

令和7～9年度札幌市子ども・子育て支援事務センター
運営事業に関する包括的業務仕様書

令和6年10月
札幌市子ども未来局子育て支援部

1 概要

(1) 業務名

令和7～9年度札幌市子ども・子育て支援事務センター運営事業に関する包括的業務

(2) 業務概要

別紙1「令和7～9年度委託工程表」及び別紙2「令和7～9年度札幌市子ども・子育て支援事務センター委託事業概要」に示す各業務（以下、「個別業務」という。）及びそれらの履行に必要となる事務センターの運営管理に係る一切を含む業務。

(3) 目的

本市では、令和元年度の「幼児教育・保育の無償化」を契機として、業務の効率化及び市民サービスの向上のため「札幌市子ども・子育て支援事務センター（以下、「事務センター」という。）」を開設し、同年度から業務委託により運営している。

事務センターの開設・運営により、施設等利用給付の認定や支給を始めとした各種制度や手続きの対応窓口としての役割を集約するとともに、定型的な事務作業をアウトソーシングして市職員の負担抑制を図りつつ、より重要性の高い業務へ市職員が注力することで、更なる市民サービスの向上を目指すもの。

(4) 受託者に求めるもの

上記目的を鑑み、受託者が有する知見やノウハウを最大限活用し、本市と緊密な連携を図ることで効率的かつ安定的な事務センターの運営を行い、市民サービスの向上に努めること。

加えて、受託者は、業務改善や品質向上のために適宜業務履行上の課題・問題点を整理し、より一層効率的・効果的方法などを検討のうえ、改善策として定期的に提案していくこと。そのうえで、本市との協議により、実施可能とされた改善策について随時取り組み、その効果などについて報告すること。

2 基本要件

(1) 契約期間

契約締結日から令和10年3月31日まで

(2) 履行期間

令和7年4月1日から令和10年3月31日まで

(3) 履行日・履行時間

履行日は、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日及び 12 月 29 日から翌年 1 月 3 日までを除く日とする。

履行時間は、午前 8 時 45 分から午後 5 時 15 分までを原則とし、業務履行上の必要があり変更する場合、事前に本市と協議するものとする。また、業務繁忙等により業務履行上必要な場合には、本市と協議のうえ延長することができる。

(4) 履行場所

本業務の履行場所は、受託者の負担において札幌市内に用意すること。履行場所と子ども未来局間の移動に利便性を欠くことのないよう、大通バスセンタービル 1 号館の徒歩圏内もしくは札幌市営地下鉄沿線とするなど配慮すること。

(5) 業務システム

業務の履行に必要な場合に限り、本市が用意する業務システム（以下、「BPO システム」という。）を利用することができる。BPO システムを利用する業務の範囲については別紙 2 に示しているが、利用に際してのルール等と併せて履行開始前に本市と協議すること。

BPO システムから受託者の業務履行場所までの通信回線（VPN 回線）については本市が用意するが、回線終端装置（ONU）以降のネットワーク機器（VPN ルータを含む）及び業務端末等については受託者の負担において用意すること。

用意するネットワーク機器については履行準備期間中に本市と協議のうえ定めることとするが、参考として「令和 4～6 年度札幌市子ども・子育て支援事務センター運営事業に関する包括的業務」において利用している機器の仕様を別紙 3 に示す。

BPO システムの利用にあたり、履行開始前に操作説明研修を受講する場合には、研修に必要な端末等の調達及び環境整備を受託者の負担により行うこと。なお、研修は事務センターの履行場所にて実施するが、具体的な実施時期等は本市と協議すること。

(6) 設備・備品等

業務の履行に必要なとなる設備、備品等一切の費用について受託者の負担とする。ただし、別紙 4 に定める料金後納郵便による郵送費については本市が負担する。

3 業務内容

(1) 業務範囲

「1 (2) 業務概要」に示したとおり。

(2) 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が履行できるよう必要な準備を適切かつ適時に行うこと。(以下はそのために必要と考えられる作業の例示)

ア 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なネットワーク・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。

イ 業務の引継ぎ

業務の履行に必要な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本市及び前受託者と協議のうえ、疑義を解消すること。

ウ 業務計画書等の作成

本仕様書に示す実施体制が整備され、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を作成し、本市の承認を得ること。記載内容については契約締結後本市と協議のうえ定めることとするが、想定される内容は概ね以下のとおり。

- ① 業務実施体制図（事故管理体制を含む）
- ② 履行期間における業務スケジュール
- ③ 履行期間における要員配置・管理計画
- ④ 履行場所及びレイアウト図
- ⑤ 進捗管理、品質管理、コミュニケーション管理計画
- ⑥ 情報セキュリティ対策（個人情報管理体制）
- ⑦ その他履行に当たり重要な事項

エ 業務マニュアル等の作成及び研修の実施

個別業務それぞれについて、その履行開始前に、業務スケジュールや業務マニュアル、FAQ 等必要な資料を作成し、本市の承認を得たうえで、従事者に研修を行うこと。

(3) 実施体制

業務履行に当たり、受託者のノウハウを活用した効率的な実施体制を整えること。その際、別紙2に示す業務量や繁忙時期を踏まえ、適正かつ柔軟な人員配置とするとともに、突発的な欠員等に際しても業務履行に支障のない体制とすること。

業務全体を統括し、本市と連絡・調整等を行う業務責任者を1名選任し、従事者の指揮・監督や指導・教育、事故発生時の対応・報告等を行わせること。

(4) 運営管理

ア 進捗管理

各個別業務について、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、本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。

イ 情報管理

各個別業務で取り扱う郵送物等の書類やメールで受領したデータ等について、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、本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。

(5) 成果物

上記「3 (2) 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、契約後本市と協議のうえ定める。

ア 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
業務マニュアル等	※変更があれば都度納品のこと
業務報告書	業務履行月の翌月上旬

イ 個別業務に関するもの

履行開始までに個別業務ごとに本市と協議のうえ定める。

(6) 危機管理

事故等の発生を確認した場合は、直ちに各個別業務の所管課及び関係課に報告するとともに、本市と協議のうえ、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。

(7) 引継ぎ

本業務の終了等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、本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。）。

ア 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。

イ 郵便物の転送等対応

事務センターの履行場所が変更となった場合、郵便局へ転送届を出すなどして次の受託者へ郵便物が届く体制を取ること。転送先については本市が別途指定する。

ウ 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1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本市が別途指定する。

4 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本市が行ったうえで、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、契約時に定める。

5 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、あらかじめ本市と協議のうえ、書面にて申請し、本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、本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、本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、委託者が提供すること。

6 情報管理

(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。）及び本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別紙5「特定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) 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、本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、本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。

7 環境への配慮

本業務の履行に当たっては、本市が運用する環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷低減に努めること。

- (1) 電気、水道、油、ガス等の使用に当たっては、極力節約に努めること。
- (2) ごみ減量及びリサイクルに努めること。
- (3) 両面コピーの徹底やミスコピーを減らすことで、紙の使用量を削減するよう努めること。
- (4) 業務に係る用品等は札幌市グリーン購入ガイドラインに従い、極力ガイドライン指定品を使用すること。
- (5) 業務従事者に対し、札幌市環境方針の理解及び業務と環境の関連について自覚を持つような研修を行うこと。

8 留意事項

- (1) 本業務の履行に当たっては、本市との連携を密にして作業を進め、疑義が生じた場合は本市と協議のうえ、処理すること。又、札幌市から要請があった際は速やかに協議に応じること。
- (2) 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。
- (3) 受託者は、本業務の履行に当たり作成した成果物について、著作権法上に規定する権利のうち性質上不可能なものを除く全ての権利を、成果物の納入後直ちに本市に無償譲渡するものとする。
- (4) 第三者の知的財産権（著作権、意匠権、商標権等）、プライバシー又は肖像権その他の権利を侵害しないよう十分留意すること。
- (5) 「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」の定めによる自治体システム標準化への対応に伴い、本業務の契約期間中に業務システム及び業務フローが変更となる可能性がある。これによる本業務への影響及びその対応については、本市と別途協議のうえ定めるものとする。
- (6) 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、本市と受託者による協議のうえ決定する。