

相模原市総務事務センター開設準備及び
運営業務委託仕様書

令和7年4月

相模原市総務局人事・給与課

目次

1	業務名称	3
2	本委託業務の目的.....	3
3	履行期間（委託期間）	3
4	履行場所	3
5	業務内容	3
6	運営時間	5
7	対象職員人数.....	6
8	什器及び機器.....	6
9	システム	8
10	業務体制	8
11	従事者	8
12	定例会	9
13	納入成果物.....	9
14	S L A（Service Level Agreement）の締結.....	10
15	費用の支払い.....	10
16	関係法令	11
17	個人情報保護.....	11
18	情報セキュリティ.....	11
19	危機管理等.....	11
20	その他	11

1 業務名称

相模原市総務事務センター開設準備及び運営業務委託

2 本委託業務の目的

少子高齢化に伴い人材確保が困難になる中、多様化する働き方や新たな行政需要による人的資源の不足が見込まれている。

本市では、給与の計算や人事管理事務等の定型的な庁内業務を集約して行う総務事務センターを民間委託して設置し、定型的な庁内業務に従事している人材を複雑高度な行政課題への対応に転換することで、持続可能な行政サービスが維持向上できると考えている。

併せて、独自のノウハウやDX、ICTなどの技術を持つ民間事業者には総務事務センターを委託することで、次の目的の達成を図るもの。

目的1 事務改善による業務の効率化

目的2 業務フロー及び業務マニュアルの整備

目的3 職員の働き方改革の実現

3 履行期間（委託期間）

（1）開設準備

令和7年7月1日から令和7年12月31日まで

（2）運営業務

令和8年1月1日から令和10年12月31日まで

4 履行場所

相模原市役所本庁舎内（相模原市中央区中央2丁目11番15号）※1

相模原市緑区合同庁舎内（相模原市緑区西橋本5丁目3番21号）※2

相模原市南区合同庁舎内（相模原市南区相模大野5丁目31番1号）※2

※1 開設準備期間中、令和7年7月から3ヶ月程度は本庁舎周辺（職員会館）を予定

※2 文書集配センターのみ

5 業務内容

（1）開設準備

※令和7年7月から3ヶ月程度は、本庁舎内の総務事務センター設置予定場所が工事により使用できないため、工事期間中は本庁舎周辺（職員会館）での作業を予定しています。

また、工事期間中において、市が貸与する什器及び機器の一部が利用できな

い可能性があります。

ア 業務プロセス調査

委託業務を円滑に引き継ぐため、市の業務担当者等へヒアリング行い、業務プロセスを整理すること。

なお、ヒアリングについては、可能な限り市の業務担当者に負担が生じないよう工夫を講じること。

イ 業務フロー・業務マニュアル作成

業務プロセス調査を踏まえ、業務フロー及び業務マニュアルを作成すること。

なお、業務フロー及び業務マニュアルについては、BPMN（ビジネスプロセスモデリング表記法）を活用する等、市の業務担当者や受託者のいずれが見ても分かりやすい様式とすること。

ウ 問合せ対応準備

市の業務担当者等へヒアリング行い、市職員等からの問合せに関するマニュアル及びFAQを作成すること。

なお、ヒアリングについては、可能な限り市の業務担当者に負担が生じないよう工夫を講じること。

エ 危機管理対応マニュアル作成

災害、施設の不具合、機器故障、回線異常、事故、停電及び従事者の出勤不能等の非常事態が発生した際に対応できるよう、危機管理対応マニュアルを作成すること。

オ 総務事務センター開設準備

（ア）総務事務センター開設に向け、市と必要な協議を実施し、現行業務量等を踏まえながら、本仕様書及び業務実施計画書に基づく業務設計を行うこと。

（イ）総務事務センターのレイアウト案を作成し、市と協議の上、決定すること。
また、決定したレイアウトを基に、什器及び機器を配置すること。

（ウ）従事者の確保及び研修等、委託業務が円滑に遂行できるよう、必要な準備を行うこと。

（２）運営業務

ア 総務事務センター運営業務

次に掲げる総務事務センター全体の運営に係る総括的な業務を行うこと。

- ・業務実施計画書に基づいた進捗管理
- ・総務事務センターの運営、サービス遂行に係る適切な人員配置
- ・業務実施報告書の作成
- ・業務改善の提案
- ・業務フロー及び業務マニュアルの更新

- ・文書管理
- ・定例会の実施
- ・関係各機関との調整
- ・危機管理対応

イ サービス

別紙「03. 相模原市総務事務センター運營業務委託一覧」を行うこと。

※市と協議の上、業務改善に伴う処理概要の変更は可能とする。

ただし、業務改善に係る機材及びサービスの費用については、契約金額の範囲内で対応する。

※制度改正や庶務事務システムの更新（令和9年7月頃実施予定）、また様々な要因等による年間処理時間や処理概要の変更についても契約金額の範囲内で対応すること。

ただし、相当大規模な変更については、市と受託者が協議の上で、契約を変更することができる。

※年末調整等、従事者を大幅に増員して処理を行う事務は、総務事務センターとは別の場所に作業場所を市が確保する。

※処理概要欄の対象者については、退職者、採用予定者、職員の親族等、市職員以外の者を含む場合がある。

※大項目3から7について、必要に応じて神奈川県市町村職員共済組合との調整が生じる場合がある。

ウ 問合せ等対応

市職員等からの問合せ、相談及び各種申請書の受付けについて対応すること。

また、随時、問合せに関するマニュアル及びFAQを更新すること。

エ 引き継ぎ

（ア）履行期間終了後、引き続き受託者が市と契約を行わない場合、市が指定する期間に、各種マニュアル、各種電子ファイル、業務ノウハウ及びスキルを含め業務に必要な事項を市と通常授受する形式で引き継ぐこと。

（イ）引き継ぐべき業務の内容について、業務引継書を引継期間前に3部作成し、うち1部は受託者にて保管し、2部を市に提出し、引継ぎを行うこと。

（ウ）新規事業者や市の業務担当者に対し、確実に業務の引継ぎ（移行支援、物品等の引継ぎ等）を行うこと。

6 運営時間

原則として土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、12月29日から1月3日を除く日の8時30分から17時15分までとする。

なお、繁忙期や緊急対応等により、運営時間内での処理が困難な場合は、市と協議

した上で、運営時間の変更を可能とする。

また、市の開庁時間に変更が生じた場合は、市と同じ開庁時間とする。

※相模原市役所本庁舎内の文書集配センターは、新聞管理（職員受取り用の新聞準備）のため、8時から業務を開始し、職員が出勤する際に受け取れるよう準備を行うこと。

※市の例規上、原則、正午から午後1時は休憩時間としているが、当該時間においても問合せ等対応は行うこと。

7 対象職員人数

本委託業務を行うべき対象職員人数（退職者等除く）は、令和7年4月1日時点において、以下のとおりである。

一般職員^{※3} 5,353名

会計年度任用短時間勤務職員 1,611名^{※4}

※3 特別職、再任用職員、任期付職員、臨時的任用職員含む

※4 給与関連は通勤手当及び年末調整のみが対象

8 什器及び機器

(1) 市は下表に示す什器及び機器（以下「什器等」という。）を無償で貸与する。

ただし、受託者の故意または過失により、貸与する什器等に修理が必要となった場合は、受託者が負担するものとする。

ア 文書集配センター以外

項目	数量等
情報系端末（庁内ネットワーク用PC） ※ネットワーク及びID含む	15台程度
事務用机（8人フリーアドレス用）	2台程度
事務用椅子（フリーアドレス用）	16脚程度
会議・作業用机 ※カウンター兼用	2台程度
会議・作業用椅子 ※カウンター兼用	8脚程度
書類保管庫（鍵付き）	5台程度
従事者用手荷物ロッカー（9人用・鍵付き）	2台程度
引出キャビネット	1台程度
複合機（コピー・FAX・スキャナ・プリンタ複合機能） ※市職員と共用	1台

職員総合情報システム用プリンタ ※市職員と共用	1 台
紙折り機 ※市職員と共用	1 台
電話機 ※外線 1 回線、内線 5 回線	5 台

イ 文書集配センター

項目	数量等
情報系端末（庁内ネットワーク用 P C） ※ネットワーク及び I D 含む	中央区 2 台 緑・南区 1 台
事務用机	中央区 4 台 緑区 3 台、南区 1 台
事務用椅子	中央区 8 脚 緑区 3 脚、南区 6 脚
会議・作業机	中央区 5 台、南区 3 台
パイプ椅子	南区 3 脚
受付机 ※南区について、運営時間以外は他部署が使用	各区 1 台
書類保管庫（鍵付き）	中央区 3 台 緑・南区各 2 台
従事者用手荷物ロッカー（鍵付き） 中央区：9 人用、緑・南区：6 人用	中央区 1 台 緑・南区各 1 台
複合機（コピー・F A X・スキャナ・プリンタ複合機能）	中央区 1 台
情報系端末用プリンタ	緑・南区各 1 台
電話機 ※外線：各区 1 回線 内線：中央区 2 回線、緑・南区各 1 回線	中央区 2 台 緑・南区各 1 台
郵便物配下棚	中央区 1 6 台 緑区 6 台、南区 8 台
金庫	各区 1 台
郵便料金計器 ※令和 7 年 1 0 月頃導入予定	中央区 1 台
郵便料金総合管理システム関連機器	各区 1 式
デジタルはかり	中央区 3 台 緑・南区各 2 台

- （2）市が貸与する什器等以外で、受託者が必要とする什器等、業務改善に係る機材及びサービスは市と協議の上で、受託者の負担で用意する。

- (3) 本委託業務の履行に必要なコピー用紙及びトナーは市の負担で用意するが、その他、文房具等の事務用品については、受託者の負担で用意する。
- (4) 事務室に係る賃料及び共益費は発生しないものとする。
また、事務室にかかる光熱費及び電話代は市の負担とする。

9 システム

- (1) 職員総合情報システム（NEC製）
職員の任免等の人事管理及び給与計算・支給等を行うシステム
- (2) 庶務事務システム（NEC製）
勤務実績や勤務状況等の申請及びデータ管理等を行うシステム

10 業務体制

- (1) 本委託業務の運営に当たっては、統括責任者、業務責任者及びオペレーター（以下「従事者」という。）を配置すること。
なお、受託者からより良い配置体制の提案があった場合は、市との協議の上、配置体制の変更を可能とする。
- (2) 受託者は、別紙「03. 相模原市総務事務センター運營業務委託一覧」で示す業務量を勘案し、本委託業務を運営するために必要な従事者の数を確保するとともに、実際の業務量の変動があった場合、柔軟かつ適正に対応可能な運用体制を提案すること。
- (3) 交通機関などの遅延及び病気などの事由により、突発的に従事者が出勤できない場合においても、業務に支障をきたすことなく運営できる体制を整えること。

11 従事者

- (1) 従事者の選任に当たっては、次の条件を備えていること。
 - ア 「個人情報の保護に関する法律」等の関係法令等を理解し、個人情報の保護に十分留意して業務の遂行をできる者
 - イ 従事する業務に関する関係法令等の知識、応対マナー及びコミュニケーション能力を備えている者
- (2) 従事者の役割
 - ア 統括責任者
本委託業務の円滑な遂行を図るため、業務全体を統括し、業務全般の責任を負うとともに、市との協議事項において意思決定を行う。
なお、原則として、履行場所への常駐は求めない。
 - イ 業務責任者
関係法令及び業務の重要性を十分理解し、担当業務において疑義事項等が生じ

た場合、適切な部署へのエスカレーションを行う他、オペレーターの管理、監督及び教育を行う。

なお、原則として、履行場所には常駐すること。

ウ オペレーター

業務の遂行に必要な基本的な知識を有し、業務責任者の指示に従い、担当業務を実施する。

(3) 受託者は、業務の着手前に従事者の名簿を市へ提出すること。

また、従事者に変更が生じる場合は、事前に市へ報告すること。

(4) 統括責任者及び業務責任者については、可能な限り継続して従事できる者を確保することとし、やむを得ず変更が生じた場合は十分な引継ぎを行い、業務内容の品質低下や遅滞を起こさないようにすること。

(5) 身分証明書

ア 従事者は、業務中、受託者が作成する事業者名及び従事者名の記載がある身分証明書を見やすい位置に着用すること。

イ 従事者が退職又は異動した場合、その者の身分証明書を回収すること。

ウ 従事者が身分証明書を紛失した場合、受託者は速やかに報告書を作成し、市に提出すること。

12 定例会

市と受託者は、本委託業務の仕様に沿って、より良い業務の実現のため定例会を実施し、情報交換や課題の共有などを行う。

また、その他必要に応じて、随時、情報共有の場を設けることができる。

(1) 月次定例会

ア 本委託業務の円滑な運営のため、毎月1回定例会を開催し、必要事項の報告、情報共有等を行うこと。

イ 定例会の資料は、受託者が作成すること。

ウ 定例会には、統括責任者が出席すること。

エ 定例会実施後、5営業日以内に議事録を提出すること。

オ その他、本委託業務の履行における特記事項、業務上の課題、対応手順の整理及び業務の見直し等を協議すること。

13 納入成果物

受託者は、次の成果物を電子ファイルで、市が指定する期日までに納品すること。

なお、成果物が市の求める水準に達していないと判断された場合は、市と受託者が協議の上で、市は受託者に成果物の再提出を求めることができる。

(1) 契約締結後

ア 業務実施計画書（履行期間全体）【業務着手前】

イ 体制図【業務着手前】

(2) 開設準備

ア 総務事務センターのレイアウト案【開設準備着手後、速やかに】

イ 月次定例会議事録【月次定例会終了後、5営業日以内】

ウ 業務プロセス調査報告書【開設準備完了後】

エ 業務フロー【開設準備完了後】

オ 業務マニュアル【開設準備完了後】

カ 問合せに関するマニュアル及びFAQ【開設準備完了後】

キ 危機管理対応マニュアル【開設準備完了後】

ク 従事者名簿【開設準備完了後】

(3) 運營業務

ア 業務実施計画書（年次）【当該年度の運營業務着手前】

イ サービスレベル合意書（SLA）【運營業務着手前】

ウ 業務実施報告書（月次、SLA報告含む）【翌月の5営業日以内】

エ 月次定例会議事録【月次定例会終了後、5営業日以内】

オ 業務改善報告書【随時】

カ 業務フロー【随時】

キ 業務マニュアル【随時】

ク 問合せに関するマニュアル及びFAQ【随時】

(4) 履行期間終了後、引き続き受託者が市と契約を行わない場合

ア 業務引継書【引継ぎ実施前】

イ 引継完了報告書【引継ぎ完了後】

14 SLA（Service Level Agreement）の締結

総務事務センターのサービス品質の維持・向上を目的として、市と受託者が協議の上で、サービス品質への要求水準、サービス内容等を明確にしたサービスレベルの基準を運營業務着手前までに受託者が策定し、SLAを締結する。

受託者はサービスレベルの基準をクリアするものとし、万が一、達成ができない場合は、受託者の費用負担により、改善策を実施する。

15 費用の支払い

(1) 開設準備

納入成果物の検収に合格後、一括払いとする。

ただし、開設準備の一部が派遣契約となる場合、派遣契約については、市と受託

者が協議の上で、支払い方法を決定する。

(2) 運営業務

月次の業務完了報告書の検収に合格後、契約金額の3/6分割した金額を分割払いとする。

ただし、履行期間終了後、引き続き受託者が市と契約を行わない場合、最終月の支払いは、引継完了報告書の検収合格後とする。

16 関係法令

受託者は、本委託業務を履行するに当たり、関係法令等を遵守すること。

17 個人情報保護

受託者は、別添「04. 特定個人情報等を含む個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。

18 情報セキュリティ

受託者は、別添「05. 相模原市情報セキュリティポリシー（令和5年5月31日改正）」を遵守すること。

19 危機管理等

- (1) 業務時間内、時間外を問わず緊急時には速やかに市と受託者が相互に連絡ができるよう連絡先等を電子で報告すること。
- (2) 受託者は、災害、施設の不具合、機器故障、回線異常、事故、停電及び従事者の出勤不能等の非常事態により運営に影響を及ぼす事態が発生した場合、速やかに市へ非常事態の状況及び影響の範囲等を報告し、市と対策を協議するとともに、危機管理対応マニュアル等に基づき、影響を最小限に留める対策及び復旧作業等を実施すること。
- (3) 受託者は、非常事態の発生が予見される場合、市に報告し、協議を行うこと。
- (4) 受託者は、非常事態の対応等をした際は、その理由にかかわらず、その状況、処理方法及び再発防止策等を市に電子により報告すること。
- (5) 市から要請があった場合は、市が実施する防災訓練等に参加すること。

20 その他

- (1) 契約の締結にあたり、別添「06. 契約条項」を遵守すること。
- (2) 業務改善に係る機材及びサービスの導入ができなかった場合、受託者は、市と協議の上で、別の方法で業務を遂行すること。
- (3) 本仕様書に疑義のある事項又は定めのない事項については、市及び受託者が協議

の上で、決定する。

- (4) 本庁舎の設備点検や工事に伴い、停電等がある場合は、必要な措置を行うこと。
- (5) 受託者は、市から引き渡された資料、貸与品等を市の許諾なくして複写又は複製しないこと。
- (6) 市が提供する資料は、原則として貸出しによるものとし、履行期間終了時に返却すること。
- (7) 市が提供した業務上の情報を第三者に開示又は漏えいしないこと。
また、そのために必要な措置を講じること。
- (8) 履行期間終了後、本仕様による成果及び納品物について、市がインターネットを含み、対外的に公表又は使用すること、複製、翻訳、翻案、譲渡及び貸与することに関して、受託者は一切の異議を申し立てないこと。
- (9) 本仕様による成果及び納品物の一切の権利は市に属するが、一部に受託者に属する著作権、特許権、肖像権等が残存する場合においては、その内容を納品時に明示し、その権利を行使する場合には、その一切について、文書による市の承諾を要する。
- (10) 受託者は、本仕様による成果及び納品物が、市以外の者の著作権、特許権、肖像権等の権利を侵害しないことを確認すること。
- (11) 次期運営業務委託（令和11年1月）以降、業務拡大を予定している。