

令和8年度長野県定型業務外部委託推進事業業務 仕様書（案）

長野県総務部人事課

この仕様書は、令和8年度長野県定型業務外部委託推進事業業務を委託するに当たり、その仕様等に関し必要な事項を定めるものである。

1 業務名

令和8年度長野県定型業務外部委託推進事業業務

2 業務の目的

人口減少・少子高齢化の進展に伴い、県組織においては今後、職員の安定的な確保が一層困難となることが見込まれる中、限られた人的資源を真に専門性を要する業務（以下「コア業務」という。）に重点的に配分し、行政サービスの質を維持・向上させていくことが喫緊の課題となっている。

このような状況を踏まえ、本県では、職員が現在担っている業務のうち、定型的かつ専門性が比較的低い作業・業務（以下「ノンコア業務」という。）について、業務プロセスの見直し及び外部リソースの活用を通じた効率化・平準化を図ることにより、職員の業務負担の軽減と働き方改革を推進することとしている。

本業務は、補助金・交付金業務や許認可業務等において、複数所属に共通して存在する定型的な業務を対象に外部化（※）を試行的に実施し、その効果や課題を検証することを目的とするものである。

これにより、業務の切り出し方や集約方法、外部化における品質確保やリスク管理の在り方等についての知見を蓄積するとともに、外部委託や人材派遣等の外部リソースの活用推進に向けた比較検証及びその仕組み化を行う。

また、本業務を通じて、業務プロセスの標準化・最適化（以下「BPR（※）」という。）を併せて推進し、外部化の費用対効果を多角的に検証することで、外部化に関するスキームや基準の明確化等、今後の本格実施及び他所属・他業務への横展開に資する実践的なエビデンスを構築することを目的とする。

※外部化

外部委託、人材派遣等により県職員（特に正規職員）以外のリソースを効果的に活用すること

※BPR（Business Process Reengineering）

業務改革。現在の業務プロセスを詳細に調査・分解し、サービスの質の向上や人的リソースの活用等の面からどのような問題点があるかを徹底的に分析して、本質的な課題を発見し、適切な効果指標の設定にも留意しつつ、その改善を通じて、業務プロセスそのものの再構築を図ること。

3 実施場所

長野県総務部人事課ほか

4 委託期間

契約日から令和9年3月31日まで

5 業務概要

2の目的を達成するため、本業務では以下2つの事業を内包して実施する。

ア 定型業務の外部化モデル構築を行う委託業務（委託契約）

イ 外部化運用実証のための労働者派遣業務（労働者派遣契約）

両者は本事業成立のために不可欠な取組であるが、目的・成果・指揮命令系統が異なるため、6のとおり範囲と役割を明確に分離したうえで、相互一体的に実施する。そのため、事業実施にあたっては両者を包含する基本契約を締結し、その下において委託契約と労働者派遣契約をそれぞれ締結する。

なお、本仕様における受託者とは、両者を包含する基本契約の締結者または6(1)に定める委託業務を受託する者をいう。派遣元事業者とは、6(2)に定める労働者派遣契約を締結する派遣許可事業者をいう。委託者および派遣先はいずれも長野県をいうが、当該語は各契約形態に応じて使い分ける。

本業務の実施により、次に掲げる効果を期待する。

(1) 職員の業務負担軽減及び時間創出

ノンコア業務を外部化することにより、職員が当該業務に要していた作業時間を削減し、企画立案、県民対応等のコア業務に注力できる環境を整備する。

(2) 業務の平準化及び安定的な執行体制の確保

繁忙期に業務が集中する業務についても、柔軟な人員配置により、業務の滞留や職員の超過勤務を抑制し、年間を通じた安定的な業務執行体制を確保する。

(3) 業務プロセスの標準化・効率化

複数所属に共通する業務を集約して外部化することで、業務手順の標準化及び効率化を促進し、属人的な対応の解消や業務品質の均一化を図る。

(4) 外部化に関する知見の蓄積及び横展開

本事業を通じて、業務の切り出し方、外部化規模の考え方、費用対効果、品質管理及びリスク対応等について検証を行い、今後の本格実施及び他所属・他業務への横展開に資する実践的な知見を蓄積する。

6 業務内容及び実施体制

本業務を通じて、2に掲げる目的の達成及び5に掲げる効果の創出のため、受託者は委託者と常時コミュニケーションを取り、事業の方向性等を確認しながら、ともに最適

な手法を目指して事業実施にあたること。

(1) 定型業務の外部化モデル構築を行う委託業務

① 概要

県庁内各所属に散在する補助金・交付金・許認可等の定型業務について、下記(2)の外部化運用実証の実施を通じて、標準化と外部化運用の設計を行うことで、外部化の有効性について検証し、次年度以降の横展開と外部化の基準（業務切出し基準・規模の考え方）の明確化等、外部化に関する仕組み化を行う。

② 業務範囲（委託項目）

受託者は、次の事項を受託者の責任と裁量で実施する。

ア 外部化する業務の設計と範囲定義：対象業務プロセスの可視化、外部化適否の線引き、複数所属の定型業務を集約するための設計の検討。

イ 業務を標準化する手順書等の整備：外部化の前提となる業務の標準化、可視化のための、共通で横展開可能な業務手順書等の整備。

ウ 効果検証と基準化：時間創出効果の算定枠組み、費用対効果の評価、横展開ロードマップ及び委託基準案の作成。

エ 業務見直しと外部化妥当性の検討：業務の廃止・統合・順序や役割の見直し・簡素化等の改善可能性を客観的に検討し、外部化・妥当性を評価・提案。

③ 業務実施体制

②に掲げる内容を満たすことができる体制を構築すること。また(2)に掲げる労働者派遣業務の運用状況に関する情報共有を通じて連携を取り、設計と実行が一体的に機能する体制を確保すること。

(2) 外部化運用実証のための労働者派遣業務

① 概要

年間を通じた定型的な事務処理や、年度内の繁忙期（例：4～5月、9～10月、2～3月）に集中する業務量を機動的な人員配賦で吸収し、滞留・超過勤務の増加を抑制することを目的として、複数所属・複数業務の定型業務を集約した上で、人材派遣の活用によるリソースの外部化を試行的に実施する。

本業務では、業務量や繁忙期の特性が異なる業務を対象に、以下の二つの業務形態を想定する。

ア 繁忙期に業務量が集中する「繁忙期対応型業務」

イ 年間を通じて一定の業務量が発生する「通年対応型業務」

具体的には、補助金・交付金業務や許認可業務等における申請受付、形式審査、問い合わせ対応、実績報告の確認等、一定のルールに基づき処理可能な定型業務を対象として従事する。

派遣元事業者は、派遣先と連携しながら、対象業務の円滑な遂行を図るとともに、業務プロセスの改善提案や運営上の課題整理を行い、本事業の効果検証及び今後の横展開に資する知見の蓄積に貢献するものとする。

② 業務の履行期間、内容、履行場所、就業時間等

派遣期間	契約後体制構築日～令和9年3月31日
内容	<p>派遣先に労働者を派遣し、派遣先の指揮監督のもと、対象業務における業務執行支援等を行う。</p> <p>＜対象業務（主なもの）＞</p> <p>① 補助金・交付金等の受付、形式審査、問合せ対応、データ入力等に係る業務</p> <p>② 許認可、届出等の受付、形式審査、問合せ対応、データ入力等に係る業務</p> <p>③ 郵送物等の封入・封緘・発送業務</p> <p>④ その他関連業務及び突発的発生業務</p> <p>＜対象所属（予定）＞</p> <p>① 企画振興部地域振興課、市町村課</p> <p>② 健康福祉部介護支援課</p> <p>③ 環境部ゼロカーボン推進課</p> <p>④ 教育委員会事務局高校教育課 等</p>
履行場所	長野市大字南長野幅下692の2 長野県庁各執務室及び会議室 等
就業時間	<p>原則として長野県庁の開庁日（原則土曜日、日曜日、祝日及び12月29日から1月3日までを除く）の午前9時から午後5時まで</p> <p>※就業時間は派遣先との協議により調整できるものとする。また、業務上必要がある場合には、派遣先と派遣元事業者の協議により時間外勤務を命じることができるものとする。</p>
業務環境等	<ul style="list-style-type: none"> 派遣元事業者が県庁舎での執務に要する机、椅子は派遣先が用意する。 行政情報ネットワーク（LGWAN）に接続可能なコンピュータ最大4台を派遣先が用意する。ただし、派遣先が用意するコンピュータは業務目的以外で使用することはできず、使用にあたっては「長野県情報セキュリティポリシー」を遵守するものとする。
実施体制	<p>現地責任者 1名（フルタイム勤務）</p> <p>業務従事者 最低2名相当程度</p>

③ 業務実施体制

派遣元事業者は、自己の責任において、業務従事者（臨時に雇用する者を含む）を確保しなければならない。なお、増員及び欠員補充についても同様とする。業務実施体制及び従事者の要件等は以下のとおりとする。

ア 現地責任者

派遣元事業者は労働者派遣業務全体を統括するフルタイム勤務の現地責任者を1名配置する。現地責任者は常駐しながら、派遣先との連絡、調整及び周知事項の伝達等を行う。派遣元事業者内の総括責任者として、派遣業務に関する進捗・品質・体制・リスク管理を統括し、派遣先との一次窓口を担う

こと。

イ 業務従事者

現地責任者とは別に、業務を遂行する業務従事者として事務担当者を最低2名相当程度配置し、業務従事者は派遣先が指示する業務に従事することとする。

ウ 業務従事者の要件

業務従事者はパーソナルコンピュータの基本的な知識及び操作する能力を有する者とする。

エ 派遣元事業者は、業務従事者について、可能な範囲で地元雇用に努めるものとする。

④ 業務履行

ア 派遣元事業者は、派遣先と協議しながら、業務の実施内容及びスケジュール、人員配置体制等を定めた業務計画書を作成し、派遣先に報告する。

イ 派遣元事業者は、業務に関する従事状況等について業務報告書として作成し、業務の状況を派遣先に月次で報告する。また、仕様書に定めるもののほか、派遣先から調査・報告を求められたときは、業務について速やかに報告する。

ウ 派遣元事業者は、業務の履行状況報告、翌月の業務計画及びその他の事項について、毎月1回以上派遣先と打ち合わせを行う。また、打ち合わせに関する議事録等を1週間以内に作成し、派遣先に提出する。

エ 派遣元事業者は、業務上のトラブル及び事故等があった場合は、直ちに状況を派遣先に報告するとともに、必要な指示を派遣先から受けるものとする。

⑤ 業務管理

ア 派遣元事業者は、業務遂行にあたり業務従事者が独自の判断で事務を行うことがないように、業務従事者への管理及び指導を適切に行う。

イ 派遣元事業者は、業務従事者の雇用管理及び品質教育を行い、業務従事者が当該業務の目的、性質等を十分に理解し、責任感や協調性を持って、業務を円滑に行うよう努めることとする。

ウ 業務従事者の内、著しい不適格者があると認められる場合は、派遣先は派遣元事業者には是正措置を求めることができる。この場合、派遣元事業者は実態調査の上、派遣先の申し出が正当と認められる場合、是正措置を講ずるものとする。

⑥ 業務従事者の遵守事項等

派遣元事業者は、業務従事者に対し、次に掲げる事項を遵守させなければならない。

ア 業務中は名札を常に着用し、県民等から提示を求められたときは速やかに提示すること。

イ 県民等に対しては、本県の業務派遣元事業者としてふさわしい態度及び言葉遣いをする事。

ウ 業務中は、他の営業行為をすることなく、職務に専念すること。

⑦ 緊急時の対応

ア 業務従事者が突発的に休暇等を取得する場合には、派遣元事業者が業務を適切に行えるよう人員の調整及び手配をする。業務従事者の長期休暇や退職等により業務従事者が交代する場合には、その旨を事前に派遣先に通知するとともに、後任の業務従事者に十分な事務引き継ぎを行い、遅滞なく業務遂行を行えるよう必要な措置を講ずる。

イ これら緊急時の対応に必要な経費については派遣元事業者が全て負担する。

⑧ 個人情報保護及び秘密保持

ア 派遣元事業者は、業務の処理にあたっては、長野県個人情報保護法施行条例、長野県個人情報保護法施行細則、長野県情報セキュリティポリシーなどの関係例規等を遵守するとともに、県が使用を承認した機器以外の機器を使用することを固く禁止する。

イ 派遣元事業者は、業務従事者に対し、派遣先が定めるアの遵守を誓約させ、個人情報保護に係る事前研修を行わなければならない。

(3) 体制方針

本業務は、企画業務と労働者派遣業務の2形態で運用することから、派遣元事業者は、両者の事業ともに安定運用と品質確保、ならびに業務量変動への柔軟な人員調整が可能な体制を構築すること。なお、上記(1)(2)それぞれの成果の最大化及び本事業の目的を達成する最適な体制を構築することを目的として、複数の事業者が共同して事業を実施することは差し支えない。ただし、その場合は労働者派遣業務に係る指揮命令、労務管理、人員配置その他労働者派遣事業者としての役割は派遣許可事業者が担うものとし、業務全体の進捗管理、品質管理、改善提案その他外部化モデル構築に関する運営統括機能については、委託事業の受託者が担うものとする。

7 業務のスケジュール

受託者は、6の業務内容について、着実な実施が可能となるスケジュールで取り組むこと。受託者は、以下を踏まえて、具体的な業務のスケジュールを提案すること。

期間	業務内容（労働者派遣契約）	業務内容（委託契約）
開始～ 1か月程度	業務実施体制の構築、対象業務の確定、詳細設計および年間実施計画の策定	業務実施体制の構築、年間実施計画の策定
2か月～	対応業務への従事開始	外部化運用実証開始、業務処理およびモデル改善検討
毎月1回程度	月次実績報告	月次進捗会議の開催

随時		業務マニュアルの整備
年度末	全体実績報告	最終報告書（効果検証・委託基準・横展開案）提出

8 再委託

- (1) 業務の全部又は一部を第三者に再委託してはならない。ただし、事前に委託者に対し、再委託先の名称、代表者氏名、その他必要な事項を報告し、委託者の承諾を得た場合はこの限りではない。
- (2) 業務を第三者に再委託した場合は、当該委託先に対して、本仕様書に定める受託者の義務と同等の義務を負わせるとともに、委託者に対して当該再委託先の全ての行為及びその結果についての責任を負うものとする。

9 業務成果物

業務の成果物として業務報告書を委託者が指定する日までに提出すること。

時期	成果物
契約締結後	・業務実施計画書
随時	・月次報告資料
9月頃	・定型業務外部化に関する検討報告書・提言書（暫定版）（効果検証結果、外部化基準案、横展開方針を含む）
年度末	・定型業務外部化に関する検討報告書・提言書（効果検証結果、外部化基準案、横展開方針を含む） ・実績報告書（運用実証結果および改善履歴を含む）

10 権利関係

- (1) 制作物は、他者の所有権や著作権を侵害するものであってはならない。
- (2) 業務に関する所有権や著作権は、原則として全て委託者に帰属し、委託者は事前の連絡なく加工及び二次利用できるものとする。ただし、受託者が従来から権利を有している受託者固有の知識、技術に関する権利等（以下「権利留保物」という。）については、受託者に留保するものとし、この場合、委託者は権利留保物について当該権利を非独占的に使用できるものとする。

11 個人情報等の取得・保護・管理等

- (1) 業務上知り得た情報については、秘密を保持するとともに、業務目的以外に使用してはならない。また、契約期間終了後も同様とする。

- (2) 個人情報の保護に十分に注意し、流出・損失を生じさせてはならない。
- (3) 成果品（業務の履行過程において得られた記録等を含む。）を第三者に閲覧させ、複写させ、又は譲渡してはならない。ただし、委託者の承諾を得た場合はこの限りではない。

12 その他

- (1) 前項までの条件が満たされない場合、一部の事業費を対象の経費と認めず減額する場合がある。
- (2) 法令並びに本県の条例、規則及び規程を遵守し、委託者が最適な成果を得られるよう誠実に業務を実施すること。
- (3) 業務の実施に当たり、委託者と十分協議を行うこと。
- (4) 仕様書に定めのない事項その他の業務の実施に係る疑義が生じた場合は、その都度、委託者と十分協議を行った上で実施すること。