

仕 様 書

1 業務名

令和7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 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 業務内容

令和7年度の札幌市こども誰でも通園制度（以下「本制度」という。）実施にあたり、本制度の実施に関する市民の利用登録や予約管理のシステム処理及び報告書等の作成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、市民及び実施場所からの電話及びメール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。）、本制度を実施する者（以下「事業者」という。）からの申請書類等の受付及び審査業務（以下「認可確認関連業務」という。）を一体で行う（以下業務を総称し「本業務」という。）。

なお、本業務の実施にあたっての詳細な業務内容については、別紙を参照すること。

〈業務スケジュール（想定）〉

	R7(2025)										R8(2026)		
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	
事務 処理 センタ―	システム 準備	登録システム稼働（テスト期間を含む）											
		事業者向け システム説明会	★										
	実績報告書等作成（毎月）												
	利用者アンケート集計（毎月）												
						アンケート解析 （中間）	★				アンケート解析 （最終）	★	
コ―ル センタ―	問い合わせ対応（市民・事業者）												
	認可関連問い合わせ対応 （事業者）							認可確認関連問い合わせ対応 （事業者）					
										児童認定問い合わせ対応 （市民）			
認可 確認 関連	認可関連業務 （新規事業者）									認可確認関連業務 （R8新規事業者）			
	様式1納品			★		様式2納品				様式1納品			
									申請フォーム 作成		確認関連業務 （継続事業者）		
													様式2納品

4 履行期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

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。また、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。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。

6 個人情報の取扱いに関する事項

(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。また、事業開始後は毎月個人情報取扱状況報告書（様式5）を提出するものとする。

ア プライバシーマーク

イ ISO/IEC 27001又はJIS Q 27001

(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。

7 運営体制

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) 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、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、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。

ウ 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て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。

8 業務フロー及び業務手順書の提出

受託者は、契約締結時に業務フロー及び業務手順書を市に提出すること。

9 打合せ記録の作成

受託者は本業務に関する本市及び関係者との打ち合わせを実施する際は、打合せ記録を作成し速やかに市へ提出すること。

10 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行う。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。

11 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) 各業務は連携し、円滑に業務を実施すること。

別紙1

【事務処理センター業務】

1 利用登録対応

(1) 対応内容

受託者において市民の利用登録や面談・利用予約等が行えるシステム（以下「登録システム」）を用意する。登録システムから行われる利用登録申請について、本制度の対象者に該当するか否かを審査し可否を同システムに登録し管理する。なお、インターネット環境がないなどの事情がある場合は、登録システムではなくコールセンターにおいて登録システムへの代理入力を行うこととする。

(2) システム要件

ア 基本要件

- ・クラウドサービス（市の庁舎内にサーバ機器は設置しない）とすること。
- ・登録システムを設置するデータセンターは、JDCC（日本データセンター協会）のデータセンターファシリティスタンダード Tier3 相当以上のサービスレベルを満たすこと。
- ・将来の対象施設数の増減に柔軟に対応できること。
- ・ISMAPに登録されているか、またはISO/IEC 27017の認証を受けているクラウドサービス（市の庁舎内にサーバ機器は設置しない）とすること。
- ・サーバ等のハードウェアの設置場所については、日本国内であること。なお、本業務に関して訴訟の必要が生じた場合には、被告の所在地を管轄する裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とし、かつ日本国の法律を準拠法とすること。

イ 個別機能要件

- ・市民の利用登録申請及び要件（外部連携する予定の住民基本台帳情報・入所情報の照合、減免有無等）の確認

※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。

なお、データレイアウトについては市が別途示すものとする。

- ・利用登録（データベースの作成および通知等）
- ・実施施設情報の登録（データベースの作成等）
- ・面談・利用予約の管理（予約リクエスト・承諾・キャンセル機能等）
- ・各月の利用時間の管理（二次元コードを想定等）
- ・各月の利用実績の管理（児童別・施設別等）

ウ ネットワーク要件

- ・市が想定するシステム利用者の接続方法（モバイル端末等によるインターネット回線を想定）に対応すること。また、10Mbpsで動作すること。
- ・利用者端末から登録システムサーバへの接続には、SSL通信等一定のセキュリティを担保すること。
- ・個人情報を含むすべてのデータはシステム利用者端末側に保持せず、データセンター側にて保持すること。ただし、システムから帳票類等をシステム利用者端末にダウンロードした場合はこの限りではない。

- ・将来のシステム利用者端末の増減にも柔軟に対応できるネットワーク構成とすること。

エ セキュリティ要件

- ・以下に示す内容をいずれも満たすほか、別添「セキュリティ要件」に示す全ての内容を満たすこと。
- (ア) システム利用者がアクセスする Web/AP サーバと DB サーバを分け、サーバ間はセキュリティを担保した通信とすること。
- (イ) システム利用者が利用する機能は、実施施設で取り扱っている情報もしくは自身の子どもの情報以外の閲覧、利用ができないようにすること。
- (ウ) システム利用者が利用する機能は、インターネットから利用できる公関係サーバで提供し、セキュリティを確保した上で、DB サーバと連携できること。
- (エ) IDS（侵入検知システム）・IPS（不正侵入防止システム）・WAF（Web Application Firewall）等を導入し、不正アクセス・侵入対策を適切に実施すること。
- (オ) システム内で利用するデータは、データベース上で暗号化を行い保護すること。
- (カ) 利用するウィルス対策ソフトについては、エンジン及びパターンファイルを適宜最新化するほか、システムで利用する各種ソフトウェアのセキュリティ脆弱性対策として、適宜パッチファイルの適用を実施すること。
- (キ) システム内のサーバ、ネットワーク機器、ストレージ等に対して、24 時間 365 日の死活監視を実施すること。
- (ク) SSL/TLS により暗号化を施した上で通信すること。
- (ケ) 情報セキュリティについて専門的に調査・対応を行う CSIRT を設置すること。

オ 保守・運用に係る要件

(ア) システム運用時間

登録システムの運用時間は、24 時間 365 日常時とする。ただし、システム利用者に事前に通知をした上で実施する計画停止を除く。

(イ) アクセス監視

登録システムのアクセスログを保存し、有事の際には報告、アクセスログの開示を市に対して行うこと。なお、保存期間は 90 日以上とする。

(ウ) バックアップ要件

- ・管理するデータが消失しないよう、サーバのバックアップを 1 日 1 回以上取得し、ストレージへ 2 世代まで保管を行い、バックアップデータからの復旧ができること。
- ・取得したバックアップは、稼働中の登録システム及びデータを同時に破損しないよう、別の媒体にて管理すること。
- ・障害発生時はバックアップデータから速やかに復元できること。

(エ) ヘルプデスク設置

- ・システム利用者からの操作等の問い合わせ窓口として、ヘルプデスクを設置すること。なお、別紙 2 のコールセンター業務で対応すること。
- ・ヘルプデスクには、登録システム及び本制度に精通した者を配置すること。

(オ) システム保守

- ・登録システムの保守は別途費用（出張費等）を要求することなく実施すること。ただし、市より追加で料金が発生する追加機能の導入を要求された場合に関してはこの限りではない。
- ・不調が予見される事象を発見した場合は、市と協議した上で、別途費用を要求することなく速やかに予防保守を実施すること。
- ・登録システムのバージョン管理を行うこと。
- ・登録システムの運用状況にあわせてシステムのバージョンアップ（機能アップデート、バグフィックス対応）を実施し、最新の状況に対応した登録システムを常に利用できるようにすること。このバージョンアップに係る費用は本契約に含むものとする。
- ・システム利用者端末の OS や Web ブラウザ等のバージョンアップに随時対応し、登録システムが利用可能な状態を維持すること。
- ・国の関係法令等に従い登録システムのメンテナンスを行うこと。また、変更箇所・内容について報告すること。
- ・その他保守サポートについて、無償による機能追加など有効な提案があれば併せて提案すること。
- ・全体の利用状況を登録システム上で随時確認し、市の要求があった場合は、機能別の利用状況一覧を電子データで統計可能な範囲で開示すること。また、登録システムにおいて不具合等が発生した場合には、本市へ周知を行うこと。

(カ) 障害保守

- ・障害発生時の対応窓口をヘルプデスク内に設置すること。
- ・初期対応として、速やかに原因調査を実施し、発生箇所（ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク）の切り分けを実施し、登録システムに起因する場合は復旧の見込み時間を関係者に報告すること。
- ・情報の採取、データ整合性・不具合調査、データ復旧等を行うこと。また、バックアップデータからの復旧が必要な場合は、その作業を行うこと。
- ・上記の対応にあたり、関係者等へ速やかに連絡及び依頼をすること。
- ・調査の結果、本調達に含まれるソフトウェアに起因する場合にあっては、プログラム修正等の対応作業（再設定・動作確認含む）を実施すること。また、再発防止策を提示すること。
- ・本市において障害が発生していない場合でも、市と同様のシステムを導入している他の団体で障害が発生した場合には市への影響調査を実施し対応を実施すること。

(3) 事業者向け説明会

受託者は事業者における登録システムの操作等についてオンライン説明会を1回実施する。実施にあたり必要な通信環境等は受託者において用意するほか、説明会の録画動画を少なくとも1年間はインターネット上で閲覧可能な状態とすること。

(4) 利用マニュアル

受託者は登録システムの利用マニュアル（事業者及び利用者向け）を作成しPDFファイル（10MB未満）で納品すること。また、利用登録から制度利用までの利用者向け説明動

画を作成し市へ納品すること。

(5) 国システムへのデータ連携

今後市が予定している国の共通システム（総合支援システム（以下「国システム」という。））の導入にあたり、登録システムから国システムへのデータ連携を実施する。具体的には、利用者情報及び施設情報等についてCSVファイルによる連携処理を想定している。
※詳細は、国情報が判明次第提示する。

2 実績報告書作成等

(1) 概要

本制度に係る実績報告書等を実施施設ごとに作成する。作成にあたっては、作成に係る実施施設との対応（依頼・問い合わせ・提出の受付・審査・不備確認等）を行い、審査に合格し施設の承諾を得た報告書等を成果物として納品する。

また、次の(2)における不備（誤りや入力漏れ等）が多い事例をとりまとめ、入力にあたり留意すべき事項をまとめ実施施設に定期的に案内するほか、実施施設及び市の意向や要望に沿って、運用途中で様式自体の見直しや集計方法の改善を行うなどして、不備発生率や審査時間が減少するよう努めるものとする。

(2) 作業内容

ア 受託者は登録システムから実施施設ごとの利用児童のデータを抽出し、月ごとに通園児童一覧を作成する。なお、登録システムが導入されるまでは、実施施設から提出される利用申請者一覧に不備がないかを確認し（不備がある場合は、不備が解消されるまで実施施設とやりとりを行う）、利用申請者一覧を完成させる。

イ 受託者は、アで抽出した通園児童一覧等を用いて、国報告様式及び市補助金申請様式等を作成し、別表の指定期限までに市へ提出する。

実施場所への補助金交付額に直結する書類であることから、予め市と作成方法について協議するほか、作成者と別の担当者が目視で内容の最終確認を行い、市に提出する様式（修正後の最終様式）は実施施設に共有したうえで内容の承諾を得たものとする。なお、市への提出方法は電子メールもしくは市エクストラネットを使用する。

3 利用者アンケートの集計及び解析

(1) 概要

利用者アンケートの結果を集計し報告書を作成する。なお、利用者アンケートの件数は月450件程度（15件×30施設）を想定する。

(2) 作業内容

ア 受託者は利用者からのアンケート（スマート申請を活用予定）を施設別に整理する。

イ 受託者は、回収月分の集計を施設ごとに行い、統計的に整理するほか、全体として施設所在区別、施設別、施設種別別等の区分により利用者ニーズを解析し傾向や課題等について報告書としてまとめる。

ウ 受託者は、イで作成した報告書を10月（中間）及び3月（最終）に市へ提出する。報

告書の内容は経過や傾向・課題等についてまとめるものとし、内容は市と協議して決定する。なお、報告後に市から個別に依頼があった場合には追加で解析を行うこととする。

○別表

様式名	市への提出期限	最終受領者
別紙 6－1（実績報告書）	年度末	国
別紙 6－2（実績報告書・続き）	年度末	
別紙 6－3（月別利用実績）	実施月の翌月末	
別紙 6－4（事業報告）	年度末	
別紙 6－5（事業報告・続き）	年度末	
様式 A（通園児童一覧）	実施月の翌月末	市
様式 B（市補助金申請内訳）	実施月の翌月末	
様式 C（市補助金申請実績報告）	年度末	
様式 D（アンケート報告書）	10 月及び 3 月	

※別紙及び様式については、現時点で国から令和 7 年度における様式が示されていないため、令和 6 年度時点のものを参照しており、詳細は別途提示する。

別紙2

【コールセンター業務】

1 運営体制

(1) 履行（開設）期間（予定）

令和7年4月1日～令和8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

9時～16時

※これ以外の時間帯は、自動応答音声にて対応（問い合わせフォームへの案内等）する。

(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） ・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）	・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。

2 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。

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（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。）を作成し市へメール等で報告^{*2}。

＊1:制度や申請方法、児童認定の確認、利用に関する意見や提案など

＊2:下記カ参照

イ 実施施設からの受電対応

- ・受託者が用意する電話番号への問い合わせ^{*3}に対応（1日10件程度（1回5～10分程度）を想定）。
- ・対応記録（アに同じ）を作成し市へメール等で報告^{*4}。

＊3:実績報告書等の作成に関すること、認可確認に関すること、登録システムに関すること、利用者決定に関すること、利用時間の管理に関すること、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:下記カ参照

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。
- ・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^{*7}（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。
- ・対応記録は上記アにまとめる。

＊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: 問い合わせ者には電話による返答を推奨する。

エ 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い、登録システムへの代理登録を行う。

オ エスカレーション対応

- ・上記アからエの対応等において、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。

カ 問い合わせ対応の記録と報告

- ・日次で問合せ記録を作成し、翌営業日までに受託者から市に提出する。
- ・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。

- ・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（報告は文書・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。

キ その他

- ・別紙1の事務処理センター業務におけるヘルプデスク及び別紙3の認可確認関連業務における問い合わせ対応は本コールセンターで行うこと。

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 エスカ レーション	計 ※
通常	20	10	10	5	1	46
児童 認定時期 (1～3月)	50	10	20	5	1	86
認可確認 申請時期 (4～6月 12～3月)	20	30	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。

4 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3

【認可確認関連業務】

1 申請フォーム作成

受託者は、国通知及び札幌市が指定する項目について、スマート申請にて、令和8年度向け申請のためのフォームを作成する。

2 受付・審査業務に関すること

(1) 概要

受付・審査は令和7年度認可を行う施設（年度の前半に実施、30施設程度を想定）と令和8年度認可確認を行う施設（年度の後半に実施50施設程度を想定）の年2回実施する。令和7年度に認可を行う施設については、前年度の市委託先事業者から業務を引き継ぎ、下記(2)の中途から作業を開始する。進捗にあたっては、管理簿等を作成し、進捗状況を日次で札幌市に報告すること。

また、事業者（申請）ごとに担当者制もしくはグループ制を採用し、1つの申請に係る審査・問い合わせ・不備対応などの一連の対応を、特定の職員が継続して対応できる体制とすること。

(2) 作業内容

ア 申請の受付

スマート申請から申請データ（CSV）及び添付ファイルをダウンロードし、事業所ごとにフォルダ分けを行い保管する。

イ 申請の1次審査

受託者は、申請受理後速やかに審査（申請者の確認、入力漏れ・誤り、添付資料の有無等）に着手する。

審査は札幌市と複数回打ち合わせをした上で受託者において作成する「審査チェックリスト」により行うこと。また、1つの事業者に対して、複数人による2回以上の審査を行い、不備がない状態の申請を合格とし、それ以外を不合格とする。

なお、審査時間（以降ウの不備対応を除く。）は1件あたり1～2時間程度と見込み、添付資料は図面等の資料を含む。受託者は、審査の効率化を目的として、審査の基準や手順についての見直しを図り、札幌市の承諾を得た範囲で改善を行い、審査時間が減少するよう努めること。

ウ 不備対応

1次審査が不合格となった申請は、不備と判断した内容をチェックリストに記録する。

次に、提出事業者には審査担当者を明示し、原則電話で説明をしながら不備を解消し、合格するまで繰り返す。不備の修正にあたって、提出事業者の了解を得た場合は、受託者が申請内容を直接修正することを可能とする。その際、修正内容をチェックリストに記録し、修正の都度、修正後様式を提出事業者に共有し承諾を得ること。

なお、初回提出時に何らかの不備がある施設は全体の8割程度あり、40分程度の不備

対応が1施設あたり3～5回程度あると見込む。

エ 札幌市及び事業者とのデータ受け渡し

合格した申請データの札幌市への納品、また、事業者の不備の修正や追加書類の提出を求めた場合のデータ受領については、受託者が用意する専用のアップロードコンテンツを使用すること。

オ 二次審査後の不備対応

1次審査合格の申請について札幌市が2次審査を行う過程で疑義が生じた場合には、札幌市からの依頼に基づき、受託者が改めて不備対応を行い、札幌市が当該不備を解消したと判断するまで続けるものとする。

カ 申請書類の納品

受託者は、1次審査が完了した申請書類のデータを札幌市へ納品すること。なお、当該申請書類データについては、保育所等に対しても電子メールまたはスマート申請で送付すること。

3 問い合わせ対応に関すること

(1) 概要

受託者は当業務に関して事業者から寄せられる問い合わせ（電話及びメール）の対応を別紙2のコールセンター業務で行うこと。

事業者からの問い合わせは、認可確認の制度や手続きに関すること、申請フォームの入力方法に関すること、提出書類等の確認に関することなどが想定される。

4 様式作成に関すること

受託者は、札幌市が2次審査を終えた申請書類について、札幌市が別に指定する「様式1（審議用資料）」及び「様式2（認可確認用資料）」を作成し納品する。納品後の札幌市の確認において生じた不備等は、札幌市の指示に基づき必要な修正を行うこと。

なお、様式については、今後の国通知に基づき札幌市と協議のうえ決定する。納品方法は、製本（様式1）及びデータ（様式1・2）により行うこと。様式1は、1施設につきA4用紙2～5枚程度、部数は10部程度でカラー印刷を想定。