等の要員育成
- その他総務事務センターの稼働に必要な準備事項

#### (2) 総務事務の業務遂行

光熱水費、後納郵便料金、電話料金、ETC 使用料、学校園の物品購入等に伴う支払事務を中心とした次の業務を遂行する。

なお、業務の詳細については、入札参加資格申請を行った事業者に対し、別途資料として業務マニュアルを提供する。

#### 【基本業務】

- 各種支払い事務に係る執行データ等の入力等の受付・確認
- 関連システムへのデータ入力・処理
- 個別受付の対応
- 制度案内・業務連絡等のための総務事務センターポータルサイトの更新
- 業務遂行マニュアルの作成及び本市との調整を前提とした更新
- 業務遂行に必要な公文書をはじめとしたドキュメント類の維持管理
- その他業務遂行に必要な業務

#### 【付随業務】

- 基本業務の業務遂行状況の把握・管理
- 必要情報の適正な収集・管理
- 受注者の体制における人員の退職や異動に伴う堺市側の負担が増加しない形での知識継承
- その他基本業務の遂行に必要な業務

#### 【業務実施における留意事項】

- 本市の総務事務は法令等によってその内容や事務処理方法が定められている。

受注者は、当該法令等において必要とされる一連の業務を担うこと。

○法令等の改正により制度変更が生じ、結果として事務処理方法の変更、新たな業務の追加、処理件数の増加等が発生することは十分に想定されるが、このような場合においても受注者は、当該変更、追加、本委託業務の範囲内として業務を行うこと。

○対象業務一覧、業務マニュアルに記載のない業務であっても、例えば、本来業務の支払事務について何らかの事情によりやむなく発生した変更手続、戻入組戻し等制度上、運用に伴って発生しうる事務についても、臨機に対応すること。

上記の変更に起因する委託料の変更等については、著しく工数の変更等が発生する場合に本市と受注者の協議により決定する。

### (3) サービス水準指標の作成及び検証

受注者のサービス水準を評価できる指標等の資料を作成すること。

また、作成した指標によるモニタリングの実施や、それに基づくサービスの品質維持、向上などの検証作業を行うこと。

受注者の組織内のマニュアル更新不備等による、業務の現状把握とオペレーターへの共有及び業務改善が不十分なことにより、堺市職員への同種の質問が繰り返し生じている場合には、サービス水準指標の評価は低いものとする。

### (4) 事務改善の提案

各職員、各課の庶務担当者等の事務負担の軽減又は総務事務センター内の事務の精度向上と効率化及び職員へのサービス向上が期待できるような事務改善の提案を行うこと。

### (5) AI・RPA・ICT等の受注者による導入・活用

(4)に関連し、AI・RPA・ICT等の導入により事務の改善を図ることができる場合は、受注者によりこれらの導入・活用を積極的に行うこと。

### (6) 業務関連システムへの習熟及び問合せ・業務遂行上の対応

受注者は業務における各関連システム（財務会計システムなど）について、稼働準備期間中に習熟すること。

## 2-4 業務の対象部門

(1) 業務を行うべき対象職員数は、令和8年4月1日時点において、以下のとおりである。

対象部門ごとの職員数等の詳細は、別紙1「堺市職員数（R8.4.1）」を参照すること。

フルタイム勤務職員 5,859人

短時間勤務職員 2,433人

合計 8,292人

(2) 学校園経理事務の対象となる学校園数は次のとおりである。

幼稚園 4園 小学校 92校

中学校 43校 高等学校 1校

特別支援学校 3校

### 3 総務事務センターの要件

#### 3-1 設置場所及び執務（休憩含む）スペース

堺市堺区甲斐町東3丁2番6号 堺市保健医療センター5階 約33㎡

- ・詳細については、別紙2「作業場所図面（堺市保健医療センター5階）」を参照すること。
- ・一定期間の増員体制などにより上記以外の執務室で業務を行う場合は、本市と別途協議すること。なお、その際の執務室を確保するための費用は、受注者の負担とする。

#### 3-2 各庁舎・出先機関間の通送

堺市役所本庁舎（堺市堺区南瓦町3番1号）、各区役所等の各庁舎及び各出先機関との間における書類等の集配については、原則として本市が別に契約する通送便事業者を利用すること。

なお、大量の物品等を一斉に発送する必要がある場合や書類等を緊急に発送する必要がある場合は、当該発送の方法について本市と別途協議するものとする。

本市通送便により集配がされる施設（抜粋）		
本庁舎	中区役所	堺市立の各こども園
消防局	東区役所	堺市立各幼稚園
上下水道局	西区役所	堺市立各小学校
	南区役所	堺市立各中学校
	北区役所	その他市立の学校園
	美原区役所	各図書館・堺市博物館

- ※ 本庁舎及び各区役所等の拠点施設は1日1回の集配があるが、2日に1回の集配又は全く集配がされない施設も存在する。詳細については別紙3「通送便運行コース表（R8.4.1～）」を参照のこと。また、堺市負担の郵便等による送付が必要な場合もある。

#### 3-3 運営時間

ア 総務事務センターの運営日については、月曜日から金曜日までとする。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く。

ただし、法令、条例等の改正により、本市の開庁日時に変更が生じた場合は、別途本市と協議するものとする。

イ 執務室の受付窓口の開設及び電話対応については、アの運営日の9時から17時30分まで実施するものとする。

ウ 受注者の作業日及び作業時間は、原則として上記と同様とする。ただし、業務スケジュールや繁忙期、緊急対応等により当該作業日又は作業時間での処理が困難である場合は、本市と別途協議するものとする。

### 3-4 本市が貸与する物品等

本市は下表に示す物品を貸与する。

品名	数量等
会議・作業用机	6 台程度
事務用椅子	8 脚程度
書類保管庫（W800 D400 H1120）	2 台程度
電話機	2 台程度
電話回線（外線）	1 回線
電話回線（内線）	2 回線程度
庁内情報利用パソコン	最大 7 台程度
複合機（コピー・ファックス・スキャナ・プリンタ複合機能）ただし、FAX は共有	1 台

【備考】 数量は現時点での目安であり、本市と受注者で協議の上、契約時に定める。

上記以外に受注者が独自に持ち込む物品については、本市と受注者で協議の上、契約時に定める。

コピー用紙・筆記用具・マウス・シュレッダー等の事務消耗品については受注者が準備すること。

ただし、本市が貸与する上表の物品稼働に伴う消耗品（インクカートリッジ・LAN 線）、特殊な消耗品（堺市指定封筒・圧着はがき用紙）は除く。

提出書類等の保管書庫は、本市が別途用意する。

### 3-5 情報システムの利用環境

総務事務センターにおける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
庁内 LAN 用端末	執務室に 7 台程度配置し、委託期間中貸与する。
ユーザー ID	1 人につき 1 つの ID を付与する。
使用アプリケーション	Microsoft 365 Apps for enterprise (2026 年 3 月時点のバージョン)
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。
グループウェア	使用を認める。ただし、一部のコンテンツにはアクセスを認めない。
インターネット	ウェブ閲覧を原則不可とする。ただし、調達物品等確認サイト等、業務上必要なサイトについては許可する。

本市が想定する業務を遂行する上で必要な環境は上記のとおりであるが、受注者が必要な場合において、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。

- (1) 庁内 LAN への接続を行わないこと
- (2) ネットワークを構築する場合の LAN 敷設関係の費用は、受注者が負担すること
- (3) サーバは受注者が用意し、セキュリティ管理をすること

(4) 委託期間終了後におけるシステムの撤去費用は、受注者が負担すること

### 3-6 推進体制

ア 業務を遂行する上で、下表のとおり「マネージャー」、「リーダー」、「オペレーター」という3パターンの役割を設置し、各業務を期限内に履行できる要員配置とすること。

イ 配置にあたっては、労働基準法等関係法令を順守すること。

ウ 業務繁忙や重大なトラブル発生等の緊急対応時にも柔軟に対応できるよう、それぞれの役割において十分な要員を確保すること。

エ 業務履行上の事務処理誤り等の事故が発生した場合は、事案の性質に合わせて迅速かつ適切に対応することができる手順及び体制を整備すること。

オ 受注者の負担において、下表3パターン以外の役割を担うスタッフを配置しても差し支えないが、下表3パターンの役割を担うスタッフは必ず配置すること。

#### 【役割定義】

職責	主な役割	本市職員との関わり
マネージャー	全業務の責任者 ・センターに常駐し、リスク管理や品質管理など業務全体の進行管理を行う。	あり
リーダー	各業務の責任者 ・業務スケジュール管理及び確認、業務の現状把握とオペレーターへの共有及び業務改善を行う。 ・必要に応じてマネージャーを代行する。 ・個々の作業のスケジュール管理及び確認を行う。	あり
オペレーター	マネージャー・リーダー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整えること。

※推進体制については、別紙5「第6期堺市総務事務センター業務一覧（経理業務）」に記載の本市の想定人員を参考とすること。ただし、この想定人員については、受注者の人員の配置を制限するものではない。

## 4 業務遂行上の留意点

### 4-1 情報セキュリティに関する考え方

総務事務センター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ものとする。

#### (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得た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得た情報を漏らしてはならないこと。

#### (3) その他情報セキュリティ対策の実施

本業務の実施にあたっては、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。

### 4-2 関係法令等の遵守

受注者は、法令・条例・規則等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・条例・規則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、堺市担当課と共有し、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・条例・規則等は別紙 4「関係法令」のとおりである。

ただし、当該資料に列記した法令・条例・規則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。

### 4-3 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、堺市へ提出を行い、公文書決裁完了後に、一定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総務サービス課又は文書管理主担課に判断を仰ぐこと。
- (4) 作成年度の古い公文書の指定書庫への確認、使用頻度が低くなった公文書の指定書庫への台車移動、廃棄年限に到達した公文書の指定場所への台車移動等のマネジメントについては、受注者が行うこと。

ただし、公用車を使用する運搬が必要な場合については、堺市において対応するものとする。



## 5 全体スケジュール

主な業務をはじめとする全体スケジュールは、別紙 5「第 6 期堺市総務事務センター業務一覧（経理業務）」を参照のこと。

## 6 業務履行の検査

### 6-1 履行期日及び成果品

各業務（「2-3 業務範囲」を参照のこと）の履行期日や履行状況を確認できる成果品等については、以下のとおりとする。

業務	履行期日	成果品
第 6 期堺市総務事務センターの稼働準備	令和 8 年 9 月末日	文書引継ぎ完了報告書 詳細確認事項報告書 要員育成報告書
総務事務の業務遂行	各業務締切日時	納品書
	毎月末	業務報告書
	令和 9 年 9 月末日	総務事務遂行マニュアル
	令和 9 年 12 月 28 日	業務引継ぎ書
サービス水準指標の作成 及びサービス品質の検証	令和 8 年 9 月末日	サービス水準指標
	毎月末日 (令和 8 年 10 月以降)	サービス水準指標自己評価結果 (業務報告書の別添として)
事務改善の提案	令和 9 年 6 月末日及び 令和 9 年 12 月 28 日	事務改善提案書

### 6-2 検査の方法

各業務の履行状況については、成果品（「6-1 履行期日及び成果品」を参照のこと）の内容を確認することにより検査を行う。また、主な検査項目は以下のとおりとする。

なお、成果品の内容だけでは履行状況を確認できない場合は、別の手法により検査を行うものとする。

検査対象 (成果品)	主な記載項目	主な検査項目
文書引継ぎ 完了報告書	文書名 引継ぎ日時 保管場所	○引き継がれた庁内文書がすべて記載されているか ○記載された庁内文書が所定の場所に保管されているか ○引継ぎ漏れている庁内文書はないか
詳細確認事項報 告書	確認日時・事項 加筆・修正事項 補足内容	○本市と受注者で確認した事項の具体的な記載の有無 ○加筆、修正を行った事項の具体的な記載の有無 ○その他補足事項の具体的な記載の有無
要員育成	研修計画・内容	○業務に必要な研修等が十分行われているか

検査対象 (成果品)	主な記載項目	主な検査項目
報告書	指導記録	○立場や役割に応じて育成がなされているか
納品書	納品日・件数 作業内容の種類	○納品物の内容が適正なものになっているか ○納品期限内であるか
業務報告書	処理日 処理件数 処理内容 検討事項	○処理内容や処理件数等が明確にされているか ○受付内容や受付件数等が明確にされているか ○業務遂行上の問題点等が明確にされているか ○業務遂行時に発生した問題に対する対応の方向性が明確にされているか ○総務事務センターポータルサイトの更新状況等が明確にされているか ○本市との調整事項などが明確にされているか
総務事務遂行マニュアル		○本市に確認をとるなどして判明した具体的な作業を、わかりやすく追記しているか ○改善前のマニュアルでは理解しづらかった部分について、わかりやすい表現に修正しているか ○事務フローの変更が明確に反映されているか
業務引継ぎ書	処理状況 今後の作業 特記事項	○各作業の処理状況が明確に記載されているか ○特に処理中の案件については、「どのような状況」で「次にどのような処理をしないとイケない」のか等を具体的に記載できているか ○その他、次の受注者が業務を遂行する上で気をつけるべきことが明確に記載されているか
サービス水準指標		○業務遂行の水準を客観的に評価できるような項目、評価基準となっているか ○業務遂行の全般を評価できるようなものになっているか
サービス水準指標自己評価結果	モニタリング結果 検証内容	○作成したサービス水準指標の主な評価項目をモニタリングできているか ○各評価項目について十分な検証が行われているか
事務改善提案書	問題点 改善内容 改善効果	○業務の精度向上、効率化または職員へのサービス向上を図れるような提案ができているか ○改善に費用が必要な場合は、費用対効果等の検証が十分なされているか

## 7 委託事業費の支払い

### 7-1 委託事業費の支払い及び債務負担行為

本業務を安定的に遂行するためには、一定の契約期間を見据えた事業実施が必要であることから、令和8年度当初予算のほか、債務負担行為を設定している。

なお、各年度の支払金額については、以下のとおりとする。

#### ○令和8年度の支払金額

契約金額（消費税含む）の35%の金額を支払金額の限度とする。

#### ○令和9年度の支払金額

契約金額（消費税含む）の65%の金額を支払金額の限度とする。

### 7-2 支払い方法

委託事業費については、受注者から業務完了の報告（毎月）を受けた後に、本市が必要な検査（「6-2 検査の方法」を参照のこと）を行った上で当該検査を合格した場合において支払うものとする。

検査に合格した場合は、受注者は本市（堺市長）に対して、完了した業務に対する事業費を請求し、本市は請求のあった日から30日以内に受注者に対してそれを支払うものとする。

## 8 第6期堺市総務事務センターの稼働準備

### 8-1 稼働までのスケジュール

第6期堺市総務事務センター稼働までのスケジュールは、概ね以下のとおりとする。

- ・令和8年7月～9月 引継ぎ業務実施・人員の確保
- ・令和8年9月末 第5期堺市総務事務センター終了
- ・令和8年10月1日 第6期堺市総務事務センター稼働

### 8-2 庁内文書・業務の引継ぎ

#### (1) 概要

ア 総務事務センターの業務遂行を円滑に行うため、保存されている文書や資料の引継ぎを行うとともに、それらを整理し、保管すること。

イ 第6期堺市総務事務センターが稼働する令和8年10月1日までに、第6期堺市総務事務センター業務の内容について把握しておくこと。

ウ 業務内容の把握に当たり、第5期堺市総務事務センター受注者、第6期堺市総務事務センター受注者、堺市総務サービス課の担当者からなる会議を開催し、業務の役割分担、運営上の課題や解決方法等について情報共有を行うこと。

#### (2) 実施期限等

令和8年10月の第6期堺市総務事務センター稼働までに、第5期堺市総務事務センター受注者からすべての文書等を引き継ぎ、それらを所定の位置へ整理し、保管するとともに、第6期堺市総務事務センター業務完了後は速やかに業務引継ぎ書を本市へ提出すること。

### (3) その他

文書等の保管場所は、総務事務センター執務室内・堺市保健医療センター内の書庫を利用するものとする。

## 8-3 要員の育成

### (1) 概要

ア 第6期堺市総務事務センターを効率的に運営するために、マネージャー、リーダー、オペレーターなどの要員を適正に確保し、また必要な研修等を実施することにより、一定の業務スキルを持った要員を育成すること。

イ 要員の入れ替わりなどの事象が生じて、担当業務がスムーズに引き継げるように体制を整えておくこと。

ウ 第6期堺市総務事務センター設置後に順次要員の確保やその育成を行う場合は、総務事務センターが円滑に機能するために、要員のスキルや事務遂行意識の維持向上を図ることを目的とする。

### (2) 実施期限等

ア 令和8年10月の第6期堺市総務事務センター稼働までに必要な要員の確保及び育成を行うとともに、完了後速やかに「要員育成報告書」で本市へ報告すること。

イ 第6期堺市総務事務センター稼働後に順次要員の確保やその育成を行う場合は、その計画についても「要員育成報告書」にて併せて報告すること。

## 8-4 業務設計書の確認・修正

### (1) 概要

ア 業務遂行時の具体的な作業内容はもとより、業務上使用する帳票の確認や本市との役割分担など業務内容をより明確にするため、本市が予め準備する業務マニュアル等の業務設計書の詳細について確認すること。

イ 必要に応じそれらを加筆し、修正を行い、又は補足資料等の業務遂行に適したドキュメントを作成すること。

ウ 各ドキュメント類の確認、遂行時の体制、業務遂行内容の確認方法に加え、確認の結果明らかになった課題等について、PDCAサイクルに留意した業務設計を行うこと。

### (2) 実施期限等

ア 令和8年10月の第6期堺市総務事務センター稼働までに、業務設計書中の不明な点などについて本市とともに確認すること。

イ 確認後、その確認内容について「詳細確認事項報告書」で本市へ報告すること。

ウ ア、イの確認の結果、業務設計書の加筆、修正又は補足資料の作成等の作業が発生した場合は併せて報告するとともに、その際に加筆、修正後の業務設計書又は作成した補足資料等のドキュメントについても本市へ提出すること。

### (3) その他

ア 令和8年10月の第6期堺市総務事務センター稼働時には発生しない、又は発生してもピーク時に比べ作業量が非常に少ない事務における業務設計書の確認期日については、(2)の内容に関わらず、それらの（ピーク時の）「事務手続が発生する前」までとする。

イ 「どの事務について」、「いつまで」確認期日を延ばすかについては、令和 8 年 10 月の第 6 期堺市総務事務センター稼働までに「詳細確認事項報告書」で本市へ報告すること。

## 9 総務事務の業務遂行

### 9-1 業務の遂行

#### (1) 概要

ア 業務の遂行にあたっては次の 2 点を担保すること。

① 従来、職員が担うことによって培ってきた次の事項を継承する。

- ・業務の信頼性及び正確性
- ・業務に関する法令知識
- ・事務処理のチェックポイント等

② 次の事項に柔軟に対応して、正確な事務水準を保ち、業務処理を常に継続する。

- ・法令・例規・制度等の改正
- ・運用方法の変更

イ 上記アを適切に遂行するため、必要な知識やノウハウの“みえる化”、明文化を進め業務を維持管理すること。

ウ ア、イの状況の適切な把握のため、業務の進捗状況や課題等について共有することを目的とした受注者と堺市が参加する定例会議を開催し、情報ギャップの解消に努めること。

エ 各種提出の受付、必要データの入力など「8-4 業務設計書の確認・修正」において確認した業務を、業務設計書に基づき効率的に遂行すること。

オ 業務に関する問合せ・受付の対応を適切に行うこと。

カ 職員からの問合せ・受付事務の緩和や提出ミスの防止のため、必要に応じポータルサイトを利用した情報発信を行うこと。

#### (2) 実施期限等

各業務の実施期限等は業務ごとに異なるため、「5 全体スケジュール」や業務マニュアルなどの業務設計書等で確認すること。

なお、毎月の末日に、日々の業務処理件数や処理内容等の業務履行状況に関する事項について「業務報告書」で本市へ報告すること。

#### (3) その他

ア 業務に関する受付については、ヘルプデスク等、一括して受理する担当を設置する体制とするか、各業務担当で対応する体制とするかについては、受注者に一任する。なお、問合せ用の電話番号については本市で用意する。

イ 各部局の職員からランダムに発生することが想定されるため、下表の受付内容例等を踏まえ、業務遂行に支障が出ないように必要な措置を講ずること。

ウ 受付・対応履歴は記録し、管理すること。

エ ウの記録に基づいて、FAQ を作成し活用すること等により、センターとして統一的な回答を迅速かつ適切に行うこと。

主な問合せ・受付の種類	受付内容例
一般的な制度内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・具体的にどのような主旨、内容の制度なのか</li> <li>・この事例では制度の主旨にあうのか</li> <li>・どのようなものが対象となるのか</li> <li>・この文章や用語はどういった意味なのか</li> </ul>
提出の方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・提出すべき必要書類はなにか</li> <li>・どこへ提出すればいいのか</li> <li>・いつまでに提出すればいいのか</li> <li>・関係書類はどこで手に入るのか</li> </ul>
提出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・この箇所には何を記載すればいいのか</li> <li>・システムはどう操作するのか</li> <li>・記載や入力を誤ったがどう対処すればいいのか</li> </ul>
作業の進捗	<ul style="list-style-type: none"> <li>・以前に提出した件はどうなったのか</li> <li>・どのくらいで処理が完了するのか</li> <li>・事前に送付した書類は届いているか</li> </ul>

## 9-2 総務事務遂行マニュアルの作成及びドキュメント類の維持管理

### (1) 概要

受注者及び本市職員等の業務経験者が、何らかの事由で新規の者に入れ替わった場合でも業務に支障を生じないように、第6期堺市総務事務センターの稼働準備時期に準備する「業務設計書」に不足している情報等を検証し、「総務事務遂行マニュアル」を作成すること。

### (2) 実施期限等

総務事務センター内の業務の作業手順等について記載された「総務事務遂行マニュアル」を令和9年9月末までに作成し、本市へ提出すること。また、業務手順の変更があった部分については更新を行うこと。

## 9-3 業務の引継ぎ

### (1) 概要

令和9年12月の契約終了時に、令和10年1月以降の新受注者に対して、処理途中である事務や、提出者からの返答待ちになっている事務の種類やその状態等を、引き継ぐ必要があるため、常日頃から、提出や処理状況、返答待ち等を明確に管理し、新受注者が速やかに業務を遂行できるよう「業務引継ぎ書」を作成すること。

### (2) マニュアル

総務事務遂行マニュアルの整備を行い、新受注者が業務遂行を円滑に行えるよう、マニュアルを基に新受注者へ説明を行うこと。

### (3) 実施期限等

処理途中である業務の処理状況や注意事項等について「業務引継ぎ書」により契約終了日までに本市へ報告すること。

## 10 サービス水準指標の作成及び検証

### 10-1 サービス水準指標の作成

#### (1) 概要

総務事務センター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、受注者・市職員の双方で確認し合える指標を作成すること。

#### (2) 実施期限等

個々のサービス水準やそれらの評価基準等を示した「サービス水準指標」を令和8年9月末までに作成の上、本市へ提出すること。

#### (3) その他

令和8年の稼働準備期間において、第5期堺市総務事務センター受注者及び本市職員に情報収集及び協議を行い、サービス水準指標についての案を策定すること。

### 10-2 サービス品質の検証

#### (1) 概要

「10-1 サービス水準指標の作成」で示した指標を受注者自らモニタリングし、その改善策を検討することで、サービス品質を維持・向上すること。

#### (2) 実施期限等

毎月末日に提出する「業務報告書」の添付資料として、(1)により作成した「サービス水準指標」に基づき受注者が自己評価を行い、その結果について作成した「サービス水準指標自己評価結果」を本市へ提出すること。

## 11 事務改善の提案

#### (1) 概要

総務事務センターの運営について継続的な効率化、精度向上及び職員へのサービス向上を行い、本市及び受注者双方の負担軽減を図るため、総務事務センターの所掌事務の改善に寄与する提案を行うこと。

#### (2) 実施期限等

ア 令和9年6月末までに業務遂行上発生している問題点やその改善方法、あるいはそれにより期待できる効果等について、「事務改善提案書」を作成の上、本市へ提出すること。

イ 令和9年12月末日の業務終了時にそれまでに明らかになった課題・改善提案を踏まえた総括的な改革提案を本市に提出すること。

#### (3) その他

ア 第6期堺市総務事務センター稼働準備期間において、第5期堺市総務事務センター受注者の過程で明らかになった課題についても改善提案の対象とし、改善計画を作成すること。

イ 事務改善提案書に盛り込む改善提案について、それぞれの改善措置を取るまでのスケジュール・期限についても言及すること。

ウ 大幅な人員体制の見直し又は予算化の必要がないもので、かつ実施することで総務事務センターの効率的な運営に寄与すると期待できる事項（AI・RPA・ICT・システム等の自らの導入・活用・改善提案含む）に関しては、上記(2)の内容に関わらず、随時提出すること。