

豊田市行政事務センター
運営業務委託仕様書
(案)

令和7年6月
豊田市 総務部 情報戦略課

目次

1	業務名	2
2	趣旨	2
3	目的	2
4	契約期間等	2
5	業務日時	3
6	準備環境	3
7	業務内容	4
8	関係事業者との協力	5
9	業務履行場所	6
10	機器什器類等	6
11	費用	7
12	実施体制等	8
13	秘密の保持及び個人情報保護	10
14	リスク分担	11
15	納品成果物・期日	11
16	その他	12

1 業務名

豊田市行政事務センター運営業務委託仕様書

2 趣旨

本仕様書は、豊田市（以下「甲」という。）と受注者（以下「乙」という。）との間の本事業について必要な事項を定めるものとする。

3 目的

甲では、人口減少と少子高齢化が加速している中、限りある人材の有効活用と柔軟に対応できる体制の構築のため、「第2次豊田市デジタル強靱化戦略(2025年度～2029年度)」に沿って、業務の再構築（BPR）を行い、そのうえで業務委託を実施することで市民サービスの向上と業務の効率化を目指している。

甲では、上記の背景を踏まえ、業務集約に関する委託の検討を進めており、業務継続性を考慮しながら、市直営では思いつかない民間の創意工夫や効率的な考え方などを取り入れたいと考えている。本業務は、既存業務の一部を単に委託するものではなく、業務委託期間中に実施する標準化準拠システムへの移行にあわせた業務再構築へ対応を含め、乙には、市直営では思いつかない民間の創意工夫や効率的な考え方の提案を期待する。

4 契約期間等

(1) 契約期間 令和8年10月1日から令和11年3月31日まで

(2) 準備期間 令和8年10月1日から令和8年12月31日まで

（※令和8年10月1日から令和8年12月31日までは引継ぎのための準備期間とし、業務の実施は1月からを想定）

(3) 実施期間 令和9年1月1日から令和11年3月31日まで

(4) 契約形態 業務委託契約（想定）※準備期間を含む

5 業務日時

(1) 業務日

毎週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）に定める休日及び年末年始（12 月 29 日から翌年 1 月 3 日まで。）を除く。

(2) 業務時間

原則として、午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとし、繁忙期や定期的に発生する業務時間外にしかできない業務は、甲と協議のうえ、対応すること。

6 準備期間

契約締結手続き完了後、業務実施開始までの期間を準備期間とする。この間、遅滞なく業務を開始できるように、業務の引継ぎを完了させること。

7 業務内容

乙が行うべき業務の範囲の内、特に重要なことは以下に示すとおりである。

(1) 準備期間：委託業務の実施に向けた準備及び業務改善提案

ア 本番移行スケジュール・引継計画策定

甲は、行政サービスの質を低下させることなく円滑に委託対象業務の引継を完了するため、その実行を効率的かつ効果的に、確実性をもって実施する必要がある。乙は、これらが達成できる本番移行スケジュール、引継計画を作成すること。

具体的な引継方法は乙の提案をもとに甲と協議しながら決定するものとするが、一斉引継ぎではなく、段階的な移行実施等も含めた柔軟な提案を期待する。これらの内容について、乙は図表も用いて引継計画を詳細に記載し、甲に提案すること。

甲が準備期間に上記以外で委託を想定している業務は以下のとおりである。

(ア) 効率化のための準備作業

(イ) 年間のイベントやスケジュールの整理（日程計画の立て方のルール、雛形作成）

(ウ) 作業の統制や管理を行う仕組みの作成

イ 「業務一覧」に対する提案

本業務の詳細な委託範囲は業務一覧に基づき、乙の提案をもとに甲と協議のうえ、決定するものとする。なお、業務一覧に記載のない、いわゆる雑務についても業務範囲とする。

業務範囲において、法令の改正等により業務量に変動があった場合にも乙側の責任により柔軟に対応すること。ただし、大きな変動等が生じた場合は協議の上、仕様及び契約金額を見直すこととする。また、本業務は、「実施体制等」に記載のとおり、「偽装請負」について、その疑いを含めて徹底的に排除することに留意すること。

ウ 業務マニュアルの作成

乙は、準備期間で、現行の手順、工程を詳細に調査分析し、乙と甲の作業分担を明示したうえで、業務の標準化及び効率化のための改善提案を反映した「業務マニュアル（業務フロー及び業務記述書）」の作成・見直しを行うこと。標準準拠システム導入前に委託を開始するため、本番稼働後も新業務フローは段階的に修正が必要である点に留意すること。

また、乙は、当業務を円滑、適切に実施するため、業務実施状況の管理、監督体制や問題発生時の業務ルール、体制などを踏まえた業務マニュアル及び適切な回答を行うためのFAQなどの回答マニュアルを統合した「業務マニュアル」を作成すること。

エ 業務実施体制の構築

甲は、労働力の不足や未知のリスクが発生しても、本業務を滞りなく効率的に履行できるコミュニケーションや事務処理能力を備えた人員及び体制を求めている。本仕様書の要件を満たす業務実施体制及び構築計画を、本番移行スケジュール等に合わせて甲に提案すること。

オ コスト削減（契約金額の減額変更）提案

甲は、甲の歳入減少が見込まれる昨今の情勢下において、費用が下がるような工夫ができないかを継続検討している。本業務の内容を見直すことで、コスト削減(契約金額の減額変更)となるような民間のノウハウを活かした積極的な提案を期待する。

例えば、業務内容として、業務履行場所は甲庁内を原則とするが、内容を見直し、業務

の一部を庁外にある乙の事務センターに集約することや、アクティブシニアの雇用を積極的に行うことで、費用の削減が図れ、契約金額の減額が可能となること等が考えられる。ただし、業務内容の見直しは、積極的に採用したいとは考えているが、セキュリティや業務運営上のリスク等を法令等に照らし、甲で受入可能か検討が必要なため、コスト削減（契約金額の減額変更）の提案は追加提案とすることし、提案時の見積金額には（追加提案による減額変更の効果は）反映させず、追加提案の記載のなかで、別で金額（効果）を明記すること。本番移行後の長期的な追加提案も可能とする。なお、見積金額以外に追加費用が必要となる提案は一切認めないため、コスト増加となる提案はすべて見積金額に含めること。

(2) 実施期間：事務業務の実施及び運営管理、継続的な見直し提案

ア 事務業務の実施

主な委託対象業務は別添のとおりである（様式1 業務一覧を想定）。本業務の詳細な委託範囲は、準備期間で甲と協議したうえ、決定した業務一覧に基づくものとする。また、実施期間2年目以降から、甲と協議のうえ業務数は適宜追加すること。（追加する業務は、（様式1 業務一覧）に記載の類似業務（年間処理時間が500時間程度）を各年度20業務ずつを想定）

イ 「業務一覧」「業務マニュアル」の継続的な見直し提案

準備期間で作成した「業務一覧」「業務マニュアル」は、民間の効率化ノウハウや創意工夫を活かし、委託範囲や業務内容の見直しを随時行い、継続的に改善提案を行うこと。

ウ 定例会議及び業務所管課との個別会議

毎月1回定例会議を甲と開催すること。定例会議以外にも、必要に応じて本業務の実施に必要な打合せを甲及び業務所管課と随時行うこと。

エ その他データの利活用

乙は、その他、運用業務での実績データを蓄積し、そのデータを分析して、業務改善を行っていくこと。データを分析する能力については、事業者が主体的に高めていくことを期待しており、甲も協力するものとする。

(3) 業務実施計画書、業務従事者勤務予定表の作成・業務実績報告書

乙は、甲と協議のうえ、業務従事者への定期的な研修、教育訓練等委託業務に必要な業務実施計画書を各年月当初に、業務従事者勤務予定表を各月当初に提出すること。各様式は、乙の提案により甲と協議のうえ、別に定めることとする。

また、乙は、各月当初に前月の月次、各年度末に年次業務実績報告書を作成し甲に報告しなければならない。不適切な業務処理が認められる場合、甲は乙に対して是正を指示できる。

(4) 甲職員を対象とした研修実施（年1回程度、1回2時間程度を想定）

乙は、甲の人事異動に伴う業務の引継ぎのため、甲と協議のうえ、甲職員を対象とし、委託業務内容や偽装請負などに関する研修を実施すること。対象者は各業務所管課担当者を想定しており、各課5名を上限として実施すること。

5) 本業務の引継ぎ

契約期間満了後の引継ぎを円滑に行うために、乙は受託期間中に引継書を作成し、次期受注者に業務の引継ぎを行うこと。また、やむを得ない事情により、契約期間の途中で契約を解除する場合も同様とする。一連の作業は本業務範囲内として行うこと。次期受注者への引継ぎは、次期受注者の業務に影響が発生しないように誠意を持って対応すること。

8 関係事業者との協力

乙は、システム構築事業者が行う標準準拠システム導入における業務運用面の運用設計に関して、業務実施者の立場から積極的に提案を行い、関係者を巻き込んで業務を遂行すること。

9 業務履行場所

業務開始時の乙の執務スペースは、契約前交渉より、乙の提案をもとに甲と協議のうえ、決定するものとする。なお、提案時点では、提案内容に関わらず、全ての業務実施は本庁舎で行う前提で費用積算を行うこと。

10 機器什器等

- (1) 実施期間において、住民情報に関する業務実施に必要なシステム端末やプリンタ等の機器及びソフトウェアについて、原則、甲が用意し乙に貸与するものとする。詳細は以下の表のとおりとする。なお、以下の表にないものは、原則、乙が準備することとする。

区分	物品名等	
甲	機器等	システム端末、電話器、プリンタ
甲	ソフトウェア	基幹業務システム、あいち電子申請・届出システム kintone 等の各種アカウント
甲	用紙等	プリンタ用再生紙
甲	通信費	通信料（※）、郵送料、電話料金等
甲	光熱水費	水道、電気料金等
甲	什器等	事務机、事務用椅子、ロッカー
乙	機器等	プロジェクター、スピーカー等
乙	労務費	福利厚生、研修、交通費等を含む
乙	備品	紙、ノート、付箋、ペン等
乙	修繕費	乙の過失によるもの
乙	その他	運送・搬入・撤去に関する経費（梱包を含む）

※管理業務等に要する外部との接続するための通信料及び設備費は、乙が負担する。

- (2) 乙が業務効率化に必要であると判断した場合、甲が貸与する物品とは別に乙機器、物品等を持ち込んで使用することができる。その場合の詳細事項については、甲と乙で協議のうえで、下記を定める。

ア 乙による機器、物品等の持込み、撤去に際しては、必要最低限としたうえで、事前に書面にて甲に報告し、甲の許可を得ること。

イ 持ち込んだ物品、機器の管理を徹底すること、甲は一切の責任を負わないこと。

ウ 持ち込んだ物品、機器を一時的に庁外へ持ち出す際には、甲へ事前に報告を行い、甲の

許可を得ること。

- エ インターネット回線、電話回線の独自契約については、甲の許可を得ること。当該契約にかかる回線の費用は、乙が負担すること。
- オ 持ち込んだ物品、機器を甲のネットワークと接続しないこと。
- カ 委託期間終了後における持ち込んだ物品の撤去に関する費用は乙が負担すること
- キ 持ち込んだパソコン等の機器に、本業務で使用するデータの取込みは一切行わないこと。
- ク 情報セキュリティ対策及び障害対策については、甲の情報セキュリティ基本要綱に基づき、甲と十分に協議のうえで規定を作成し、遵守すること。

(3) その他、設備・機器・備品に関して、下記に配慮すること。

- ア 持込みや設置に係る作業はできるだけ省力化し、短時間で作業を終えること
- イ 障害や事故が発生した場合においても、業務に影響がないようにすること。
- ウ 契約終了時には、貸与を受けた一切の物品を遅滞なく甲に返還すること。

1.1 費用

本業務の実施に際して生じる一切の費用は、本仕様書に明記されているものを除き、すべて乙が負担するものとする。

1 2 実施体制等

乙は、本業務を遂行するにあたり、業務実施計画書を作成し、統括責任者及び現場管理責任者を明記すること。また、業務量の変動に応じ、必要な業務従事者を適正配置し、適切な役割分担のもと効率的な運営が可能な体制を整備すること。具体的な実施体制については、乙の提案をもとに甲と協議のうえ決定するものとする。

(1) 業務実施計画書

乙は、本仕様書並びに甲が提供する

- ア 業務従事者の業務分担
- イ 業務従事者の研修計画
- ウ 欠員の場合の補充体制
- エ 業務継続計画（BCP）

なお、法改正や組織変更等による業務内容の変更があった場合は、甲と協議のうえ、内容の修正を行うこと。業務実施計画書（BCP）は、甲の業務継続計画（BCP）との整合を確認のうえ、必要に応じ修正を行い業務継続に可能な限り協力すること。

(2) 統括責任者の業務

乙は、甲との連絡調整や定期的なモニタリング（監視）業務などの実施にあたり、業務及び関係法令等に精通している「統括責任者」を選任し、業務に従事させること。また、法改正や組織変更等により業務内容の変更が発生する場合は、甲と協議のうえ、内容の修正を行うこと。

主な業務内容は以下のとおりとする、状況は適宜、全体定例会議でも報告すること。

- ア 運用開始に向けた準備（本番移行スケジュールの作成、引継計画、業務実施計画書の立案等）
- イ 甲との連絡調整（委託契約の締結・変更、契約上の疑義等）
- ウ 進捗管理
- エ 定期的なモニタリングの実施
- オ 業務実績報告書の作成と甲への報告（月次・年次報告等）
- カ 業務改善推進に関する業務（業務フロー等の再点検）

(3) 作業責任者の業務

乙は、本業務を現場で指揮・監督する「作業責任者」を選任し、常駐させ、業務に支障がないよう密に連絡を取り合うこと。また、「作業責任者」が不在となる場合（休暇・休憩時など）にその職務を代行する者を選任し、配置すること。

主な業務内容は以下のとおりとする。状況は適宜、全体定例会議で報告すること。

- ア 本業務のマネジメント全般（要員管理、業務履行スケジュール作成などの業務運営管理全般）
- イ 甲との連絡調整
- ウ 業務の質、精度の維持・向上
- エ 業務実績報告書の作成と市への報告
- オ 業務改善に関する業務（業務改善策の実施、マニュアル改訂等）
- カ 業務従事者の育成（研修の立案・実施）
- キ 業務上の連絡事項や注意事項の周知徹底
- ク トラブル発生時における業務従事者からの引継ぎとその対応

(4) 作業責任者及び業務従事者に対する教育研修

乙は、本業務の円滑な履行を図るため、業務に従事する前に作業責任者及び業務従事者に

対して、次に示す知識を習得するために必要な研修及び訓練を実施すること。

下記、ア～エについて、研修及び訓練を年度ごとに1回以上実施し、完了している旨を研修及び訓練完了報告書として甲に提出すること。

ア 業務知識の習得

業務を円滑に運用するため、作業責任者及び業務従事者は、対象業務の知識を十分に習得しておくこと。

イ 業務技能の習得

迅速な対応が行えるよう、作業責任者及び業務従事者は、機器類及びシステム操作方法（業務マニュアルの理解を含む）などの技能を十分に習得しておくこと。

ウ 個人情報の保護及び情報セキュリティに対する意識の向上

作業責任者及び業務従事者は、個人情報の保護及び情報セキュリティに関して現場従事者が遵守すべき事項、本業務の適切な履行のために必要な事項及び以下の関連法令等を習得しておくこと。

(ア) 個人情報の保護に関する法律（平成30年法律第80号）

(イ) 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）

(ウ) 特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（行政機関等・地方公共団体等編）

(エ) 豊田市個人情報保護法施行条例

(オ) 豊田市情報セキュリティ基本方針

(カ) 豊田市個人情報の取扱い及び情報セキュリティに関する特記

(キ) その他の豊田市の関係例規

エ 業務への心構え

現場管理責任者及び業務従事者は、職務の重要性を重視し、豊田市職員に準ずる心構えで対応すること。

(5) 業務遂行上の遵守能力

ア 乙は業務の遂行にあたり、業務内容に精通した作業責任者及び業務従事者を配置し、業務量に応じて適切な人員を配置するなど、常に円滑に業務を実施できる体制をとり、業務の停滞等が生じないよう万全を期さなければならない。

イ 乙は、次に掲げる点に留意し作業責任者及び業務従事者を配置すること。

(ア) 作業責任者及び業務従事者は、業務に相応しい服装とする。

(イ) 作業責任者及び業務従事者は、乙が用意する会社名及び氏名の記載のある名札を着用するものとする。

ウ 乙、作業責任者及び業務従事者は、業務遂行にあたり、甲の定める端末操作マニュアル等各種マニュアルにより業務を適切に行わなければならない。

エ 乙は、業務実施計画書に従い、業務従事者への指揮監督及び命令を行うものとする。また乙は、統括責任者及び作業責任者を通して甲と連絡調整を行うものとする。

オ 業務従事者への指揮監督及び命令は、乙が設置する統括責任者及び作業責任者が自ら行うものとする。また、統括責任者及び作業責任者は、業務の適正な遂行管理を図ることにより、偽装請負をその疑いを含めて徹底的に排除しなければならない。偽装請負に関してリスクを識別した場合、ただちに甲に報告し、リスク低減に向けた協議を行うものとする。そのため、乙は「労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準（昭和 61 年労働省告示 37 号）」や疑義応答集などを熟読し、完全に理解したうえで業務を適切に行わなければならない。

カ 乙は、甲から本業務の内容について適切に行われているか確認するために説明、報告または調査を求められた場合には協力しなければならない。

1 3 秘密の保持及び個人情報保護

- (1) 乙は、本業務の履行にあたり個人情報の保護に留意し、適切に処理するものとする。また、本業務上知り得た事項を準備期間中、契約終了後においても第三者に漏洩してはならない。
- (2) 乙は、情報セキュリティに関する基準及び業務に必要な資料等は不要なコピーや複製をしてはならない。コピー等が必要な場合は、甲の了解を得るものとし、業務終了時にすべて返還し、甲の確認を得るものとする。
- (3) 乙は、「個人情報保護」の各要件に違反したときは、甲より直ちにその事実及び経過について公表されても一切の異議申し立てをせず、かつ、第三者に損害を与えたときは、その損害に対する一切の責任を負わなければならない。
- (4) 甲と乙との契約関係書類において、個人情報の取扱いに関する条項を設け、さらに具体的な遵守事項を個人情報及び情報セキュリティの特記として定めるものとする。
 - ア 本業務は、甲の業務として、行政サービスを提供するため、乙は必要かつ十分な情報セキュリティ対策を継続して確保しなければならない。
 - イ 守秘義務違反に関する責任の所在及び処罰の内容を明確にし、周知徹底すること。
- (5) 甲職員は、地方公務員法及び地方税法等において守秘義務が課せられており、これらの情報について厳格な管理を行っている。このことを踏まえ、乙は、本業務の実施にあたって、甲職員と同水準の義務を課すため、豊田市情報セキュリティ基本方針、個人情報保護等関連法令個人情報の取扱いに関する条項、豊田市業務委託契約約款及び豊田市個人情報の取扱い及び情報セキュリティに関する特記をそれぞれ遵守するとともに、個人情報を含む税務情報・住民情報・生活保護情報等の厳格な管理に万全の体制を整備すること。

1 4 リスク分担

本業務において、甲又は第三者に損害等が発生した場合の責任及び負担の帰属は、本仕様書等に定めがあるものを除き、下表に定めるとおりとする。ただし、大規模な自然災害又は暴動その他不可抗力等、甲・乙いずれの責めにも帰さないものにより本業務の履行に重大な支障が生じた場合は、甲が事実確認のうえ、履行義務を免除することができる。

項目	内容	リスク分担	
		甲	乙
仕様変更	甲の指示による仕様の変更	○	
	乙の都合による仕様の変更		○
個人情報 の漏洩等	甲に帰する事由による個人情報の不正取得、漏洩等	○	
	乙に帰する事由による個人情報の不正取得、漏洩等		○
問い合わせ・ クレーム	本委託業務内容への問い合わせ・クレーム		○
	上記以外の問い合わせ・クレーム	○	
設備・機器 備品の損壊	乙の従事者による損壊		○
	上記以外の事由による損壊	○	
第三者への 賠償	乙の従事者による賠償		○
	上記以外の事由による賠償	○	
労務災害	乙の従事者の労務災害		○

1 5 納品成果物・期日

現時点で想定している本業務の成果物は、次のとおりである。乙は、契約締結後、速やかに業務実施計画書を作成し、納品成果物について甲の合意を得ること。

成果物	必要部数	提出時期
業務実施計画書（年間・月間）	電子媒体 1 部	各年度末・各月当初
業務従事者勤務予定表（月間）	電子媒体 1 部	各月当初
業務一覧	電子媒体 1 部	実施期間開始時
業務マニュアル	電子媒体 1 部	実施期間開始時
コミュニケーションルール	電子媒体 1 部	実施期間開始時
研修及び訓練完了報告書	電子媒体 1 部	適時
業務実施報告書（年間・月間）	電子媒体 1 部	各年度末・各月当初
業務実施報告書（日次）	電子媒体 1 部	当日業務終了時
業務実施報告書（随時）	電子媒体 1 部	随時
業務実施計画（BCP）	電子媒体 1 部	実施期間
本番移行スケジュール	電子媒体 1 部	準備期間開始時
引継計画	電子媒体 1 部	準備期間開始時

16 その他

- (1) 業務運営上の課題などについて、必要に応じて甲と協議及び報告を行える体制を整えること。
- (2) 乙は、個人情報の取扱いに疑義が生じたときは、甲と協議し、その指示に従わなければならない。
- (3) 関係法案等を遵守し、その他適用及び運用は乙の責任において的確に行うこと。
- (4) 本業務における成果については、甲に帰属する。
- (5) 本業務における成果物及び履行過程で得られたデータ等（写真、図表含む）の著作権は、甲に帰属する。
- (6) 本業務により作成した各種書類について、甲は乙又は乙以外の事業者へ委託し、版下の修正や再編集を行うことができる。
- (7) 乙は本業務を行うにあたり、原則対象業務の全部又はこの業務における主たる部分である7 業務内容「(2)実施期間：事務業務の実施及び運営管理、継続的な見直し提案」及び「(5)本業務の引継ぎ」を第三者に委託しないこと。ただし、やむを得ず主たる部分でない業務を委託する場合は、甲に「委託業務再委託承認申請書」を提出し、承認を得ること。
- (9) 本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて甲と協議を行い定めるものとする。