

仕 様 書

1 経緯及び業務の目的

(1) 経緯

札幌市では、子ども・子育て支援新制度に基づく施設型給付費や補助金等の給付関連業務について、札幌市子ども・子育て支援事務センターに、令和元年10月設置当初から一部委託を開始した。

(2) 業務の目的

現時点では、札幌市として限られた経営資源の中で更なる業務効率化や市民サービスの向上を図り、中長期的に持続的かつ安定的なサービスを提供していくためには、当該業務における委託範囲の更なる拡充が最適と考えているところ。

よって拡充を見込む業務について、費用の抑制を図りながら効率的・効果的に委託を進めていくため、委託の効果・効用の調査・分析を行う。

具体的には、受託者側の調査員が、給付関連業務を処理しながら業務調査・分析を行う。現在の業務量や業務プロセス、最適な委託業務範囲や業務の指導・継承方法、委託後に見込む効果・効用の調査・分析などを進めるほか、より一層効率的・効果的な業務フローや事務処理方法、経費削減手法などを提案してもらう。

2 業務名

給付関連業務（施設型給付費や補助金等）の調査・分析業務

3 委託業務

(1) 処理に基づく調査・分析

委託業務の拡充を見込む施設型給付費や補助金業務（施設から寄せられる問い合わせ対応、申請書の1次審査、申請書の不備や修正依頼等について施設に連絡を行うなど）を処理しながら、業務量や業務プロセス、最適な委託業務範囲や業務の指導・継承方法などの調査・分析を行う。（処理対象業務については、別添「工程表」参照のこと）

別添「工程表」で示す1次審査や申請書不備等の施設への連絡などの業務について、受託者が四分の一程度を処理しながら、調査・分析などを進めていくこととする。業務マニュアルは、受託者が作成する。

(2) 効果・効用の調査・分析

委託を進めた場合の効果・効用の調査・分析・算出を行う。効果・効用の調査・分析に当たっては、人件費削減効果にとどまらず幅広く検討を進めること。

また、調査・分析手法は、札幌市と協議のうえ、受託者が決定するものとする。

なお、調査・分析手法について、札幌市職員へのヒアリング調査、処理に基づく業務フロー把握や工程及び工数の実測調査などを想定。

(3) 業務改善提案

今後、札幌市が委託を含めた業務効率化を進めるに当たっての、より一層効率的・効果的な業務フローや事務処理方法（簡素化、自動化等）、経費削減手法などの提案を行う。

4 実施期間

契約締結日（令和2年10月下旬予定）～令和3年3月31日

(1) 業務準備期間

契約締結日（令和2年10月下旬予定）～令和2年11月8日まで

(2) 業務実施期間

令和2年11月9日～令和3年3月31日

5 処理場所

給付関連業務の処理場所は、原則受託者が確保することとする。

ただし、処理に関する知識やノウハウの継承、連携などを円滑に進めるため、必要に応じて札幌市が保有するミーティングスペースや会議室等で処理を行う。

6 実施体制

受託者は、本業務を円滑に実施するため、受託者が持つノウハウを最大限に活用するほか、業務量に応じた適正な人員配置を行うといった効率的・効果的な運営が可能な体制を構築することとする。

(1) 業務責任者及び業務従事者

「業務責任者」とは、処理場所での業務の遂行に関する指示、業務従事者の管理、札幌市との注文に関する交渉等の権限を有している者を指す。

「業務従事者」とは、業務責任者の指示や命令により業務を遂行する者を指す。

(2) 業務責任者の配置及び業務

受託者は、本業務の実施に当たり、業務責任者を常時配置すること。業務責任者は、以下のアからキに掲げる業務を実施すること。

- ア 札幌市との連絡調整
- イ 各種報告書等の提出
- ウ 業務従事者の適正な配置
- エ 業務従事者に対する指揮・監督
- オ 業務従事者に対する指導及び教育
- カ トラブル発生時における対応、報告
- キ その他本業務に関すること

(3) 資格等の要件

- ア 「業務責任者」は、原則として受託者において直接雇用するほか、自治体等における委託業務を集約した事務センターの管理・運營業務などについて、業務責任者として通算1年以上の経験を有する者とし、事業開始時までに、当該経験を証明できるものを本市に提出するものとする。また、4に定める契約期間内における「業務責任者」の変更は原則認めない。
- イ 受託者は、本市を含む地方公共団体において、子ども・子育て支援法に基づく業務（施設型給付費の給付や補助金の交付等に関する事務等）を受託した実績がある者とし、事業開始時までに、当該実績を証明できるものを本市に提出するものとする。

7 受託者の責務

(1) 守秘義務及び個人情報の取扱い

- ア 受託者は、本業務の実施に当たり、「個人情報の保護に関する法律」（平成15年5月30日法律第57号）及びその関連法令、「札幌市個人情報保護条例」並びに「札幌市個人情報保護条例施行規則」を遵守すること。
- イ 受託者は、以下のいずれかの認証を事業開始時までに取得し、その写しを本市に提出するものとする。
 - (ア) プライバシーマーク
 - (イ) ISO/IEC27001又はJISQ27001

ウ 受託事業者は、本業務で取扱う個人情報等について、第三者に漏えい及び開示、並びに目的外利用を行ってはならない。また、本委託業務の実施に必要な場合を除き、指定された以外の場所へ持ち出してはならない。なお、上記の取扱いは本業務が終了（解除の場合を含む。）した後においても同様とする。

エ 受託者は、業務責任者及び業務従事者について、本委託業務の契約終了後及び退職後においても有効な、個人情報や機密情報の漏えい及び目的外利用を禁じた誓約書の写しを業務開始までに札幌市へ提出すること。なお、業務開始後に、業務責任者及び業務従事者を新たに雇用した場合には、その都度、速やかに上記誓約書の写しを札幌市へ提出すること。

(2) 個人情報を記録した文書等の取扱い

受託事業者は、本業務で取扱う個人情報等を記録した文書等について、漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう必要な措置を講じること。

8 成果品

本業務の成果品として、次のものを提出すること。

編集については、本市担当者と十分協議することとし、調査・分析や検討結果の総括として、紙媒体ほか電子データ（CD-R等）でも納品すること。

- (1) 業務報告書及び業務マニュアル 3部
- (2) 上記(1)を記録した電子媒体 一式

9 その他

本仕様書に定めのない事項については、札幌市と協議のうえ、決定することとする。