仕　様　書

１　概要

(1)　業務名

令和９年度札幌市こども誰でも通園制度事務処理センター等運営業務

(2)　業務内容

令和９年度の札幌市こども誰でも通園制度（以下「本制度」という。）の実施にあたり、本制度の実施に関する市民からの乳児等支援支給認定申請に係る対応や、国が提供する総合支援システムの運用などを行う事務処理センターを運営する業務（以下、「事務処理センター業務」という。）のほか、市民及び実施事業所などからの電話での問い合わせに対応するコールセンター業務（以下「コールセンター業務」という。）を一体で行う。（以下、業務を総称し「本業務」という。）

実施にあたっての詳細な業務内容については、別紙１及び２を参照すること。

２　基本要件

(1)　履行期間

令和９年４月１日から令和10年３月31日まで

(2)　履行場所

本業務の履行場所については、受託者の負担で札幌市内に用意すること。また、札幌市の立入りが可能な場所とするほか、札幌市及び受託者との間で電話及び電子メールによる調整手段を確保すること。原則、札幌市及び受託者との間で書類等のデータをやり取りする際には、専用のアップロードコンテンツを使用すること。

(3)　設備・備品等

業務の履行に必要となる設備、備品等一切の費用について受託者の負担とする。

(4)　オンライン申請環境の構築及び運営の詳細

本業務では株式会社Grafferが提供するオンライン申請のプラットフォーム(以下「スマート申請」という。)を利用することから、受託者は次の要件を満たすものとする。

ア　スマート申請と同等のオンライン申請サービスを取り扱っている事業者でないこと。また、直接サービスを取り扱っていなくとも同等のオンライン申請サービスに関する代理店営業を行っていないこと。

イ　スマート申請利用登録のため、受託者が使用するIPアドレスを開示すること。

ウ　スマート申請を利用するにあたり、別紙３「Graffer スマート申請の利用に関する特記事項」を遵守すること。

３　履行準備

受託者は、契約締結後から履行開始までの期間において、履行開始日から円滑に業務を行うために必要な準備を行うこと。

(1)　事務センター開設準備

履行開始に向け、履行場所の確保並びに業務に必要となるネットワーク・電話等通信環境の構築、業務用端末の準備及びそれらの動作確認のほか、什器や備品の調達及び人員の手配及び研修等、事務センター開設に当たり必要となる環境構築を行うこと。

(2)　業務の引継ぎ

業務の履行に必要となる環境構築や業務マニュアルの作成等に当たり、前受託者から必要な情報及びデータ等の引継ぎを受けること。その際、引き継がれた内容について疑義のある場合には履行開始までに札幌市及び前受託者と協議のうえ、疑義を解消すること。

(3)　業務計画書等の作成

本仕様書に示す実施体制の整備や運営管理が適切に実施されるよう、履行開始までにそれらの具体的な内容や業務スケジュール等を記した業務計画書及び業務手順書を作成し、札幌市の承認を得ること。記載内容については契約締結後、札幌市と協議のうえ定めることとする。

(4)　その他必要な事項については、札幌市と受託者による協議のうえ決定する。

4　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など、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)　その他要件

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・運営業務などについて、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札幌市に提出するものとする。また、本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、札幌市を含む地方公共団体において、保育施設に対する補助金の交付審査等に関する審査事務等を受託した実績がある者として、事業開始時までに当該実績を証明できるものを札幌市に提出するものとする。

5　運営管理

(1)　進捗管理

本業務について、あらかじめ定めた業務スケジュールに沿って進行するよう、適切な進捗管理及び必要となるあらゆる調整を行うこと。また、札幌市の求めに応じて状況報告が可能となるよう、常に業務の進捗状況を把握・管理すること。

(2)　情報管理

本業務で取り扱うデータ等について、紛失等がないよう適切に管理することはもとより、常時その件数等を把握・管理するとともに案件ごとの作業状況を管理し、札幌市の求めに応じて件数等を常に報告できるようにすること。

(3)　打合せ及びその記録

受託者は定期的に札幌市と打ち合わせを行うこと。打ち合わせのスケジュールは協議のうえ定めるものとする。

受託者は本業務に関する札幌市及び関係者との打ち合わせを実施する際は、打合せ記

録（議事録や録音データ）を作成し速やかに札幌市へ提出すること。

(4)　実施施設・利用者に対する周知

受託者は、札幌市の指示に基づいて、実施施設や利用者全体又は特定の対象に対し、メールで周知対応ができる体制を構築すること。

6　成果物

上記「3　履行準備」に示した業務計画書や業務マニュアル等を含め、成果物は以下のとおりとするほか、契約締結後札幌市と協議のうえ定める。

(1)　準備・運営管理に関するもの

成果物	納期
業務計画書	履行期間開始まで ※変更があれば都度納品のこと
業務マニュアル等	
業務報告書（業務完了届）	業務履行月の翌月上旬

(2)　個別業務に関するもの

履行開始までに個別業務ごとに札幌市と協議のうえ定める。

7　危機管理

事故等の発生を確認した場合は、直ちに報告するとともに、札幌市と協議のうえ、受託者が責任をもって適切に対処し、遅滞なく書面で報告すること。

8　引継ぎ

本業務の終了に伴い受託者が他の事業者に変更となる場合は、受託者は次期受託者が継続して本業務を円滑に履行するために必要となる引継ぎを適切に実施すること。その際、札幌市と十分に協議するほか、特に以下について留意すること。なお、引継ぎ業務において発生する費用は受託者の負担とする(ただし、次期受託者が当然に負担すべきものを除く。)。

(1)　引継書の作成及びマニュアルやデータ等資料の引き渡し

業務実施上の留意点等を記した業務引継書を作成し、契約期間中に作成したマニュアルや業務履行に当たり必要となるデータ等、資料一切を遺漏なく次期受託者へ引き継ぐこと。

(2)　電話番号の変更への対応

事務センターの業務において使用する電話番号が変更となった場合、本業務の終了後においても２か月程度を目安に一定期間について自動応答等により新たな電話番号をアナウンスできるようにすること。新たな電話番号等については札幌市が別途指定する。

9　委託費

委託費の支払いについては、受託者から業務の完了報告を受け、成果物の品質等の検査を札幌市が行ったうえで、受託者からの請求に基づき行う。各年度における支払いの時期及び金額については、協議のうえ、契約締結時に定める。

10　再委託

受託者は、本業務の全部を第三者に委託(以下、「再委託」という。)してはならない。履行に当たり本業務の一部を再委託する必要がある場合には、あらかじめ札幌市と協議のうえ、書面にて申請し、札幌市の承認を得ること。なお、再委託先による更なる委託は認めない。再委託先が本業務に関して行う一切の行為については、受託者が責任を負うもの

とし、札幌市が受託者に求める守秘義務や情報セキュリティ対策等について、再委託先が確実に履行することを受託者が担保すること。また、札幌市の求めがあった場合、再委託先の情報セキュリティ対策の実施状況等を確認するために必要な情報を、受託者が提供すること。

11　情報管理及びネットワークセキュリティ要件

(1)　情報の取扱い

受託者は、本業務の履行において知り得た情報(公開情報を除く。)及び札幌市が提供するデータや資料の一切について、当該業務の履行のみを目的として使用することとし、本市の承諾なしに第三者へ提供してはならない。本業務の履行完了後及び従事者の退職後においても同様とする。

(2)　情報セキュリティポリシー等の遵守

本業務の実施にあたっては、札幌市情報セキュリティポリシー及び契約書別記「個人情報等の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。

(3)　ネットワークの論理的・物理的分離

受託者は、本業務の履行にあたり、以下の各領域を論理的または物理的に分離した環境を構築し、相互の通信制御を適切に行わなければならない。また、環境構築に伴う費用は受託者負担とする。

ア　住基情報連携領域

札幌市と受託者間を結ぶ閉域専用回線であり、通信データの暗号化及び接続元・先IPアドレス制限等のアクセス制御が講じられていること。

イ　国の総合支援システム操作領域（LGWAN環境）

国の総合支援システム（以下「国システム」という。）への接続にあたっては、受託者と札幌市との間にSSL-VPN等の専用ネットワークを敷設し、札幌市のLGWAN環境を経由して接続すること。また、国システムに接続する端末は、独立した専用端末とし、LGWAN接続時における他ネットワーク（インターネット及び一般社内LAN）との同時接続（デュアルホーム）を固く禁じる。

ウ　審査・作業領域

住民基本台帳情報、申請情報及び中間生成データ（CSV等）を保存・加工する領域とし、外部インターネットへの不正アクセス防止対策（ファイアウォール、不正侵入検知等）を講じること。

(4)　端末セキュリティ及び外部媒体制御

ア　端末ローカルディスクへの個人情報及び業務データの保存を禁止すること。

イ　審査・作業領域から国システム操作領域へのCSVファイルの受け渡しは、あらかじめ札幌市が承認したセキュアな方式に限定し、受け渡し記録を保持すること。

(5)　データ管理及び完全消去

ア　受託者は、住民基本台帳情報及び国システム登録用CSVファイル等の一切の個人情報について、データベース及びストレージ上での暗号化措置（AES-256等）を講じること。

イ　業務終了時には、札幌市より提供されたすべてのデータ及び派生データを速やかに消去し、データ消去証明書を札幌市に提出すること。

(6)　作業環境における物理セキュリティ

作業環境には、入退室認証・記録、各所防犯カメラの設置、利用者別のPCアクセス権限・操作ログの管理機能、外部記憶媒体の利用制限を有すること。

(7)　その他

必要に応じ、受託者の情報セキュリティ対策や運用体制等に関し、札幌市は監査を行うことができるものとする。監査の結果、対策等が不十分であると判断した場合、札幌市は受託者に必要な措置を求めることができるものとする。

12　留意事項

（1）　委託業務の範囲内で当初予測できない事態が発生した場合や疑義が生じた場合については柔軟な対応を行うこと。また、本仕様書及び別紙に明記されていない事項であっても、本業務に付帯する作業については履行しなければならない。

（2）　事業実施にあたっては、関連する法令及び実施要領の他、国が示す実施要領、Ｑ＆Ａ等を踏まえ対応し、また、必要に応じて札幌市の指示に従いながら進めること。

（3）　この仕様書に定めのない事項や疑義の生じた事項については、札幌市と受託者による協議のうえ決定する。

別紙１

【事務処理センター業務】

１　乳児等支援支給認定申請等処理

乳児等通園支援事業の給付を受けようとするときは、事前に乳児等支援支給認定申請（以下「認定申請」という。）を行う必要がある。スマート申請を活用して給付認定申請を行う。受託者は認定申請の情報に対して、認定要件を満たしているか審査を行う（以下、「一次審査」という。）。受託者にて一次審査の終了後、札幌市へ一次審査の結果データを納品する。

札幌市の二次審査後、認定する対象者について、国システムに利用者情報の登録を行う。

認定情報の変更や消滅の申請があった場合、国システムへ登録している情報の更新を行う。

(1)　一次審査

スマート申請から取得する市民の認定申請の情報に対して、認定要件に合致しているか確認を行うこと。

一次審査の結果を一覧化し要件に合致したものは合格、不一致のものは不合格、不合格の事由を記載した一次審査の結果データ（以下「一次審査データ」という。）を作成し札幌市へ納品すること。

申請情報に疑義があるもの、認定要件に合致していないものについては別紙２のコールセンターから架電対応を行うこと。ただし、疑義解消が困難な場合等については別途エスカレーションとして市に連携のうえ対応すること。

一次審査データの納品に係るスケジュールは10日サイクルで月に２、３回を予定。

ア　認定要件

・札幌市に居住していること

・生後６か月から満３歳に達する日の前日（３歳の誕生日の前々日）

・市内の保育施設等に入所していないこと

イ　一次審査データの要件

(ｱ)　一次審査結果一覧

スマート申請から取得したデータ形式を元に、一次審査の結果、申送り事項及び二次審査の入力欄を設けたリストをExcel形式で作成すること。

(ｲ)　疑義対応リスト

札幌市の二次審査に要するリストで、認定不可又は疑義有となる事由及び確認事項を入力するためのリストをExcel形式で作成すること。

(ｳ)　上記(ｱ)及び(ｲ)については同一のファイルとすることも可

ウ　審査にあたり札幌市から受託者へ提供する情報

(ｱ)　住民基本台帳情報

住民基本台帳情報の連携にあたっては閉鎖領域による専用回線で行い、必要に応じて札幌市と協議の上、札幌市の指示に従いながら進めること。また、回線設置に伴う費用は受託者負担とする。

(ｲ)　入所情報

(ｳ)　データ連携について

外部連携については、ファイル連携で対応可能な構成とすること。データレイアウトについては札幌市が別途示すものとする。連携のスケジュールは住民基本台帳情報は日次・入所情報は週次での提供予定。

(2)　二次審査後

札幌市において、一次審査のデータを用いて、二次審査を行い、認定不可となる事由及び確認事項が生じた場合は、疑義対応リストに入力したうえで受託者に提供する。受託者は疑義対応リストに入力がある申請者に対して別紙２のコールセンターから架電

対応を行い、結果を札幌市へ報告すること。
報告は申し送り事項を記載したうえで次回の一次審査データ納品時に含めることを基本とするが、別紙２の２(3)に該当する場合はエスカレーション対応とすること。

(3)　国システムへの登録

認定対象児童については、申請内容等に基づき国システムへアカウントの登録を行う。なお、国システムへの登録はCSV形式（国指定のフォーマット）とし、登録頻度は上記(1)で定める納品頻度を予定。また、転入・転出に伴うアカウント情報の引継ぎ希望等の確認及び国システムへの登録等を行うこと。

CSVデータの作成に伴い、札幌市から指示事項があれば対応すること。

(4)　認定情報の変更について

連携する住民基本台帳や入所情報及び認定変更・消滅申請等による変更があった場合は、国システムの登録情報を随時更新すること。

ア　変更・消滅申請について

市民は、国システム登録情報と変更が生じた際にスマート申請を活用して申請を行うので、変更後の情報を住民基本台帳情報等から誤りがないか確認を行い、変更又は転出登録を実施する。なお、認定情報における住所については、住民基本台帳情報と日次で照合し、相違が生じた場合、申請によらず住民基本台帳に基づいて変更すること。

イ　利用料減免対象者への対応について

札幌市と協議の上、適切なタイミングで減免対象者に対し、減免事由の変更有無について確認し、国システムの登録情報と変更が生じた場合、変更の対応を行うこと。

(5)　申請者情報の取り扱いについて

認定申請の情報に対して、日次で住民基本台帳情報と照合し、申請要件に合致しているかを確認すること。また、スマート申請から取得した申請情報を元に、下記のステータス情報を記載した対象者一覧を作成し、随時更新すること。上記(4)の変更届出に基づき住所・氏名等の更新を行った場合は変更履歴を残すこと。

なお、対象者一覧は札幌市が受託者へ提供を求めたときは遅滞なく提出するものとする。

ア　ステータス情報

(ｱ)　１次審査中
(ｲ)　２次審査中
(ｳ)　取り下げ
(ｴ)　利用中
(ｵ)　利用終了（入所）
(ｶ)　利用終了（期間満了）
(ｷ)　利用終了（転出）
(ｸ)　利用終了（その他）

２　国システムの運用について

(1)　国システムについて

ア　受託者のアカウント

(ｱ)　受託者は、国システム上での対応について、札幌市が付与する市町村用アカウント及び研修環境での事業所アカウント及び利用者アカウントを用いて、対処すること。
(ｲ)　履行開始までに、国システムのマニュアル等を確認した上で、研修環境において基本操作や対応方法などを事前に研修すること。
(ｳ)　別紙２のコールセンターから国システムに関する疑義があった場合、上記のアカウントを活用し検証し、対応すること

イ　事業実施施設へのアカウント付与

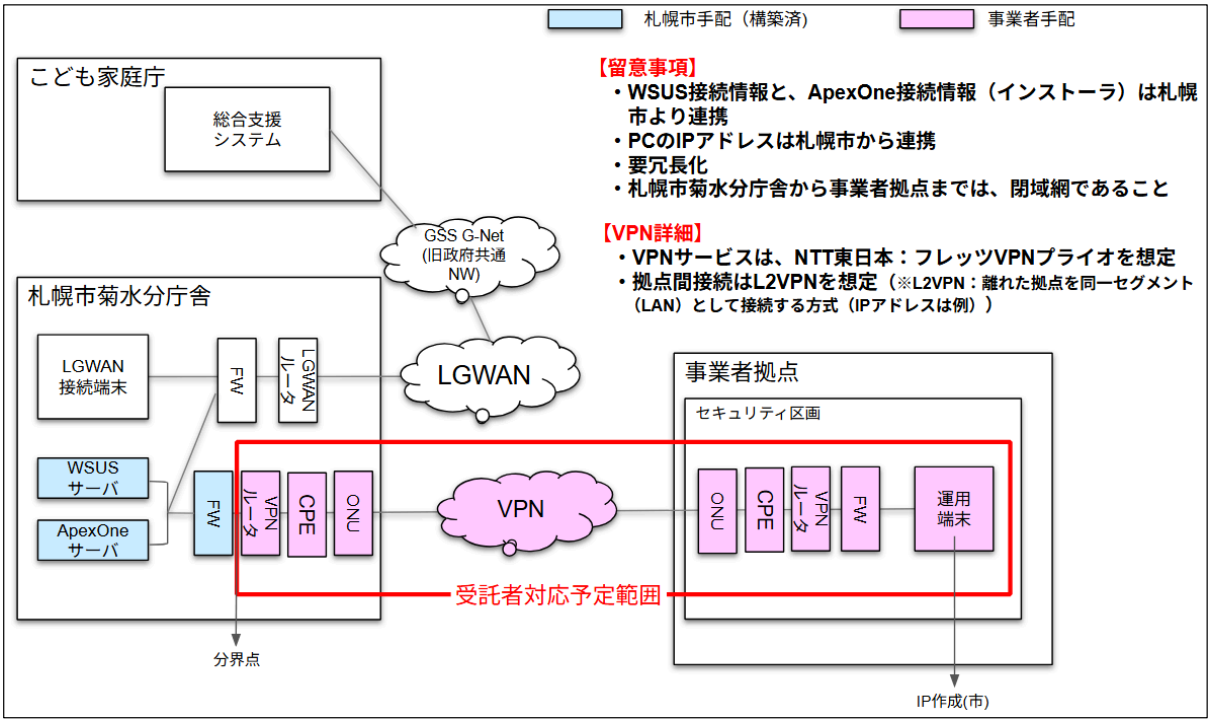
（ｱ）　事業所用アカウント

市町村職員用アカウントから乳児等通園支援事業の実施施設に対し、事業者用アカウントを付与し、市町村職員用アカウントの権限のみで変更が可能な事項について、実施施設から問い合わせがあれば変更を行う。

新たに、乳児等通園支援事業を実施する施設が追加となった場合は、札幌市からアカウント付与に必要な情報を提供するので、国システムへ情報連携のCSVファイルを作成し取り込みを行う。なお、取り込みは本番環境が事業所用アカウント、研修環境へは事業所用アカウント及び利用者用アカウントの付与を行うものとする。取り込みは札幌市が指定する日時に行うこと。

ウ　国システムの利用環境及びネットワーク構築要件

（ｱ）　受託者は、本業務の履行に必要となるネットワーク環境及び機器を自らの負担において構築・運用すること。個人情報保護及びセキュリティ担保の観点から、構築にあたっては以下の要件を満たす環境を用意し、具体的なネットワーク構成及びデータ連携方式については、契約締結後に札幌市と協議のうえ決定すること。



（ｲ）　ネットワークの分離

札幌市の住民基本台帳情報等を受領する環境（基幹系接続）と、国システムを操作する環境（LGWAN接続）は、論理的または物理的に分離すること。また、両ネットワークのファイアウォール等を直接接続（ルーティング）してはならない。

（ｳ）　安全なデータ受け渡し環境の構築

データの受け渡しにあたっては、両ネットワークを直接接続することなく、中継サーバやセキュアなファイル転送機構等を利用するなど、情報漏洩リスクを排除した安全な仕組みを構築すること。

（ｴ）　端末制御及び暗号化

個人情報を保存・処理する環境においては、ストレージの暗号化（AES-256等）や、端末からのデータ持ち出し制御等の適切な安全管理措置を講じること。

エ　請求関係

(ｱ)　債権者情報、賃借料加算上限の管理

札幌市が提供する実施施設の債権者情報、賃借料加算等データを踏まえ、国システムの情報と相違がないか確認し、必要に応じて架電し、不備解消を行うこと。

(ｲ)　基本作業

(a)　毎月１日～４日：施設による前月の利用状況の確認・修正

全施設へ対応を促す通知を行うこと。

(b)　毎月５日：国システム上で請求書自動作成

国システムから出力できる利用実績に基づいて、利用実績確定処理が確定しているか確認し、確定していない場合は別紙２に定めるコールセンターから施設へ架電し、利用実績確定処理を促す。

(c)　毎月６日～10日：各施設による請求書の確定処理

施設が請求書の確定処理を行うと、請求書の発行通知が届くので、下記(d)に記載する確認を行う。また、処理状況を踏まえ必要に応じて別紙２に定めるコールセンターから施設へ確定処理の勧奨を行うこと。

(d)　毎月６日～15日：請求書の不備解消及び承認処理

請求書内容を確認し、必要に応じて別紙２に定めるコールセンターから施設へ架電し、請求書の再作成及び確定処理を促す。内容に齟齬がない場合は、(e)の後、請求書の承認処理を行う。

(e)　毎月15日～20日：請求書のとりまとめ・納品

各施設の請求書を国システムから取得し、とりまとめて札幌市に納品すること。また、請求書と請求内訳が別々にPDF出力されるため、施設コード順に全施設分請求書一式、請求内訳一式としてデータを結合し整えること。

(f)　毎月末まで：確定請求額と実績値の相違確認

国システム上、請求書確定後に利用実績の変更が可能であるため、毎月16日以降に利用実績確定値を国システムから出力し、各施設の請求金額及び内訳と相違無いか確認すること。相違があった場合は「オ　精算対応」のとおり対応すること。

オ　精算対応

上記「エ　請求関係」とは別に精算が生じた場合、札幌市と協議の上、別途様式を用いて請求書等を作成し、当該施設と調整及び札幌市へデータ連携を行うこと。

別紙２

【コールセンター業務】

１　運営体制

(1)　開設日

令和９年４月１日から令和10年３月31日

※土・日・祝日及び年末年始（12月29日から１月３日まで）を除く

(2)　開設時間

午前９時００分 から 午後４時００分 まで

※これ以外の時間帯は、自動応答音声にて対応

(3) 人員配置

種類	要件	業務内容
責任者 （１名）	自治体等におけるコールセンター業務などにおける業務責任者としての経験が１年以上あり、事業開始までに当該経験を証明する書類等の提出ができる者	・業務全体の総括（全体スケジュールの作成、従事者配置計画、進行管理、運営管理等） ・札幌市に対する業務状況の報告・相談 ・業務改善に関する業務（業務フロー等の再点検、業務改善策の検討等） ・従事者の育成及び指導 ・要員配置の調整（繁閑時における調整） ・緊急時における対応及び札幌市との連絡調整 ・その他、業務管理者及び業務担当者に属さない業務
業務管理者 （必要数）	業務遂行に必要な専門的な知識及び能力を有する者（履行前に市から行う業務説明に責任者とともに出席すること）	・業務担当者の管理及び指導等 ・業務改善に関する業務（対応マニュアルの再点検、改訂の検討） ・業務担当者が対応できない案件の対応
業務担当者 （必要数）		・業務管理者の指揮命令の元で担当業務を適正に処理

２　対応内容

本業務で使用する電話番号（フリーダイヤルか否かは問わない。）は受託者が用意することとし、電話番号の数は問わないが、下記３の想定件数に対応できるだけの回線数を用意すること。また、履行開始前に使用する電話番号を札幌市に伝えること。

(1)　市民対応

ア　受託者が用意する電話番号への問い合わせ[*1]に対応

イ　対応記録（問い合わせ日時、方法、問い合わせ者の情報、問い合わせ内容、回答内容、所要時間、受託者における対応者情報などを記載する。）を作成し札幌市へメール等で報告[*2]すること。

ウ　国システムに関する疑義の回答、検証、国コールセンターへの問い合わせなど

*1：制度や認定申請方法、児童認定の確認、国システムに関すること、電話による利用申込（必要な情報の聞き取りを行い、登録システムへの代理登録を行う）、利用に関する意見や提案など

*2：下記(4)参照

(2)　事業所対応

ア　受託者が用意する電話番号への問い合わせ[*3]に対応

イ　対応記録（(1)に同じ）を作成し札幌市へメール等で報告[*4]

ウ　令和９年度の実施施設は約80施設を見込んでいる

*3：請求書一式の作成に関すること、国システムに関すること、利用者決定に関すること、通常事業の施設運営及び給付費支出との関連に関すること、児童処遇に関すること、給食栄養に関すること、利用者からの意見（苦情）処理への対

応に関すること、利用者から直接行われる意見や改善要求への対応（施設から市へのエスカレーション案件）など

*4：下記(4)参照

エ　国システムに関する疑義の回答、検証、国コールセンターへの問い合わせなど

(3)　エスカレーション対応

ア　上記(1)及び(2)の対応において、コールセンターの判断だけでは回答や対応ができない場合は、札幌市に速やかに連絡し適切に引き継ぐこと。

イ　エスカレーション対応をとった案件が、結果として一般的な対応として整理できた場合は、事例として積み上げ、以降同様の問い合わせ時にコールセンター内で対応が完結するよう従事者等に共有する。

(4)　問い合わせの対応記録と報告

ア　日次で問い合わせ記録を作成し、翌営業日までに受託者から札幌市に提出する。

イ　日次での報告以外で、個別に札幌市から問い合わせがあった時は回答できるよう常に整理しておく。

ウ　問い合わせ応答件数、応答できなかった件数や問い合わせ内容の週別集計結果を翌週第一営業日中に札幌市に報告する。

エ　問い合わせが多い内容は下記４に定める対応Ｑ＆Ａを更新すること。

オ　事故、事務処理誤り、クレームや対応困難案件があった場合は、その顛末について責任者を通じて速やかに札幌市へ文書・メールにて報告すること。

カ　その他業務の遂行に関して必要な事項が生じた場合は、受託者と札幌市が協議し決定する。

３　１日あたりの想定件数

下表の１日あたりの想定対応件数は令和８年度に稼働しているこども誰でも通園制度のコールセンターでの実績を元に算出した推計値であり、実際の件数は増減する可能性があることを見込んでおくこと。なお、電話対応は１件当たり５～10分程度を見込む。

（単位／日）

市民受電	施設受電	架電	エスカレーション
５～１０件	１０～２０件	５～１０件	１件

※令和９年度の実施施設は約80施設を見込む。

※電話応答率は90％の維持に努める。最大処理コール数を超える入電があった場合には、電話が待機状態（いわゆる「着信待ち」）としたうえで、「改めて電話をおかけください」などのアナウンスを流す対応とする。

※受託者は常に電話応対にかかる品質向上や時間短縮、事後の記録業務等における業務改善の意識をもち、何らかの対応をとる場合は予め市に提案のうえ行うこと。

４　マニュアル作成・更新

業務開始前に札幌市から事業及び想定される対応Ｑ＆Ａについて責任者及び業務責任者向けに説明を行う。受託者は札幌市の説明のほか国資料など必要な情報を収集し、業務担当者に必要となるマニュアル等を作成する。作成または上記２ (3)及び(4)からマニュアルに記載することが適切と判断される内容は随時更新を行うこと。なお、使用する前に札幌市の確認を受けることとし、札幌市から修正を求めた場合はこれに応じること。

別紙３

Graffer スマート申請の利用に関する特記事項

Graffer スマート申請の利用及び情報資産の取扱いにあたっては、以下の事項を遵守すること。

(1) Graffer スマート申請からのデータ授受の際は、サーバに保存すること。
(2) オペレーティングシステムに対応した暗号化ソフトウェアを導入し、保存データを暗号化すること。
(3) サーバ室及びサーバラックは鍵による施錠を行うこと。
(4) サーバ室は関係者以外の入室を禁止し、入退室管理を行うこと。
(5) サーバ等は耐震対策を行うこと。
(6) サーバ等は日本に設置すること。
(7) 端末機、プリンタ等を設置する際は以下の事項を考慮すること。
- ディスプレイの表示内容を外部の者が覗き見ることができない場所とすること(場所や扱う情報資産の内容によっては、覗き見ができないよう、フィルターを使用すること)
- プリンタから出力した帳票等について外部の者が覗き見したり、持ち去ることができない場所とすること。
- 複数のネットワークに接続しないこと。

(8) 通信は有線により行い、LAN ケーブルの保護を行うこと。
(9) 情報資産を取り扱うことができる職員を指定し、委託者に報告すること。
(10) 外部記憶媒体を利用する場合は、委託者と協議すること。
(11) アクセス状況等記録を保管すること。
(12) 端末及びサーバにウイルス対策ソフトウェアを導入しパターンファイルを常に最新の状態にすること。
(13) 使用するソフトウェアはサポート期間内のものを使用し、修正プログラムの更新を適切に行うこと。
(14) 端末の認証は知識情報、所持情報、生体情報を利用する認証手段のうち二つ以上を併用する多要素認証とすること。
(15) 端末及び Graffer スマート申請のパスワードは以下のとおり取り扱うこと。
- 他のアカウント等のパスワードと同一にしないこと。
- パスワードは十分な長さとし、文字列は想像しにくいものにすること。
- 過去に漏えいしたパスワードを使用しないこと。
- パスワードを紙に転記するなどの行為により、パスワードが他の者に認知されることのないよう厳重に自己管理を行うこと。
- 利用者に異動・退職があった場合は、パスワードを変更すること。
- パスワードを忘失した場合、速やかに委託者へ報告すること。