

第2期川崎市こども未来局事務処理センター業務
委託仕様書

令和8年6月

川崎市こども未来局

目次

1. 背景及び目的	1
(1) 背景	1
(2) 目的	1
2. 本業務の委託内容	1
(1) 委託業務名	1
(2) 委託範囲	1
(3) 委託期間及び第2期センターの運営スケジュール	2
ア 委託期間	2
イ 第2期センターの運営スケジュール	2
(4) サービス利用件数	2
(5) 体制	2
ア 体制に係る要件	2
イ スキル及び経験に係る要件	5
(6) 履行場所	7
ア 第2期センター運営準備業務期間	7
イ 第2期センター運営業務期間	7
(7) 第2期センターの運営時間	8
(8) 本市が貸与する物品等	8
ア 基幹系システム接続端末	8
イ 共有フォルダ	9
ウ プリンタ	9
(9) 受注者が準備する物品等	10
ア 物品等	10
イ ヘルプデスク電話設備	11
ウ 入退室管理システム	12
エ その他物品	12
オ 受注者にて準備する外部サービス利用について	13
(10) 拠点間の送送	13
(11) 郵便	13
(12) 成果物	13
(13) 業務遂行上の留意事項	16
ア 事務処理センター業務委託における業務分析委託調査結果を踏まえたセンター運営の計画策定	16
イ 事務処理センター運営方針との整合	16
ウ 業務の再委託等による業務提供	16
エ 情報セキュリティ管理の徹底	17
オ 文書管理の実施	18
3. 委託業務要件	19
(1) 第2期センター運営準備業務	19
ア プロジェクト計画書の策定	19
イ 業務詳細設計	19
ウ 第2期センター設置場所への機能移転	22

I 要員計画・育成	22
オ SLA の締結	23
カ センターの変更に係る周知	23
キ 事務処理センター利用マニュアルの策定	23
ク 引継ぎ	24
ケ 運営準備実施報告	24
コ プロジェクト管理	24
(2) 第2期センター運營業務	27
ア 第2期センター運営計画書の策定	27
イ 各センター業務	27
ウ 共通業務	27
エ データメンテナンス業務	29
オ 業務実施報告及び改善提案	29
カ プロジェクト管理	31
(3) 引継ぎ業務	32
ア 業務の引継ぎ(第2期受注者(本業務受注者)から第3期受注者(被引継ぎ者)への引継ぎ)	32
イ 引継ぎ実施にあたっての本市との調整事項	32
4. その他留意事項	33
(1) 法制度等に伴う変更への対応について	33
(2) サービス利用人数の増減に係る要件	33
(3) 運用期間中の関連業務の委託業務追加や変更について	33
(4) SLA 項目の更新を行った場合の費用について	33
(5) 本業務における指揮・命令等	33
(6) 受注者から発生したごみの廃棄	33
(7) 履行場所の清掃業務	33

【別紙】

【別紙 1】委託業務一覧

【別紙 2】業務フロー

【別紙 3】業務概要説明書

【別紙 4】サービスレベル一覧

【別紙 5】業務効率化ツール一覧

【参考資料】

【参考資料 1】川崎市委託契約約款

【参考資料 2】個人情報の取扱いに関する情報セキュリティ特記事項

【参考資料 3】特定個人情報の取扱いに関する特記仕様書

【参考資料 4】川崎市セキュリティポリシー

【参考資料 5】業務見直し方針書

【参考資料 6】川崎市外部サービスの利用に係るガイドライン

1. 背景及び目的

(1) 背景

川崎市(以下、「本市」という。)では、こども未来局が所管する事業のうち委託可能な審査業務、ヘルプデスク業務、システム入力業務等のいわゆるノンコア業務を包括的に外部委託することで、局内の事務の効率的な執行体制を構築し職員が専門性の高い業務に集中できる環境を整備することを目的として、こども未来局事務処理センターを運営・設置している。

(2) 目的

第2期センター運營業務委託は、引き続きこども未来局が所管するノンコア業務を包括的に外部委託することで、局内の事務の効率的な執行体制を構築し、職員が専門性の高い業務に集中できる環境を整備することを目的としている。なお、第2期センター運營業務委託では、最適なデジタルツールの活用や効率的なオペレーションに基づいた、より効率的かつ効果的な執行体制の構築を目指している。

また、第1期センターの運営状況を踏まえて実施した現行業務分析及び見直し方針を踏まえ、業務効率化・共通化、デジタルツール等の活用、サービスレベルの向上に向けた SLA による進捗管理を進めることで、多岐にわたる業務を横断的かつ安定的に実施できる体制の構築を図る。

2. 本業務の委託内容

(1) 委託業務名

第2期川崎市こども未来局事務処理センター業務

(2) 委託範囲

本業務における委託範囲は以下のとおりである。

なお、委託範囲の詳細は、「3.委託業務要件」を参照すること。

- ・ 第2期センター運営準備業務
 - プロジェクト計画書の策定
 - 業務詳細設計
 - 第2期センター開設準備
 - 要員計画・育成
 - SLA の締結
 - センターの変更に係る周知
 - 事務処理センター利用マニュアルの策定
 - 第1期受注者からの引継ぎ
 - 運営準備実施報告
 - プロジェクト管理
- ・ 第2期センター運營業務
 - 第2期センター運営計画書の策定
 - 各センター業務
 - 共通業務
 - 業務実施報告及び改善提案
 - プロジェクト管理

- ・ 引継ぎ業務
 - 業務の引継ぎ
 - 引継ぎ実施にあたっての本市との調整事項

(3) 委託期間及び第2期センターの運営スケジュール

ア 委託期間

契約締結日から令和12年3月末

イ 第2期センターの運営スケジュール

第2期センターの運営スケジュールを図1に示す。

契約締結を予定している令和9年1月から令和9年3月末までに第2期センター運営に向けた準備を行う。なお、令和9年4月1日(木)からすべての業務を受注者が行う。

※なお、本スケジュールは現時点における暫定的なものである。

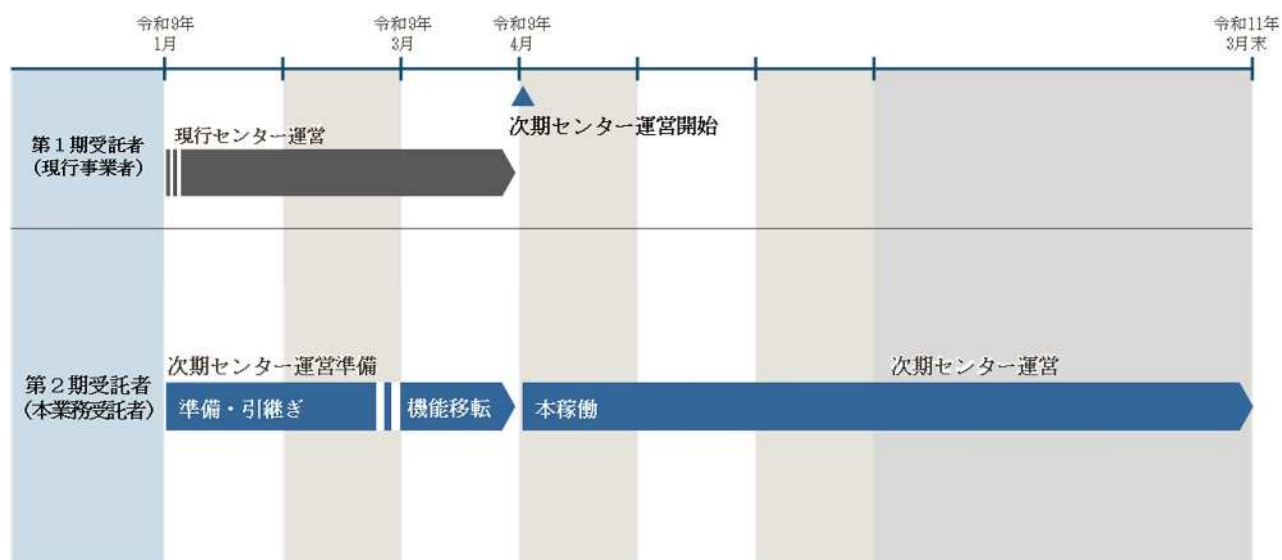


図1 運営スケジュール

(4) サービス利用件数

サービス利用に係る件数は、【別紙 1】委託業務一覧のとおりとなる。

(5) 体制

ア 体制に係る要件

(ア) 本市体制

本市側の体制イメージを表1に示す。

表1 本市体制

担当	担当部署			
運用管理業務	こども未来局	総務部	庶務課	
システム運用業務	来局	総務部	企画課	福祉総合情報

				システム担当
1. 子ども・子育て支援事務処理センター業務		保育・幼児教育部	保育第1課	
2. 子育てのための施設等利用給付支払センター業務			保育第2課	
			保育対策課	
			幼児教育担当	
3. 出産・子育て応援事業事務処理センター業務	児童家庭支援・虐待対策室		母子保健担当	出産・子育て支援
4. 母子保健事業データ処理等事務処理センター業務			母子保健担当	母子保健
5. 児童保護措置費等支弁事務処理センター業務			児童福祉担当	
6. 小児医療証交付事務処理センター業務			家庭支援担当	医療費助成

(4) 受注者体制

受注者側の体制及び役割についての要件を以下に示す。なお、各役職には委託期間を通じて同一人物を配員することが望ましい。配員の変更が生じる場合には、本市へ「体制・要員変更届」を提出し、承認を得ること。

表2 受注者の役職、役割

役職	主な役割	本市職員との関わり
総括責任者	<ul style="list-style-type: none"> 本業務の責任者として、リスク管理やマネジメント、品質管理等の各種管理業務を実施する。 本市との各種協議事項について意思決定を行う。 重大インシデントに関する一元的な管理、解決責任を負う。 本市との調整・協議を密に行う。 委託期間中に新たに従事者を採用した場合に、業務責任者と連携し育成を行う。 	あり
業務責任者	<ul style="list-style-type: none"> 各センター業務単位で責任者を配置すること。本市との協議により必要に応じて、各センター内でも業務毎に責任者を配置すること。 総括責任者を補佐すること。 総括責任者が不在の場合には、総括責任者の代行を行うこと。 担当業務の課題・進捗管理を行う。 担当業務において疑義事項等が生じた場合、対応案を策定し提案の上、本市から承認を得て対応を行う。 担当業務の具体的な実施方法について本市と協議を実施する。 担当業務について総括責任者への報告を定期及び随時に行う。 実施済みの作業について定期的に検証を行い、誤案内・誤審査等事務処理ミス・インシデントが生じた場合には報告・ 	あり

	<p>再発防止策の策定を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 誤案内・誤審査等事務処理ミス・インシデント案件について総括責任者の指示及び本市の承認のもと、事象の解決に向け具体的な対応を行う。 ・ 業務責任者のうち、本業務または同種同規模のセンター業務で特に多数または長期の経験を有する者については、他の業務責任者への助言を行う。 ・ 業務従事者への指示、質問対応、教育・育成を行う。 	
業務従事者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務の繁忙に合わせて必要な業務従事者を配置すること。 ・ 総括責任者及び業務責任者の指示、マニュアル等に基づき、各センター別に定める各種事務処理等を行うこと。 ・ 業務履行のため資料等を作成した場合は、業務責任者に提出し承認を得ること。 ・ 業務内容に応じて複数の班体制を取る場合には、班ごとにリーダーを配置すること。 	原則なし
業務改善推進責任者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 全業務の業務実施状況や課題、リスク等を踏まえ、業務改善を推進する。 ・ 総括責任者、業務責任者、本市担当者と連携し、業務改善に必要な調整事項の管理を行う。 ・ 業務改善推進にあたっての業務従事者への指示、質問対応、教育・育成を行う。 ・ 業務改善施策の導入・運用の責任を担う。 ・ 業務改善効果検証を実施し、本市へ報告を行う。 	あり

(ウ) 受注者体制の留意事項

- ・ 本業務の管理及び総括を行う責任者(図2における「総括責任者」)及び各センター業務における制度別業務ごとに本市(制度所管課)との窓口となる各業務領域の責任者(図2における「業務責任者」)を配置し、必要に応じて業務従事者(作業員)を指示する業務リーダーを設置すること。
- ・ 総括責任者、業務責任者は専任(受注者の他のプロジェクトとの兼任をしないこと)かつ常駐(休暇・研修等を除き、原則としてセンターの稼働日はセンターに勤務する)を原則とするが、業務特性、業務量、繁忙等を踏まえ、複数業務を兼務する体制を提案する場合は、責任範囲、バックアップ体制、繁忙期対応、品質確保策を明示し、本市と協議の上決定すること。
- ・ センターの稼働を安定させるため、総括責任者、業務責任者においては第2期センター準備業務から第2期センター運営開始後も本業務に継続的に従事できるメンバーを選定すること。原則受注者都合による変更は認めないが、やむを得ずプロジェクト発足時からの要員変更を実施しようとする場合は、あらかじめ、変更後の要員のスキルが前任者と同等以上であることを証する書面を本市に提出し、必ず本市の了承を得てから実施すること。また、業務引継ぎを原則事前に実施し、業務引継ぎの実施日及び内容について書面により本市に報告すること。
- ・ 業務責任者、業務リーダー、業務従事者それぞれの役割に応じて、業務開始前(運用開始後に配属された者は配属時)に十分な育成を行い、センター内での知識やノウハウ、本市との過去の協議・照会回答内容を共有すること。
- ・ 複数の業務(または季節業務)を担当するチーム内では業務ごとの進捗や優先度に配慮して業務を実施し、必要に応じて要員配置やチーム編成について本市と協議の上見直しを行うこと。同時期に複数

の季節業務を実施する場合、主担当である業務責任者を定め、原則、他の業務と兼務しない者を配置すること。

- ・ 第2期センター準備期間においては、必要に応じて、センターの施設・設備面での検討や各業務に共通する作業等の設計を行うためのチームを編成すること。
- ・ 各センター業務毎に以下の点に注意してチーム編成を行うこと。
 - 業務量の見込みに応じて適切な人材を配置すること。
 - 繁忙期やトラブル時に継続的かつ円滑な履行に支障が出ないように、柔軟な対応ができる体制を確立すること。
 - 繁忙期において、他の業務から支援を行なう等柔軟な体制を図ること。
 - 本業務において、第2期センター準備期間から運営期間への移行にあたり、同じメンバーが第2期センター運営開始後も引き続き業務を行い、チーム編成を大幅に変えないこと。
 - 業務責任者、業務リーダー、業務従事者それぞれの役割に応じて配属時に十分な育成を行い、センター内での知識やノウハウを共有すること。
 - 複数の業務(季節業務)を担当するチーム内では業務ごとの進捗や優先度に配慮して実施し、必要に応じて要員配置やチーム編成について本市と協議の上見直しを行うこと。
- ・ 本市が想定する受注者の体制イメージについて、図2に示す。

統括責任者	統括責任者							業務改善責任者
	統括管理・品質管理・委託者との協議							
業務チーム	ヘルプデスクチーム	1. 子ども・子育て支援事務処理センター	2. 子育てのための施設等利用給付支払いセンター	3. 出産・子育て応援事業事務処理センター	4. 母子保健事業データ処理等事務処理センター	5. 児童保護措置費等支弁事務処理センター	6. 小児医療証交付事務処理センター	
体制	業務責任者	業務責任者	業務責任者	業務責任者	業務責任者	業務責任者	業務責任者	業務改善責任者
	業務従事者(メンバー)	業務従事者(メンバー)	業務従事者(メンバー)	業務従事者(メンバー)	業務従事者(メンバー)	業務従事者(メンバー)	業務従事者(メンバー)	

図2 受注者体制

イ スキル及び経験に係る要件

受注者側のスキル及び経験についての要件を以下に示す。

- ・ 必要なスキル及び経験を有する総括責任者、業務責任者、業務リーダー及び業務従事者を配した体制を整えること。
- ・ 役職ごとの必要なスキル及び経験は、以下の「表3 スキル要件」を参照のこと。

表3 スキル要件

役職	必要なスキル・経験	詳細
総括責任者	プロジェクト管理能力	<ul style="list-style-type: none"> ・ プロジェクト実施計画を策定し、業務の設計・業務運用マニュアルの策定及びプロジェクト間の調整を行い、生産性及び品質の向上に資する管理能力を有すること。 ・ 本事務処理センター業務に関係するセンター準備、運営のプロジェクト管理経験を有すること。
	品質管理能力	<ul style="list-style-type: none"> ・ 受注者の品質管理規準に従い、プロジェクトを離れて第三者的かつ客観的に、プロジェクト全般の品質状況を監査し、評価・改善する能力を有すること。

役職	必要なスキル・経験	詳細
		と。
	委託業務に関する知識・理解	・本業務の範囲に適合した委託業務を十分に理解しており、各団体事例や受注者自身の設置事例等を提供し、業務改善、品質向上に資する能力を有すること。
	施設・設備等に関する知識・理解	・本業務の範囲に適合した施設・設備等に係るセンター設置業務(レイアウト設計や備品等の選定)を十分に理解しており、他団体事例や受注者自身の設置事例等を提供し、業務改善、品質向上に資する能力を有すること。
	類似業務での経験	・本業務または他の団体における事務処理センターの運用等、本件同種同規模の業務において、業務総括責任者として従事した経験を複数又は複数年有すること。 ・受注者が直接正規雇用する者であること。
業務責任者	各業務に関する知識・理解	・本業務の範囲に適合した各業務内容を十分に理解しており、各団体事例や受注者自身の設置事例等を提供し、業務改善、品質向上に資する能力を有すること。
	施設・設備等に関する知識・理解	・本業務の範囲に適合した施設・設備等に係るセンター設置業務(レイアウト設計や備品等の選定)を十分に理解しており、他団体事例や受注者自身の設置事例等を提供し、業務改善、品質向上に資する能力を有すること。
	クレーム対応能力	・ヘルプデスクの業務責任者については、コールセンター業務経験があり、クレーム入電、メール受信があった場合にセンター内で主体的に解決できる能力を有すること。
	類似業務での経験	・本業務または他の団体における事務処理センターの運用等、本件同種同規模の業務において、業務責任者として従事した経験を複数又は複数年有すること。 ・受注者が直接正規雇用する者であること。
業務改善推進責任者	プロジェクト管理能力	・業務改善推進計画の策定及び推進並びに品質の向上に資する管理能力を有すること。 ・本事務処理センター業務のプロジェクト管理経験を有することが望ましい。
	委託業務に関する知識・理解	・本業務の範囲に適合した委託業務を十分に理解しており、業務改善、品質向上に資する能力を有すること。
	業務改善・プロセス設計に関する能力	・各業務の定量面・定性面の情報から業務分析を行い、課題を特定し、改善に向けた施策に対する業務プロセス設計、改善を継続的に実行・定着させることができる能力を有すること。
	デジタル活用に関する推進能力	・業務課題を踏まえ、デジタル技術を含む複数の手段の中から最適な活用方策を選定し、業務効率化及び品質向上に資する施策を企画・推進できる能力を有すること。 ・デジタル活用に関する情報処理技術者試験レベル 3 以上の資格(応用情報技術者試験以上)、又はこれと同等の知識・経験を有することが望ましい。
業務従事者	各業務に関する知識・理解	・業務システムの入力、各種記録の作成等に必要なアプリケーションを問題なく操作できる者であること。

(6) 履行場所

第2期センターを履行する場所は本市が提供する施設とする。受注者が準備するセンターへの機能移転時期は令和9年3月までとするが、具体的な移転時期は本市と協議のうえ、決定すること。

センター機能移転について、市民や施設、センター所管課等への影響を最小限に留めること。

表4 履行場所

所在地	川崎市川崎区宮本町6 明治安田生命ビル（フロア未定）
広さ	約 622 m ²
賃貸借料	本市が負担
光熱水費	本市が負担
フロア構成	執務室、打合せスペース、休憩室、ロッカー設置スペース含む

履行場所は、基本的に本市が提供する施設にて行うことを想定しているが、受注者提供施設又は再委託等による実施が可能と考える業務がある場合は、一部の機能を受注者が提供する施設等にて提供を行うことも可能とする。その場合は、下記の留意事項を遵守するとともに、対象業務、実施方法、情報セキュリティ対策、品質確保策、本市との連絡体制、費用への影響を明示して提案すること。

<受注者が提供する施設等で委託業務を行う場合の留意事項>

- ・ 委託業務で使用する、本市が提供する業務端末を使用しない(持ち出さない)
- ・ 3(1)オ SLA の締結に示す本業務のサービスレベルに影響しない
- ・ 2(13)工情報セキュリティの徹底に記載する本市セキュリティポリシーや留意事項に準拠可能である

ア 第2期センター運営準備業務期間

- ・ 開設準備期間は、令和9年1月4日から令和9年3月31日までとする。
- ・ 業務従事者等は開設準備期間中に、本市が予め準備する業務マニュアル等の内容を確認し、理解を深めること。また、業務における具体的な作業内容、業務上使用する帳票の確認を綿密に行うこと。
- ・ 業務従事者等は、開設準備に関し不明な点等がある場合は随時本市へ確認すること。
- ・ 確認内容については、業務詳細確認事項一覧表を作成・管理の上、本市と調整を行うとともに、業務従事者等内で確実に共有を行うこと。
- ・ 3.委託業務要件に規定する第1期受注者からの引継ぎを受けること。
- ・ 3.委託業務要件に定めるとおり必要な研修等を実施し、履行開始時から自立して業務を遂行できるスキルを持った業務従事者等を育成すること。
- ・ 基幹系システムを利用するためのネットワーク回線及びそれに付随する機器等の準備は本市が実施する。同ネットワーク回線の利用時期は令和9年3月頃からの利用を想定している。

イ 第2期センター運営業務期間

本期間の履行場所を「第2期センター設置場所」とする。

履行期間中に作業スペースの不足が生じた場合は、追加の履行場所について、別途本市と協議のうえ、受注者にて確保し、その費用を負担すること。追加履行場所は、次期センター設置場所と同様の入退室の規制、防災防犯対策その他の安全対策を講じた場所とすること。

追加履行場所での業務実施のための設備・物品等については受注者にて準備し、システム利用端末及びシステムを利用するためのネットワーク回線については本市と協議すること。

(7) 第2期センターの運営時間

第2期センターの運営日は、原則として本市が定める休日(土日、祝日、12月29日～1月3日)を除く日とし、午前8時30分から午後5時15分まで運営することとする。

- ・ 受注者の作業時間は、原則として上記時間内とするが、業務繁忙又は閑散の状況により、時間内の処理が不可能な場合は、本市と協議の上、変更することができる。
- ・ コールセンター業務についても、原則として上記時間内の稼働とするが、各業務ごとに対応時間等を変更する必要がある場合は、別紙「業務概要説明書」に記載の範囲内において、変更することがある。なお、ヘルプデスク業務については、12時から13時が最も電話の入電件数が多い時間帯であると想定されることから、繁忙する時間帯の対応は本市と事前に協議し、人員配置等について考慮すること。
- ・ 条例等の改正により本市の開庁日時に変更が生じた場合は、別途本市と協議するものとする。
- ・ 履行場所の建物や業務端末等に係る利用制約がない場合は、本市に報告の上、業務状況に応じて休日又は夜間の業務実施を可能とする。ただし、休日又は夜間に実施する業務の範囲及び実施方法については、品質確保及びリスク低減の観点から、あらかじめ本市と協議の上、定めること。

(8) 本市が貸与する物品等

ア 基幹系システム接続端末

本市が貸与する業務端末については、基幹系(マイナンバー利用事務系)ネットワーク接続端末であり、利用するソフトウェア、アプリケーション、接続機器は端末仕様に基づいた利用が原則である。

(ア) 業務毎の利用システム一覧

表6 業務毎の利用システム一覧

委託業務名	使用業務システム	電子申請システム
1. 子ども・子育て支援事務処理センター業務	子ども子育て支援システム	e-kawasaki、ぴったりサービス
2. 子育てのための施設等利用給付支払センター業務	子ども子育て支援システム	e-kawasaki、ぴったりサービス
3. 出産・子育て応援事業事務処理センター業務	母子保健システム	LoGo フォーム、ぴったりサービス
4. 母子保健事業データ処理等事務処理センター業務	母子保健システム	e-kawasaki、LoGo フォーム、
5. 児童保護措置費等支弁事務処理センター業務	無し	e-kawasaki、LoGo フォーム、
6. 小児医療証交付事務処理センター業務	医療費助成システム	ぴったりサービス

(イ) PC の利用環境

表7 PC の利用環境

項目	提供する環境等
----	---------

ユーザーID	利用者 1 人につき 1 つの ID を付与する。
使用アプリケーション	Microsoft Excel、Word
ファイルサーバ上の共有フォルダ	業務毎に必要な応じアクセス制限を設ける
外部ネットワーク	本市が貸与するPCの利用環境からの閲覧は不可
外部インタフェース	各種媒体から貸与PCへのデータ取込みは不可

(ウ) 提供可能台数

- 本市からの貸与台数は137台とし、業務ごとの内訳は次のとおりとする。ただし、業務内容の増加等によりPCの追加貸与が必要と本市が認めるときは、追加貸与を行う場合がある。

表8 提供可能台数

項目	提供予定台数
1. 子ども・子育て支援事務処理センター業務	70台
2. 子育てのための施設等利用給付支払センター業務	40台
3. 出産・子育て応援事業事務処理センター業務	10台
4. 母子保健事業データ処理等事務処理センター業務	6台
5. 児童保護措置費等支弁事務処理センター業務	6台
6. 小児医療証交付事務処理センター業務	5台

※マウス、充電器、静脈認証装置等の附属品を含む

- 貸与期間は、委託期間と同期間とする。
- 受注者は貸与したPCの使用にあたり、次の事項を遵守すること。
 - ① 一覧化等によりPCごとに使用者の管理を行うこと。
 - ② 履行場所外への持出しは不可とする。
 - ③ 外部接続可能なネットワークから分離された環境下で管理・運用を行うこと。
 - ④ 外部ソフトのインストールは禁止とする。
 - ⑤ PCは丁寧に扱い、亡失又は損傷させることがないように細心の注意を払うこと。
- 亡失又は損傷が生じた場合は、本市に対し日時、箇所、原因等の報告をただちに行うこと。なお、亡失又は損傷の原因等によっては、受注者の負担により原状回復を行わせる場合がある。
- 受注者がPCを持ち込む場合は、(13)工情報セキュリティ管理の徹底に則ること。

イ 共有フォルダ

業務端末から接続可能な、各センター業務単位での共有フォルダは、所管課との情報共有、データ納品等授受といった利用用途にのみ使用可能である。容量制限の考慮や保存ファイル・タイミング等のルールはあらかじめ本市と協議を行うこと。

ウ プリンタ

本市からの貸与台数は、6台とし、業務ごとの内訳は次のとおりとする。ただし、業務内容の増加等によりプリンタの追加貸与が必要と本市が認めるときは、追加貸与を行う場合がある。なお、プリンタナーについては、本市が業務上必要と認める範囲内において支給する。

表9 プリンタ貸与台数

項目	貸与台数
1. 子ども・子育て支援事務処理センター業務	3台
2. 子育てのための施設等利用給付支払センター業務	2台
3. 出産・子育て応援事業事務処理センター業務	—
4. 母子保健事業データ処理等事務処理センター業務	—
5. 児童保護措置費等支弁事務処理センター業務	—
6. 小児医療証交付事務処理センター業務	1台

- ・ 受注者は貸与したプリンタの使用にあたり、次の事項を遵守すること。
 - ① 履行場所外への持ち出しは不可とする。
 - ② 外部接続可能なネットワークから分離された環境下で管理・運用を行うこと。
 - ③ 貸与したプリンタは丁寧に扱い、亡失又は損傷させることがないように細心の注意を払うこと。亡失又は損傷が生じた場合は、本市に対し日時、箇所、原因等の報告をただちに行うこと。なお、亡失又は損傷の原因等によっては、受注者の負担により原状回復を行わせる場合がある。
- ・ 受注者がプリンタを持ち込む場合は、(13)工情報セキュリティ管理の徹底に則ること。

(9) 受注者が準備する物品等

ア 物品等

事務処理センター内で使用する、物品については受注者にて準備を行うこと。なお、下記に限らず業務遂行上必要な物品は本市が提供する履行場所、物品等の制約の範囲であれば、(13)工情報セキュリティ管理の徹底に則り、受注者側で導入しても問題ない。

表 10 現行物品利用状況

設備	利用数
事務用机	76台
事務用椅子	72脚
会議・作業用長机	7台
会議・作業用椅子	82脚
ホワイトボード	3台
シュレッダー	3台
パーテーション	8台
ハイキャビネット	24台
更衣ロッカー	136人分

- ・ 表 10 は、現行センターにおける物品等の利用状況を参考として示すものであり、次期センターにおいて本市が同数量を貸与することを保証するものではない。
- ・ 本市が貸与可能な物品等の範囲、数量及び利用条件については、契約締結後、本市と受注者で協議の上決定する。
- ・ 本市から貸与した物品等の他、受注者が業務上必要な物品等がある場合は、受注者負担により用意し、履行場所に持ち込むこと。ただし、受注者による物品等の持込みを行う場合は、次の条件を満たすこと。

なお、記載内容の他、詳細事項を決定する必要がある場合は本市と受注者の協議により定める。

- ① 業務上不可欠と本市が認めるものであること。

- ② 物品名、目的、用途、期間、利用者等を事前に本市に報告し、許可を得ること。
- ③ 報告にあたっては電子メール等の方法を使用すること。
- ④ 電源等の設備を利用する場合は、当該設備を適正に利用することが可能な物品等であること。
- ⑤ OA機器を持ち込む場合、本市のネットワークへの接続は行わないこと。また、持ち込んだOA機器に対しては、業務に関する電磁的記録等の取込みを一切行わないこと。また、独自に機密情報等を取扱う場合は、ハードディスクの暗号化を行う等により万全なセキュリティ対策を施すこと。
- ⑥ 持ち込んだ物品等は管理を徹底すること。(破損等が生じた場合でも本市は一切責任を負わない。)
- ⑦ 履行場所外へ持ち出す際(一時的も含む)は、物品名、持出目的、持出用途、持出期間等を事前に本市に報告し、許可を得ること。報告にあたっては電子メールの方法を使用すること。
- ・ 受注者によるインターネット回線の独自契約は可とする。ただし、搬入、設置、撤去及び原状回復等に係る費用(電気工事・ネットワーク敷設工事関係等の費用)は、受注者が負担すること。また、利用に係る費用は、受注者が負担すること。この場合は、回線名、目的、用途、期間、利用者等を事前に本市に報告し、許可を得ること。報告にあたっては電子メールの方法を使用すること。
- ・ 貸与した備品に破損等が生じた場合は、受注者の負担により処分を行うこと。

イ ヘルプデスク電話設備

電話機等の設備は受注者にて準備することとする。また、受注者が準備する電話回線やヘルプデスク電話設備の利用にあたり必要となる通話料、基本料、手数料、オプションサービス料等は受注者の負担とする。なお、機器選定にあたっては、委託仕様書に示すヘルプデスク実績、ヘルプデスク運営時間、SLA 及びその他報告内容等を踏まえ、選定すること。

電話設備に係る留意事項は次のとおり。

- ・ 外線発着信、内線発着信、保留、モニタリング等の基本的な電話機の機能が利用できること。
- ・ 電話番号については本市から、その利用権利の貸与を受けること。貸与に必要な手続きは受注者が行い、費用については受注者にて負担すること。
- ・ 本市が準備する応対履歴システムには問合せ元の電話番号の入力項目が設けられているため、ナンバーディスプレイ表示が可能であること。
- ・ SLA の実績報告に必要な統計機能を有すること。
- ・ 通話録音、待機呼等における音声ガイダンスを流せる機能を有すること。
- ・ 利用者が携帯電話から問合せをすることがあるため、利用者個人に通話料が発生しない着信者課金サービスに加入すること。また、フリーダイヤルが利用できない場合の電話番号も準備すること。
- ・ 通話録音のデータはセンター内で管理し、情報セキュリティ管理方針等に基づき、情報漏えい等が発生しないよう、管理を徹底すること。
- ・ 通話録音データは本市より特定の通話の提供依頼をした場合、翌日を起算とし、5営業日以内で提供すること。通話録音データは過去2年まで保管することとするが、保管方法については受注者の任意とする。
- ・ 通話録音データは本業務満了時に、業務満了から過去2年までのデータを本市に納品すること。納品方法は協議のうえ決定する。
- ・ 業務に使用する電話機及び回線は、下表のとおり想定しており、受注者の負担により用意すること。ただし、回線の設置にあたり工事が必要な場合は事前に本市に対し協議を行うこと。なお、各センター業務で現在使用している回線を引き続き(電話番号を変更せず)使用すること。
- ・ 通話料は、受注者が負担することとする。
- ・ 上記機能を満たすことを前提に、AI ボイスボット、通話内容の文字起こし、要約、FAQ 連携、応対履歴管理等、ヘルプデスク業務の効率化及び品質向上に資する機能を有する仕組みを提案することを妨げない。

表 11 ヘルプデスク電話設備(想定使用台数)

項目	想定使用台数
1. 子ども・子育て支援事務処理センター業務	電話機40台 FAX1台
2. 子育てのための施設等利用給付支払センター業務	電話機20台 FAX1台
3. 出産・子育て応援事業事務処理センター業務	電話機11台
4. 母子保健事業データ処理等事務処理センター業務	電話機1台
5. 児童保護措置費等支弁事務処理センター業務	電話機2台
6. 小児医療証交付事務処理センター業務	電話機 2 台

表 12 ヘルプデスク電話設備(想定使用回線)

項目	想定使用回線
1. 子ども・子育て支援事務処理センター業務	4回線
2. 子育てのための施設等利用給付支払センター業務	5回線
3. 出産・子育て応援事業事務処理センター業務	5回線
4. 母子保健事業データ処理等事務処理センター業務	1回線
5. 児童保護措置費等支弁事務処理センター業務	2回線
6. 小児医療証交付事務処理センター業務	2回線

ウ入退室管理システム

情報セキュリティ上の適切な管理を実現するため、入退室管理システムの導入は受注者で実施し、IDカードの発行、管理も受注者にて実施すること。また、発行状況を台帳等で管理し、本市からの依頼があった場合は速やかに提示すること。

<入退室管理システムの機能概要>

- センター各職員に ID カードの発行
- ID カードによる施錠・解錠
- ID カードにより、入退室可能な時間・曜日の制御
- ID カードによる入退室のログの取得・参照・出力

I その他物品

複合機については受注者の負担により有線での接続が可能なものを最低2台用意し、設置すること。

また、筆記用具(ペン、ファイル等)、コピー用紙等の消耗品、センター・各拠点間の書類の送達に用いる書類コンテナ、メールバッグ、専用封筒、書類等を持ち運ぶための台車等の用具については、受注者が準備すること。送達の際には紛失・盗難を防止するための対策を講じること。

実際に必要となる物品等の詳細(サイズ、数量等)については、受注後に必要に応じて本市と別途協議のうえ、決定するものとする。

なお、センター移転において、受注者が準備した物品等の移転に係る費用は受注者にて負担すること。

オ 受注者にて準備する外部サービス利用について

受注者は、業務の遂行上必要な場合、又は業務効率化若しくは内部統制の向上に資する場合などにおいて、ソリューションの活用を前提とした仕組みを提案することを妨げない。ただし、この場合においては、本市が定める【参考資料 6】「川崎市外部サービスの利用に係るガイドライン」を遵守するとともに、あらかじめ本市と協議を行う必要がある。

(10) 拠点間の通送

各種業務を行うにあたり、原本性を求められる書類の授受や、紙媒体を利用した各種申請を行う業務があり、各拠点(市役所、区役所)とセンター間の書類等の集配が必要となる。

現行運用においては、事務処理センター業務責任者に相当する担当者が市役所に来庁し納品し、区役所納品物は市役所納品経由で納品している。

拠点間の通送においては、本市が定める【参考資料 2】個人情報の取扱いに関する情報セキュリティ特記事項、【参考資料 3】特定個人情報の取扱いに関する特記仕様書、【参考資料 4】川崎市セキュリティポリシー等を遵守し、利用者の個人情報保護や業務上の機密保持を厳守できるよう細心の注意を払うこと。本市から要請があった際や有事の際に報告可能な様式で業務毎に書類の授受を行った記録を残すこと。特に個人情報を含む書類の持出については、本市の承認を受けて持出を行い、全ての授受の記録を随時行うこと。

(11) 郵便

各センター業務に関する郵送料は本市が負担するものとする。郵送用の封筒等は業務の必要性に応じ本市が用意する。

誤発送を防ぐため、郵便物の封入にあたっては、宛名と内容等の確認を2名以上の者で実施すること。

封入作業は、履行場所内で行うこと。(再委託の場合を除く)

本市から期日を指定された場合は、指定された期日までに郵送を完了すること。

本市の各区役所等へ書類を発送する際は、事業所管課を通して(至急の際は直接でも可)発送すること。

(12) 成果物

本業務における成果物及び想定する成果物納入タイミングを以下に示す。

成果物の納入前に、作成した成果物に係るレビューを必ず行い、本市の承認を得ること。成果物納入タイミングの先送り、持ち越しは原則として認めない。(未決定の事項がある場合は、差し替えで対応すること。)成果物の詳細及び成果物納入タイミングについては、本市と協議のうえ、決定すること。

なお、成果物は Microsoft Office 2021 以上で作成し、電子媒体(DVD-R 等)を1部、紙を1部納入すること。

表 13 成果物及び想定する成果物納入タイミング

「3.委託業務要件」の項目		成果物・成果物構成	成果物納入タイミング
第2期センター運営準備業	プロジェクト計画書の策定	プロジェクト計画書 - 目的・目標 - 体制	プロジェクト開始前

「3.委託業務要件」の項目		成果物・成果物構成	成果物納入 タイミング
務		<ul style="list-style-type: none"> - マスタースケジュール - プロジェクトの対象範囲 - プロジェクト管理方法(進捗管理、課題・リスク管理等) - 前提条件 - 本市への依頼事項 - 計画書改正要領 - 成果物一覧 - 文書作成ルール(委託期間を通じて、統一した様式・前提条件で各種文書を作成するルールを明記すること) - 標準用語集 等 	
	業務詳細設計	<p>情報セキュリティ管理設計書</p> <ul style="list-style-type: none"> - 情報セキュリティに係る管理方針 - 実施体制 - 運用ルール - 職員教育方針 等 <p>業務手順書</p> <ul style="list-style-type: none"> - 業務フロー - センター職員向け業務マニュアル - 所管課向けマニュアル(テキスト版含む) - チェックリスト <p>※「【別紙 2】業務フロー」に改変の必要がある場合には、改変箇所を本市に示し、承認を得た上で更新し提出すること</p> <p>事務処理センター利用マニュアル</p> <ul style="list-style-type: none"> - 入退室に関する手順(IC カード紛失時の対応方法含む) - 機密情報の取扱方法 - 書類、機器等の持込み・持出しルール - 遞送、郵便及び宅配等への対応方法 等 	第2期センター 一 運 営 業 務 開始前
	第2期センター設置 場所への機能移転	<ul style="list-style-type: none"> - 第2期センター設置場所への機能移転計画書・実施報告書移転作業の役割分担、移転の時期、スケジュール、工程表 等 	
	要員計画・育成	<p>要員配置・育成計画書</p> <ul style="list-style-type: none"> - 要員数、体制等を算出するための方法 - 体制変更時の本市への報告方法 - 各センター業務の運用へ対応するための教育方法 - 要員へのマニュアル、利用システム等の習熟に係る育成方法、職位・雇用期間別の研修カリキュラム 	

「3.委託業務要件」の項目		成果物・成果物構成	成果物納入 タイミング
		- 誤審査の再発防止方法 等	
	SLA の締結	サービスレベル一覧 - サービスレベル対象業務及び作業 - 評価項目とサービス条件 - 要求水準 - 測定方法 等	
		SLA 協定書 - 目的 - 適用期間 - 前提条件 - 免責事項 - SLA の運営方法 - 役割と責任分担 等	
	準備実施報告	準備実施報告書 - 第2期センター運営準備業務の実施概要 (各業務で行った作業、作成した成果物、 実施体制等) - 第2期センター運営開始に向けた品質評 価結果 - 仕様内外の調整結果 - 第2期センター運営開始にあたり留意すべ き事項 等	
第2期セ ンター運 営業務	第2期センター運営 計画書の策定	第2期センター運営計画書 - 業務スケジュール(年間・月間) ※季節業務については業務ごとのスケジュール を別途作成 - 要員体制 - プロジェクト管理方法(進捗管理、リスク・ 課題管理、品質管理等) - 業務実施にあたっての留意事項 - 本市への依頼事項等 等	毎月1回(準 備期間及び 並行稼働期 間中)、毎年 度1回(本稼 働以降)
	業務実施報告及び 改善提案	業務報告 - 各センター業務及び共通業務に係る処理 結果(受付件数、処理件数、未処理件数、対 応内容、トラブル事案等) - SLA モニタリング報告 - 要員体制変更・研修実績 - (ヘルプデスクに関し)問合せ履歴管理、 FAQ コンテンツの作成 等	毎月1回(稼 働後3か月 間のみ隔週1 回)
		業務改善提案書 - 業務課題及びその改善策 - 改善提案事項の実施状況	毎年度1回以 上 ※改善策の

「3.委託業務要件」の項目		成果物・成果物構成	成果物納入 タイミング
		- 改善提案事項実施結果の評価	実施状況は 業務報告で 行うこと
引継ぎ業務		業務引継書 - 業務の実施方法 - 各種報告資料の作成方法 - 各種資料の保管場所 - 業務の進捗状況の管理方法 - サービス水準の測定方法 - その他の業務上で必要な事項 等	契約終了時

※プロジェクト管理に係る各会議体で作成する議事録については、各会議体の報告対象期間が属する各支払期末日までに提出すること。

※各種マニュアルの更新・改訂が発生した場合、本市から承認を得た上で、本市指定の期日から当該マニュアルでの運用を開始すること。

(13) 業務遂行上の留意事項

ア 事務処理センター業務委託における業務分析委託調査結果を踏まえたセンター運営の計画策定

令和7年度から8年度にかけて実施した、第1期事務処理センター業務委託における、第2期事務処理センター業務委託に向けた現行業務分析や見直し方針を踏まえ、センター運営の計画を策定すること。具体的な資料として以下を提供する。

表 14 業務分析委託調査結果を踏まえたセンター運営の計画策定

資料名	概要
【別紙2】業務フロー	第1期事務処理センター業務委託において、第1期受注者及び本市所管課へのヒアリング等をおして作成した資料。現行業務フロー図と新規業務フロー図の2種類。 ※新業務フローは重点見直し方針業務対象のみ
【参考資料5】業務見直し方針書	第1期事務処理センター業務委託において、現行業務分析や見直し方針、第1期受注者に確認した業務量を取りまとめた資料。

イ 事務処理センター運営方針との整合

受注者は、契約後別途提供する事務処理センター運営方針に沿ってセンター運営を行うこと。事務処理センター運営方針は本委託仕様書とも整合を取った、本市の体制を含めた事務処理センターとの役割分担やルールをより詳細かつ明確にしたもので、この運営指針により本市側を含めた事務処理センターの円滑な運営を目指すものである。

ウ 業務の再委託等による業務提供

原則受注者による業務提供が望ましいが、以下の前提により一部の業務を再委託等により提供する提案も可能である。

- 貸与する業務端末やネットワークを使用しない業務であること

- 受注者により再委託先の管理監督を徹底し、本市との窓口を設ける場合も受注者であること
- 【参考資料 2】個人情報の取扱いに関する情報セキュリティ特記事項、【参考資料 3】特定個人情報の取扱いに関する特記仕様書、【参考資料 4】川崎市セキュリティポリシーに準拠すること
- (13)イ情報セキュリティ管理基準に則ること

I 情報セキュリティ管理の徹底

受注者は、参考資料や関係法令等に基づいて適正に業務を遂行すること。職員の個人情報保護や業務上の機密保持等を厳守すること。

各種情報資産の具体的な管理方法に関しては、本市と協議のうえ、決定すること。

(ア) 実施体制

情報セキュリティマネジメントの管理体制を構築すること。また、当該体制において下記の人員を必ず配置すること。なお、総括責任者、業務責任者との兼任は可とする。

- 情報セキュリティ管理責任者
- 情報セキュリティ管理者
- 個人情報管理責任者
- 個人情報管理者

また、情報セキュリティ管理規程に基づき、以下の体制等についても明確にすること。

- 本市の業務を行うにあたっての情報管理責任者名
- データの使用・保存・破棄に関する管理体制
- データの操作・閲覧が可能な装置を収容した領域に関する管理体制
- 出力物の保管場所に関する管理体制
- 情報セキュリティ事故発生時の対応体制及び連絡先

(イ) 運用ルール

本市が定める情報セキュリティに係る各種管理規程等をもとに、本業務におけるセキュリティ管理に係るルールを策定し、情報セキュリティ管理設計書に明記のうえ、運用すること。

- ・ 履行場所内の業務スペースへの不正物品の持込み及び情報等の持出しを防ぐため、総括責任者、業務責任者、業務従事者等の私物はロッカーにて保管することとし、業務スペースへ持込まないこと。
- ・ 履行場所は入退室管理を行い、業務への従事は執務室への入退室を許可された者のみに制限すること。また、執務室利用規定を作成し本市の承認を得るとともに入退室を行う者に規定を遵守させること。なお、可能であればICカードやカメラ等を活用した入退室記録を実施することが望ましい。なお、機器の設置工事等を行う場合は受注者の負担とする。機器の設置工事等を行う場合は、事前に本市に報告の上、許可を得ること。
規定内容例：入退室記録簿への入退室記録の記入について（記入項目：日付、入室時刻、退室時刻、名札番号、会社名、氏名、入室目的等）、名札の着用、鍵の管理及び施錠ルール等総括責任者は、毎月、業務責任者、業務従事者を一覧化した作業員名簿を作成し業務の進捗状況報告と併せて本市に報告すること。
- ・ 業務従事者等又は業務従事者等であった者が、個人の秘密に属する事項が記録された個人情報ファイルを提供したとき、又はその業務に関して知り得た保有個人情報を自己若しくは第三者の不正な利益を図る目的で提供又は盗用したときは、個人情報保護法の罰則規定が適用される。

(ウ) 職員教育

受注者は、要員の参画時、定期的(年に1回以上)及び業務内容の見直し時に、セキュリティ研修を実施し、センター職員の情報セキュリティに係る教育を行うこと。

なお、教育及び研修の実施に係る費用は受注者の負担とし、その受講記録を電磁的記録にて本市に提出すること。

(エ) 内部監査

受注者は、年 1 回以上を目安として内部監査を実施すること。監査にあたっては、業務運用状況、事務処理の正確性、情報セキュリティの遵守状況等について確認するものとする。

監査結果については、本市に報告を行うとともに、改善が必要と認められる事項がある場合は、是正措置及び再発防止策を講じ、その実施状況を併せて報告すること。

(オ) 現地調査への対応

受注者は、情報セキュリティ管理体制に関し、必要に応じて本市の現地調査を受けること。また、調査の結果、問題点が判明した場合には、速やかな是正措置を講じること。

オ 文書管理の実施

(ア) 文書管理方法

各種業務を行うにあたり、申請受領から承認までの期間は、申請書類等(個人情報)について一時的にセンター内で保管し、処理後の申請書類等については、原本は区役所または市役所での保管を行い、原則としてスキャンデータを一定期間センターにて保管する必要がある。ただし、マイナンバー等一部のスキャンデータでの保管に適さない業務については、本市との協議によりコピー又は原本での保管とする。

また、各種マニュアル、チェックリスト、進捗管理資料等受注者内部で利用する書類(機密情報)についても、センター内(又は本業務で利用する共有フォルダ内)で文書管理を行い、かつ本市から承認を得た最新の当該資料をセンター職員が同一に使用すること。また、個人情報を含む文書は廃棄までの処理は適切に行うこと。

そのため、本業務を遂行するにあたり、情報セキュリティ管理方針等に基づき、情報漏えい等が発生しないよう、文書管理を徹底すること。

文書管理にあたり、保管している書類が必要となった際に速やかに取り出せるよう、各種書類の保管位置について明確にすること。また、保管書類のリスト管理を行い、滅失等が起こらないよう定期的に保管確認を行うこと。申請書類等の一次保管については、保管方法等をルールとして定め運用を徹底すること。

保管している書類は定められた年限到達後に廃棄する必要があるため、廃棄予定文書の一覧を本市へ報告後、本市の指示に基づき、センター内での裁断処理又は本市の指定する書類の引き渡しを行うこと。引き渡しにあたり、本市が指定する場所への運搬等については受注者の負担にて対応すること。

(イ) 電子ファイルによる保管

本業務では段階的な電子審査・納品への移行を推進している。保存先の共有フォルダについて、利用できる容量、制約条件、利用方法については本市が定めた指定領域且つ指定容量内のファイルを保管すること。

3. 委託業務要件

(1) 第2期センター運営準備業務

ア プロジェクト計画書の策定

本プロジェクトを推進するにあたり、以下の項目を記載した計画書を策定すること。

<業務実施計画書記載項目>

- 目的・目標
- 体制
- マスタースケジュール
- プロジェクトの対象範囲
- プロジェクト管理方法(進捗管理、課題・リスク管理等)
- 前提条件
- 本市への依頼事項
- 計画書改正要領
- 成果物一覧
- 標準用語集

イ 業務詳細設計

詳細設計にあたっては、以下に記載する業務の概要に則して、安定した運用及び品質を確保できる内容とすること。

(ア) 各センター事業概要

表 15 各センター事業概要

業務名	事業概要
1. 子ども・子育て支援事務処理センター業務	子ども・子育て支援新制度に基づき、保育所、認定こども園、幼稚園及び地域型保育事業等に係る教育・保育給付について、給付費の請求内容の審査及び支払、教育・保育給付認定に係る申請書類の確認並びにシステム入力を行う事業である。 また、利用状況届の確認や次年度入所に係る申請処理、処遇改善等加算を含む各種加算認定及び補助金交付に関する申請書類の確認・審査等を通じて、子ども・子育て支援制度の運用に係る事務処理を実施する。
2. 子育てのための施設等利用給付支払センター業務	幼児教育・保育の無償化制度に基づき、幼稚園、認可外保育施設等の利用者に対する施設等利用給付について、認定申請の審査、給付費の支払及び利用状況の管理等を行う事業。 あわせて、申請書類の確認・不備対応、問い合わせ対応及びシステム入力等を通じて、施設等利用給付に関する一連の事務処理を実施する。
3. 出産・子育て応援事業事務処理センター業務	出産・子育て応援事業に基づき、妊娠届出時から出産・育児期に至るまでの支援として、妊婦及び子育て世帯に対する経済的支援の支給及びこれに係る申請受付・審査等を行う事業である。 また、申請案内や継続的な情報提供に係る事務処理を通じて、当該事業に係る事務運用を実施する。
4. 母子保健事業データ処	妊婦健康診査、新生児聴覚検査、産婦健康診査及び1か月児健康診査に係る

業務名	事業概要
理等事務処理センター業務	費用助成について、医療機関及び申請者から提出される請求書類の内容審査、助成費の支払事務及び受診情報のデータ管理を行う事業である。 また、償還払い申請への対応、受診記録の入力、差額支給を含む支給額算定及び補助券・受診券等の保管管理並びに問い合わせ対応を通じて、母子保健事業に係る事務処理を実施する。
5. 児童保護措置費等支弁事務処理センター業務	児童福祉施設、里親等に対する措置費等の支弁及び関連する扶助費に係る事務処理について、申請・請求内容の審査及び支払に係る事務を行う事業である。 また、支弁に必要な台帳管理や通知書作成等を通じて、児童福祉に係る支弁事務の一部を実施する。
6. 小児医療証交付事務処理センター業務	小児医療費助成制度に基づき、児童に対する医療費助成のための医療証について、オンライン申請を中心とした申請受付、審査及び交付に係る事務を行う事業である。 また、申請内容の確認及び医療証の発行を通じて、小児医療費助成に係る事務処理を実施する。

表 16 各センター業務概要

業務名	業務概要
1. 子ども・子育て支援事務処理センター業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 給付費等の請求内容の審査及び支払に関する業務 ・ 事業者用請求ソフトに係るヘルプデスク業務 ・ 教育・保育給付認定に係る申請書類の確認及びシステム入力業務 ・ 利用状況届の内容確認及び変更内容のシステム入力業務 ・ 次年度入所・入園に係る認定申請書等のシステム入力業務 ・ 処遇改善等加算を含む各種加算認定業務 ・ 各種補助金交付に係る申請書類の整理、内容確認及び審査業務
2. 子育てのための施設等利用給付支払センター業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設等利用給付認定に係る申請書類の確認及び審査業務 ・ 給付費の審査及び支払(償還払いを含む)に関する業務 ・ 認定情報及び利用状況に係るシステム入力業務 ・ 申請書類の不備確認及び補正依頼対応 ・ 施設・市民からの問合せ対応(コールセンター業務) ・ 税照会及び他自治体との情報連携に関する業務 ・ 通知書等の作成、印刷及び発送業務
3. 出産・子育て応援事業事務処理センター業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 申請案内文、通知書等の帳票作成及び印刷業務 ・ 申請関係書類の発送、受付及びデータ入力業務 ・ 申請内容の確認、審査及び支給対象者データ作成業務 ・ 口座振込データの作成及び納品業務 ・ 支給・不支給決定通知書の作成及び発送業務 ・ 申請書類の管理及び進捗管理業務 ・ 市民からの問合せ対応(コールセンター業務)
4. 母子保健事業データ処理等事務処理センター業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各種健診に係る請求書類の審査及び支払業務 ・ 償還払い(郵送・電子申請)に係る申請書類の審査業務 ・ 受診記録及び健診結果データの入力及び管理業務

業務名	業務概要
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 補助券及び受診券等の確認、整理及び保管業務 ・ 支給額算定に係る審査業務 ・ 医療機関及び申請者への照会対応業務 ・ 市民・医療機関向け問合せ対応(コールセンター業務)
5. 児童保護措置費等支弁事務処理センター業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 申請書類の受付、内容確認及びデータ入力業務 ・ 措置費等に係る審査及び支弁額算定業務 ・ 不備対応及び差戻し対応業務 ・ 支弁台帳及び検査確認書の作成業務 ・ 決定通知書及び支払内訳書等の作成・発送業務 ・ 関係施設、里親等からの問合せ対応(コールセンター業務) ・ 各種加算申請・報告の確認及び支弁関連業務
6. 小児医療証交付事務処理センター業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ オンライン申請データの受付及び内容審査業務 ・ 申請内容のシステム入力及び確認業務 ・ 医療証の印刷、確認及び交付発送業務 ・ 不備対応及び申請者への連絡業務 ・ 所得情報・資格情報の確認に係る入力業務 ・ 申請データ及び関連資料の管理業務 ・ 市民及び関係機関からの問合せ対応業務

(イ) 留意事項

業務詳細設計にあたっては、【別紙 2】業務フロー、【別紙 3】業務概要説明書、【別紙 5】業務効率化ツール一覧及び【参考資料 5】業務見直し方針書を参照し、業務改善推進責任者を中心に、新業務フローに沿って業務効率化・共通化を進めながら運営準備を実施すること。

なお、運営準備期間の制約上、全ての業務において業務効率化・共通化の推進が困難な場合は、本市と協議の上、運営開始後に推進して差し支えない。ただし、本業務委託開始後 1 年を最長期間として、確実に推進すること。

(ウ) 各センター業務に係る業務詳細設計

各センター業務を行うにあたり、本市が提供した【別紙 2】業務フロー、【別紙 3】業務概要説明書等を基に、所管課等へのヒアリングを実施のうえ、第2期センターにおける業務マニュアル、業務フロー、チェックリスト等の実業務を行ううえで必要な成果物を作成すること。

マニュアル、業務フローの作成にあたっては、各センター業務単位で記載粒度や構成、記載ルールを統一の上作成すること。また、本市職員や新任者が理解できるよう関係する用語集の記載を行うなど、マニュアルで完結する作りとすること。

なお、成果物作成の前提となるマニュアル等の資料提供や作成した成果物のレビューは本市が行い、受注者は成果物の作成、受注者内部での成果物のレビューを行う等、成果物を作成するにあたっての本市と受注者の役割を明確にすること。

センター運営(本稼働)開始以降においても、年1回は各種マニュアル、フローの全面的な改訂を実施の上、マニュアル作業部会を設定し、本市に報告、改訂の承認を得ること。また、業務手順・運用に更新の必要が生じた場合、速やかに各種マニュアルの更新案を作成の上、マニュアル作業部会を設定し、当該会議にて各業務ごと、マニュアルごとの更新の有無、更新箇所について本市の承認を得て更新版を作成すること。

(エ) 共通業務—ヘルプデスク業務に係る業務詳細設計

ヘルプデスク業務を行うにあたり、現行運用に係る各種事務マニュアル、基幹系システムの操作マニュアル等を基に、所管課等へのヒアリングを実施のうえ、必要となる各種マニュアル、問合せ履歴管理、FAQ コンテンツの作成を行うこと。

a 照会応答業務

照会応答業務を行うにあたり、必要となる各種マニュアルの作成及び問合せ履歴管理方法の定義を行うこと。特に、ヘルプデスク内で回答が難しい場合の対応方法については、センター所管課、制度所管課と協議のうえ、決定すること。

(オ) FAQ 管理

受注者は、照会応答業務を行う上で必要となる FAQ について、第2期センター運営開始前に現行の FAQ を確認し更新要否を判断すること。更新が必要な場合には更新案を作成し本市から承認を得た上で更新し、下記のとおり管理を行うこと。

なお、FAQ 管理方法については以下を想定している。FAQ コンテンツは基幹系システムの FAQ 機能を利用し、センター職員向け、利用者向けで閲覧範囲の設定が可能である。

なお、基幹系システムの FAQ コンテンツのメンテナンスは第1期受注者も実施しているため、重複することがないように留意すること。

<想定する FAQ 管理方法>

利用者からの照会内容を蓄積すること。

蓄積した照会内容について、過去に事例のない照会内容や頻繁に発生する照会内容等を抽出すること。

抽出した照会内容について、基幹系システムの FAQ 等への掲載の必要性を本市と協議すること。

制度改正等により現行の運用に適さない内容となった場合は、修正の必要性を本市と協議すること。

協議の結果、基幹系システムの FAQ 等への掲載や修正が必要となった場合は、FAQ コンテンツのメンテナンス(作成・編集等)を行うこと。

ウ 第2期センター設置場所への機能移転

第2期センターの運営を行うにあたって、第2期センター設置場所への機能移転を実施すること。機能移転を実施するにあたり、本市と協議のうえ、移転計画書を作成し、役割分担、移転の時期、スケジュール等を決定し、本市の承認を得たうえで、移転を行うこと。また、移転が完了した時は、速やかに移転実施報告書を提出すること。

I 要員計画・育成

事務処理スキルや対応品質の向上に向けた要員配置・育成を行うこと。また、業務繁忙期への人員の配置等を行い適切な業務運営を実施するにあたり、業務詳細設計に基づき、第2期センター運営開始後の受注者の要員配置・育成計画書を作成すること。想定する要員配置・育成計画書の内容を以下に示す。

<要員配置・育成計画書の内容(想定)>

- 業務繁忙期等を考慮したうえで、月毎の必要な要員数、体制等を算出するための方法を明確にすること。
- 業務繁忙期に臨時職員を追加する場合の増加人数及び期間を明確にすること。
- 体制に変更が生じた場合の本市への報告方法を明確にすること。
- 第2期センター運営開始に向けた、各種マニュアル、利用システム等の習熟に係る育成方法を明確にすること。また、新たに採用する職員に対し、利用するシステムや端末の操作及び各種業務の処理手順等の研修方法を明確にすること。

- 新たに採用する職員、または「2.(5) ア 体制に係る要件」に定める以外の職員が、新たに当該役職に就く場合には、前項の育成・研修方法のほか、役職に応じた育成方法について別途定めること。
- インシデント等が発生した場合、当該事例を教材として活用し、人材育成を行う方法を明確にすること。また、当該事例を各職員に共有し再発防止の方法を明確にすること。

オ SLA の締結

(ア) 基本方針

SLA は、本市と受注者間で、業務(各センター業務、ヘルプデスク業務等)を円滑に行い、受注者から提供されるサービス品質を一定のレベルで保つために、相互の役割や項目、管理指標を設定するものである。各業務の詳細設計が確定した後、サービスレベル定義を実現するための詳細実現手順を双方合意のうえで策定することで、サービスレベルの双方合意(Service Level Agreement)とする。

本業務においては、努力目標型の協定とし、委託費用の減額等のペナルティは設定しないが、SLA が遵守できない場合においては受注者にて策定した改善案を本市の承認を得て実施し改善する必要がある。また、改善に関する費用は、すべて受注者の負担とする。

改善策を複数回講じても一向にレベルが遵守されない等、受注者の信頼性、信用及び履行能力について著しい問題が認められた場合、本市「委託契約約款」に基づく「損害金の請求」及び「委託契約の解除」並びに「川崎市指名停止等措置要綱」に基づく指名停止措置を行う可能性がある。

委託契約の解除に伴う、第3期受注者に移行するための経費(第3期受注者への業務引継ぎに係る費用、センター設置場所として賃借した物件の返還・原状回復にかかる費用、本市貸与物品及び文書等の引渡・返却に係る費用等)は受注者の負担とする。

(イ) SLA の作成・更新

SLA 項目と要求水準は契約期間を通じて、継続的に更新すること。また、SLA の作成・更新は、本市と受注者の双方協議のうえで実施すること。

現時点で想定する SLA 項目と要求水準を【別紙 4】サービスレベル一覧」に示す。

(ロ) SLA の範囲と責任

SLA 項目で定義する内容について協定を締結し、SLA 協定書に基づき設定した目標を達成するよう努めること。また、責任範囲については本市と調整を行い決定すること。

カ センターの変更に係る周知

受注者の交代による運用の変更があった場合、現場の混乱を防ぐため、次期センター運営開始までに、次期センターの利活用方法を逐次周知し、円滑な業務運営が図られるようにすること。具体的な周知方法については、本市と協議のうえ、決定すること。

キ 事務処理センター利用マニュアルの策定

第2期センター運営業務を行うにあたり、利用者(本市職員、受注者等)が第2期センター施設、第2期センター施設内の設備等を利用する際に遵守すべき事項をまとめた事務処理センター利用マニュアルを作成すること。

第2期センター運営開始後は、当該マニュアルに記載したルール等を遵守すること。

以下に示す内容については、事務処理センター利用マニュアルに含めることとし、必要に応じて受注者にて内容を追加すること。

<事務処理センター利用マニュアルの内容>

- センター施設の概要(レイアウト図を記載のうえ、マイナンバー取扱区域及び書類の保管場所を明記すること)
- 入退室に関する手順(ICカード紛失時の対応方法含む)
- 機密情報の取扱方法
- 書類、機器等の持込み・持出しルール
- 送付、郵便及び宅配等への対応方法

ク 引継ぎ

(ア) 第1期受注者からの引継ぎ

第1期受注者と打ち合わせ等を実施し、業務知識、残案件等の引継ぎを受けること。

<第1期受注者から引継ぎがある文書等>

- 各種申請書や添付書類
- システム内の申請情報・問い合わせ履歴等
- 第1期受注者作成の各種文書(各種マニュアルや業務フロー、FAQ等)
- 残案件の引継ぎに該当する残案件一覧

なお、記入例・様式等の追加情報が必要な場合、本市に申出を行い協議の上、提供情報を決定する。

(イ) 所管課からの引継ぎ

現在委託していない新規業務については、所管課と打ち合わせ等を実施し、業務知識、残案件等の引継ぎを受けること。なお引継ぎ文書が整備されていない業務もあるため、所管課へのヒアリング実施を行って成果物を作成し、引継ぎを進めること。

(ロ) 引継ぎに関する留意点

限られた準備期間で運用開始までの引継ぎを進める必要があるため、本市及び第1期受注者との連携を密にし、円滑に引継ぎを推進することが不可欠となる。

推進にあたり、懸念されるリスク、ボトルネック及び課題が想定される場合には、速やかに本市に報告し、必要な対策を講じること。

ケ 運営準備実施報告

第2期センター運営準備に係る各種業務の実績報告(納入成果物等)を行うこと。実施報告について、想定する内容は以下のとおりである。

<実施報告記載内容>

- 第2期センター運営準備業務の実施概要(各業務で行った作業、作成した成果物、実施体制等)
- 第2期センター運営開始に向けた品質評価結果
- 仕様内外の調整結果
- 第2期センター運営開始にあたり留意すべき事項 等

1 プロジェクト管理

(ア) 基本方針

本業務の推進にあたり、受注者は、プロジェクト計画書を策定し、本市にあらかじめ提示して双方で協議した結果を反映した後、プロジェクト計画書に規定するプロジェクト管理方針に基づいたプロジ

エクト管理を実施すること。

(イ) プロジェクト管理要件

受注者は、作成し承認されたプロジェクト計画書に基づき、プロジェクト管理を行うこと。プロジェクト管理を行うための様式(案)、管理項目(案)は本市が提示する。受注者は必要に応じて様式、管理項目を修正し、本市の承認を得ること。

また、会議体を設置して、定期的な報告を実施すること。受注者は、本市と受注者に係るメンバー間のコミュニケーションツールを用いて、本業務に携わる全てのメンバーに対して情報・データ共有や会議開催周知等が迅速且つ効率的に行えるようにすること。

プロジェクト管理で想定する主な管理項目の詳細を以下に示す。なお、本市からの調査依頼(公共料金等に関する環境調査等)や貸与端末の Windows アップデート等作業依頼、照会等があった場合には、管理項目に記載がない場合でも対応すること。

表 17 プロジェクト管理で想定する主な管理項目

主な管理項目	管理項目の詳細
進捗管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ プロジェクト計画策定時に定義したスケジュールに基づく進捗管理を実施すること。 ・ 受注者は、予定スケジュールと実績スケジュールの差と要因を把握し、進捗の自己評価を実施し、定例報告会において本市に報告すること。 ・ 進捗及び進捗管理に是正の必要がある場合は、その原因及び対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定し、本市への説明了承のもと、その策を実施すること。
課題・リスク管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ プロジェクト計画策定時に抽出したリスクを管理し、リスクが顕在化した場合は課題として管理すること。 ・ 受注者は、リスクが実際に発生したかどうか監視し、リスクが実際に発生した場合には、本市に報告すること。 ・ 課題発生時には、速やかに対応策を明らかにし、本市と協議のうえ、対応方法を確定し、課題が解決するまで継続的に管理すること。 ・ 誤審査・クレーム等の課題発生時には、業務責任者を中心に主体的に解決にあたり、解決後は課題対応に関する知見を蓄積、共有すること。
品質管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ プロジェクト計画策定時に定義した品質管理方針に基づく品質管理を実施すること。 ・ 受注者は、品質基準と状況の差の把握、品質の自己評価を実施し、各工程完了報告会において本市に報告すること。 ・ 品質及び品質管理に是正の必要がある場合は、その原因と対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定し、本市への説明了承のもと、その策を実施すること。 ・ 過去の履行内容についても定期的(年 1 回以上)に品質の確認を行い、是正にあたっては利用者、修正申請の審査者・決裁者、問い合わせ対応者等への説明、システム上のデータ整備を含め、受注者が主体的に解決すること。

(ウ) 会議体設置要件

受注者は、定期報告の会議体として「定例報告会議」「作業部会」等を設置することとし、必要な報告書類を会議開催の前々開庁日の正午までに作成、本市へ送付のうえ、会議終了後5営業日以内に、会議内容を書面で本市へ報告し、その了承を得ること。

なお、規定した以外の会議が必要な場合、適宜必要な会議を開催すること。(以下に示す実務関係者の会議体以外に、必要に応じて本市が主催する各会議にも出席すること。)

表 18 会議体設置要件

会議体名	実施内容	
定例報告会議	目的	プロジェクト計画策定時に定義したプロジェクト管理方針に基づく進捗、課題・リスク、品質、変更管理を実施すること。
	主催者	受注者
	参加者	本市、受注者(総括責任者、業務責任者)
	開催サイクル	定期的に開催することとし、詳細は本市と協議のうえ、決定すること。 現在は3つのグループ単位(保育担当者、虐待対策室担当者、管理職)を順に月1回のローテーションで実施している。
	報告書類	進捗報告書、課題管理表、変更管理票、WBS、要員管理(変更履歴、要員一覧、研修実績)、その他必要と思われる報告資料等
各センター業務部会	目的	要件・仕様の調整、進捗管理、課題管理、各種マニュアルの更新等に関する方策・作業内容の検討・調整等を行うこと。
	主催者	受注者
	参加者	本市、受注者(業務責任者、業務リーダー)
	開催サイクル	定期的に開催することとし、詳細は本市との協議のうえ決定すること。
	報告書類	検討資料等
個別業務部会	目的	季節性業務や繁忙に備えた個別業務単位での業務実施計画、進捗管理、課題管理、WBS、要員管理(変更履歴、要員一覧)、その他必要と思われる報告資料等
	主催者	受注者
	参加者	本市、受注者(業務責任者、業務リーダー)
	開催サイクル	業務単位での開催要否、業務毎のタイミングに応じて開催時期・サイクル等の詳細は本市との協議のうえ決定すること。
	報告書類	業務実施計画、進捗報告書、課題管理表、変更管理票、WBS、要員管理(変更履歴、要員一覧)、その他必要と思われる報告資料等

(2) 第2期センター運營業務

ア 第2期センター運営計画書の策定

業務詳細設計にて策定した各種業務実施手順、要員配置・育成計画、業務実施スケジュール等を含めた、第2期センター運営計画書(年次・月次)を作成・提示し、本市と協議のうえ、承認を得てから運営を開始すること。想定する第2期センター運営計画書(年次・月次)の内容を以下に示す。

表 19 第2期センター運営計画書(年次・月次)の内容

対象業務	内容
各センター業務及び共通業務	報告対象期間の対応実績及び次年度又は次月の業務イベントを踏まえた第2期センター運営計画書を作成し、当該内容について報告すること。 <想定する記載項目> - 業務スケジュール(年間・月間) - 要員体制・配置・育成計画 - プロジェクト管理方法(進捗管理、リスク・課題管理、品質管理等) - 業務実施にあたっての留意事項 - 本市への依頼事項 等

イ 各センター業務

各センター業務は、電子申請システム及び紙媒体による利用者からの各種申請・届出を受け付け、申請内容の確認、審査、認定や決定、システム入力等の事務を集中処理するものである。

各業務の詳細な業務内容及び業務の流れ等については、「【別紙 1】センター業務一覧」、「【別紙 2】業務フロー」、「【別紙 3】業務概要説明書」を参照すること。

また、次期センター運營業務委託における想定受付件数を【別紙 1】センター業務一覧に示す。想定受付件数は令和7年度の実績を中心とした件数であるが、実態として各業務で件数の増減が見込まれることに留意すること。また、想定件数を著しく超える場合には、運用を継続することを前提に、本市と追加契約を協議すること。

また、以下の点に留意の上推進すること。

- ・ 内容確認等で不明点があった場合は、対応案を策定し提案の上本市から承認を得て対応を行うこと。
- ・ 過去に本市と対応協議済みの案件のうち、委託範囲に含まれる内容については、以後センターで適切に対応できるようマニュアル等で管理すること。
- ・ 誤審査が発生した場合は再発防止のため、マニュアル、チェックリスト等に随時反映すること。

ウ 共通業務

(ア) ヘルプデスク業務

ヘルプデスクは各センター業務の利用者からの問合せに対応するものであり、現在は業務親和性や応答時間を考慮し、センター業務単位で設置している。

一方で、第2期センターでは業務効率化及び共通化による品質向上を目的として、一括窓口として設置することを検討している。

a ヘルプデスク内で回答可能なケース

各種問合せに対し、想定問答を参照しながら回答すること。対応の記録を管理し、回答の均一化、ナレッジの蓄積及び想定問答の更新を行うことで、問合せに対して可能な限りヘルプデスク内で回答可能な仕組みを構築すること。

b ヘルプデスク内で回答が難しく本市と協議が必要なケース(エスカレーション)

ヘルプデスク内で回答が困難な問い合わせについては、対応案を策定し本市に報告の上、協議し、対応を行うこと。その後、同様の事案が発生した際はヘルプデスク内で回答できるようにすること。

c 照会応答業務の運営に係る要件

表 20 照会応答業務の運営に係る要件

分類	詳細
対応品質に係る方針	迅速かつ適切な対応を行うため、以下の方針に基づき運営すること。 ・ 業務を効率化し業務品質を担保するため、想定問答の管理を行うこと。 ・ 対応マニュアル等を作成し、提供するサービス品質の均一化に努めること。 ・ 対応について本市と協議が必要な事案については、内容を明確に本市に伝えること。なお、電話対応に係る品質については、電話機の録音機能を用いて記録し、品質分析を行うこと。
問合せ方法	電話
実績件数	「【別紙 1】委託業務一覧」に示す。
1次回答期限	当日中に回答を行うこと。※ヘルプデスク内での回答が難しい場合の回答予定日の連絡を含む 関係者都合により回答が遅れる場合でも、適切な期限を設定し、遅延がないよう管理を行うこと
最終回答期限	問合せ受付翌日から 5 開庁日以内に最終回答を行うこと ※回答に際し受注者以外の関係者調整を伴う等の理由がある場合を除く
トラブル発生・クレーム発生時	随時その内容を本市センター所管課に報告し、本市担当者の指示・助言を受けて主体的に解決すること
対応言語	業務番号1、2、3、4の業務については、外国人市民からの問合せが発生する可能性があるため、以下の言語に対応できること 英語、ベトナム語、中国語、ネパール語、フィリピン語

(7) 本市職員との業務ナレッジの情報共有

本業務推進において必要な業務マニュアル、チェックリスト等の成果物以外に、要綱に表れない審査基準や特別なケースへの対応事例など、業務上で蓄積した業務ナレッジを成果物として作成し、本市職員に共有を行うこと。共有ファイルは本市職員側でも随時参照・更新を行う想定とする。成果物

様式や共有の方法については、本市と協議の上決定するものとする。

上記により、本市職員や受注者の関係者間での業務知識の蓄積、認識相違防止、またそれによるさらなる業務効率化を目指すことを目的としている。

I データメンテナンス業務

(ア) FAQ 管理

毎月、FAQ を確認し更新要否を判断の上、本市へ報告すること。更新が必要な場合には更新案を報告し本市から承認を得た上で更新し、下記 FAQ 管理を行うこと。

<想定する FAQ 管理方法>

- 利用者からの照会内容を蓄積すること。
- 蓄積した照会内容について、過去に事例のない照会内容や頻繁に発生する照会内容等を抽出すること。
- 抽出した照会内容について、基幹系システムの FAQ 等への掲載の必要性を本市と協議すること。
- 協議の結果、基幹系システムの FAQ 等への掲載が必要となった場合は、FAQ コンテンツのメンテナンス(作成・編集等)を行うこと。

(イ) センター職員のユーザ権限設定申請

基幹系システムでのユーザ権限設定の利用権限を受注者に付与するため、センター職員の体制変更に応じて本市に申請すること。申請は、センター職員の情報・従事する業務・必要な権限等を記載した所定の様式を提出することにより行う。

ユーザ権限の管理状況については毎月本市に報告すること。

オ 業務実施報告及び改善提案

(ア) 業務実施報告

受注者は各センター業務及び共通業務について、処理漏れを防止し、迅速な対応を行うために業務実施報告を行うこと。報告は日次、月次、年次で行い、必要に応じて随時実施すること。

また、トラブル(誤案内・誤審査)が発生した場合、対策を講じるため情報を適切に管理し、本市と情報共有を図るとともに、以後の対策方法を提案すること。

業務実施報告の内容を以下に示す。

表 21 業務実施報告内容一覧

対象業務	報告内容		報告頻度			
	報告事項	詳細	年次	月次 (※1)	日次	随時
各センター業務及び共通業務	トラブル報告	トラブル発生時には、随時その内容をセンター所管課に報告すること。		○		○
	本市が求める業務に関する報告	本市から指示があった場合、本業務で得た情報に関して適宜報告すること。		○		○

対象業務	報告内容		報告頻度			
	報告事項	詳細	年次	月次 (※1)	日次	随時
	進捗報告	処理状況(受付件数、処理件数、処理時間、未処理件数、対応内容等)について報告を行うこと。	○	○	○	○
	留意事項	特に注視すべき事案等(本市の対応が必要な内容)について報告すること。		○		○
	SLA の運営実績	SLA 項目に基づき報告対象期間の運営実績について達成状況を報告すること。(※2)	○	○		
	業務改善提案状況	業務改善事項の提案、推進状況のモニタリング、効果に関する評価等を報告すること。	○	○		

(※1)当該報告内容については、稼働後 3 か月間は隔週で行うこと。

(※2)受注者は、SLA 協定書に基づき、サービスレベルのモニタリングを逐次実施し、モニタリング結果を本市へ提出(以下、「SLA モニタリング定期報告」という)すること。月次分については、当月の結果を翌月中旬頃までに提出すること。

なお、日次で最低限必要となる報告内容の項目を以下に示す。

<各センター業務>

- ・ 受付件数(日別発生数)
- ・ 未審査件数(滞留件数+未着手件数)
- ・ 審査1回目/2回目済件数
- ・ 利用者への差戻し件数
- ・ 所管課へのエスカレーション件数
- ・ 保留件数
- ・ 未処理件数

<共通業務>

- ・ 有効着信数((内)携帯電話着信数)
- ・ 応答数・応答率
- ・ 未完了案件数

(イ) 改善提案

業務の更なる効率化並びに SLA の遵守及び品質向上に向けて本市と受注者の双方が継続的に取り組むことを目的として、センター運営の中で受注者が気づいた業務課題やセンター職員・利用者・本市職員から寄せられた意見・要望、SLA モニタリング定期報告の結果に対して、その改善策を提案書(以下、「改善提案書」という。)としてまとめ、月次及び年次の業務実施報告と合わせて報告すること。

また、本市職員向けの満足度調査を本業務委託開始後1年と2年を目安に2回実施することとし、調査結果を踏まえた改善提案を行うこと。本市と協議のうえ、調査内容は決定することとし、調査方法は本市の資産であるアンケートシステムを活用できる。

当該改善提案書の内容を本市と協議し、本市の承認を得たものは実行に移すこと。

改善提案書には、以下の項目を明記すること。

<改善提案書記載項目>

- センター運営上の業務課題
- 業務課題に対する改善策
- SLA 違反に対する状況分析結果(SLA 違反の原因となった障害等が発生したプロセス、報告時点での障害等の状況及び原因分析結果報告)
- SLA 違反に対する再発防止策(再発防止策・予防策の具体的な提示)
- SLA 違反に対する再発防止策の導入スケジュール

また、早急な報告、改善が必要な事案が発生した場合は、以下のとおりとする。

<早急な報告、改善が必要な場合の対応方針>

- 報告タイミングまで保留せず、随時報告・改善提案を行うこと。
- 業務詳細設計にて設計した緊急事案発生時の対応方法(エスカレーション方法等)に則り報告すること。
- 実際の業務を行う中で、業務の詳細設計時に作成したマニュアル類に修正が必要となった場合は、適宜内容を追記・修正すること。

(ウ) 効果検証/評価

事務処理センター運用方針に記載予定の、本業務における KGI、KPI、ROI 等の評価数値算出のための根拠数値や資料を本市に提出すること。評価は改善提案のタイミングに合わせ、本業務委託開始後1年と2年を目安に2回実施することとする。

KPI の設定値の例として事務処理センターの SLA 項目の達成度、ROI の目標値の例として各業務の業務時間など評価に資する情報提供を想定している。

カ プロジェクト管理

「オ 業務実施報告及び改善提案 表 21 業務実施報告内容一覧」で示す定期的な報告のタイミングに限らず、本市が運営状況(処理状況、問題発生の有無等)に関する質問を行った際には即答できるよう、随時センター運営状況を管理すること。

そのため、第2期センター運営開始後のプロジェクト管理方法について、第2期センター運営計画書に記載すること。プロジェクト管理方法については、第2期センター運営を管理するにあたって必要となる項目を漏れなく記載すること。本市が提示する管理項目(案)については、期間中必要に応じて追加・変更を依頼する場合があるが、管理項目の実施及び成果物の修正等について対応すること。

第2期センター運営計画書に基づき、第2期センター運営業務を適切に管理すること。

また、受注者は、定期報告の会議体として「定例報告会議」「進捗状況会議」「課題管理会議」等を設置することとし、必要な報告書類を会議開催の前々開庁日の正午までに作成、本市へ送付のうえ、会議終了後5営業日以内に、会議内容を書面で本市へ報告し、その了承を得ること。開催頻度については、本市と協議のうえ、決定すること。

なお、規定した以外の会議が必要な場合、適宜必要な会議を開催すること。また、各会議には必要に応じて調達支援等事業者が出席する。

(3) 引継ぎ業務

ア 業務の引継ぎ(第2期受注者(本業務受注者)から第3期受注者(被引継ぎ者)への引継ぎ)

- ・ 契約終了に伴う、同年4月以降の第2期受注者への業務引継期間は令和12年1月5日から同年3月31日とする。
- ・ 業務従事者等は、業務引継期間中は本市の指示にしたがい、第3期受注者ととも業務を行うこと。また、随時業務引継ぎを行うこと。
- ・ 総括責任者又は各業務責任者は、第3期受注者に対し必要事項を漏れなく引き継ぐための業務引継書を作成すること。業務引継書は、業務引継期間前に本市に提出し確認を受けること。
- ・ 引継後の業務に悪影響を及ぼすことがないよう、誠意をもって対応すること。

本業務の契約履行期間の満了、全部若しくは一部の解除、又はその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、第2期受注者(本業務受注者)は本業務終了日までに本市が継続して本業務の目的を達成することができるよう必要な措置を講じ、第3期受注者(被引継ぎ者)に移行する作業の支援を行うこととし、本市又は第3期受注者に対して誠意を持って協力すること。

また、以下文書等については、本市の指示により、対象文書一覧を作成の上、第3期受注者(被引継ぎ者)への引渡、本市への返却、または廃棄のいずれかを確実に実施し、実施内容について書面により報告すること。なお、これら文書等の引渡、返却、廃棄の実施に伴い発生する費用については第2期受注者(本業務受注者)が負担する。

<第3期受注者(被引継ぎ者)へ引継ぐ文書等>

- 各種申請書や添付書類
- システム内の申請情報・問い合わせ履歴等
- 第2期受注者(本業務受注者)作成の各種文書(各種マニュアルや業務フローやFAQ等)

本市が貸与した物品等については、第3期受注者(被引継ぎ者)に確実に引継ぐこと。本業務終了後には本市が求める形式の報告書(データ消去等の内容を含む)を提出すること。

実際に引継ぎを行う場合は、本市と協議のうえで引継ぎに係る作業内容やスケジュール等を決定すること。

イ 引継ぎ実施にあたっての本市との調整事項

引継ぐべき業務の内容について、次の内容を詳細に記録した業務引継書を作成し、本市に提出すること。

また、業務引継書に基づき、第3期受注者(被引継ぎ者)に対し本業務が停滞しないよう十分な説明及びサポートを行うこと。本市、受注者以外の第三者に引継ぎを行う場合、引継ぎ業務には本市の担当者が立会い、その内容について確認を行う。

(ア) 業務引継書の内容

業務引継書の内容を以下に示す。

<業務引継書記載内容>

- 業務の実施方法
- 各種報告資料の作成方法
- 各種資料の保管場所
- 業務の進捗状況の管理方法
- サービス水準の測定方法

4. その他留意事項

(1) 法制度等に伴う変更への対応について

各センター業務は法令や条例規則等の改正により本市の制度変更、事務処理方法の変更、処理件数の増加等の変更が生じることは十分に想定される。このような場合においても、受注者は本業務の範囲内として業務を行うこと。

但し、当該対応により、大幅な業務フローの変更及び大幅な業務量の増加が生じると判断され要員計画の見直し等が発生する場合には、本市と受注者の協議のうえ、受注者は本市に対応方法及び今後の運営に係る提案を行うものとする。

(2) サービス利用人数の増減に係る要件

法令による改正や行政サービスの変更により、サービス利用人数や件数の増減が発生する可能性がある。処理件数が大幅に増減する場合には、本市と受注者の協議のうえ、受注者は本市に対応方法及び今後の運営に係る提案を行うものとする。

(3) 運用期間中の関連業務の委託業務追加や変更について

運用期間中に、制度変更または本市の方針により、当局所管業務の追加または変更を行う場合は、当該業務の開始にあたり必要となる運営準備、運営及び引継ぎ等について、本仕様書に準拠し、既存業務と同様に業務提供、成果物の作成及び報告を行うこと。

(4) SLA 項目の更新を行った場合の費用について

センター運営を行う中で、SLA 項目の見直しを行うことで、SLA の要求水準の変更や SLA 項目の増減が生じた場合、原則、受注者は本業務の範囲内として業務を行うこと。

(5) 本業務における指揮・命令等

本業務における各要員への指揮・命令、管理・監督及び育成については、委託範囲の一環として受注者が実施すること。

(6) 受注者から発生したごみの廃棄

事業系ごみ(一般廃棄物)は、受注者の責任及び負担により処理を行うこと。なお、排出にあたり各履行場所に排出に関する規定等がある場合は、当該規定を遵守すること。

(7) 履行場所の清掃業務

履行場所の日常清掃及び定期清掃については、受注者の負担により処理を行うこと。なお、履行場所に清掃業務に関する規定等がある場合は、当該規定を遵守すること。