

# Web 会議システム等運用サポート業務に係る労働者派遣業務に関する業務仕様書

## 1 業務の概要

### (1) 本仕様書の位置付け

本仕様書は、Web 会議システム等運用サポート業務に係る労働者派遣の内容を記載したものである。

### (2) 背景及び目的

愛媛県では、新型コロナウイルス感染症を契機として、社会全体でデジタル技術の活用が急速に進展し、生活様式が大きく変貌する中、アフターコロナ時代に相応しい新しい働き方のスタイル構築に向け、「新しい働き方チャレンジ宣言」のもと、先駆的なデジタル技術の導入やデジタルシフトへの加速、県と市町の連携によるデジタルシフトの深化を通じ、「働きがい」と「働きやすさ」の両立したスマート県庁への転換を推進することとし、令和2年度より事業を実施してきたところ。

令和6年度においても、庁内外との Web 会議環境、テレワーク環境等をスムーズに運用する必要があり、また、スマート行政推進課において導入している各種 ICT ツールに係る運用サポートを行う職員の配置が必要不可欠であることから、システム運用に精通した ICT スキルとコミュニケーション能力を有するシステムエンジニアの労働者派遣を委託し、スマート行政推進課との密な連携による各種システムの運用サポート等の業務を、職員に代わり迅速に対応できる体制の確立を図るもの。

### (3) 業務実施にあたっての基本事項

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
- オ 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
- カ 各システムの仕様変更等により運用方法等が変更となる場合があるが、これに対応すること
- キ 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
- ク 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

## 2 業務の内容等

### (1) 業務の種類

Web 会議システム等運用サポート業務に係る労働者派遣（以下「労働者派遣」という。）

### (2) 履行期間 令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

### (3) 業務内容

労働者派遣により、次に定める実施業務等について、スマート行政推進課、庁内 LAN 運用 SE・ヘルプデスク、その他関係機関と連携し、業務を実施する。また、業務推移に係る業務マニュアルの作成を行う。処理内容の詳細については、事業者決定後、県から業務説明を行う。

#### 〔実施業務〕

- ① Web 会議システム等に係る庁内からの問合せ対応、運用サポート
  - ・ Web 会議システムの運用に係る各種対応、利用者サポート（システムの利用方法案内、手続き案内、システム利用補助、メンテナンス対応、トラブル対応等）
  - ・ テレワークに係る各種対応、利用者サポート（貸出手続、利用方法案内、顔認証登録、メンテナンス対応、紛失対応、トラブル対応等）
  - ・ 貸出機器等の問合せ対応（各種端末、周辺機材等の貸出・予約対応、利用相談等）
- ② 庁内への技術的サポート
  - ・ 上記以外のスマート行政推進課にて運用を行っている各種システム・ICT ツール等に係るサポート（各種端末、利用方法案内、システム利用補助、相談対応等）
- ③ その他スマート行政推進課業務のサポート
  - ・ 11 階会議室（第一別館 11 階）及びトライアングルベース（第一別館 6 階官民協創スペース）に係る各種対応（利用方法案内、手続き案内、機器利用補助、トラブル対応等）
  - ・ 資料作成、整理等

### 3 業務実施要件（労働者派遣）

#### (1) 業務実施場所

愛媛県松山市一番町 4-4-2 愛媛県庁舎内（スマート行政推進課内又はその他執務室）

#### (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、業務実施時間外に実施する場合は、県と協議すること。

##### ア 業務実施日

「愛媛県の休日を守る条例」（平成元年 3 月 22 日条例第 3 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、午後零時から午後 1 時まで 1 時間の間は、業務を要さない時間とする。なお、業務状況に応じ、業務を要さない時間（1 時間）の開始・終了時間の変更は可能とする。

#### (3) 派遣労働者の人員数

全履行期間を通じ、1 名の労働者を派遣する。ただし、業務の増減等に応じ、県の求めに応じて、労働者の人員数の増減について対応できることとする。

#### (4) 利用可能施設等

机、椅子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（システム仕様書等）は県により適宜貸与するが、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、契約期間終了後にすべて返却するものとする。

品名	数量等（労働者1名あたり）	備考
事務スペース	－	光熱水費含む
事務用机	デスク（1人掛け）1台	
事務用椅子	1台	
庁内LAN端末機（ノートPC）	1台	
コピー機、プリンタ	共用品	
電話機（内線）	1台	

#### (5) 使用ソフトウェア等

##### ・ソフトウェア

区分	ソフト名	メーカー
庁内LAN端末機（ノートPC）	Microsoft Windows 11Pro	Microsoft
	Microsoft Edge	Microsoft
	Microsoft Office Professional Plus 2019	Microsoft
	Google Chrome	Google
	Adobe Acrobat Reader	Adobe

##### ・ICT ツール

区分	ツール名	メーカー
庁内LAN端末機	LoGo チャット	(株)トラストバンク
	LoGo フォーム	(株)トラストバンク
	Edia（AIチャットボット）	CAMEL(株)
AmiVoice用端末機	AmiVoice ScribeAssist（AI議事録作成支援システム）	(株)アドバンスメディア

注1）ソフトウェア、ICT ツールについては、随時追加または変更することがある。

注2）業務の実施に当たっては、庁内グループウェア（サイボウズ Garoon 等）を使用する場合があります。（使用に必要なIDについては、業務開始時に交付する。）

#### (6) 業務マニュアルの整備

Web 会議システム等の運用サポート業務の実施と併せて、業務を円滑に実施するための作業手

順書を作成する。

また、作成後も、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 愛媛県庁本館4階 スマート行政推進課内又は県が指定する執務室で従事すること。

イ 適切な人材を配置し、庁内からの問合せやトラブル処理等に柔軟な対応ができる体制とすること。

ウ 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。

#### (業務従事者等の技術力の目安)

- ① Web 会議、テレワーク等に係るシステム運用について見識を有し、庁内からの問合せへの助言や運用サポートについて適切な対応ができること。また、その見識を基に、県にアドバイスができること。
- ② Microsoft Office における関数等の機能の活用に係る、利用者の支援、トラブル対応等に対応できること。
- ③ Office を利用した文書作成等の事務の経験を有すること。
- ④ 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。
- ⑤ 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。
- ⑥ 一般的なビジネス電話対応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、業務連絡会議を定期的で開催する。

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 業務遂行に当たっては、情報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えた情報を漏らしてはならないこと。

ウ 本県の定める「愛媛県個人情報保護条例」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 派遣料金の支払い

- (1) 派遣料金は月ごとに支払うものとし、労働者1人1月当たりの標準就業時間を160時間とし

て算出した額をもって契約金額とする。(以下「基本派遣料金」という。)派遣料金には、本契約を履行するために必要な通勤手当、労働保険料及び社会保険料等を含むものとする。

(2) ただし、1カ月の実労働時間の総計(1時間未満の端数がある場合には、30分未満の端数は切り捨て、30分以上の端数は切り上げる)が、次の各号に該当する場合は、各号に掲げる方法により派遣料金の減額または増額を行うものとする。なお、派遣料金及び消費税算定の際、1円未満の端数金額は切り捨てるものとする。

ア 実労働時間の総計が140時間未満の場合は、基本派遣料金から不足時間単価に不足時間を乗じて得た額を減額した額とする。不足時間単価は、基本派遣料金を160時間で除して得た額とする。(不足時間単価に、1円未満の端数がある場合は、その端数金額を切り捨てるものとする。)

イ 実労働時間の総計が180時間を超える場合は、基本派遣料金に対し超過時間単価に超過時間を乗じて得た額を増額した額とする。超過時間単価は、基本派遣料金を160時間で除して得た額に100分の125を乗じて得た額とする。(超過時間単価に、1円未満の端数がある場合は、その端数金額を切り捨てるものとする。)

## 5 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、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。

## 6 報告書等

- (1) 次のとおり、紙及び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。

品目	報告単位	内容	備考
1 業務報告書	月次	<ul style="list-style-type: none"><li>・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)</li><li>・業務運営に関する報告</li><li>・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</li></ul>	