

豊田市当初入園業務委託仕様書

1 委託名

豊田市当初入園業務委託

2 委託目的

豊田市（以下「本市」という）における保育業務に係る申請・届出等の手続について、オンライン化と業務プロセスの見直し（DX/BPR）により、①市民の利便性向上、②処理期間の短縮、③事務コストの最適化、④職員の人的余力の創出と相談支援等の付加価値業務への再配分を実現することを目的とする。

3 履行場所

履行場所は本市役所（愛知県豊田市西町3丁目60）とする。

ただし、上記履行場所以外でも本市情報セキュリティポリシーの要件を満たし、かつ業務に支障がなく業務の優位性が認められた場合に限り受託者用意の履行場所を指定することが出来る。その場合に係る費用は全額受託者の負担とする。

4 委託期間

委託期間の開始日から令和8年12月28日まで

5 業務日時

（1）業務日は、開庁日（月曜日から金曜日まで。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日を除く。）とする。

（2）業務時間は、午前8時30分から午後5時15分までとする。

（3）業務時間内に着手した架電、返電、窓口受付又は電話受付の対応が業務時間後も継続している場合には、当該対応の完了までは、受託者の責任において行うものとする。

6 業務体制

業務を遂行するにあたり、以下のとおり、業務担当責任者、業務従事者を配置すること。また、それぞれの役割を明確にするとともに、業務量の変動に応じて適切に委託業務を遂行できるよう配慮すること。

役割	主な業務内容・要件
業務担当責任者	現場総括責任者として、業務全体の進行管理及び委託者との連絡調整の中心としての役割を担う。
業務従事者	マニュアルや業務担当責任者の指示に従った業務を遂行する。

（1）業務担当責任者

受託者は、本委託業務の総括的な責任者として現状を的確に把握し、本仕様書に掲げる委託業務の方針に基づいて委託業務の全体を適切に運営することを目的

とした業務担当責任者を配置する。業務担当責任者の主な役割及び業務は、以下のとおりとする。

- (ア) 委託業務の実施に係る計画の立案
- (イ) 委託業務の実施に係る各計画及び目標設定
- (ウ) 委託業務の遂行に当たっての障害や事故発生時の対応策
- (エ) 各計画に対する進捗状況の把握、分析及び課題とその対応方法の検討
- (オ) 要員配置に係る計画と配置
- (カ) 業務従事者に対する業務指示、情報共有等
- (キ) マニュアル等の再点検
- (ク) 報告書の作成と報告
- (ケ) 実施体制に係る全般の安全衛生管理
- (コ) 苦情対応やトラブル発生時における業務従事者の支援
- (サ) 業務従事者の育成
- (シ) 業務未完了時や繁忙期等における業務従事者の支援
- (ス) 業務担当責任者不在時における責任者代行の指名
- (セ) その他各種調整業務

(2) 業務従事者

受託者は、本仕様書に掲げる委託業務の方針に基づいて委託業務を実施するため、業務従事者を配置する。業務従事者は委託業務の制度主旨やマニュアル等に掲げる委託業務の実施方法や手順などを十分に理解して、適正に業務を遂行するものとする。また、受託者が直接雇用すること。

7 委託業務

委託業務の範囲は、次のとおりとする。

(1) 事前準備業務

ア 業務遂行計画書の作成

受託者は、作業スケジュール、要員配置計画等を明確にした業務遂行計画書を作成し、契約締結後2週間以内に本市へ提出し承認を得ること。

イ 委託者との打ち合わせ等

(ア) 契約締結後速やかに委託者も含めた打合せを開催し、以降準備に係る進捗や必要な調整にかかる打合せを開催すること。打合せ参加者には業務担当責任者を含めること。

(イ) 事前準備期間に係る打合せの頻度は委託者と相談の上で決めること。

ウ 業務マニュアル・FAQの作成

本市が提供する各種資料等を参考に、業務所管課と協議しながら、業務マニュアル・FAQを作成すること。作成した業務マニュアル・FAQは、内容の検証を行ったうえで本市の承認を得ること。なお、業務の進捗や要員の習熟度、制度改正、業務の効率化等により、逐次業務マニュアル・FAQの内容を更新すること。更新を行った際は、随時本市に提出し、承認を得ること。

エ オンライン申請システム構築支援

委託者がオンライン申請システムを構築するにあたり、必要な助言及び技術的サポートを行うこと。

オ 研修の実施

受託者は、本業務の運営にあたって、業務運用開始までに、業務従事者に対して事前研修を行うこと。また、研修を行うに際しては、単に業務マニュアルや FAQ 等を読ませるだけでなく、事前に十分なシミュレーションを行うなど、目的が適切に果たされるよう留意をし、シミュレーションの中で生じた問題点は必ず洗い出して改善し、必要に応じて業務マニュアル・FAQ の改訂を行うこと。

カ 執務スペース・必要物品の準備

(ア) 業務の履行場所は前述の「3 履行場所」とおりとする。

(イ) 受託者は、本業務を円滑に遂行するために必要な電話通信環境（回線及び端末等）を自らの責任において確保すること。当該環境は、オンライン申請の操作方法に関する補助、申請書類等の不備に伴う対象者への架電業務等に供するものとする。

(ウ) 受託者は業務に必要な物品を速やかに確保し、執務スペースに設置すること。

(エ) 履行場所が本市役所の場合、必要物品等については「1.3 施設及び業務物品」とおりとする。

(2) 当初入園申請事務処理及び審査業務

委託者が構築したオンライン申請システム機能等を用い、以下の業務を行うこと。

ア 申請受付（申請書類の受付）

利用者からオンライン申請された申請内容、申請書類について必要な確認を行った上で受付処理を行う。

イ 申請者リストの作成

受付処理を実施した園児データについて、委託者指定の様式を使用し、リストを作成する。

ウ 確認・審査

履行場所が本市役所の場合、委託者が用意した基幹系システムを用いて世帯の確認をする。その他の場合、委託者が提供した世帯情報データを活用し申請を確認・審査する。

エ 不備対応受付処理を行ったデータを確認・審査

申請書類や世帯情報データで確認できるものは、補記する。電話等で確認が必要なものは、確認した内容を補記する。申請書類が不足しているものなど、確認できないものは電話等で利用者に補正を依頼する。

オ 進捗管理及び報告

業務の進捗管理を行う。また、利用者等からの問合せ内容及び対応について記録をし、問合せ内容の分析・集計及び集計結果に基づく FAQ 内容の随時更新を行う。

カ 調整指数算出

委託者の定める基準に基づき申請内容から調整指数を算出する。

キ 申請データ納品

調整指数算出を終えたデータを委託者指定の様式で納品する。また、委託者指定の紙様式に印刷し、本市用と園用を納品する。オンライン申請システムに関する情報資産（データ、設定情報、帳票定義、運用手順等）は、必要に応じて業務完了時に抽出し、業務完了後も本市が活用できる形式で納品する。納品範囲、ファイル形式、媒体及び検収方法は、準備期間中に本市と協議のうえ決定し、文書化する。

ク その他、市と受託者で協議して決定した事項

(3) 改善業務

ア DX等の業務分析と改善

受託者は、本業務について、継続的に業務の効率化やコスト抑制につながるICTツールの活用を含む改善策を、本市へ提案し、その実施について検討・協議を行うこと。

イ 成果物の提出

受託者は、次に掲げる成果物を本市が定める期限までに提出すること。

(ア) 日次報告：日々の業務処理件数、従事者配置状況等を報告する。

(イ) 月次報告：月間の業務実績、課題、研修実施状況等を報告する。

ウ 報告義務

受託者は、重大な誤処理、個人情報漏えいの恐れ、長時間のシステム停止、クレームの多発等、本市の業務・市民影響が大きい事象を検知した場合、速やかに本市へ一次報告し、影響範囲、暫定対応、再発防止策の案を提示すること。一次報告の期限（例：発覚から1時間以内等）や連絡手段、対応優先順位は、準備期間中に本市と協議し運用ルールとして定める。

エ 変更管理（制度改正・仕様変更・運用変更）

制度改正や業務要件の変更、システム改修を伴う変更が生じる場合は、本市・受託者で変更内容、影響、移行手順、周知方法を整理し、合意のうえ実施する。受託者は、変更要求を受けた場合、速やかに影響分析と対応案（代替案を含む）を提示すること。

本市は委託業務の遂行状況に関し、調査又は報告を求め、必要があると認めるときは、改善を求めることができる。この場合、受託者は直ちにこれに応じて、その結果を報告しなければならない。

オ データの破棄

業務受託期間中に作成又は収集した個人情報を含むデータや資料等については、適切に削除すること。上記に示す以外の、受託者が作成したデータや資料等については、本市と協議のうえ取り扱いを決定するものとする。

令和8年度に事務処理センターで処理を行う想定件数は以下のとおりとする。

区分	想定処理件数
当初入園申請（新規）	4, 500 件
当初入園申請（在園）	7, 500 件
利用者からの問い合わせ数	1, 080 件
申請不備率	18%

受託者は、上記の想定業務量及び繁忙期の変動を踏まえ、処理遅延や対応品質低下が生じないよう、要員計画・シフト・教育・業務手順を設計すること。想定を上回る業務量が継続的に発生する場合は、本市と協議のうえ、体制見直しや運用改善等の対策を講じること。

9 業務スケジュール

本委託業務の実施にあたり、受託者は以下のスケジュール（案）を参考に業務遂行計画書を作成すること。なお、実際のスケジュールについては、契約締結後に本市と協議のうえ確定するものとする。

フェーズ	時期の目安	主な業務内容
① 契約締結	令和8年7月	業務委託契約締結／業務遂行計画書の作成・提出（契約締結後2週間以内）／委託者との初回打合せ開催／受託者調達物品の準備
② マニュアル作成・研修	令和8年7月～8月	業務マニュアル・FAQの作成・本市承認／業務従事者に対する事前研修の実施／電話通信環境の整備・動作確認
③ 申請受付・書類確認	令和8年9月1日～10月31日	当初入園申請の受付開始／オンライン申請の受付処理・書類確認／申請者リスト作成（委託者指定様式）／利用者からの問い合わせ対応
④ 不備対応・未申請者への勧奨	令和8年11月1日～11月30日	申請内容の確認・審査（基幹系システム又は世帯情報データ活用）／不備対応（補記・電話補正依頼）／調整指数の算出（委託者基準）／進捗管理・日次報告・月次報告
⑤ データ納品・業務終了	令和8年12月	業務完了報告書の提出／委託期間満了（令和8年12月28日）

10 一括再委託の禁止

- (1) 受託者は、業務の全部を一括して又はこの仕様書に定める主たる部分を第三者に再委託することはできない。
- (2) 本業務における「主たる部分」とは、当初入園申請事務処理及び審査業務をいう。

- (3) コピーや資料の収集、収集資料の整理、原稿のワープロ打ち、印刷、製本、翻訳、参考書籍・文献購入、消耗品購入など当該業務の付随的・補助的業務に当たらない軽易な業務の再委託に当たっては、委託者の承認を必要としない。
- (4) 上記(2)、(3)の業務以外の再委託に当たっては、書面により委託者の承認を得なければならない。
- (5) 受託者は、再委託先に対して本契約における受託者と同様の義務を順守させ、その行為について一切の責任を負う。

1.1 情報セキュリティ対策

(1) 個人情報等の保護

受託者は、別添「個人情報の取扱い及び情報セキュリティに関する特記」を遵守しなければならない。

(2) 営業許可等

受託者は、ISMS (ISO/IEC 27001:情報セキュリティマネジメントシステム)の認証取得及びプライバシーマークの付与を現に受けていなければならない。

(3) データの授受

個人情報となる各種データの授受は、市が用意するオンラインストレージもしくはそれらと同等のセキュリティを有する手段にて行うものとする。

(4) 情報セキュリティ対策が不履行な場合の措置

当該監査の結果や情報セキュリティ事故の発生等を契機として、受託者における情報セキュリティ対策の履行が不十分である可能性が判明した場合、本市は、受託者と協議の上、業務の一時中断や損害賠償など、必要な措置を求めることができるものとする。

(5) 事故防止に向けた対応

市民の個人情報を取り扱うことから、データの破損・紛失・無許可の持ち出しなどが発生することのないよう、ソフト面、ハード面のいずれにおいても十分な対策を講じること。また必要に応じて2名以上による確認を厳守するなど事故を防止する万全の体制をとること。

1.2 支払方法

委託料の支払整理日は、業務完了時(本仕様書に定める成果物の提出及び本市による検収・承認が完了した日)とする。受託者は、業務完了後、所定の請求手続により本市へ請求し、本市は請求内容を確認のうえ支払う。

1.3 施設及び業務物品

履行場所を本市役所(愛知県豊田市西町3丁目60)とする場合は以下のとおりである。

- (1) 受託者は、本市役所内施設の使用開始前に「行政財産目的外使用許可申請書」を委託者へ提出しなければならない。申請内容に変更が生じた場合も同様とする。

(2) 受託者は、本市役所内施設の使用に関して、行政財産目的外使用料及び光熱水費を負担しなければならない。受託者の使用面積は、9月1日から10月31日までは36平方メートル、その他期間は13.5平方メートルとする。

【参考】※金額は年度により変動するため、下記金額は参考値です。

1 行政財産目的外使用料（令和7年度課税標準額から算出）

(1) 土地及び建物

(土地分の㎡当たり単価3,548円+建物分の㎡当たり単価5,506円)

×使用面積（1㎡未満切上げ）×110/100×貸付月/12で算定

8月1日から8月31日までが11,619円（税込）

9月1日から10月31日までが59,756円（税込）

11月1日から12月28日までが23,238円（税込）

よって、8月1日から12月28日までが94,613円（税込）行政財産目的外使用料（円未満切捨て）

2 光熱水費（令和7年度光熱水費単価をもとに算出）

((使用面積13.5㎡で年額51,152円)×3/12)+((使用面積36㎡で年額136,404円)×2/12)=35,522円（税込）

(3) 委託者は、次表に掲げる品目を委託者の負担で準備するものとする。

品名	備考
業務オンライン端末、事務机、事務用椅子	準備する数量に限りあり。
依頼書、各種封筒、窓口受付表、電話受付表	
事務用消耗品（筆記用具、感染症対策物品等）	委託者の定める共通物品リストにおいて「支給消耗品」とされるもののうち、業務に必要なものに限る。
後納郵便物等郵送料	委託者が業務上必要と認める郵便物の郵送料に限る。

(4) 委託者が準備する品目以外のものは、受託者の負担で準備するものとする。

(5) 受託者は、委託者の許可を得た上で、本業務の遂行上必要な場合において、必要最低限の機器、物品等を持ち込むことができる。

1.4 その他

本仕様書に定めのない事項、又は履行上の疑義が生じた場合については、本市と受託者において協議すること。