
甲府市行政情報システム更改・運用業務
B P O要件書（内部情報系）

令和8年10月
甲府市

目 次

1 BPO要件書.....	1
1.1 アウトソーシング範囲	1
1.2 対象システム・対象部門	1
1.2.1 対象システム・対象部門	1
1.2.2 対象外業務	1
1.3 発注者・受注者の役割分担	1
2 全体マネジメント	2
2.1 報告	2
2.2 契約終了時の引き継ぎ	2
2.3 処理オペレーション	2
2.4 帳票処理	2
2.4.1 郵便物の発送	3
2.4.2 発送用封筒の作成	3
2.4.3 専用紙の作成	3
2.4.4 専用紙及び封筒の数量	3
2.4.5 大量帳票の印刷	3
2.4.6 封入封緘	4
2.4.7 付属作業	4
2.5 データパンチ	4
2.5.1 データパンチの数量	4
2.6 デリバリ	4
2.7 サポートデスク	5
2.7.1 対象	5
2.7.2 サポート対象者	5
2.7.3 問い合わせ範囲	5
2.7.4 問い合わせ時間	5
2.7.5 問い合わせ管理	5
2.7.6 報告	5
2.7.7 緊急時対応	5
2.7.8 その他	5

1 BPO要件書

1.1 アウトソーシング範囲

本事業では、前処理及び後処理の運用をアウトソーシングする。

アウトソーシング拠点については受注者が用意するものとする。受注者は、別紙「帳票運用要件」及び「データ入力運用要件」の記載に従い、最適な拠点配置、帳票出力方式を含めた大量印刷・封入封緘・送付・確認・引き抜き等の詳細について、具体的な運用方法を含め提案すること。

また、業務要件書等に明示がない場合であっても、行政向けシステム、運用アウトソーシングにおいて、一般的に必要と判断される機能は備えること。

サービス要件書及び「業務要件書_〔個別業務編〕（内部情報系）」の詳細要件にこれらとは異なる記載がある場合には、そちらの条件を優先する。

1.2 対象システム・対象部門

1.2.1 対象システム・対象部門

内部情報系システムのうち、対象は別紙「帳票運用要件」「データ入力運用要件」及び「業務要件書_〔個別業務編〕（内部情報系）」に記載するものとする。対象の追加又は変更がある場合は、発注者と受注者が協議のうえ決定する。

1.2.2 対象外業務

受注者は、発注者の指示又は承認に基づき作業を行うものとし、制度解釈、業務上の判断、帳票内容又はデータ内容の正誤判断、発送可否判断、引き抜き条件の決定、住民・受注者への個別説明は本業務の対象外とする。

1.3 発注者・受注者の役割分担

システム稼働後の運用は、発注者と受注者が協力しPDCAサイクルを回しながら安定稼働を目指すこととする。運用は主として、全体マネジメント、処理オペレーション、帳票処理、データパンチ及びデリバリ（納品）から構成され、各項目における役割と内容は、以下のとおりとする。

2 全体マネジメント

2.1 報告

受注者は、業務主管課等から提供される情報に基づき、年間運用計画を作成する。

(1) 役割分担

業務主管課：年間運用計画に関する情報提供

受注者：年間運用計画の策定と計画表の作成

計画された運用を実施するにあたり、毎月、受注者と発注者にて運用に関する協議を行い、作業実績及びサービスレベルの達成状況を報告すること。また、障害、事故、納期遅延、個人情報漏えい又はそのおそれがある事象が発生した場合は、速やかに発注者へ報告すること。

受注者が実施した運用に関する事項は、定期的に発注者に報告を行う。

2.2 契約終了時の引き継ぎ

受注者は、契約終了時又は受注者変更時に、本業務の継続に必要な手順書、作業記録、処理実績、未解決事項、注意事項、改善事項等を整理し、発注者又は次期事業者へ引き継ぐこと。

2.3 処理オペレーション

年次処理や月次処理など更新を伴うバッチ処理については受注者にて実施する。更新を伴うバッチ処理でも業務主管課が実施することにより効率化が図られる場合はその限りではない。

(1) 役割分担

受注者は、依頼票の記載内容、処理条件、スケジュールの整合性について運用上の妥当性を確認するものとし、業務上の処理実施可否、対象データの正誤、制度上の判断は業務主管課が行う。

(業務主管課) 処理対象、処理条件、処理パラメータ、実施希望日時、承認結果及び処理実施に係る業務上の判断について責任を負うものとする。バッチ処理に関する依頼票（処理パラメータや時期）の作成・提出

(受注者) 業務主管課より提出された依頼票の記載内容、処理スケジュール、前後処理との整合性、必要な承認の有無その他運用上の観点から妥当性を確認し、不備、矛盾又は実施困難な事項がある場合は、処理実施前に業務主管課へ確認すること。また処理実施後の結果報告を行うこと。

提出されたバッチ処理に関する依頼票は、起票者以外の上位職や情報担当者の承認を得られるようなワークフローについても考慮すること。月間の処理スケジュールについては最新の状態で可視化を行い、発注者及び受注者双方で情報を共有できるようにすること。

異常終了、警告終了、処理遅延又は想定外のログが発生した場合、受注者は直ちに処理を停止又は保留し、発注者へ報告すること。再実行又は処理継続は、発注者の指示又は承認に基づき実施する。

2.4 帳票処理

受注者は帳票処理全般に関する管理や運用を行うこと。

(1) 役割分担

(業務主管課) 帳票内容、印字内容、送付対象、引き抜き条件、発送可否、同封物内容及び数量につい

て確認・承認する。専用紙及び封筒作成時の校正・確認、数量の指定

(受注者) 発注者又は業務主管課が提示した条件に基づき作業を実施するものとし、帳票内容の正誤判断、送付対象の妥当性判断、発送可否判断は行わない。専用紙及び封筒設計・版下作製、専用紙及び封筒の在庫管理

(2) 事故時の対応

誤印刷、誤封入、誤封緘、帳票紛失、同封物誤り、数量不足、発送漏れその他業務影響が想定される事象が発生した場合、受注者は直ちに発注者へ報告し、対象物の隔離、影響範囲の特定、再処理及び再発防止策を実施する。

(3) 廃棄・廃棄証跡

受注者は、テスト印刷物、破損帳票、余剰帳票、旧版の専用紙・封筒等を廃棄する場合、復元不能な方法で廃棄し、廃棄日、対象物、数量及び廃棄方法を記録する。

2.4.1 郵便物の発送

郵送物は郵送料の価格を最低に保てるよう J I S 長形 3 号を基本とする。帳票により長形 3 号の封筒にて送付できない帳票類についてはその限りではない。J I S 長形 3 号でも封入数が可変枚数により重量超過となり定形外郵便の扱いになる場合には、定型内に収まるような発送方法となるよう考慮すること。

また、郵便区内特別郵便が利用可能な郵便物については、郵便区内特別郵便用の封筒を用意するか、郵便区内特別郵便を郵便物に明示し割引の適用を可能にすること。

2.4.2 発送用封筒の作成

封筒は現在クラフト 85 g/m² の用紙を使用し、J I S 長形 3 号を基本としている。発送用封筒には業務により、毎年、広告やお知らせを印刷しているが、受注者が広告やお知らせを担当する業務主管課と調整のうえ、発送用封筒を作成すること。

2.4.3 専用紙の作成

一般の専用紙は上質紙 55 g/m² 以上とし、業務特性を考慮したものであること。圧着はがき等は品質の劣化などを鑑みて作成数を決定すること。当初大量時のテスト印刷用も考慮すること。

2.4.4 専用紙及び封筒の数量

専用紙及び封筒の数量について、運用要件記載の数量は直近の実績値であるため、参考数値として取り扱うこと。基準となる数量及び数量の増減の扱いについては、受注者と協議のうえ決定する。

2.4.5 大量帳票の印刷

大量帳票の印刷時には、事前に印刷イメージが認識できるものを受注者で用意し業務主管課の確認をとってから印刷処理を行うこと。効率的な印刷イメージの確認手法及び引き抜き作業の効率化については提案を行うこと。

また、コンビニ収納用のGS1-128バーコードについては、印字品質のチェックを行うこと。

2.4.6 封入封緘

当初賦課時の大量処理や大きな数量の封入封緘を行う場合には、機械処理によるチェックを行い、品質を担保すること。封入封緘を行う帳票については、受注者が業務主管課に完成時のサンプルを提示し、可視化したもので確認を行うこと。また、納品時の納品形態についてもドキュメントにより確認を行い齟齬がないようにすること。

2.4.7 付属作業

事後処理を行う過程で発生する付属作業は、必要に応じてこれを実施する。封入作業時や圧着処理時の連続帳票の裁断、甲府市提供の同封物（主として汎用紙）の紙折作業、引き抜き作業、梱包などがこれに該当する。

2.5 データパンチ

データパンチは決められたスケジュールに沿って運用を行うこと。データパンチ用原票については、受領した原票を施錠可能な場所で保管し、作業区域外への持出し、紛失、複写、目的外利用を防止すること。また、受注者は、原票及び入力データに含まれる個人情報について、閲覧権限、作業者、保管、入力、返却、廃棄の各段階で適切に管理すること。原紙となるため取扱いには十分に注意し、受領や返却などの受け渡しについてはドキュメントにより確実にすること。

（１） 役割分担

（業務主管課） データパンチ用原票の整理・分類・並び替え・補記

データパンチ後の確認・修正

（受注者） 原票内容の正誤判断、制度上の判断、入力可否の業務判断は行わず、不明点又は入力不可項目を業務主管課へ確認すること。

データパンチ用原票の受領及び返却

データパンチ実施

データパンチ不可項目の情報伝達

（２） 事故時の対応

原票紛失、件数不一致、誤入力、二重入力、入力漏れ、返却漏れが発生した場合、受注者は直ちに発注者へ報告し、影響範囲の特定、原因調査、再処理及び再発防止策を提示すること。

2.5.1 データパンチの数量

データパンチの数量について、運用要件記載の数量は直近の実績値であるため、参考数値として取り扱うこと。基準となる数量及び数量の増減の扱いについては、受注者と協議のうえ決定する。

2.6 デリバリ

受注者は指定された納期までにセキュリティ対策等を施した専用便でデリバリを行う。処理の種類に応じた拠点やデリバリ手法の組合せについて最適化し提案を行うこと。

また、データパンチ用原票の受領や返却、甲府市提供の同封物なども専用便により確実なデリバリを実施すること。

(1) 役割分担

(業務主管課) 納品物の確認、納品票の確認、引渡し票の確認

(受注者) 納品物の納品、甲府市からの提供物の受領

2.7 サポートデスク

各業務主管課から、システムに関する問い合わせを受け付けるためのサポートデスクを用意すること。

2.7.1 対象

サポートデスクの対象は、本業務の対象システムとする。

2.7.2 サポート対象者

対象利用者は、発注者が指定する業務主管課及び対象システム利用部門の職員とする。

2.7.3 問い合わせ範囲

対応範囲は、対象システムの操作方法、BPO業務の依頼・進捗確認、障害一次受付、関係者へのエスカレーションとする。

2.7.4 問い合わせ時間

電話受付は発注者の業務時間内とし、業務時間外はメール又は受注者が提案する方法（問い合わせ管理システム等）で受け付ける。

2.7.5 問い合わせ管理

受注者は、問い合わせ内容、受付日時、対応状況、回答内容及び完了日時等を記録し、対応状況を適切に管理すること。

2.7.6 報告

受注者は、月次で問い合わせ件数、分類、未解決件数、平均対応時間、SLA 達成状況、改善提案を報告する。

2.7.7 緊急時対応

業務影響が大きい障害又は緊急問い合わせは、通常問い合わせと区別し、速やかに発注者へ報告する。

2.7.8 その他

当該システム以外の問い合わせについては、発注者で別途調達するITヘルプデスクサービス（インフラ系）と連携を取るとともに、ITヘルプデスクサービス側に、対応切り分けのガイドラインを提供すること。

- (1) 提供するサービスに関する問い合わせに対応するサポートデスクを開設し、業務時間内は電話及びメールでの応答を行うこと。また、稼働時間内はメールでの受付を行うこと。

-
- (2) サポートデスクでは、業務処理の先例・他団体の処理事例についての問い合わせにも対応すること。
- (3) 業務仕様書に個別の記載がある場合を除き、サポートデスクの正常な稼働は、以下の指標を基準とする。
- ① 稼働率：業務時間の 95 % 以上
 - ② 途中放棄率：全コールの 5 % 以下
 - ③ 一線完結率：全コールの 80 % 以上