

## 広島県総務事務処理業務仕様書

### 1 業務の概要

#### (1) 本仕様書の位置付け

本仕様書は、広島県総務事務処理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。

#### (2) 背景及び目的

広島県では、平成20年度に、総務事務（各種手当認定、旅費計算等）のシステム化及び集中化を行い、以来、事務の効率化・合理化を図ってきた。

平成25年度から、各種手当認定や旅費計算等の事務処理について、段階的に業務の委託を行い、効率的な業務処理体制の構築を行った。

また、平成29年度から、新たに知事部局の本庁及び地方機関（県外の地方機関を除く。）の臨時職員、非常勤嘱託員及び再任用職員の給与支払（再任用職員を除く。）及び社会保険等の手続き等の事務を集約し、更なる総務事務の効率化を進めてきたところである。

令和2年度からは、会計年度任用職員制度が創設され、臨時職員及び非常勤嘱託員がこれに移行されることに伴い、より複雑な制度運用や業務量の増加が見込まれる。

こうした中、今後とも、柔軟で効率的な体制により、事務の効率化、安定化を推進するために、民間の効率化ノウハウや創意工夫を活かし、事務処理内容やフロー等の見直しを行い、業務体制を含め、より効率的かつ効果的な総務事務の業務改善に取り組む。

#### (3) 業務実施に当たっての基本事項

上記の背景及び目的を踏まえ、次により業務を履行する。

- ア 県との意思疎通が十分可能な体制を確立すること
- イ 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
- ウ 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
- エ 業務間の連携・協力を図り、より効率的な処理体制を構築すること
- オ 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
- カ 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
- キ 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
- ク 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
- ケ 事務処理の効率化に努め、必要に応じて県に対し業務改善提案を行うこと
- コ 事務によっては繁忙期があるため、適宜、適切に対応できる体制とすること

### 2 業務の内容等

#### (1) 業務の種類

- ア 広島県各種手当認定等事務（以下「認定等事務」という。）
- イ 広島県非常勤職員等給与支払等事務（以下「給与支払等事務」という。）

#### (2) 履行期間 令和2年7月1日から令和5年3月31日まで

(3) 業務内容

業務委託により、あらかじめ別に定める期限内に業務を処理する。

また、既存の業務マニュアルの見直しを行い、業務改善提案を作成する。特に、会計年度任用職員制度への移行に伴い、より効率的かつ効果的な事務処理手順や体制の提案を行うと共に、県と連携し、必要な改善を行う。

業務処理内容については、事業者決定後、現事業者の引継ぎ及び県から業務説明を行う。

(4) 業務の範囲

上記「(3)業務内容」に記載の業務のほか、総務事務課共通業務担当で処理している次の業務内容とする。業務別の詳細については、別表1「広島県各種認定等事務 業務内容等一覧」及び別表2「広島県非常勤職員等給与支払等事務 業務内容等一覧」を参照すること。

[認定等事務]

- ア 総務事務システムに関する問合せ対応及び操作支援
- イ 各種手当等の認定に関する事務
- ウ 各種手当等の現況確認に関する事務
- エ 旅費計算に関する事務
- オ 切符手配旅行に関する事務
- カ 給与計算等に関する事務
- キ 所得税・住民税に関する事務
- ク 電気・電話料金集中支払に関する事務
- ケ 被扶養者申告に関する事務
- コ その他上記事務に付随する事務

[給与支払等事務]

- サ 任用関係事務
- シ 給与支払等に関する事務
- ス 期末手当支給に関する事務
- セ 通勤認定等に関する事務
- ソ 社会保険及び労働保険届出に関する事務
- タ 社会保険料及び労働保険料支払に関する事務
- チ 健康保険に関する事務
- ツ 被保険者報酬月額算定基礎届（健康保険・厚生年金保険）に関する事務
- テ 被保険者報酬月額変更届（健康保険・厚生年金保険）に関する事務
- ト 住民税に関する事務
- ナ 年末調整等に関する事務
- ニ 予算管理・科目更正に関する事務
- ヌ 連絡調整・業務改善に関する事務 [認定等事務及び給与支払等事務]
- ネ その他上記事務に付随する事務

(5) 対象所属，対象人員等

- ア 対象所属 知事部局，企業局，病院事業局，教育委員会事務局
- イ 対象人員 約6，400人（正規職員，再任用職員，非常勤職員等）

### 3 業務実施要件

#### (1) 業務実施場所

広島市中区中町 7-41 広島三栄ビル 7 階 広島県会計管理部総務事務課分室

[注] 令和 4 年 4 月～ 広島市中区基町10-52 (広島県庁舎内) (予定)

#### (2) 業務実施日及び業務実施時間

庁舎管理上、県職員の勤務時間に準拠し、次のとおりとする。なお、この業務実施時間以外に実施する場合は、あらかじめ県と協議すること。

##### ア 業務実施日 (就業日)

「広島県の休日を守る条例」(平成元年 3 月 27 日条例第 2 号) で定める県の休日以外の日とする。

##### イ 業務実施時間

就業日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとする。

ただし、午前 12 時から午後 1 時までの間は、業務を要しない時間 (休憩時間) とする。

#### (3) 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) は県により貸与するが、許可な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	数量等	備考
事務スペース (光熱水費含む。)	—	・物品・数量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	42 脚程度	
端末機	42 台程度	
コピー機、プリンタ、FAX、保管庫	共用品	
電話機	22 台程度	

#### (4) 使用ソフトウェア等

区分	ソフト名	Version	メーカー
個人用 クライアント PC	Microsoft Windows	10Professional	Microsoft
	Microsoft Internet Explorer	11	Microsoft
	総務事務システム <sup>※1</sup> (一部開発を含む)		NEC
	総務事務システム問合せ DB <sup>※2</sup>		
	SKYSEA Client View	15.1	SKY
	Microsoft Office Professional (Word, Excel, Powerpoint, Access)	2010	Microsoft
	Adobe Reader	DC	Adobe

※1 職員の総務事務処理を行うため、広島県において運用されている情報システムである。職員はサーバクライアントシステムによるクライアント PC から Microsoft Internet Explorer をインターフェイスに用いて操作する。

※2 サポートダイヤルへの問合せを記録し、総務事務システム常駐SEとの連絡・回答に用いるSharepoint等の機能を用いた情報システムである。サポートダイヤルへの問い合わせ、総務事務システム常駐SEからの回答をデータとして蓄積・整理するデータベースとして使用している。

注) 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。

(5) 事務処理内容やフローの確認及び検証

現行の事務処理内容やフローを見直し、業務プロセスの点検等の検証を行うこと。

また、検証から導かれた課題・問題点等を踏まえた具体的な業務改善提案を行い、実施可能なものは県と協議の上、業務に反映すること。

なお、検証の方法については、事業者からの提案を受け、県と協議の上決定する。

(6) 業務マニュアルの整備

既存の業務マニュアル等について、必要に応じて修正等を行う。

なお、マニュアルの整備に当たっては、現行の事務処理内容やフローの見直しを行った結果を踏まえ、業務を行う過程で加えるべき内容等を随時補足するなど業務の円滑な遂行に資するものとする。

(7) 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。

ア 広島三栄ビル7階（広島市中区中町 7-41）広島県会計管理部総務事務課分室の執務室で従事すること

[注] 令和4年4月～ 広島市中区基町10-52（広島県庁舎内）（予定）

イ 適切な人材を配置し、繁忙期やトラブル処理には柔軟な対応ができる体制とすること

ウ 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

エ 業務の品質確保の観点から、業務従事者等は、継続して従事できる者を配置することとし、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

(業務処理体制)

名称	主な役割等
総括責任者	<ul style="list-style-type: none"> <li>○工程管理、品質管理、労務管理、安全管理など業務全体を統括管理し、業務執行における進行管理を行う。</li> <li>○業務責任者及び業務従事者を指揮・監督し、緊急時や繁忙期の調整、業務間の連携調整などを行う。なお、総括責任者は業務責任者を兼ねることはできない。</li> <li>○事務処理内容やフローの見直しのための調査・検討を行い、業務改善提案を行う。</li> <li>○業務に係る県との連絡調整を行う。</li> </ul>
業務責任者	<ul style="list-style-type: none"> <li>○個別の業務の責任者として、業務指示、成果品チェック、納品管理、業務進捗管理、業務従事者に対する指導・教育を行う。</li> <li>○業務従事者からの業務改善提案を取りまとめ、内容を検討し、必要により、県に提案、協議し、業務実施方法を改善する。</li> <li>○個別の業務内容に係る県との連絡調整を行う。</li> </ul>
業務従事者	<ul style="list-style-type: none"> <li>○総括責任者等の指示のもと各業務処理を行う。</li> </ul>

(業務従事者等の技術力の目安)

- ① LAN用パソコン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(4)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本知識を有し、職員の間合せに対し助言ができること。
- ② 一般的なグループウェアの使用経験があり、基本操作についての知識を有していること。
- ③ ウェブサイトの閲覧・活用の経験があり、基本的な利用方法を教示できること。
- ④ 一般的なビジネス電話応対を習得していること。

(8) 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。

(9) 情報セキュリティ

ア 業務履行に当たっては、情報の漏えい等個人情報の管理について体制の整備及び措置を十分に講じ、関係法令等を遵守すること。

イ 本業務に携わった者は、個人情報はもちろんのこと、業務の履行を通じて知り得た情報を漏らしてはならないこと。

ウ 本県の定める「広島県個人情報保護条例」等情報の保護に関する各種規程等について遵守するとともに、個人情報の保護や業務上の秘密の保持に留意すること。

エ 庁舎内では、所属、業務従事者名称、氏名等を掲載した名札を着用すること。

#### 4 契約期間終了に伴う引継

契約期間満了に伴う業務の引継ぎは、業者間で行うこととし、次の点について留意すること。

- (1) 引継方法、引継期間について、事前に県に協議すること。
- (2) 引継ぎに要する費用は、事業者が負担すること。

#### 5 報告書等

- (1) 契約締結時に、年間の配置計画も含めた業務工程表を提出すること。
- (2) 次のとおり、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。

品目	報告単位	内容	備考
1 業務報告書	月次・日次	・業務の実施状況 (処理件数, 従事者数, 業務支障件数, 支障の個別要因等) ・業務運営に関する報告 ・業務改善に関する提案等県及び事業者が必要と判断したもの	
2 状況報告書	随時	・業務の実施状況 ・トラブル発生時の内容や状況等 ・運営に関する協議内容等	県の指示等による

品 目	報告単位	内 容	備 考
3 業務マニュアル	令和4年3月, 令和5年3月 及び随時	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事務処理マニュアル(修正)</li> <li>・事務処理フロー図</li> </ul>	必要に応じ報告を行う
4 業務改善提案	令和2年12月, 令和3年9月, 令和4年9月 及び随時	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事務処理内容・フローの検証結果</li> <li>・検証結果から得られた課題・問題点</li> <li>・改善すべき事項</li> </ul>	必要に応じ報告を行う
5 引継完了報告書	業務終了時	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引継状況等</li> </ul>	