

庁内ネットワーク接続パソコン等
ヘルプデスク業務仕様書

1 業務名

庁内ネットワーク接続パソコン等ヘルプデスク業務

2 業務の背景と目的

吹田市（以下「本市」という。）では、政策・施策をより良くしていくための強力なツールとしてデジタル技術を活用するという観点から「吹田市デジタル政策 1.0」を策定している。政策で示されているビジョン 03「サステナブルな行政」において、「人材と財産の無駄のない活用」を目指している。また、限りある人材の有効活用と柔軟に対応できる体制の構築のため、従来から取り組みを進めている本市「業務プロセス改善に関する基本的な考え方（2019 年（平成 31 年）制定）」に沿って、デジタル化を推進するデジタル政策室においても、業務委託もその手法の一つとして、業務再構築（BPR）を取り入れ、業務委託のノウハウを有する事業者の協力を得ることで効率的かつ効果的なデジタル政策室業務実現を目指すものである。

3 契約期間

（1）契約期間

契約締結の日から令和 10 年（2028 年）10 月 31 日まで

（2）履行準備期間

契約締結の日から令和 8 年（2026 年）10 月 31 日まで

（3）履行期間

令和 8 年（2026 年）11 月 1 日から令和 10 年（2028 年）10 月 31 日まで

4 業務の内容及び範囲

本市は令和 8 年 7 月現在、自治体ネットワークの三層分離の α モデルを採用しているところ、本業務においては、LGWAN 接続系ネットワーク及びインターネット接続系ネットワーク上における（※）、機器・ネットワーク・システム・アプリケーション等に関する管理・問い合わせ対応や各種チェック作業等を委託するものであり、本業務の詳細な委託範囲は、別紙業務一覧に記載の通りとする。業務範囲において、法令の改正等により業務量に変動があった場合にも受注者側の責任により柔軟に対応すること。なお、大きな変動等が生じた場合は、協議のうえ仕様及び契約金額を見直すものとする。

※マイナンバー事務系ネットワークにおけるヘルプデスク対応等は別途事業者へ委託している。なお、アカウント関連の問合せの引継ぎや、ネットワーク間のデータ移行対応などで、マイナンバー事務系ネットワークに関連する事務を、当該事業者と連携して実施する場合がある。

5 業務日時

（1）業務日

原則として本市が定める以下の日を除いた日とする。

ア 日曜日及び土曜日

- イ 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
- ウ 12 月 29 日から翌年の 1 月 3 日までの日（前号に掲げる日を除く。）

（２）業務時間

午前 9 時から午後 5 時 30 分まで。ただし、午後 5 時 30 分時点で翌日以降に持ち越さない作業を行っている場合は、本市からの業務終了指示をもって当日の業務の終了とする。

（３）休憩時間

正午から午後 0 時 45 分までの 45 分間を原則とする。ただし、突発的な対応や前号ただし書きの事象により当該時間中に必要な休憩時間を取得できない場合は、別の時間帯から必要相当時間を休憩時間に当てるものとする。

（４）業務時間及び時間の例外と変更

別紙業務一覧に記載の通り、上記（１）（２）に示す日時以外で履行すべき業務が発生した場合は、事前に本市と協議し業務時間を決定すること。また、契約締結以後に、本市職員の通常勤務時間に変更があった場合は、本市の勤務時間に基づき業務時間を変更する場合がある。

6 実施体制

受注者は、本業務を遂行するにあたり、業務実施計画書を作成し、統括責任者及び現場責任者の設置を明記すること。また、業務量の変動に応じ、必要な業務従事者を適正数配置し、適切な役割分担のもと効率的かつ効果的な運営が可能な体制を整備すること。具体的な実施体制については、受注者の提案をもとに本市と協議のうえ決定するものとする。

（１）業務実施計画書

受注者は、本仕様書並びに本市が提供する資料等に基づき本業務の内容を把握し、運営に必要な業務実施計画書を作成して本市に提出すること。また業務実施計画書には、以下の事項を記載すること。

- ア 業務従事者の業務分担及び体制図
- イ 業務従事者の研修計画
- ウ 欠員の場合の補充体制
- エ 業務継続計画（BCP）

なお、法改正や組織変更等により業務内容の変更があった場合は、本市と協議のうえ内容の修正を行うこと。業務継続計画（BCP）は、本市の業務継続計画（BCP）との整合を確認のうえ、必要に応じ修正を行い業務継続に可能な限り協力すること。

（２）統括責任者の設置と業務

受注者は、本市との連絡調整や定期的なモニタリング（監視）業務などの実施にあたり、業務及び関係法令等に精通している「統括責任者」を選任し、業務に従事させること。なお、選任した「統括責任者」については、速やかに前述の業務実施計画書の提出をもって本市に報告すること。

主な業務内容は以下のとおりとする。状況は適宜、全体定例会議でも報告すること。

- ア 運用開始に向けた準備（本番移行スケジュールの作成、引継計画、業務実施計画書の立案等）
- イ 本市との連絡調整（委託契約の締結・変更、契約上の疑義等）
- ウ 進捗管理
- エ 定期的なモニタリングの実施及び改善
- オ 業務実績報告書の作成と本市への報告（月次・年次報告等）
- カ 業務改善推進に関する業務（業務フロー等の再点検、業務改善策の検討）
- キ 現場責任者、現場副管理責任者の育成
- ク 本業務に係る情報セキュリティ等のリスク管理

（３）現場責任者の設置と業務

受注者は、本業務を現場で指揮・監督する「現場責任者」を選任し、常駐させ、業務に支障がないよう密に連絡を取り合うこと。また、「現場責任者」が不在となる場合（休暇・休憩時など）にその職務を代行する「現場副責任者」を選任し、配置すること。なお、選任した「現場責任者」及び「現場副責任者」については、前述の業務実施計画書の提出をもって本市に報告すること。

主な業務内容は以下のとおりとする。状況は適宜、全体定例会議でも報告すること。

- ア 本委託業務のマネジメント全般（要員管理、業務履行スケジュール作成などの業務運営管理全般）
- イ 本市との連絡調整（緊急時の対応等）
- ウ 業務の質、精度の維持・向上（サービスレベル管理等）
- エ 業務実績報告書の作成と市への報告（日次・随時報告等）
- オ 業務改善に関する業務（業務改善策の実施、マニュアル改訂等）
- カ 業務従事者の育成（研修の立案・実施）
- キ 業務上の連絡事項や注意事項の周知徹底
- ク トラブル発生時における業務従事者からの引継ぎとその対応

（４）現場責任者及び業務従事者に対する教育研修

受注者は、本業務の円滑な履行を図るため、業務に従事する前に現場責任者及び業務従事者に対して、次に示す知識を習得するために必要な研修及び訓練を実施すること。下記、ア～エについて、研修及び訓練を年度ごとに１回以上実施し、完了している旨を研修及び訓練完了報告書として本市に提出すること。

ア 業務知識の習得

業務を円滑に運用するため、現場責任者及び業務従事者は基本的な IT に関する知識及び業務に必要となるソフトウェア、ハードウェアに関連する知識を十分に習得しておくこと。

イ 業務技能の習得

迅速な対応が行えるよう、現場責任者及び業務従事者は、機器類及びシステム操作方法(業務マニュアルの理解を含む)などの技能を十分に習得しておくこと。

ウ 個人情報の保護及び情報セキュリティに対する意識の向上

現場責任者及び業務従事者は、個人情報の保護及び情報セキュリティに関して現場従事者が遵守すべき事項、本業務の適切な履行のために必要な事項及び以下の関連法令等を習得しておくこと。

(ア)個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）

(イ)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）

(ウ)特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（行政機関等・地方公共団体等編）（平成 26 年 12 月 18 日特定個人情報保護委員会公布）

(エ)吹田市情報セキュリティポリシー

エ 業務への心構え

現場責任者及び業務従事者は、職務の重要性に鑑み、吹田市職員に準ずる心構えで対応すること。

(5) 業務遂行上の遵守事項

ア 人員の配置等

受注者は業務の遂行にあたり、業務量に応じて適切な人員を配置するなど、常に円滑に業務を実施できる体制をとり、業務の停滞等が起こらぬよう万全を期さなければならない。なお、現場責任者及び業務従事者の配置にあたっては、以下を遵守すること。

(ア)現場責任者及び業務従事者は、吹田市職員に準じた、業務に相応しい服装を着用すること。

(イ)現場責任者及び業務従事者は、受注者が用意する会社名及び氏名の記載のある名札を着用するものとする。

イ 業務の遂行方法

業務従事者は、業務遂行にあたり、本市の定める端末操作マニュアル等各種マニュアルにより業務を適切に行わなければならない。

ウ 指揮命令及び本市との連絡

受注者は、業務実施計画書に従い、業務従事者への指揮監督及び命令を行うものとする。また受注者は、統括責任者及び現場責任者を通して本市と連絡調整を行うものとする。また、業務従事者への指揮監督及び命令は、受注者が設置する統括責任者及び現場責任者が自ら行うものとする。

なお、統括責任者及び現場責任者は、業務の適正な遂行管理を図ることにより、偽装請負をその疑いを含めて徹底的に排除しなければならない。偽装請負に関してリスクを識別した場合、ただちに本市に報告し、リスク低減に向けた協議を行うものとする。そのため、受注者は「労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準（昭和 61 年労働省告示 37 号）」や疑義応答集などを熟読し、完全に理解したうえで業務を適切に行わなければならない。また、全ての業務従事者に対しても周知・徹底を行わなければならない。

エ 業務場所及び必要な機器

業務場所は本市の指定する場所とする。なお、現場責任者は必ず本市本庁舎内の指定する執務室で業務を履行すること。その他の業務従事者については本庁舎以外でのリモート等による業務従事も可とするが、接続方法等につき、予め本市と協議の上で承認を受けなければならない。なお、本業務開始時点では、執務室は最大4席分のスペースを確保する予定である。

また、別紙業務一覧に記載の業務を遂行するために必要となる機器・什器（パソコン、プリンタ、ネットワーク回線、電話機、デスク及び椅子等）については、本庁舎執務室で勤務する現場従事者分については本市が用意するが、本庁舎以外で勤務する従事者分については、すべての受注者側の負担で用意するものとする。なお、機器・什器の配置については受注者において効率的な業務を行えるよう検討し、本市と協議の上で、配置することとする。

オ 説明と調査

受注者は、本市から本業務の内容について適切に行われているかを確認するために説明、報告又は調査を求められた場合には協力しなければならない。

7 報告と業務改善及び引継ぎ等

(1) 業務実施計画書、業務従事者勤務予定表の作成・業務実績報告書

受注者は、本市と協議のうえ、定期的な研修、教育訓練等委託業務に必要な業務実施計画書を各年月当初に、業務従事者勤務予定表を前月20日までに提出すること。各様式は、受注者の提案により本市と協議のうえ、別に定めることとする。

また、受注者は、各月当初に前月の月次、各年度末に年次業務実績報告書を作成し本市に報告しなければならない。不適切な業務処理が認められる場合、本市は受注者に対して是正を指示できる。

(2) 本業務の引継ぎ

契約期間満了後の次期受注者への引継ぎを円滑に行うために、受注者は契約期間中に業務と費用に関する引継書を作成し、次期受注者に業務の引継ぎを行うこと。また、やむを得ない事情により、契約期間の途中で契約を解除する場合も同様とする。一連の作業は本業務範囲内として行うこと。次期受注者への引継ぎについては、次期受注者の業務に影響が発生しないように誠意を持って対応すること。

(3) 業務効率化の検討

専門性を有する受注者が本業務を履行するに当たり、より効率的な運用体制の構築を行うことで本市の費用負担についても低減できることを期待している。例えば、リモート環境の活用や、一部集約化、受託アクティブシニアの雇用、生成AIを利用した庁内Q&AとしてのRAGの構築（なお、本市では令和8年7月現在、LGWAN-ASP接続のRAG機能付きテキスト生成AIサービスを利用しており、受注者も業務の効率化に資する範囲で利

用可能とすることを検討している。)その他の AI ソリューションの活用等を通じた効率化の検討などが考えられる。

事業者の知見に基づき、改善が有効と考えられる場合については、財源が税金であることに留意をしたうえで、業務履行中は業務最適化・効率化の検討を継続すること。

8 秘密の保持及び個人情報保護

- (1) 受注者は、本業務の履行にあたり個人情報の保護に留意し、吹田市情報セキュリティポリシー、個人情報保護等関連法令の各事項を遵守し、適切に処理するものとする。また、本業務上知り得た事項を準備期間中、契約終了後においても第三者に漏洩してはならない。
- (2) 受注者は、情報セキュリティに関する基準及び業務に必要な資料等は不要なコピーや複製をしてはならない。コピー等が必要な場合は、本市の了解を得るものとし、業務終了時にすべて返還し、本市の確認を得るものとする。
- (3) 受注者は「個人情報保護」の各要件に違反したときは、本市より直ちにその事実及び経過について公表されても一切の異議申し立てをせず、かつ、第三者に損害を与えたときはその損害に対する一切の責任を負わなければならない。
- (4) 本市と受注者との契約関係書類において、個人情報の取扱いに関する条項を設け、さらに具体的な遵守事項を添付「保有個人情報取扱いに係る特記事項」及び「吹田市特定個人情報の適正な取扱いに関する指針」として定めるものとする。「保有個人情報取扱いに係る特記事項」及び「吹田市特定個人情報の適正な取扱いに関する指針」については、本市公式ホームページに掲載している資料を確認すること。
 - ア 本業務は、本市の業務として行政サービスを提供するため、受注者は必要かつ十分な情報セキュリティ対策を継続して確保しなければならない。
 - イ 受注者は、個人情報保護法等の関係法令の他、「保有個人情報取扱いに係る特記事項」及び「吹田市特定個人情報の適正な取扱いに関する指針」を遵守すること。
 - ウ 守秘義務に関する誓約書を提出し、本市が管理する。
 - エ 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にし、周知徹底すること。
- (5) 本業務は業務特性上、税務情報・住民情報・生活保護情報等を取扱う。本市職員は地方公務員法及び地方税法等において守秘義務が課せられており、これらの情報について厳格な管理を行っている。

このことを踏まえ、受注者は、本業務の実施にあたって、本市職員と同水準の義務を課すため、吹田市情報セキュリティポリシー、個人情報保護等関連法令、個人情報の取扱いに関する条項、「保有個人情報取扱いに係る特記事項」及び「吹田市特定個人情報の適正な取扱いに関する指針」をそれぞれ遵守するとともに、個人情報を含む税務情報・住民情報・生活保護情報等の厳格な管理に万全の体制を整備すること。

なお、吹田市情報セキュリティポリシーのうち、対策基準については公開していないため、契約後に受注者に交付するが、内容は基本的に「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」に即したものとなっていると理解されたい。

9 リスク分担

本業務において、本市又は第三者に損害等が発生した場合の責任及び負担の帰属については、本仕様書等に定めがあるものを除き、下表に定めるとおりとする。ただし、大規模な自然災害又は暴動その他不可抗力等、本市・受注者いずれの責めにも帰さないものにより本業務の履行に重大な支障が生じた場合は、本市が事実確認のうえ、履行義務を免除することができる。

項目	内容	リスク分担	
		本市	受注者
仕様変更	本市の指示による仕様の変更	○	
	受注者の都合による仕様の変更		○
個人情報の漏洩等	本市に帰する事由による個人情報 の不正取得、漏洩等	○	
	受注者に帰する事由による個人情報 の不正取得、漏洩等		○
クレーム	本委託業務内容へのクレーム		○
	上記以外のクレーム	○	
設備・機器備品の損壊	受注者の従事者による損壊		○
	上記以外の事由による損壊	○	
第三者への賠償	受注者の従事者による賠償		○
	上記以外の事由による賠償	○	
労務災害	受注者の従事者の労務災害		○

10 納品成果物

本業務の成果物は、次のとおりである。下記の成果物を基本とするが、様式の決定及び提出時期の変更等がある場合は、事前に本市の合意を得ること。

成果物	提出時期
業務実施計画書（年間）	各年度 10 開庁日以内
業務従事者勤務予定表（月間）	前月 20 日まで
「コミュニケーションルール」	業務実施開始時
研修及び訓練完了報告書	業務実施開始時（人員補充の場合は適時）
業務マニュアル（受注者作成分）	毎年度終了時
業務実績報告書（年間・月間）	各年度末・各月 5 開庁日以内
業務実績報告書（日次）	当日業務終了時
業務実績報告書（随時）	随時
業務継続計画（BCP）	実施期間
引継計画	業務終了時

11 その他

- （１）本業務の実施に際して生じる一切の費用は、本仕様書に明記されているものを除き、すべて受注者が負担するものとする。

- (2) 受注者が作成し、本市に引き渡した成果物に関する権利は一切発注者に帰属するものとする。
- (3) 業務遂行のため、本市との円滑な連絡体制を確保すること。
- (4) 本仕様書に定めのない事項や疑義、業務運営上の課題などについては必要に応じて本市と協議及び報告を行える体制を整えること。