

仕様書

1. 件名

桑名市人事サポートセンター事業委託

2. 目的

本仕様書は、桑名市（以下「発注者」という。）と受注者との間の桑名市人事サポートセンター事業の業務委託の取扱いについて必要な事項を定めるものとする。

3. 履行期間

令和6年8月1日（予定） から 令和9年7月31日まで

4. 履行場所

桑名市役所、発注者が指定する場所

5. 履行日時

履行期間のうち、土曜日・日曜日・「桑名市職員の勤務時間、休暇等に関する条例」に規定する休日を除く日の、午前8時30分から午後5時15分までとする。また、業務繁忙期や緊急対応等、やむを得ない理由により時間外に業務を行う場合は、事前に協議するものとする。

6. 委託内容

受注者は業務委託予定である人事、給与、福利厚生等関係業務(別紙2参照)に掲げる業務及びそれに付随する次の業務を行う。

- (1) 庁内サイト等への通知文等掲載作業
- (2) 郵便物等の発送、受領
- (3) 電話、窓口対応及び関係部署等への連絡
- (4) 文書ファイリング等の文書管理
- (5) その他行政関連業務

7. 業務の水準

- (1) 受注者は、派遣職員に人事・給与・福利厚生制度、その他関連する諸制度及び法令等十分に理解させ、自治体職員と同等の知識を備えるため、事前に十分な教育訓練を実施した上で円滑に業務を実施する。また、履行期間内の制度改正に対する知識の習得や業務水準の低下を防止するため、適宜教育訓練を実施する。
併せて市職員に対し教育訓練の内容を報告し、双方が同等のスキルを確認する。

- (2) 窓口、電話応対については、不快感や不信感を与えることの無いよう、親切かつ丁寧な対応を心がけること。
- (3) 各業務に定められた期限内に業務が完了するよう、正確かつ迅速に事務処理を行うこと。

8. 業務実施体制

- (1) 業務を遂行する上で、必要なスキルを身につけるため、事前研修及び事務開始後に計画的な研修を行うこと。また発注者の新任職員に対して本委託業務に関して実地研修を実施すること。実地研修は事前に発注者と協議の上で計画的に実施すること。
- (2) 履行開始日から業務が平常に開始できるよう、履行開始日までにすべての年次業務について現受注者から業務引継ぎを受けること。
- (3) 業務に支障をきたすことのないよう従事者を確保し、適切な体制の構築及び人員の配置を行い、円滑な遂行に努めること。
また、受注者は契約締結後に、業務従事者の名簿及び勤務予定表を発注者へ提出し発注者の承認を受けること。(変更が生じた場合は、速やかに発注者に報告し、名簿及び勤務予定表の変更を行うこと。)
- (4) 受注者は、本業務の内容や流れを熟知し、現場を適正に管理できる知識や経験を有している現場責任者及び副責任者を常駐させること。休暇・休憩などにより不在の場合は、同程度のスキルを有する代行者を選任して現場に配置すること。
- (5) 業務従事者は、事務従事中はその身分を明確にするための名札を必ず着用すること、名札は受注者が用意すること。
- (6) 業務従事者は、WORD、EXCEL等のPCスキルの習熟があること。
- (7) 関係法令等を遵守し、適切な運用に努めること。その解釈に疑義がある場合は事前に発注者の判断を受けること。
- (8) 発注者又は受注者が必要と判断したときは、事前協議のうえ業務に関する打ち合わせを行うこと。

9. 責任者・副責任者

- (1) 責任者、副責任者は現場責任者として発注者との主たる窓口となり、以下の事項を行う。
 - ア 委託業務全体のマネジメント（問題解決も含む）
 - イ 業務管理・分析、業務改善のための課題抽出と改善策の提示
 - ウ 業務の質、精度の維持・向上
 - エ 繁忙期や業務量の変動に応じて業務が滞らないよう従事者の適切な人員配置
 - オ 各種調整業務、連絡事項の周知徹底
 - カ 従事者の労務管理（従事者欠損時の対応も含む）
 - キ 従事者の育成・研修計画の立案
 - ク トラブル発生時の迅速な対応
 - ケ リスク管理及び発注者への報告

- (2) 責任者、副責任者のいずれかは、業務の作業中に必ず立ち会うこととし、責任者については通年、業務従事の継続が可能な者を配置すること。なお、受注者は責任者、副責任者を変更する場合、事前に発注者と協議の上書面で発注者に通知するものとする。

10. 貸与品

本業務に必要なシステム機器、備品等については、以下の(1)～(4)の区分ごとに物件を定める。(物件名、数量等については、事前に協議の上定める。)

(1) 発注者が貸与する機器等

発注者は、本業務を受注者が円滑に履行する目的に限り、業務履行場所において発注者が所有する物件を受注者に無償で貸し与え、受注者はこれを使用する。物件の使用に必要な部品・消耗品、及び修繕・補修等の費用は全て発注者の負担とする。ただし、受注者の責めにより物件を滅失又は毀損した場合は、損害を発注者に賠償しなければならない。

受注者は、善良な管理者としての注意をもって物件を使用し、事前の承諾なく、物件を使用し、事前の承諾なく、物件を第三者に使用させてはならない。

また、貸与品について、発注者より返却の要請があった場合はこれに従わなければならない。

(2) 発注者が受注者と共用する機器等

発注者は、本業務を受注者が円滑に履行する目的に限り、業務履行場所において発注者が所有する物件を受注者と共有する。物件の使用に必要な部品・消耗品、及び修繕・補修等の費用は全て発注者の負担とする。ただし、受注者の責めにより物件を滅失又は毀損した場合は、損害を発注者に賠償しなければならない。

受注者は、善良な管理者としての注意をもって物件を使用し、事前の承諾なく、物件を第三者に使用させてはならない。

(3) 発注者の承認許可が必要なもの

発注者は、本業務を受注者が円滑に履行する目的に限り、業務履行場所において発注者が所有する物件について、受注者の使用承認申請を受け、発注者は受注者に使用許可する。

物件の使用に必要な部品・消耗品、及び修繕・補修等の費用は全て発注者の負担とする。

ただし、受注者の責めにより物件を滅失又は毀損した場合は、損害を発注者に賠償しなければならない。

(4) 受注者が準備する機器、負担するもの

受注者が本業務の履行に必要な物件のうち、発注者が貸与するもの、発注者と共用するもの、使用承認許可したもの以外は原則として全て受注者の負担とする。

11. 業務報告

業務の執行に関し、業務報告を作成し、定期及び発注者から求められたときに報告すること。また、業務履行確認及びサービスの質の向上、品質管理を維持するため、発注者に対し委託業務の履行確認評価調査を行い、業務内容の点検・評価、改善をすることにより品質の確保・高水準を維持及び向上するよう努めること。同様の調査を発注者が行うときには協力すること。

(1) 日次報告

ア 証明書届出書別受付・処理件数

イ 事務処理日報

(2) 月次報告

ア 日次報告まとめ

イ 事務処理月報

ウ 実績報告書

(3) 年次報告

ア 実績報告

イ 業務計画及び業務改善計画書

(4) 定例報告会

委託業務全般について、適宜、発注者と受注者は報告会を行うものとする。報告会において受注者は議事録を作成し、業務履行確認及びサービス水準の維持・向上などの業務改善に努めること。

12. 業務マニュアルの作成

受注者はあらかじめ、本業務の内容を十分に把握した上で、運営に必要な業務設計を行い、必要に応じて業務フロー図、業務マニュアルの作成をする。

その後、業務フロー図、業務マニュアルを修正するときは、内容を検証後、修正箇所を明確にした上で発注者へ提出し、了承を得ること。

制度改正等により業務内容に変更があった場合は、発注者が提供する資料に応じて、適宜業務設計・業務マニュアルを見直し、適切に内容の修正を行うこと。

業務遂行上、発注者と連携をとるために必要となる各種様式類については、発注者と協議の上適宜作成すること。

13. 支払いについて

月次の報告による履行確認後、請求に基づき支払う。

14. 個人情報の保護

個人情報の取扱いについては、「桑名市情報セキュリティポリシー基本方針」及び「個人情報の保護及び管理に関する特記事項」を遵守しなければならない。

15. 業務引継ぎ

受注者は、履行期間満了後に引き続き本業務を受託する場合を除き、履行期間終了まで（契約解除による契約終了の場合を含む。）に下記のとおり業務引継ぎを行うこと。なお、発注者が引継ぎ未完了と認めた場合は、履行期間終了後であっても無償で引き継ぎを行うこと。

発注者は受注者が下記の規定に違反し損害が生じた場合には、受注者に対してその損害額の賠償を求めることができる。

- (1) 受注者は、本業務に関し、貸与を受けた施設、機器、資料等を遅滞なく発注者に返還すること。なお、貸与されたものについて、損害が生じた場合は、受注者はその損害を賠償するとともに、施設については受注者の負担において現状に復旧させるものとする。
- (2) 受注者は、後任受注者が履行開始日から滞りなく業務を行えるよう、本契約期間中に発注者が指定する引継ぎ期間に円滑に業務引継ぎを行うこと。その際には、引継ぎ書を引継ぎ期間前に3部作成し、うち1部は受注者にて保管し、2部を発注者に提出し引継ぎを行うこと。
- (3) 受注者は、発注者及び後任受注者から資料等の請求に、発注者が不要と認めた場合を除き全て応じること。

16. 危機管理

システムや機器等の障害が発生した場合だけでなく、様々な障害、事故、災害など緊急事態が発生した場合においても、本業務の遂行に支障をきたすことがないように、十分な対応策及び緊急時の体制を整備すること。ただし、大規模な自然災害又は騒乱、暴動その他の人為的な現象であって、受注者の責めに帰さないものにより、本業務が遂行できなくなった場合は、ただちに発注者へ報告するとともに、身の安全を確保するための適切な対処をすること。

17. 損害賠償

受注者が本業務を行うに当たり、受注者の故意又は過失により、発注者又は第三者に損害を与えた場合は、受注者の責任においてその損害を賠償しなければならない。

（賠償の際は、第三者への謝罪、再発防止策等の立案も含む。）

18. その他留意事項

(1) 法制度改正・システム化等の対応について

人事・給与・福利厚生等の業務は、法令や条例規則等によってその内容や事務処理方法が定められており、法令や条例規則等の改正により制度の変更が生じるほか、システム化の導入等による業務範囲の見直し、処理件数の増減などの変更が生じることは十分に想定される。このような場合においても、受注者は本業務の範囲内として、変更に対応して業務を行うこと。

ただし、これにより、大幅な業務フローの変更及び大幅な業務量の増減が生じると判

断され、要員計画の見直し等が発生する場合については、発注者と受注者で協議の上、受注者は発注者に対応方法、スケジュール、費用等の提案を行うものとする。

(2) 人事給与システムについて

受注者は、発注者から貸与された人事給与システムの利用において、システムの不具合やその疑義が確認されたときは、速やかに発注者に報告しなければならない。

発注者は、受注者からシステム不具合の報告があったときは、状況の確認及び原因の調査を行いその結果及び対応を受注者に報告するものとする。

また、制度改正に伴う新機能の追加や、不具合改修、バージョンアップ等によるシステムの変更があったときは、発注者は、受注者にその内容を情報提供するものとする。

(3) 本仕様書に定めのない事項について、または疑義が生じた事項については、発注者と受注者が協議の上決定するものとする。また、仕様書における内容に変更があった場合、当事者間で協議の上、契約にて変更することができる。

19. 担当

桑名市役所 市長公室 人事課

電話:0594-24-1126 0594-24-1127

Mail: jinjim@city.kuwana.lg.jp

担当 人事研修係 安達

給与厚生係 伊藤一