

## 総務事務集中処理に係る労働者派遣業務及び総務事務集約業務の 企画提案に係る仕様書

本仕様書は、総務事務集中処理に係る労働者派遣業務及び総務事務集約業務の内容を記載したものである。提案者は、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。

### 1 業務の名称

総務事務集中処理に係る労働者派遣業務及び総務事務集約業務

### 2 実施主体

宮城県（以下「発注者」という。）

### 3 履行期間

契約締結の日から令和7年7月31日まで

### 4 業務の目的

本県では、職員の給与、旅費、福利厚生などの総務事務を1箇所で集約して処理する総務事務センター（以下「センター」という。）を令和5年8月に設置することとしており、本業務により、センターの設置準備と、本稼働後の運営を円滑に進めることで、行政事務の効率化を図るもの。

### 5 業務実施に当たっての基本事項

上記の目的を踏まえ、次により業務を履行する。

- イ 発注者との意思疎通が十分可能な体制を確立すること
- ロ 機密保持及び個人情報保護を確実に実施できる体制を確立すること
- ハ 業務を滞りなく確実に遂行できる体制を確立し業務を行うこと
- ニ 業務に従事する者（業務従事者）に適切な研修を行い、配置すること
- ホ 関係法令や業務マニュアル等に基づき業務を遂行すること
- ヘ 各システムの仕様変更等により業務処理方法が変更となる場合があるが、これに対応すること
- ト トラブル等の発生を想定し、危機管理のできる体制を確立すること
- チ 事務処理の効率化に努め、必要に応じて発注者に対し業務改善提案を行うこと
- リ 総務事務処理業務においては繁忙期があるため、適切に対応できる体制とすること
- ヌ 業務の一部を再委託する場合は、事前に発注者の承認を得ること

### 6 業務の内容

次の（1）及び（2）に掲げる業務を実施する。

#### （1）労働者派遣

労働者派遣により、従事者を派遣し、発注者の指揮命令により直接実務を行う。

イ 履行期間

令和4年10月1日から令和5年7月31日まで

ロ 業務内容

センターに集約予定の「給与関係業務」、「会計年度任用職員関係業務」、「旅費関係業務」、「福利厚生・共済関係業務」について、令和4年度に宮城県総務部分（対象職員数：約600名を想定）を試行的に集約するため、本県の事務ルール等を把握し、総務事務の実務の一部として、データ集計、PC入力作業、内容確認、問合せ対応などの定型的・補助的な業務を行う。

ハ 人員配置

4名

(2) 総務事務集約業務委託（履行期間：契約締結の日から令和7年7月31日まで）

上記（1）「労働者派遣」の業務経験と事業者独自のノウハウに基づき、業務プロセス調査として、本県の総務事務に関する課題や効率化に関する分析を行い、本県の総務事務集約の進め方等について適宜提案を行うとともに、県職員向けマニュアル、センター職員及び受注者側従事者（以下「スタッフ」という。）向けのマニュアル、総務事務関連のFAQ、総務事務手続きに関する案内ページを作成する。

令和5年8月のセンター設置（本稼働）以降は、センターに集約した総務事務に関する業務を実施する。

イ 業務プロセス調査 【集約準備業務】

- (イ) 本県の事務手続きの流れを整理し、発注者と協議の上、総務事務集約に当たっての課題を調査・分析するとともに、解決策等について助言すること。
- (ロ) センター本稼働後の事務を効率的に処理する提案をすること。
- (ハ) 調査結果から得られた課題、解決策、提案等を盛り込んだ業務プロセス調査報告書を作成すること。

ロ センター職員及びスタッフ向けマニュアル 【集約準備業務】

各種事務に関する要綱、要領、マニュアルなどの規程等に基づき、上記（1）「労働者派遣」と業務プロセス調査の結果等を踏まえ、センター職員及びスタッフ用の総務事務マニュアルを作成する。

- (イ) 主な対象をセンター職員及びスタッフとする。
- (ロ) 一連の総務事務の流れ（①各所属の職員が何を行い、②申請等の受付を担当するスタッフがどういった作業を行い、③センター職員がどのような確認等を行うのか等）を網羅的に整理したものであること。
- (ハ) センター職員とスタッフの役割分担を明示すること。
- (ニ) センターで確認・審査・認定等を実施するに当たってのポイント等を整理したものであること。
- (ホ) マニュアルの最少ページ数の目安は、別紙「総務事務業務リスト案」に記載の80項目に、県職員が対応する事務及び各所属で対応する事務の約60項目の計140項目×

1. 5ページ+手当関係の認定要領等20ページの計230ページ程度とする。

なお、下記（へ）及び（ト）への対応によるページ数の増減は可能とする。

- (へ) 対象事務の検索性を高める工夫や、制度改正時に容易に対象事務の内容を変更できる工夫、職員の問合せ等への即応に資する工夫、職員向けマニュアルやFAQ等と組み合わせた工夫など、センター職員及びスタッフが使いやすいものとする。
- (ト) その他、発注者と協議した内容を盛り込むこと。
- (チ) 各種事務に関する要綱、要領、マニュアルなどの現行の規程等のほか、必要に応じ、各種事務の記載内容に関する骨子・素案等について、発注者から提供する。
- (リ) 成果品については、電子データで納品すること。
- (ヌ) データの形式はWord形式のものとするが、他形式でも同程度の操作性があり、職員による更新が容易なものであれば、その優位性を示した上で他形式による納品を提案することは可能とする。

#### ハ 総務事務に関するFAQ

【集約準備業務】

上記イの業務プロセス調査や上記ロの県職員向けマニュアル等の内容を踏まえたFAQを作成する。

- (イ) FAQは、主な対象をセンターの職員及びスタッフとし、特にスタッフが県職員から総務事務に関する問合せを受けた際の回答補助資料として作成するものとする。
- (ロ) FAQは、一問一答形式とし、600問程度とする。  
なお、設問数は目安であり、発注者と協議し、適切な設問数を設定することとする。  
また、FAQ作成に当たっては、県の総務事務担当者等が判断に迷う複雑な事例などについて、別途情報提供する。
- (ハ) FAQは、事務内容毎に分類項目を設定するなど、見やすさ、検索の容易さに配慮した体裁にすること。
- (ニ) 制度改正や取扱いの変更が生じた際に、該当箇所を確認の上、更新しやすいよう工夫すること。
- (ホ) 設問に対する回答については、各種事務に関する要綱、要領、マニュアルなどの現行の規程等に基づいて作成し、発注者が確認する。
- (へ) 成果品については、電子データで納品すること。
- (ト) データの形式はExcel形式のものとするが、他形式でも同程度の操作性があり、職員による更新が容易なものであれば、その優位性を示した上で他形式による納品を提案することは可能とする。

#### ニ 県職員向けマニュアル

【集約準備業務】

センター設置に伴い、各所属の総務事務担当者が減少し、手続き等についての基本的な疑問等の解決が所属内で難しくなることが想定されるため、実際の申請等の手続きを行う県職員向けの総務事務マニュアルを作成する。

- (イ) 県職員用の総務事務マニュアルは、主な対象を各所属の県職員とする。
- (ロ) 総務事務センターで対応している業務内容について整理すること。

- (ハ) 総務事務に詳しくない職員が総務事務について確認したいときに活用できるよう、事象発生時にどのような手続きが必要なのかなどのポイント等を整理したものであること。
- (ニ) マニュアルの最少ページ数の目安は、別紙「総務事務業務リスト案」に記載の80項目に、県職員が対応する事務及び各所属で対応する事務の約60項目の計140項目(各1ページ) + 手当関係の認定要領等20ページの計160ページ程度とする。
- なお、下記(ホ)及び(ト)への対応によるページ数の増減は可能とする。
- (ホ) 対象事務の検索性を高める工夫や、事象発生時に必要な事務を漏れなく処理できるようにする工夫、FAQ等と組み合わせた工夫など、各所属の職員が使いやすいものとする。
- (ヘ) 制度改正時に容易に対象事務の内容を変更できる工夫など、センター職員が管理しやすいものとする。
- (ト) その他、マニュアルの機能を高めるための提案を行い、発注者と協議した内容を盛り込むこと。
- (チ) 各種事務に関する要綱、要領、マニュアルなどの現行の規程等のほか、必要に応じ、各種事務の記載内容に関する骨子・素案等について、発注者から提供する。
- (リ) 成果品については、電子データで納品すること。
- (ヌ) データの形式はWord形式のものとするが、他形式でも同程度の操作性があり、職員による更新が容易なものであれば、その優位性を示した上で他形式による納品を提案することは可能とする。

#### ホ 総務事務手続きに関する案内ページ

【集約準備業務】

- 各所属の職員が、より簡潔に、わかりやすく手続きに関する情報・様式にアクセスできるよう、各所属の職員を対象とした総務事務の手続きに関する案内ページを作成する。
- (イ) 各所属の職員の手続き漏れを防止するため、各種総務事務のほか、ライフイベント等が生じた場合に必要手続きがすぐ分かるよう、制度面・手続き面・システム面を網羅したポータルサイト的な案内ページとすること。
- (ロ) ライフイベント等とは、採用、転居、結婚、離婚、妊娠、出産・育児、入学・卒業、職員本人の病気・けが、家族の病気・けが、介護、死亡のほか、災害にあったとき、貸付を受けたいとき、任命権者が変わる異動、身分証等の紛失などを含むものとする。
- (ハ) 各種総務事務又はライフイベント等を選択すると必要な手続きの概要と様式、提出方法等が表示されるほか、関連する手続きが示されるなど、各所属の職員が円滑に手続きを進めることができるよう工夫すること。
- (ニ) 制度改正時等に容易に内容を変更できるなど、センター職員が管理しやすいものとする。
- (ホ) その他、円滑な手続きに資する案内ページの提案を行い、発注者と協議した内容を盛り込むこと。
- (ヘ) 各種事務に関する要綱、要領、マニュアルなどの現行の規程・様式等のほか、必要に応じ、各種事務の記載内容に関する骨子・素案等について、発注者から提供する。
- (ト) h t m l ファイル、C S S ファイル、イメージファイル等の総務事務の手続きに関する

る案内ページを構成する電子データを成果品として納品すること。

- (チ) 総務事務の手続きに関する案内ページは、発注者が県イントラネット上に掲載する。  
なお、県イントラネットでは外部ライブラリが利用できないため、ページ作成の際には留意すること。

へ 総務事務処理業務	【総務事務処理業務】
------------	------------

センターに集約した「給与関係業務」、「会計年度任用職員関係業務」、「旅費関係業務」、「福利厚生・共済関係業務」について、委託により業務を処理する。

具体的な対象業務等については、下記「8 対象業務」のとおりとするが、業務処理に必要な人員（スタッフ）を配置し、申請者である県職員からの問合せ対応、システムによる県職員からの申請内容確認及び修正等依頼対応、システム入力作業、給与等のデータ集計作業、申請関連データ・資料の整理作業等の業務を行うほか、必要に応じて、上記ロ、ハ、ニにより作成したセンター職員及びスタッフ向けのマニュアル等の更新を行う。

## 7 対象業務

対象業務の範囲については、「(別紙) 総務事務業務リスト」のとおり。

対象業務の所属及び人数は下記のとおり。

- (1) 対象所属 知事部局，企業局，各種委員会，教育委員会（学校を除く。）  
(2) 対象人数 約7,500人  
(正規職員，再任用職員，特別職非常勤職員，会計年度任用職員等)

## 8 業務実施要件

(1) 及び(2)の業務を総括し、発注者と連絡調整を行う総括責任者を設置すること。

なお、総括責任者は、他業務との兼務を妨げない。

- (1) 労働者派遣及び総務事務処理業務

### イ 業務の実施場所

宮城県行政庁舎（宮城県仙台市青葉区本町三丁目8番1号）又は宮城県自治会館（宮城県仙台市青葉区上杉一丁目2番3号）の執務室

ただし、仮稼働時と本稼働時で実施場所を変更する場合がある。

なお、実施場所変更に伴う引越等については、発注者側で対応する。

### ロ 業務実施日及び業務実施時間

#### (イ) 業務実施日

土曜日，日曜日，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～1月3日）を除く日

#### (ロ) 業務実施時間

原則午前8時30分から午後5時15分まで（実労働時間：7時間45分）

※午後0時から午後1時までの間を除く。

※発注者と協議の上、業務実施時間の変更を可能とする。

※業務実施時間外に実施する場合は、発注者と協議すること。

#### ハ 利用可能施設等

机，椅子，保管庫及び運用管理に要する事務用品，用紙類等の消耗品は県が支給する。

また，業務実施に当たって必要な資料（法令集等）は，発注者から貸与するが，許可無く複製及び業務実施場所以外への持ち出しを禁じる。

なお，契約期間終了後の際に全て返却するものとする。

品名	数量	備考
事務スペース（光熱水費を含む。）	—	・左記は現時点の目安である。 ・左記以外に業務遂行上必要な物品を独自に持ち込む場合は，協議の上決定する。
事務用机	40台程度	
事務用椅子	40脚程度	
庁内LAN端末機（ノートPC）	40台程度	
コピー機，プリンタ，保管庫	共用品	
電話機	20台程度	

#### ニ 使用ソフトウェア等

区分	ソフト名	Version	メーカー
庁内LAN 端末機（ノ ートPC）	Microsoft Windows	10 Professional	Microsoft
	Microsoft Internet Explorer	11	Microsoft
	Microsoft Office Standard	2016	Microsoft
	Adobe Reader	DC	Adobe
	庶務業務支援システム		
	給与支給システム		
	宮城県財務総合システム旅費サブシステム		
ChatLuck			ネオジャパン

※ソフトウェアについては，随時追加又は変更することがある。

#### ホ 業務処理体制

業務を円滑に継続して履行するため，次の体制又はこれに準ずる体制を整備すること。

(イ) 上記イの業務の実施場所又は発注者が指定する執務室で従事すること。

(ロ) 適切な人材を配置し，繁忙期やトラブル処理に柔軟な対応ができる体制とすること。

(ハ) 業務の繁閑や類似業務について，業務間の連携・協力が可能な体制とすること。

(ニ) 業務の品質管理の観点から，業務従事者等は，継続して従事できる者を優先的に配置することとし，交代する場合には，十分な引継ぎを行い業務に支障をきたさないようにすること。

(ホ) 庁舎内では，受託事業者名称，氏名等を掲載した名札を着用すること。

へ 従事者の技術力の目安

- (イ) 日本語による業務遂行に支障がない者であること。
  - (ロ) 庁内 LAN 端末機に標準装備しているオペレーションシステム、アプリケーションソフト等 (Microsoft Windows や Microsoft Office など上記二に掲げる使用ソフトウェア) の操作及び活用方法についての基礎知識を有し、職員の間合せに対し助言ができること。
  - (ハ) ウェブサイトの閲覧・活用経験があり、基本的な利用方法を教示できること。
  - (ニ) 一般的なビジネス電話対応を習得していること。
  - (ホ) 守秘義務を遵守できる者であること。
- ※下記(2) 総務事務集約業務との兼務は可能である。

ト 業務連絡会議等の開催

業務の進捗状況の報告、疑義確認、各種連絡、業務の改善その他円滑に業務を遂行するため、責任者等で構成する業務連絡会議を定期的に開催する。

また、業務実施に必要な連絡調整・打合せ等を必要に応じて随時、県職員と総括責任者等との間で行い、円滑な業務遂行に努めること。

なお、業務連絡会議等の議事録は、受注者が作成し、双方が一部ずつ保管すること。

(2) 集約準備業務

イ 業務計画書の作成及び進捗、コミュニケーション管理

(イ) 業務計画書

契約締結後10日以内に、実施スケジュール、担当者氏名及び職歴等の必要な事項を記載した業務計画書を提出すること。

(ロ) 進捗及びコミュニケーション管理

業務計画書に基づき、本県の総務事務に関する課題や効率化に関する調査及び分析を実施するとともに、発注者に対し報告・連絡・相談等を密に行い、円滑に業務を進めること。

ロ 助言等の実施

発注者の求めに応じ、随時、本県の総務事務集約に資する助言を行うとともに、庁内会議等にオブザーバーとして参加すること。

(3) 情報セキュリティ

イ 業務遂行に当たっては、関係法令等を遵守し、情報漏えい等個人情報の管理について体制の整備のほか、従事者への研修をはじめとした措置を十分に講ずること。

ロ 本業務に携わった者は、本県の定める「個人情報保護条例」(平成8年宮城県条例第27号)及び別記「個人情報取扱特記事項」等、情報の保護に関する各種規定等を遵守するとともに、個人情報の保護や業務上の秘密の保持を徹底すること。

## 9 契約期間終了に伴う引継

契約期間終了に伴う業務の引継ぎは、事業者間で行うこととし、下記に留意すること。

- イ 業務に支障が生じないよう、十分な引継期間を設けるとともに、引継方法、引継期間について、事前に発注者に協議し、承諾を得ること。
- ロ 引継ぎに要する費用は、事業者が負担すること。

## 10 報告書等

下記のとおり、紙又は電子データにより業務報告書等を提出し、検査を受けるものとする。

なお、協議の上で、内容を変更する場合がある。

- (1) 業務報告書（※報告単位及び内容は別途協議）
- (2) 状況報告書（随時業務実施状況やトラブル、運営に関する協議内容を報告）
- (3) 業務プロセス調査報告書（令和5年2月）
- (4) センター職員及びスタッフ向けマニュアル（令和5年2月及び随時）
- (5) 県職員向けマニュアル（令和5年6月及び随時）
- (6) F A Q（令和5年4月及び随時）
- (7) 総務事務手続きに関する案内ページ（令和5年6月及び随時）
- (8) 引継完了報告書（業務終了時に引継状況等を報告）

## 11 留意事項

- (1) 本業務に係る成果物等の著作権、所有権等の権利は、全て発注者に帰属するものとする。  
また、発注者は、成果物等の全てについて、業務に必要な範囲で改変し、又は二次利用する権利を有する。
- (2) 業務完了検査の結果、成果物に瑕疵が発見された場合は、受注者は、発注者の指定する期間内に修正を行い、再度検査を受けること。
- (3) 本仕様書に定めのない事項、又は不明な点がある場合は、その都度両者協議の上で決定すること。