

仕 様 書

1 業務名

札幌市こども誰でも通園制度試行的事業に係るコールセンター等業務

2 担当部署

〒060-0051 札幌市中央区南1条東1丁目大通バスセンタービル1号館3階

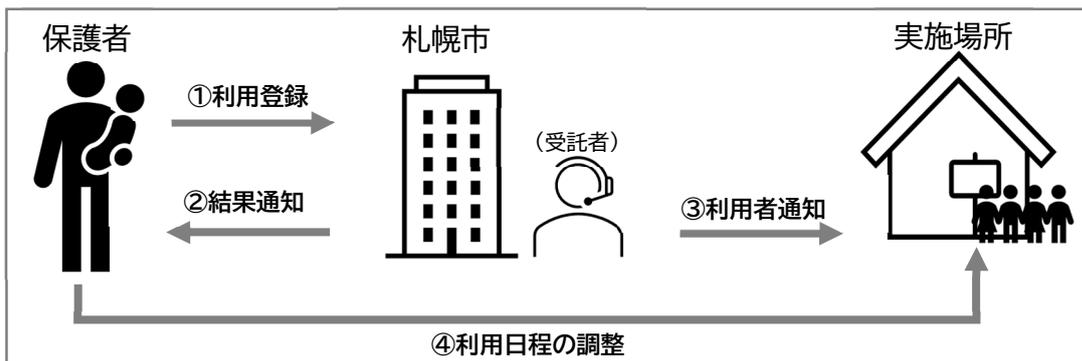
札幌市子ども未来局子育て支援部子育て支援課制度調整担当係

メールアドレス：kodomo.daredemo@city.sapporo.jp

3 業務概要

- (1) コールセンター運営管理業務として「こども誰でも通園制度試行的事業（以下「事業」という。）」に関して市民及び実施場所（10か所程度）からの電話及びメールでの問い合わせに対応する。
- (2) インターネット等で申請される利用者登録情報を確認し、申請者（保護者）及び実施場所に対して電子メールで通知を行う。

▼事業全体のイメージ図



① 利用したい児童の保護者等（以下「保護者」という。）は、市が用意する利用登録フォームから児童の氏名や利用を希望する実施場所及び初回利用日、子どもの特徴などについて申請。

② 申請された児童が事業の対象であるかを確認し保護者に通知。

③ 利用登録完了児童の情報等を実施場所に通知。

④ 保護者は実施場所に連絡し日程調整を行う。実施場所は、空き状況を確認しながら初回面談日を設定する。2回目以降の利用については、保護者と実施場所が直接調整するため当該業務の関連はない。ただし、調整の結果、利用に至らない場合や転居等により利用する実施場所を変更する場合には①からやり直すことになる。

※このほか、8月頃に実施する「こども誰でも通園制度に係る市民意向調査」に関する受電対応を行う。

4 履行期間

契約日から令和7年3月28日（金）まで

5 業務履行場所

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。

なお、市の立入りが可能な場所とするほか、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。

6 業務内容

- (1) コールセンター業務について
別紙1のとおり
- (2) 利用登録処理業務について
別紙2のとおり

7 個人情報の取り扱いに関する事項

- (1) 個人情報等取扱注意事項の順守
受託者は、本業務を行うにあたって、札幌市セキュリティポリシー及び別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」を順守するとともに、業務従事者にも順守させなければならない。
- (2) 受託者の責務受託者は、以下の認証のいずれかを事業開始時まで取得し、その写しを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
- (3) 個人情報の使用目的及び使用範囲
受託者は、本業務の履行に当たり取り扱う個人情報を、本業務の履行以外の目的で使用し、又は第三者へ提供してはならない。
また、本業務の履行を目的として使用する場合であっても、この仕様書に定める範囲を超えて使用してはならない。
- (4) データの廃棄
使用済データ等を廃棄処分する場合は、市と受託者間で協議し合意した方法で処理を行い、数量・処理日時・廃棄方法・廃棄従事者等を書面で報告すること。
- (5) データの引渡し
受託者は、市が求めた場合及び本業務完了時には直ちに業務に関連するデータを全て市に引き渡さなければならない。
- (6) セキュリティ
作業場所については、入退出の管理、各所防犯カメラの設置等のセキュリティ対策がされていること。

8 完了検査及び契約金額の支払

契約款第9条第1項の役務の完了を通知する書面は、別に指定する通りとし、同条第2項の完了検査の結果通知は、口頭またはメールによりおこなう。また、契約金額の支払を請求するときは、市指定の様式を用いること。

9 その他

- (1) 本仕様書に疑義が生じた事項は必要に応じて協議するが、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委託業務に付随する業務については柔軟な対応を行うこと。また、仕様書に定めのない事柄については、市と受託者が協議のうえ定めるものとする。
- (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等及び市の指示に従いながら進めること。
- (3) 市は、事業の実施状況について、適宜報告を求めることができる。
- (4) 事故等の発生を確認したときは、直ちに市に報告するとともに、必要な措置を講じること。また、その発生原因が受託者にあるときは、受託者が責任を持って対処し、直ちに事故報告書を市に提出すること。
- (5) 業務を行う場所の賃料及び光熱費、使用する機器や消耗品等は受託者の負担とする。
- (6) 2つの業務は連携し、円滑に業務を実施すること

別紙1**【コールセンター業務（上記3（1）について）】****（1）開設期間**

令和6年7月1日から令和7年3月29日まで（土日祝及び年末年始12月29日から1月3日を除く。）

（2）開設時間

午前9時00分から午後4時00分まで

（3）運営体制

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	<ul style="list-style-type: none"> ・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） ・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（繁忙時における調整） ・緊急時における対応及び市との連絡調整 ・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）	<ul style="list-style-type: none"> ・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)		<ul style="list-style-type: none"> ・業務管理の指揮命令の元で担当業務を適正に処理

※責任者及び業務管理者は、それぞれの不在時に同程度の対応ができる体制をとること。

（4）対応内容

前提として、市は市民に対して、①コールセンター、②市が用意するインターネット上の問い合わせフォーム（以下「問い合わせフォーム」という。本業務で扱うフォームは株式会社 Graffer が提供するオンライン申請のプラットフォーム。）の2つの連絡方法を用意する。また、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。）及びメールアドレス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（5）の想定件数に対応できるだけの回線数を用意すること。

ア 市民からの受電対応

- ・受託者が用意する電話番号への問い合わせ^{*1}に対応。
- ・対応記録を作成し、日次で市へメール等で報告^{*2}。

*1:制度や申請方法の確認、利用に関する意見や提案など

*2:下記キ参照

イ 実施場所からの受電対応

- ・受託者が用意する電話番号への問い合わせ^{*3}に対応。
- ・対応記録を作成し、日次で市へメール等で報告^{*4}。

*3:利用者通知内容の確認など

*4:下記キ参照

ウ 問い合わせフォームの受信確認及び返答

- ・市が用意するフォームの管理画面にログイン^{*5}し、問い合わせフォームの受信^{*6}を定期的に確認しCSVファイルをダウンロードする。
- ・ダウンロードしたCSVデータについて、様式①問い合わせ一覧^{*7}に転記し、累計情報として整理する。
- ・CSVデータは日ごとに最終ダウンロード分のみを保管し残りは削除する。
- ・問い合わせ者が選択する方法^{*8}（電話・メール・両方可）により返答する。なお、電話のみの場合は申請データ上の「折り返し希望時間帯」に架電するなど業務時間の削減に努めること。
- ・様式①に対応記録を作成し、日次で市へメール等で報告。

*5: ID 及びパスワードは契約締結後に提供する。

*6: 制度や申請方法の確認・手続きの進捗状況、利用に関する意見や提案など

*7: 様式①は事前に市と協議する（以下の様式について同じ）。様式①には問い合わせ日時、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。

*8: 問い合わせ者には電話による返答を推奨する。

エ 利用登録申請内容の不備確認

下記【利用登録処理業務】において生じる申請データの不備や内容の確認について、申請データ上の電話番号またはメールアドレスに問い合わせを行い解消する。（以降の処理は下記【利用登録処理業務】を参照）

オ 電話による利用申込

電話による利用申込に対応し必要な情報の聞き取りを行う。（以降の処理は下記【利用登録処理業務】を参照）

カ エスカレーション対応

- ・上記アからオの対応等において、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、本市職員に速やかに連絡し適切に引き継ぐ。
- ・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。

キ 問合せ対応の記録と報告

- ・様式①と様式②内容別の集計表（日次）を作成し、翌営業日の正午までに受託者から市にメールで提出する。
- ・単純な問合せのみの時は様式①について簡易な記録でよい（別に用意するQ&Aの転記やテンプレートを使用することでよい。）。

- ・日次の報告以外で、個別に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。
- ・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市に報告する。
- ・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市へ報告する（報告時は様式①によらず、文書・メールにて報告すること）。
- ・その他業務の遂行に関して必要な事項が生じた場合は、受託者と市が協議し決定する。

(5) 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（ア、イ、オ）は1件あたり5～10分程度、フォーム対応（ウ、エ）は内容確認から回答まで1件あたり10～15分程度を見込む。

(単位：件)

期間中 ※件数は1日 あたり	ア 市民受電	イ 施設受電	ウ フォーム(問)	エ フォーム(登)	オ 電話申込	計 ※
7月	40	10	10	5	1	66
8月	60	15	15	7	1	98
9月以降	40	10	10	5	1	66

※ 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」）となるようにしたうえで、「フォームからの問い合わせ、または、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。

※ 受託者は常に電話対応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。

※ フォーム受信への対応は、翌営業日中の返答を原則とする。

(6) マニュアル作成・更新

業務開始前に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。作成または更新したマニュアル等は、使用する前に市の確認を受けること。また、市から修正を求めた場合はこれに応じること。

別紙2

【利用登録処理業務（上記3（2）について）】

（1）開設期間

コールセンター業務と同じとする。

（2）開設時間

コールセンター業務と同じとする。

（3）運営体制

責任者及び業務管理者はコールセンター業務と同じ人物とする。

業務担当者も基本的にはコールセンター業務と同じ人物を配置し、その中で業務分担を決めるなどして対応する。

（4）対応内容

前提として、市は市民に対して、インターネット上の登録フォーム（以下「登録フォーム」という。）からの申請を案内する。ただし、インターネット環境がないなどの事情がある場合は、登録フォームではなくコールセンターへ電話で申請することとする。

ア 登録フォームの受信確認及びダウンロード

・市が用意するフォームの管理画面にログイン^{*1}し、登録フォームの受信を定期的^{*2}に確認し、CSVファイルをダウンロードする。

*1: ID 及びパスワードは契約締結後に提供する。

*2: 「定期的」とは、下記（5）に定める期限（2営業日以内）に工程を完了させる頻度であれば任意で設定して構わないが、フォームから申請した内容について、事後の問い合わせ等も想定されることに留意し、業務履行の中で処理頻度を適切に設定すること。

イ 申請データの整理

・ダウンロードしたCSVデータ^{*3}について、様式③利用申請者一覧に転記し、累計情報として整理する。

・CSVデータは日ごとに最終ダウンロード分のみを保管し残りは削除する。

*3: 項目は別表のとおり

ウ 入所児童一覧リストとの突合（申請データの審査）

・様式③に新たに掲載された児童について、市から随時提供する「入所児童一覧リスト」と突合を行い、一致しない児童について審査完了（合格）とし、次のエ以降の対応をとる。

・突合作業は、カナ氏名や生年月日、住所（区）等の複数項目が一致した場合に審査完了（合格）とすること。この審査が正しく行われない場合、利用対象者を誤って対象外として判断する恐れがあるため、当工程のチェック体制を強化すること。

・突合作業において対象外（不合格）と判断した児童は、別途指定する市の関係部署に連絡^{*4}する。

・「入所児童一覧リスト」は常に1つを所持することとし、使わない古いデータは削除すること。また、個人情報を含むことから紙・データを問わず適切に管理すること。

*4: 下記キにおいて様式③の報告にて特記する。市は確認した結果（対象児童である

か否かについて)をメールで受託者へ連絡する。

エ 利用申請者一覧の作成及び通園番号の付番

- ・上記ウの突合作業(疑義があり市が確認した児童を含む。以下同じ。)において審査完了(合格)と判断(以下「利用登録完了」といい、当該児童を「利用登録児童」という。)した児童について、様式③に利用登録者である旨を追記するほか、市が指定する方法で利用登録児童別に「通園番号(7桁)」を付番する。このとき、過去に付番された実績があるかを確認し、重複している場合はその旨を様式③に付記し、集計時に重複データが含まれないよう整理しておくこと。なお、通園番号は利用登録処理にあたり一時的に付番するものであるから、重複している場合であっても保護者及び実施場所に対してアナウンスする必要はない。
- ・上記ウの突合作業において、市の関係部署に確認した結果、対象外(不合格)と判断した児童(以下「対象外児童」という。)についても、児童としては様式③に掲載をしたうえで、対象外とした旨を記載する。

オ 保護者への利用登録完了通知

- ・利用登録児童について、申請時に登録された保護者のメールアドレスあて利用登録完了のメール(以下「登録済メール」という。)を送信する。
- ・登録済メールには、①利用登録児童の氏名、②上記エで付番した通園番号、③上記カで通知する実施場所の名称及び電話番号等を記載するほか、保護者の次の手順が実施場所へ連絡することであることを明記し、登録済メールに対する問い合わせが少なくなるよう内容を工夫すること。
- ・対象外児童について、申請時に登録された保護者のメールアドレスあて審査結果の確認メール(以下「審査確認メール」という。)を送信する。審査確認メールには、児童氏名のほか、対象外となった理由(区分)を記載し、疑義がある場合はコールセンターに問い合わせを行うよう案内する。
- ・登録済メール及び審査確認メールの送信は、市が用意する登録フォームシステムの通知機能(該当する申請データを1件ずつ開き、同一ページにある通知機能を用いて個別に送信していく方法。)により1件ずつ行う。
- ・メール内容の誤送信を防止するため、登録済メール送信作業と審査確認メール送信作業は別の担当者が行うこと。もし別の担当者を用意できない場合は、送信作業はメールの種類ごと別々に分けて行うこと。

カ 実施場所への利用者情報通知

- ・利用登録児童について、申請時に希望のあった実施場所すべてに利用者情報お知らせメール(以下「お知らせメール」という。)を送信する。
- ・お知らせメールは、受託者が用意するメールソフトから、別途提供する実施場所メールアドレスに送信する。
- ・利用者情報は様式③から、市が指定する必要情報のみを切り出し、また、施設別に分離したものを使用する。
- ・メール送信時のチェックとして、掲載した児童(間違いなく保護者が希望した施設に通知しようとしているか、希望したすべての施設に漏れなく通知しようとしているか

等)を複数人で確認のうえ送信する。

キ 利用申請者一覧の完成と報告

- ・様式③を完成させ、翌営業日の正午までに受託者から市にメールで提出する。
- ・日次の報告以外で、個別に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。
- ・その他業務の遂行に関して必要な事項が生じた場合は、受託者と市が協議し決定する。

(5) 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。また、受託者にて、処理を迅速かつ正確に履行できる手法を取り入れるなどして、所要時間の短縮に努めること。

(単位：件)

期間中 ※件数は1日 あたり	イ・ウ・エ 申請データ処 理等	オ 保護者通知	カ 施設通知	計
7月	50	50	10	44
8月	70	70	10	54
9月以降	50	50	10	44

※ 申請データ処理は2営業日以内に上記キ(利用申請者一覧の完成まで。市への報告はさらに翌営業日としてよい。)までの工程を完了させること。

(6) マニュアル作成・更新

コールセンター業務と同じとする。

別表 登録フォーム申請項目(今後、項目の加除修正、順序変更の予定あり)

No.	申請項目	入力フォーム条件
1	児童カナ氏名	必須(空白不可)、直接入力
2	児童漢字氏名	必須(空白不可)、直接入力
3	児童生年月日	必須(空白不可)、プルダウン選択
4	児童住所 (住民登録地)	必須(空白不可)、「札幌市〇区」までプルダウン選択とし番地以降は直接入力
5	児童の現在年齢	必須(空白不可)、プルダウン選択
6	児童情報	自由記載(こどもの特徴、アレルギー、困っていることなど)
7	直近の入退所予定	必須(空白不可)、プルダウン選択
8	希望利用日	必須(空白不可)、カレンダー選択
9	第1希望施設	必須(空白不可)、プルダウン選択
10	第2希望施設	必須(空白不可)、プルダウン選択(選択肢に「希望なし」を追加)
11	第3希望施設	必須(空白不可)、プルダウン選択(選択肢に「希望なし」を追加)
12	保護者カナ氏名	必須(空白不可)、直接入力
13	保護者漢字氏名	必須(空白不可)、直接入力

14	保護者住所	No.4 と同じ場合に入力不要。異なる場合はNo.4 と同じ条件を設定。
15	電話番号	必須（空白不可）、直接入力
16	メールアドレス	必須（空白不可）、直接入力
17	メールアドレス（確認用）	必須（空白不可）、直接入力
18	回答方法の希望	必須（空白不可）、プルダウン選択 ※電話推奨
19	折返し希望望時間帯	必須（空白不可）、時計選択
20	保護者情報	自由記載（困っていること、希望する支援など）
21	誓約事項	対象児童の要件に該当すること等の誓約

以上