

令和5年度 札幌市新型コロナウイルス感染症対策補助金事業 業務量積算

◎認可+認可外保育施設分				処理時間 (分) / 1件	処理件数									処理時間 (時間)								
項番	中分類	小分類	作業詳細	市積算	計	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
1	申請書様式・マニュアル作成	・補助金申請用の様式作成 ・業務実施や問合せ対応のためのマニュアル作成	・既存の申請様式を参考に、必要事項等を市と協議したうえ当補助金の申請様式を作成する。 ・ヒアリング実施や既存の手順書活用により、項番2の研修時に活用するマニュアルを作成する。	7200	1	1	0	0	0	0	0	0	120	120	0	0	0	0	0	0	0	
2	従事者への事前研修	補助金の制度及び問合せ対応用に保育施設等の基礎知識の習得 (8時間×2日) ※R6.2月に業務量が最大化することを見据えて事前に研修	項番1で作成したマニュアルを活用し、OPに対し補助金の制度や保育施設等の基礎知識を習得させる研修を実施。(8時間×2日)を想定。 ※申請受付前と繁忙期(1~2月)前に、従事者に対し研修を行う。	960	10	0	5	0	5	0	0	0	160	0	80	0	80	0	0	0	0	
3	申請書事前情報入力①	施設コードや定員数等の個別の情報を申請様式に事前入力	作成した申請様式に施設の情報を入力する。	7	730	0	730	0	0	0	0	0	85	0	85	0	0	0	0	0	0	
4	申請書事前情報入力②	項番3の入力情報について、ダブルチェック	小分類のとおり。	5	730	0	730	0	0	0	0	0	61	0	61	0	0	0	0	0	0	
5	施設への様式送付	各施設の情報がいった様式を電子メールで送付	業務専用のメールアドレスを作成し、各施設へ電子メールにより各施設の情報がいった申請様式を送付する。(送付する際は保護設定を行うこと。)	15	730	0	0	730	0	0	0	0	183	0	0	183	0	0	0	0	0	
6	問合せ対応	申請書や制度に関する施設からの問い合わせ対応	研修を受講したOPを配置したコールセンターを設置し、各施設から寄せられる問い合わせ(電話、電子メール)へ対応する。また、札幌市が受託者の問い合わせ対応に疑義があると判断する場合は、必要に応じて受託者から施設へ連絡する。	10	1,300	0	100	300	350	350	150	50	217	0	17	50	58	58	25	8		
7	問合せ対応の記録・報告	申請書や制度に関する施設からの問い合わせ対応の記録作成	項番6での対応内容を市が作成した問合せ記録兼連絡票に記録し、翌日までに札幌市へ連絡票を送付し報告する。	5	1,300	0	100	300	350	350	150	50	108	0	8	25	29	29	13	4		
8	申請受付・仕分け	申請書・添付書類のダウンロード・印刷	スマート申請にて書類を受理する。提出された申請書・添付書類を全てダウンロード・印刷し、交付申請書の右下に受領印を押印する。申請書については口座情報を入力したうえで印刷すること。	15	730	0	0	5	65	330	330	0	183	0	0	1	16	83	83	0		
9	申請書1次審査 1回目①	申請書記載事項の漏れ・金額の確認・添付書類の突合①	市が示す審査基準を基に、各施設から提出された申請書類の審査を行う。	30	730	0	0	5	65	330	330	0	365	0	0	3	33	165	165	0		
10	申請書1次審査 1回目②	申請書記載事項の漏れ・金額の確認・添付書類の突合②、管理台帳への入力	項番8, 9についてダブルチェックし、管理台帳に申請書類の情報や審査状況を入力する。	15	730	0	0	5	65	330	330	0	183	0	0	1	16	83	83	0		
11	申請書の不備修正確認	到着した申請書について、施設側に不備の修正を説明し確認 (不備発生割合 50%想定)	項番9,10の審査で判明した不備について、各施設に説明をしたうえ状況の確認を行う。また、施設で修正不要な不備であれば、受託者が申請書類に補記するなどして修正を行う。	25	365	0	0	3	33	165	165	0	152	0	0	1	14	69	69	0		
12	申請書の不備修正対応の記録	項番11の内容について対応記録作成	施設との折衝記録や修正内容について、詳細な記録を残す。	3	365	0	0	3	33	165	165	0	18	0	0	0	2	8	8	0		
13	施設へメール再送信 (再提出分)	各施設へ提出された様式を返送 (再申請割合 10%想定)	項番11で確認した不備のうち、施設へ修正依頼が必要なものがある施設に対し、提出された様式を返送する。(電子メールで送付する場合は保護設定を行うこと。)	10	37	0	0	0	3	17	17	0	6	0	0	0	1	3	3	0		
14	申請受付・仕分け (再提出分)	再提出された書類の仕分け・添付書類の突合	再提出された申請書・添付書類を全てダウンロード・印刷し、交付申請書の右下に受領印を押印する。	17	37	0	0	0	3	17	17	0	10	0	0	0	1	5	5	0		
15	申請書1次審査 2回目①	申請書記載事項の漏れ・金額の確認・添付書類の突合①	項番9と同様の作業を行う。	15	37	0	0	0	3	17	17	0	9	0	0	0	1	4	4	0		
16	申請書1次審査 2回目②	申請書記載事項の漏れ・金額の確認・添付書類の突合②、管理台帳への入力	項番10と同様の作業を行う。	10	37	0	0	0	3	17	17	0	6	0	0	0	1	3	3	0		
17	申請書の再不備修正確認	到着した申請書について、施設側に不備の修正を説明し再度確認 (不備発生割合 10%想定)	項番11と同様の作業を行う。	20	3	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	1	0		
18	申請書の不備修正対応の記録	項番16の内容について対応記録作成	項番12と同様の作業を行う。	3	3	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
19	申請書類及び管理台帳の納品	申請書・添付書類・管理台帳データを納品	1次審査後の申請書(紙・データ)、添付書類(紙)、管理台帳(データ)を納品。	5	730	0	0	0	40	190	430	70	61	0	0	0	3	16	36	6		
20	申請書2次審査での修正対応	札幌市が行う2次審査での修正依頼を受け、施設側に不備の修正を説明し確認	市から2次審査による不備とその修正依頼の連絡があるため、受託者が施設へ確認する。施設に確認した結果をもとに改めて審査を行う。	15	70	0	0	0	0	15	35	20	18	0	0	0	0	4	9	5		
21	申請受付・仕分け (2次審査修正対応分)	再々提出された書類の仕分け・添付書類の突合	再々提出された申請書・添付書類を全てダウンロード・印刷し、交付申請書の右下に受領印を押印する。	10	70	0	0	0	0	15	35	20	12	0	0	0	0	3	6	3		
22	申請書2次審査修正対応 1回目①	申請書記載事項の漏れ・金額の確認・添付書類の突合①	項番9と同様の作業を行う。	5	70	0	0	0	0	15	35	20	6	0	0	0	0	1	3	2		
23	申請書2次審査修正対応 1回目②	申請書記載事項の漏れ・金額の確認・添付書類の突合②、管理台帳への入力	項番10と同様の作業を行う。	10	70	0	0	0	0	15	35	20	12	0	0	0	0	3	6	3		
24	申請書類及び管理台帳の納品②	申請書・添付書類・管理台帳データを納品	2次審査修正対応後の申請書(紙・データ)、添付書類(紙)、管理台帳(データ)を納品。	5	70	0	0	0	0	5	35	30	6	0	0	0	0	0	3	3		
25	施設へ申請書を送付	不備を修正した申請書を施設へ送付する	申請書類を修正した場合は、施設へ修正後の申請書を送付する。	5	365	0	0	0	10	55	100	200	30	0	0	0	1	5	8	17		
26	交付決定通知書の作成	交付決定通知書の作成・送付	審査が完了した施設について交付決定通知書のPDFを作成し、通知内容に相違がないか確認したうえで送付する。	10	730	0	0	0	0	0	100	630	122	0	0	0	0	0	17	105		
27	申請結果の集計・市への納品データ作成	交付用・国報告用の統計データ作成	審査が完了した施設の申請内容について集計し、施設交付用のデータ及び国報告用の統計データを作成する。	10	730	0	0	0	0	0	0	730	122	0	0	0	0	0	0	122		
					10,778	1	1,665	1,351	1,028	2,396	2,497	1,840	2,254	120	251	264	255	540	547	278		

基礎データ (施設数)	
認可施設分	施設数
保育所	182
保育所型認定こ	96
幼保連携型認定こ	98
地方裁量型認定こ	4
小規模A型	126
事業所内	12
家庭的保育	7
幼稚園型認定こ	12
新制度幼稚園	43
私学助成幼稚園	21
合計	601

認可外 施設数	
19名以下	133
20人以上59人以下	87
60人以上	36
居宅訪問型	57
合計	313

合計施設数 914

申請想定不備率 50%

再申請率 10%

①月ごとの営業日カウント (〇日)

9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
9	21	20	20	19	19	20

※9月中旬頃を契約締結予定時期としているため、9月の営業日を少なく設定。

②OP一人あたりの各月処理時間 (①×4h)

9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
36	84	80	80	76	76	80

※厚生労働省「毎月勤労統計調査」により、コールセンター業務のパートタイマーにおける、月の平均勤務時間が79.4時間のため、20日間従事することとして1日あたりの勤務時間を4時間とする。

③月毎の業務における総処理時間 (〇h)

9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
120	251	264	255	540	547	278

④必要人工 (③÷②)

	月平均	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
OP	4	3	3	3	3	7	7	3
SV	2	1	1	1	1	3	3	1
管理者	1	1	1	1	1	1	1	1
合計	7	5	5	5	5	11	11	5

※SVとOPの人数比率1:3で配置と仮定。

(参考) R4年度の問い合わせ件数

		10月	11月	12月	1月	2月	3月
問い合わせ件数 (入電)	認可	28	135	164	146	93	12
	認可外	0	52	59	74	20	4
	幼稚園	0	13	7	4	0	0
	合計	28	200	230	224	113	16
問い合わせ件数 (メール)	認可	13	5	3	4	0	0
	認可外	4	0	0	3	0	0
	幼稚園	0	0	0	0	0	0
	合計	17	5	3	7	0	0
問い合わせ件数 (入電+メール)	合計	45	205	233	231	113	16