

総務事務センター
運営業務
(第4期) 仕様書

北九州市

目次

第1	概要	1
1	調達の背景及び目的	1
2	期待する効果	1
第2	業務内容・運用要件	1
1	委託業務名	1
2	履行期間	1
3	事前準備	1
4	従事場所	1
5	開庁日及び業務時間	2
6	対象部門及び人数	2
7	北九州市と受託者の役割分担	3
8	業務内容	3
9	企画・運営について	8
10	業務遂行状況の報告	8
11	委託料の支払い	9
12	協議内容の保存	9
13	契約完了時の業務引継ぎ	9
第3	組織体制	10
1	必要な組織及び人員	10
2	業務従事者への教育及び研修	11

3	その他.....	11
第4	設備・消耗品要件	11
1	受付カウンターの設置.....	11
2	北九州市が貸与する物品等	11
3	業務に要する消耗品の負担	12
4	情報システムの利用環境.....	12
5	使用する主なシステムと利用環境	12
6	内部システムについて.....	13
7	電話機について.....	13
8	ホームページの作成・運用について	13
第5	セキュリティ管理体制.....	13
1	要員管理.....	13
2	施設管理.....	14
3	情報管理.....	14
第6	留意事項.....	14

【用語の解説】

- 『総務事務センター』
主に本庁舎、各区役所等に勤務する職員に係る業務を行うセンター
市役所本庁舎8階に設置
- 『教育総務事務センター』
主に小・中・特別支援学校に勤務する職員に係る業務を行うセンター
小倉北区役所庁舎7階東棟に設置
- 総務事務センター
『総務事務センター』と『教育総務事務センター』を合わせたもの

第1 概要

1 調達の背景及び目的

総務事務の運営について、民間企業のノウハウを活用することにより、行政運営における内部執行体制のスリム化及び市民サービスの向上を目的として、平成22年4月1日に「総務事務センター」、平成28年10月1日に「教育総務事務センター」を設立し外部委託した。これにより、直接的には市民サービスに結びつかない総務事務について、適正な執行を確保しつつ、処理経費の削減や職員の効果的配置が可能となり、効率的な行政運営に大きく寄与している。

総務事務センター運営業務（第3期、令和7年9月まで）は、運営自体を委託事業者に任せる運営委託型で契約しており、本契約においても運営委託型を継続し、これまでに得たノウハウを引き継ぎ活用することで、より円滑な運営に努め、迅速かつ的確な処理を行うとともに、業務分析及びデジタル技術の活用により業務の改善を図っていく。

2 期待する効果

総務事務センターの設置により、行政運営において簡素で効率的な内部執行体制を構築し、コストを削減することで、財源及び人的資源を直接市民サービスに充て、市民サービスの向上を図る。

第2 業務内容・運用要件

1 委託業務名

総務事務センター運営業務（第4期）

2 履行期間

令和7年10月1日 から 令和12年9月30日

3 事前準備

契約締結の日（令和7年6月末（予定））から履行開始日の前日（令和7年9月30日）までに、必要な体制を速やかに構築し、以下に挙げる事項を実施の上、滞りなく業務を開始、遂行できるよう準備すること。

(1) 現行業務の引継ぎについて

第3期委託事業者と連絡・調整の上、履行開始日の前日までに全ての業務について引継ぎを受けること。

(2) 業務マニュアルの作成について

業務単位ごとにインプット・アウトプットの確認や審査観点・審査基準、処理期限、市との役割分担等をフロー上で明確にして、実際に業務が実施できるようなマニュアル等を作成すること。

(3) 本業務委託からの新規業務について

事前に北九州市の業務所管担当部署等関係各所から業務についてヒアリングを実施した上で、インプット・アウトプットの確認や審査観点・審査基準、処理期限、北九州市との役割分担等を明確にし、マニュアル等を作成して北九州市から了解を得ること。実際に業務が実行できる状態を整え、要員配置等の体制を整えること。また、北九州市と調整の上、試験的に業務を実施（リハーサル）することで検証作業を行い、各業務開始日の前日までに北九州市から了解を得ること。

4 従事場所

(1) 従事場所

以下の場所で従事すること。資料1に位置図を添付する。

ア 『総務事務センター』

北九州市小倉北区内1番1号

(北九州市役所本庁舎8階) 約147㎡

イ 『教育総務事務センター』

北九州市小倉北区大手町1番1号

(小倉北区役所庁舎7階東棟) 約97.5㎡

(2) 事前準備の従事場所

契約日から令和7年9月30日までの期間については、委託事業者の責任において確保すること。また、レイアウト工事及び電源工事が必要な場合、委託事業者は令和7年7月末までに必要なレイアウト案を作成して北九州市に提出し、北九州市と協議の上でレイアウトを決定すること。なお、工事に係る費用は全て受託事業者の負担とする。

(3) 業務繁忙期について

通常業務の従事場所以外に、市役所内の他の会議室等で業務を行う必要がある場合は、事前に北九州市に申請すること。

ア 使用期間が長期間(2週間以上)の場合、使用開始日の1年前までに申請すること。

イ 使用期間が短期間(2週間未満)の場合、使用開始日の6ヶ月前までに申請すること。

5 開庁日及び業務時間

(1) 開庁日

月曜日から金曜日まで。ただし、日曜日、土曜日及び国民の祝日、12月29日から1月3日を除く。

(2) 標準業務時間

開庁日の8時30分から17時15分まで。

(3) その他

期限の定めのある業務について、標準業務時間内での完了が困難な場合は、標準業務時間外での対応を行う等の措置により、定められた期限内に当該業務を完了させること。また、市役所の閉庁日に業務に従事する場合、事前に所定の申請を行うこと。なお、空調の使用については、その都度協議を行う。

6 対象部門及び人数

『総務事務センター』及び『教育総務事務センター』の対象部門及び人数を下表に示す。ただし、年度の組織改正等により機構や職員の人数に変更がある。

(1) 『総務事務センター』業務

機構		職員数	
市長事務部局	会計室、市長公室、危機管理室	現役	4,756人
	技術監理局、政策局、総務市民局、財政・変革局	再任用(フル)	261人
	保健福祉局、子ども家庭局、環境局、産業経済局	再任用(短)	84人
	都市ブランド創造局、都市戦略局、都市整備局、港湾空港局	会計年度任用	1,414人
	門司区役所、小倉北区役所、小倉南区役所、若松区役所 八幡東区役所、八幡西区役所、戸畑区役所		
他の任命権者	消防局、上下水道局、交通局、公営競技局	現役	1,972人
	市議会事務局、教育委員会事務局、行政委員会事務局	再任用(フル)	117人
	農業委員会事務局	再任用(短)	23人
		会計年度任用	1,461人

※ 令和6年4月1日時点（会計年度は令和6年5月1日時点）

(2) 『教育総務事務センター』業務

第3機構	職員数	他の職員数
小学校（127校） 中学校（63校） 特別支援学校（8校） 市立高校（1校）	5,593人	会計年度任用職員 869人

- ※ 職員数の中には、再任用職員、臨時的任用職員を含む。
- ※ 職員の数人は、令和7年4月1日時点
- ※ 会計年度任用職員は、令和7年4月7日時点

7 北九州市と受託者の役割分担

本委託では、センターの運営を委託者に任せ、主体的・自律的に業務品質の安定と改善を行う運営委託型を採用する。北九州市と受託者の役割を以下に記載する。

(1) 北九州市側の役割

業務範囲と目標を定義し、受託者からの報告を受けて実施状況を確認・評価する。契約関連業務を担当する契約所管課と、特定の業務やプロジェクトの実行と管理を担当する業務所管課に分かれており、対象の課とそれぞれの役割は以下の通りとする。

契約所管課：総務事務センターと各業務所管課の運営や業務改善にかかる調整及び委託先の管理

業務所管課：委託業務における認定及び決裁、制度改正における対応の決定、システムベンダーとの各種調整、所管業務領域のDX推進等の業務改善や効率化の促進

契約所管課	業務所管課	
政策局 DX・AI戦略室	総務市民局 人事課 給与課 福利課	教育委員会事務局 教職員課 総務課 教育情報化推進課 学事課

(2) 受託者側の役割

企画運営：受託したセンター業務の遂行、センター全体管理、品質管理・推進管理、業務改善や変更における整理と導入

業務サービス：人事・給与・福利厚生等業務の申請書類の受付確認や関連システムへの入力・処理業務等職員からの問合せ対応、システムベンダーとの各種調整

DX推進：DX推進や業務効率化の提案と導入

8 業務内容

(1) 事務処理業務

依頼する事務処理業務は以下のとおりである。詳細については、資料2及び資料3を参考にすること。

ア 『総務事務センター』の業務

<人事>

人事・サービス・制度関連業務、会計年度任用職員等関連業務（人事）

<給与>

給与手当、給与支給、年末調整、課税審査、マイナンバー、長距離旅

費、その他（財産形成制度管理、被服貸与業務）、健康管理業務

<会計年度>

給与・報酬、給与・報酬支給、社会保険、年末調整、その他（各種証明業務、決算対応業務）

<福利>

再任用職員の社会保険の手続きに関する業務、その他（共済調定関連業務、各種書類の受領）、会計年度任用職員の社会保険の手続きに関する業務

イ 『教育総務事務センター』の業務

<給与>

給与手当、給与支給、年末調整、社会保険、共済関係、マイナンバー、近距離旅費、その他（各種証明等に関する業務）

<人事>

教職員人事、調理士・校務員関連

<会計年度>

会計年度任用職員等

<福利厚生>

安全衛生、福利厚生

<システム>

人事給与システム等運用支援

(2) ポータル管理業務

ア 総務事務センターHPの作成

庁内イントラネット内に、総務事務センターのHPを作成すること。HPの構成については、正規職員と会計年度任用職員等で切り分ける、FAQを掲載する等、調べたい情報が確認しやすいように工夫を行うこと。

イ 教育総務事務センターHPの作成

教育イントラネット内に、教育総務事務センターのHPを作成すること。HPの構成については、手続き一覧やFAQを掲載する等、調べたい情報が確認しやすいように工夫を行うこと。

ウ HPの管理・更新

必要に応じてHPの内容を更新すること。更新内容について、掲載様式の変更やスケジュールの更新等、業務所管課と調整を行うこと。また、リンク等を設定する場合には、リンク切れがないか等を確認し、適宜修正すること。

(3) 窓口カウンター業務

ア 窓口カウンターの設置

総務事務センター執務室内で、来訪者がわかりやすい位置に窓口カウンターを設置すること。

イ 来訪者の対応

窓口カウンターにて職員もしくは業務関係者と書類の授受や問い合わせ対応等を行うこと。なお、特定個人情報の取り扱いについては、保護の重要性の観点から情報の取り扱いには十分注意すること。

(4) 問い合わせ業務

ア 受付回答業務

北九州市の各部署から寄せられる電話及び電子メールでの問い合わせについて、関係法令、条例、規則、手引き等に基づき回答すること。

回答できないものについては、業務所管課に確認の上、再回答すること。
想定する問い合わせ項目及び件数は下記のとおり。

(ア) 『総務事務センター』業務

通常期：30件～60件／日、繁忙期：100件～200件／日

<庶務事務システム関連>

操作方法

<人事関連>

各種人事証明、氏名・住所変更手続き、有給申請等

<給与関連>

通勤手当、住居手当、扶養手当、児童手当、給与振込口座、扶養控除、長距離旅費、年末調整等

<会計年度任用職員等関連>

社会保険・雇用保険手続、任用、委嘱手続、給与・報酬振込口座、扶養控除、支給訂正、年末調整等

<福利関連>

社会保険・雇用保険手続、その他関連手続等

(イ) 『教育総務事務センター』業務

通常期：約30件～50件／日、繁忙期：100件～160件／日

<サービス管理システム関連>

操作方法

<給与関連>

通勤手当、住居手当、扶養手当、児童手当、給与振込口座、扶養控除、年末調整、特殊勤務手当（管理職含む）、住民税、マイナンバー、旅費ツール操作方法等

<人事関連>

各種人事証明、氏名・住所変更手続き、免許取得更新、産休育休等

<会計年度任用職員等関連>

社会保険・雇用保険手続、任用、委嘱手続、給与・報酬振込口座、扶養控除、支給訂正、年末調整等

<福利厚生関連>

社会保険、共済関係、財形貯蓄、定期健診等

イ FAQの作成と活用

上記アで受け付けた問い合わせ内容及び回答については、FAQを作成し随時更新をすること。またその内容については、業務従事者間で共有すること。

ウ 問い合わせ内容の報告業務

問い合わせ内容を内容ごとにまとめ、月1回報告すること。

エ 問い合わせの内容分析に関する業務

問い合わせ内容の分析を行うこと。

(5) 書類の保管と廃棄

「総務事務センター」で取り扱う書類の保管場所として、北九州市で18m²程度の書庫を準備する。書庫においては、個人情報を含む書類の保管量や保管場所、保管スペース等について適切に把握し、管理を行うこと。また、書類ごとの保管年月を北九州市と協議の上設定し、保管年限が

到達したものについては廃棄を北九州市に依頼すること。

(6) システム運用支援業務

法改正や制度改正により発生する北九州市のシステム改修支援を行うこと。

ア システム改修支援業務

イ 対象システム

(ア) 『総務事務センター』

庶務事務システム、臨職・嘱託サブシステム、人事給与システム、職員録システム

(イ) 『教育総務事務センター』

服務管理システム、人事給与システム

ウ 支援業務内容

各工程については下表を参照のこと。

工程		内容
1	法改正や制度変更内容の整理	(1) 法改正や制度変更内容の確認 ・ 法令や制度の確認と要点を整理し、解釈に齟齬が無いかな等の確認 (2) 改正や変更が業務及びシステムに与える影響の把握 ・ 変更のスケジュール感や影響範囲に関する全体像を整理し、業務所管課と認識を共有
2	業務の整理	(1) 現行業務プロセスの棚卸し ・ 全ての現行業務を点検し、改正への影響がある業務を洗い出し、現状の整理を実施 (2) 改正に伴う業務プロセス及び新たな業務フローの設計 ・ 改正ポイントや業務改善ポイントを整理するとともに、業務変更による負担の増加を回避できるように知見を提供
3	システム要件整理	(1) 現行システムの機能及び仕様の把握 ・ 現在のシステム機能やその仕様を把握し、法令改正による影響範囲を特定 (2) 法令改正に伴う新要件の洗い出し ・ 制度改正内容を加味したシステム要件の整理を行い、システム構築業者に開発工数の見積り依頼（改修の優先度・改修規模・保守性を考慮した改修内容・見積りとなるように支援）
4	基本設計制作依頼・レビュー	(1) 基本設計書のレビューとフィードバック ・ システム要件で整理した内容を全て満たしているか？北九州市とシステム構築業者で認識に齟齬がないか？のレビュー支援 ・ 要件が固まっていない等の理由で設計に入れない案件はすべて課題とし、課題一覧で期限・担当者等を管理
5	開発・テスト	(1) 開発進捗の管理 ・ 開発のスケジュールに対して、遅延やそのリスクが無いかなを確認し、必要であればシステム構築業者に確認 (2) 課題への対応 ・ 発生した課題に対しては、不測の事態に対して即時対応が可能なように、課題が検知された場合は適宜助言
6	運用・受入れテスト	(1) 品質確認 ・ テスト仕様書やテスト結果報告書を基に、内容が適切かなを確認し、必要に応じて構築業者に対して品質の見直しを指示
7	本番リリース・リリース後のフォロー	(1) 関係者への周知支援 システム利用者への事前通知や、関連システムの連携バッチジョブ等調整が必要な場合は、関係部署と調整

エ 業務実績

例として、令和5年度の実績を下表に示す。

(ア) 『総務事務センター』

対象システム	件名	期間
人事給与システム	R6.3 定年延長	R4.4～R6.3
人事給与システム・ 庶務事務システム・臨職・嘱託 サブシステム	R5.9 2.5次基盤更改	R4.6～R5.9
臨職・嘱託サブシステム	R5.12 差額改定	R5.6～R5.12
人事給与システム・ 庶務事務システム・臨職・嘱託 サブシステム	R5.12 年末調整 制度改正	R5.9～R5.12

(イ) 『教育総務事務センター』

対象システム	件名	期間
人事給与システム・サービス管理システム	R6.4 定年延長	R4.4～R6.4
人事給与システム・サービス管理システム	R6.4 夜間中学校開校	R5.12～R6.4
人事給与システム・サービス管理システム	R5.8 データセンタ更改	R5.4～R5.9
人事給与システム・サービス管理システム	R5.12 年末調整 制度改正	R5.9～R6.1

オ 進捗・課題整理

委託事業者は、北九州市及びシステム運用保守事業者等が課題や作業状況を一元管理し、その進捗状況等を管理・可視化できるプロジェクト管理ツールを導入・運用・管理すること。なお、システムの導入・運用・管理にかかる費用については、委託事業者が負担するものとする。

(7) 業務のDX推進

常に業務の効率性、利便性、正確性の向上に努め、積極的に業務改善を行うこと。また、その改善効果やノウハウを引き継ぎ活用できるよう、業務マニュアル等に反映すること。

ア 業務の改善

業務全体に対し、非効率な業務や不要な業務が無いかを特定し、評価した上で反映させること。改善にあたっては、北九州市に改善計画を提出し実施すること。その進捗は、毎月進捗を報告したうえで、年度末までに当該年度の改善結果を報告すること。業務の改善は北九州市と協業して実施し、市側の要因により改善が進まない場合は、その旨を契約所管課に報告すること。

イ 業務のデジタル化

RPAや北九州市が提供している電子申請プラットフォーム（Graffer, kintone）等を使い、幅広い業務での更なる自動化及びペーパーレス化を推進すること。また、デジタルデータを活用し、チャットボットの導入や生成AIの活用について検討を進め、職員・センター双方の負担を軽減し、利便性に寄与する提案をすること。

なお、導入したシステムの内容については業務マニュアルに明記するとともに、求めに応じ、引継ぎ活用するために必要なデータ（導入したシステムで収集した各種データ等）を北九州市に提出すること。

9 企画・運営について

本業務を企画・運営するにあたり、以下の事項についてマネジメントすること。

(1) 進捗・品質管理（報告・調整）

総務事務センターの運営状況を全体的に把握できるように、日ごとの業務を細分化し、作業単位に分けて整理した上で、詳細スケジュールを作成すること。また、報告する際は要点を分かり易く整理し、適切に報告すること。

年末調整や年度切替えなどの年次業務においては、人事部担当者と委託事業者の双方が非常に多くのタスクを抱えることとなる。そのため、人事部全体のタスクを洗い出し、作業分担を整理し、スケジュールの可視化、及び、その認識合わせを行うことで進捗の遅れやタスクの抜け・漏れを無くす取り組みを実施すること。

(2) 課題の管理

業務遂行時には、問題を早期に抽出し、先を見越した検討と調整を行うことで、リスクの低減を図ること。また、リスク発生時には、速やかに対策を講じるとともに、将来的にリスクが生じないよう改善策を整理し報告すること。特に年末調整及び年度切替えなどの年次業務においては、運用上の変更や注意点、整理すべきポイントをまとめたうえで、課題の調整を行い、改善策を整理すること。また、業務実施後には振り返りを行い、次年度に向けた継続的な改善を行うこと。

(3) 業務マニュアルの管理

業務単位ごとにインプット・アウトプットの確認や審査観点・審査基準、処理期限、市との役割分担等をフロー上で明確にして、実際に業務が実施できるようなマニュアル等を作成すること。また、運用変更等が発生した際は、都度、マニュアル等を更新し作業手順や使用ツールを最新化させること。毎年9月末に最新版一式を電子データで北九州市に提出すること。加えて、マニュアルの記載内容や作業手順等の詳細について北九州市から照会があった場合は、開示又は説明すること。

(4) 法改正や制度変更時の対応

法改正や制度変更が発生した場合は、以下の項目を実施すること。

- ア 法改正や制度変更内容の整理
- イ 業務影響範囲の特定
- ウ 対応方法案の策定
- エ 業務改革の検討
- オ 業務フローの再設計・業務手順の改定
- カ 教育・トレーニング

(5) 北九州市とのコミュニケーション

委託事業者の責任者及び業務管理者が集約して行い、オペレーター管理者及びオペレーターと北九州市とのコミュニケーションが発生しないようにすること。

10 業務遂行状況の報告

委託事業者は、業務の遂行状況等を北九州市と共有するために、下記のとおり定期的な業務報告及び次年度業務計画報告を行うこと。報告する項目については、事前に北九州市と協議の上、設定すること。

- (1) 業務実施計画
年度開始前に、次年度の年間業務スケジュール予定（業務実施計画）を北九州市に提出し、承認を得ること。
 - (2) 日次報告
1日の申請受付件数、問い合わせ対応件数、その他作業の進捗状況等について、翌営業日までに、北九州市が用意するノーコードツール（k i n t o n e 等）を用いて報告することとし、内容については別途協議とする。
 - (3) 週次報告・協議
北九州市から指定のあった業務について、業務状況や懸案事項の共有、効率化に向けた課題の整理などを目的とし、業務ごとに1週間の進捗状況、今後のスケジュール、課題や懸案事項について、北九州市に提出・報告・協議を行うこと。提出媒体は電子とし、形式については別途協議とする。
 - (4) 月次報告
業務実績報告のため、月に一度、前月1ヶ月間の処理内容、処理件数、その他報告事項をまとめ、北九州市に提出・説明すること。また、効率化やDX推進に向けた課題や懸案事項とその解決策の提案についても、随時報告すること。提出媒体は電子とし、形式については別途協議とする。
 - (5) その他の報告
上記の報告のほか、随時必要な報告を行うこと。
- 1 1 委託料の支払い
本業務の委託料は月払いとし、北九州市が委託事業者から月次報告書の提出を受けた後、検査に合格したものについて支払いを行う。検査を合格した場合は、委託事業者は北九州市に対して完了した業務に対する事業費を請求し、北九州市は請求があった日から30日以内に委託事業者に対してそれを支払うこととする。なお、月払いの支払割合については、契約時に協議の上、定めることとする。
 - 1 2 協議内容の保存
業務に関して北九州市との協議の中で決められた内容は、すべて記録し保存すること。また、北九州市から要求のある場合は、速やかに文書やデータを提出すること。対象となる文書、データは下記のとおりである。
 - (1) 業務遂行に関して北九州市との協議議事録
 - (2) 業務遂行にあたって作成した作業手順書
 - (3) 職員から問い合わせを受けた内容とその対応内容を記録した書類
 - (4) 業務遂行にあたって委託事業者が蓄積するデータベース等
 - 1 3 契約完了時の業務引継ぎ
委託事業者は、本業務の契約期間終了後に新たに本業務を行うこととなる者（次期委託事業者）に対して業務の引継ぎを行うこととし、次の点に留意すること。なお、業務引継ぎの方法や内容について不明な点は、北九州市に相談し指示を受けること。
 - (1) 業務引継ぎの実施方法
 - ア 業務の引継ぎは、本業務の契約期間終了日までにすべて完了させるものとし、引継ぎ開始前に引継ぎ計画書を北九州市に提出し承認を得ること。
 - イ 引継ぎの際に、委託業務に支障をきたさないようにすること。
 - ウ 業務マニュアルや各種手引、規程等を使用して、次期委託事業者に対し業務内容の説明を行うこと。当該資料は、事前に北九州市の承

認を得ること。

エ 次期委託事業者に業務実施場所において実際に各種システムや帳票類による処理を行わせ、実務処理を経験させること。

オ 業務遂行に最低限必要な知識（制度・法令等）は座学にて引継ぐこと。

カ 引継ぎ完了後に、完了報告書を北九州市に提出し承認を得ること。

キ 引継ぎにおいて発生する費用については、委託事業者が負担すること。

(2) 業務引継ぎの内容

ア 業務実施のために必要な法令、条例、規則等

イ 業務の実施方法

ウ 報告資料等の作成方法

エ 資料等の保管場所

オ 業務の進捗状況の管理方法

カ 第4期の業務執行中に検討・実施した業務効率化やDX推進の内容

キ その他業務実施のために必要な事項

第3 組織体制

1 必要な組織及び人員

長期にわたり委託業務を円滑に履行するため、図1に示す組織体制を確保・配置し、総務事務センターの運営を行うこと。また、時季等により業務量の増減があるため、人員数についても柔軟に対応すること。

(1) プロジェクト責任者兼センター統括管理者

総務事務センターを統制、調整、監督、運営する業務に従事する者及び責任と重要度を持つ職務に従事する者。

(2) 業務管理者

ア 業務の運営において、オペレーター管理者を指揮、監督する仕事に従事する者及び責任と重要度を持つ職務に従事する者

イ 総務事務センターの業務実施に関する深い知識及び適切な能力を有し、業務が円滑に実施されるようにオペレーター管理者を管理・指導できる者

ウ 人事給与システム等運用支援業務を遂行するために、システム構築及びシステム運用に関する深い知識及び高度な能力を有する者

(3) オペレーター管理者

ア 担当の仕事が円滑に進行するようオペレーターを指揮、監督する者

イ 本業務を遂行するために必要な深い知識及び高度な能力を有する者とし、総務事務センターに相当する機関でのオペレーター管理者としての経験を有する者

ウ オペレーターの管理・指導等を行うとともに、オペレーターでは対応が困難な事例については、オペレーターに代わってその対応を行う者

(4) オペレーター

作業に従事する者。

(5) コンサルタント

総務事務センターを効率的に運営するために必要な下記業務の経験を有する者。複数名で分担して業務に従事することも可とする。

ア 業務運用分野

(ア) ビジネスプロセス・リエンジニアリング (BPR)

(イ) 業務分析調査

(ウ) 業務改善等の企画・立案・運用

イ システム運用分野

(ア) システム開発・構築

(イ) システム分析・運用・保守

ウ DX推進分野

(ア) 業務のDX推進

※(2)～(4)は、『総務事務センター』及び『教育総務事務センター』それぞれに専任で配置すること。

※契約期間中に管理責任者等を変更する場合は、委託事業者において、業務の詳細等を、事前に引き継ぎを行うこと。

2 業務従事者への教育及び研修

(1) 業務開始日(令和7年10月1日)から従事する者

業務上必要な基礎知識及び個人情報保護の研修を委託事業者の責任において行うこと。業務処理に関する研修については、現委託業者及び北九州市と協議の上行うこと。

(2) 委託業務期間の途中から従事する者

業務上必要な基礎知識及び個人情報保護の研修を行うとともに、業務処理に関する研修についても委託事業者の責任において行うこと。

3 その他

(1) 北九州市との意思疎通が十分可能な体制を確立すること。

(2) 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。

(3) 機密保持及び個人情報保護を確実に実施できる、管理体制を確立すること。

(4) 北九州市の要請に対し速やかに協議及び必要情報を開示可能な体制を整えること。

第4 設備・消耗品要件

1 受付カウンターの設置

『総務事務センター』、『教育総務事務センター』に受付カウンターを設置し、職員との直接応対を行うこと。

2 北九州市が貸与する物品等

北九州市は、下記に示す物品を貸与する。

品名	『総務事務センター』	『教育総務事務センター』	備考
庁内イントラネット端末	40台程度+マイナンバー端末3台程度	8台程度	
校務支援端末	—	35台程度	内訳) 物理端末6台、 仮想端末28台、 マイナンバー端末1台
プリンタ(トナー含む)	2台	3台	
ドットプリンタ	1台	—	
電話機	20台程度	15台程度	
パイプ椅子	22脚程度	9脚程度	
長机	4台程度	9台程度	

カード発行機	1台	1台	
カード発行専用端末	1台	—	

※物品・数量については現時点での目安であり、協議の上、決定する。

※上記以外の機器、備品は委託事業者が用意する。

※委託事業者が用意し持ち込む物品については、事前に北九州市と協議すること。

※電源工事及び庁内LANケーブルの敷設工事が必要な場合、委託事業者と協議の上、北九州市が本委託契約とは別に工事業者に発注を行う。

※業務繁忙期に庁内イントラネット端末を追加配備する必要がある場合は、

使用開始日の6ヶ月前までに北九州市に申請すること。また、追加配置する庁内イントラネット端末については、北九州市が端末及びアクセススイッチを調達し、委託事業者がLANケーブルを用意するものとする。

※『総務事務センター』では、校務支援端末を使用することができない。(ネットワーク未整備のため)

※『教育総務事務センター』では、庁内イントラネット端末を使用することができる。

3 業務に要する消耗品の負担

委託事業者が業務遂行のため『総務事務センター』、『教育総務事務センター』で使用する消耗品は、原則として委託事業者の負担とする。

4 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、下記のとおりとする。

	提供する環境等	利用状況等
共通	ファイルサーバ上の共有フォルダ	北九州市職員と共用で使用する。
	メールアドレス	『総務事務センター』、『教育総務事務センター』代表アドレスを付与する。(その他のアドレスが必要な場合は、協議の上、決定する。)
	インターネット	業務に関係する Web ページのみ閲覧を認める。
『総務事務センター』	庁内イントラネット端末	執務室に常時配置し、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 Office Standard 及び Access
『教育総務事務センター』	庁内イントラネット端末 校務支援端末	執務室に常時配置し、委託期間中貸与する。
	ユーザーID	個人のIDを付与する。
	使用アプリケーション	Microsoft Office Standard 及び Access

※なお、Microsoft Office Access については、現時点で必要な台数について、北九州市負担で用意する。

5 使用する主なシステムと利用環境

システム名	説明	庁内	校務
庶務事務システム	職員の出退勤・時間外勤務管理、各種手当管理、年末調整の情報入力等に使用する。	○	×
臨職・嘱託サブシステム	会計年度任用職員・臨時的任用職員・その他非常勤職員等の任用情報の登録や給与・報酬計算に使用する。	○	×

人事給与システム	正規職員の人事記録及び給与記録の管理に使用する。	○	×
総合財務会計システム 水道会計システム	給与・報酬・社会保険料の支払、所得税納付等に使用する。	○	×
入金管理システム	歳計外現金の入金管理に使用する。	○	×
職員録システム	職員検索時に使用する。	○	×
教職員人事給与システム	教職員の人事記録及び給与記録の管理に使用する。	×	○
服務管理システム	教職員の出退勤・時間外勤務管理、各種手当管理、年末調整の情報入力等に使用する。	×	○
校務支援システム	児童生徒情報の管理、教委からの文書の管理、学校間・教委との連絡等、学校運営支援のために使用する。	×	○

庁内…庁内イントラネット端末／校務…校務支援端末

○…すべての機能を使用可／×…機能を使用不可又は機能を有していない

6 内部システムについて

総務事務センターの運営を効率化するため、また、庶務事務システム等の北九州市システムを補填するため、IT（システム・ツール）を利用した業務の効率化を行うこと。

また、業務を遂行する上で必要があれば、独自でポータルサイト等を構築する等、本業務の従事者に必要な情報を共有できるようにすること。

システムを持ち込む場合は、下記の条件により、北九州市と委託事業者で協議の上、決定する。

- (1) 庁内LANへ接続する場合は、北九州市に協議すること。
- (2) ネットワークを構築する場合のLAN敷設関係の費用は、委託事業者が負担すること。
- (3) サーバが必要な場合は、委託事業者が用意すること。
- (4) 受託期間終了後におけるシステムの撤去費用は、委託事業者が負担すること。

7 電話機について

- (1) ヘッドセット等を設置することにより、業務効率を向上すること。
- (2) 業務効率化のために電話機周辺機器を導入する場合は、事前に北九州市と協議すること。
- (3) 本業務に係る電話代は、委託事業者が全額支払うものとする。

8 ホームページの作成・運用について

庁内イントラネット及び教育イントラネット上に、それぞれ『総務事務センター』及び『教育総務事務センター』のホームページを作成し、運用・管理を行うこと。

ホームページには、職員が作業をする上で必要な情報のほか、参考となる情報を掲載する等、構成を工夫すること。

第5 セキュリティ管理体制

1 要員管理

セキュリティ管理に際し、下記の要件を満たす要員管理を実施すること。

- (1) 委託事業者は、要員に対して、在職時及び退職後までの責任を明記させた秘密保持及び個人情報保護に関する宣誓書を北九州市に提出すること。
- (2) 委託事業者は、要員に対し、業務開始前後において、定期的な守秘義

務についての研修の受講を義務づけること。

- (3) 委託事業者は、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化し、要員に対し、その周知徹底を行うこと。

2 施設管理

セキュリティ管理に際し、下記の要件を満たす施設管理を実施すること。

- (1) 委託事業者は、本業務を履行する施設又は作業場所で勤務する者以外の入室を禁止すること。
- (2) 作業場所に勤務する者は、常にIDカード等を他者に見えやすいように着用すること。
- (3) 委託事業者は、作業場所に勤務する者が、私物や情報記録ツール（カメラ、USB、メモリ等）を持ち込むことのないように管理すること。また、そのために必要なロッカー等を準備し、設置すること。
- (4) 委託事業者は、作業場所で勤務する者以外が作業場所等に入室する場合は、事前に北九州市の許可を得なければならない。

3 情報管理

セキュリティ管理に際し、下記の要件を満たす情報管理を実施すること。

- (1) 委託事業者は、電子データや帳票類をはじめ、相談対応等により知り得た職員（北九州市を退職した者を含む）の個人情報その他業務の遂行を通じて知り得た情報については、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。また、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。
- (2) 委託事業者は、国の定める「個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）」、「北九州市個人情報保護法施行条例（令和5年3月30日条例第2号）」、「北九州市個人情報の保護に関する法律及び北九州市個人情報の保護に関する法律施行条例の施行に関する規則（令和5年3月30日規則第13号）」、「北九州市情報セキュリティポリシー」、「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）」その他情報の保護に関連する各種規程等については、北九州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。
- (3) 委託事業者は、本業務で使用する情報機器・設備については、すべてウィルス対策及びその他必要なセキュリティ対策を施すこと。
- (4) 書庫においては、個人情報を含む書類の保管料や保管場所、保管スペース等について適切に把握し、管理を行うこと。
- (5) 受注者は、委託業務の従事者のうち特定個人情報を取り扱う者を明確にし、あらかじめ発注者に報告しなければならない。
- (6) 受注者は、委託業務の従事者に対し、特定個人情報の保護の重要性を認識するよう従事者を監督するとともに、必要な教育及び訓練を行わなければならない。
- (7) 受注者は、発注者が必要があると認める時は、特定個人情報の取り扱い状況について発注者に報告しなければならない。

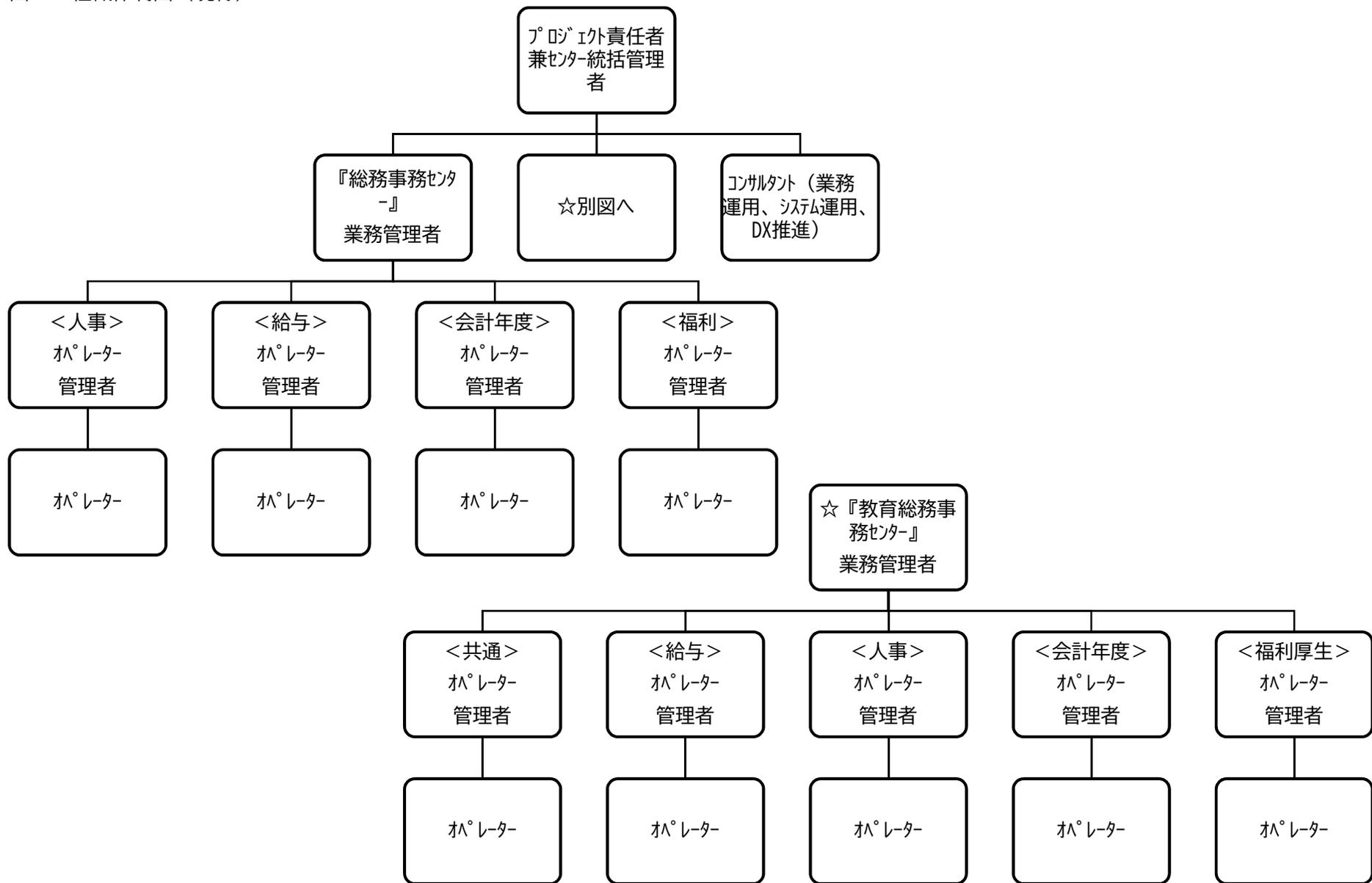
第6 留意事項

その他の留意事項は以下のとおりである。

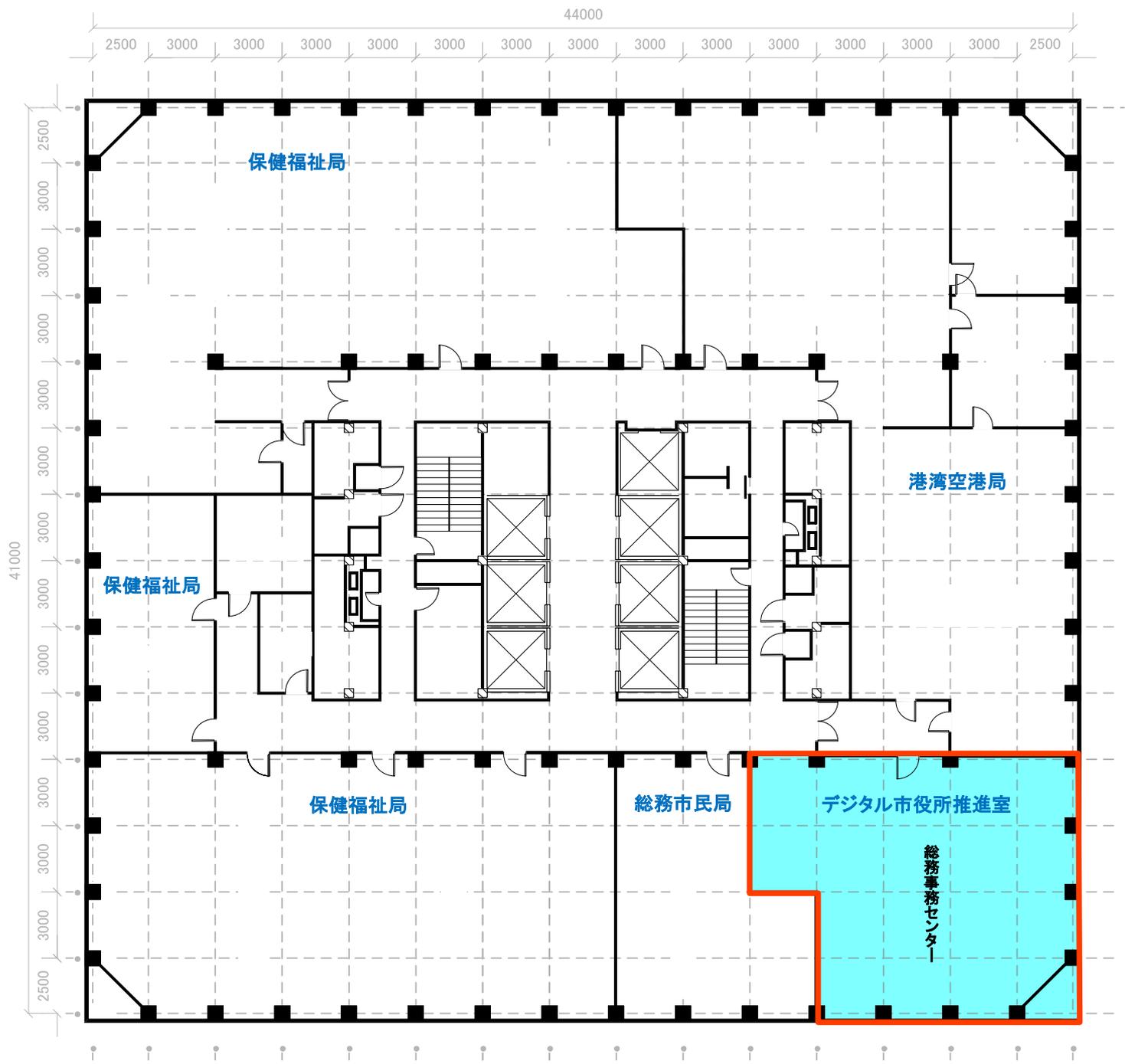
- 1 本書に示すほか、業務委託契約書（案）の記載事項を確認すること。

- 2 本書に記述がない事項、双方協議の上これを決定するものとする。
- 3 法制度改正等に伴い業務量に変更が生じる場合、委託事業者はその対応方法の方案を行うこと。

図1 組織体制図（現行）



本庁舎8F



小倉北区役所
東棟
7階

