

仕様書

1 業務名

乳児等通園支援事業（こども誰でも通園制度）に係る管理運用業務

2 業務期間

令和8年4月1日から令和13年3月31日まで

3 履行場所

広島市こども未来局幼保給付課（広島市中区国泰寺町一丁目6番34号）その他本市が指定する場所

4 目的

本業務は、乳児等通園支援事業（こども誰でも通園制度）（以下、「本制度」という。）の実施に際し必要となる各種業務を、豊富な経験とノウハウを有する民間事業者に委託することにより、利用を希望する市民からの申請や問い合わせを適切かつ速やかに受付・回答し、市民満足度の高い行政サービスの提供を実現するとともに、本来各区で行う事務処理を一元的に管理することで、職員の業務負担を軽減し、効率的な運営を図ることを目的とする。

5 業務内容

前述の「4 目的」の内容を踏まえた上で、以下の業務を実施すること。

なお、本制度の円滑な運用の観点から、こども家庭庁が提供する「こども誰でも通園制度総合支援システム（以下、「総合支援システム」という。）」を令和8年度から導入するため、本業務の実施に当たっては、当該システムの機能・操作・運用方法について十分な知識を習得しておくとともに、本制度について、児童福祉法、子ども・子育て支援法及び本市条例・規則等の関連法令を確認し、制度に係る深い知識と理解を備えておくこと。

(1) 利用者登録申請の受付及び申請内容の確認・審査業務

市民からの利用者登録申請は、別紙1の入力項目と利用料の減免対象者がその減免申請に必要となる書類を提出するためのファイルアップロード機能を備えたオンライン申請フォームにより受け付け、申請内容及び発注者が提供するデータを使用して本制度の対象（※1）であることの確認・審査を行うこと。

また、減免申請について、本市の要件（※2）を満たしていることの確認・審査を行うこと。

なお、利用者登録申請及び減免申請の確認・審査結果について業務日毎に発注者へ報告するとともに、申請内容に対して疑義が生じた場合は、その都度発注者へ上申し、発注者の指示により対応すること。

※1 本市に居住地を有する、0歳6か月～満3歳未満の未就園児。

※2 生活保護世帯、市民税非課税世帯、市民税所得割合算額が77,101円未満世帯、DV被害等世帯のいずれかであること。

(2) 総合支援システムの運用業務

前記(1)により確認・審査した利用者データについて、本制度の対象となるデータについては速やかに総合支援システムへの登録作業を行い、総合支援システムを利用して登録結果を利用者へ通知すること。なお、確認・審査の結果、本制度の対象外だった場合についても利用者へ通知すること。

あわせて、施設情報の登録、利用者・施設情報の管理、面談・利用予約の管理、利用実績の管理等、総合支援システムの自治体管理者画面で管理できる事項については発注者の指示に従ってシステム運用業務を行うこと。

(3) 市民・施設からの問い合わせ対応業務（コールセンター業務）

前記(1)・(2)の実施の際に、市民や施設から利用方法等についての問い合わせがあった場

合や、本制度に関する問い合わせがあった場合は、受注者にて対応を行うこと。

ア 履行（開設）期間（予定）

令和8年4月1日～令和13年3月31日

※ 土・日・国民の祝日にに関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日、8月6日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く。

イ 開設時間

8時30分～17時

※ これ以外の時間帯は、自動応答音声等により対応すること。

※ 発注者と受注者が協議の上、延長する場合がある。

(4) 報告書の作成

本業務の実施方法について、前記(1)・(2)・(3)の実施結果や、利用者の利用動向、施設の開所実績を踏まえた需給バランスの分析等から本業務の改善点等を検討し、次年度以降、本業務及び本制度について市民満足度がより高まり、本制度の普及促進が図られるよう、受注者として対応可能な改善案を整理し、契約期間の各年度末までに業務履行の実績と併せて業務実施・改善報告書として提出すること。

6 実施体制

(1) 人員体制

本業務の実施に当たっては、本契約における各業務の総合管理を行う責任者（以下、「総合管理者」という。）を1名配置した上で、下記(2)の作業場所に以下の従事者を配置すること。ただし、急な体調不良等のやむを得ない事由により人員が減少する場合には、発注者へ報告の上、2名体制での業務遂行を認める。

また、人員に欠員が生じた場合、速やかに補充ができる体制を構築しておくこと。

ア 現場責任者

本業務の実施に当たり、現場責任者を1名配置すること。

現場責任者は、本業務と同等規模での業務において、現場責任者として1年以上従事した実績を有すること。また、以下の要件を満たしていること。

(ア) 情報セキュリティに関する知識と経験を有していること。

(イ) コミュニケーション能力・提案力・問題解決能力が高く、発注者との調整等において、真摯かつ誠実な対応ができること。

(ウ) 個人情報を取り扱う重要性を認識し、業務従事者に対して個人情報の適正な運用及び厳格な管理について十分な研修を行うことができる。

(エ) パソコン操作、Microsoft officeによるデータ処理等の操作に関する知識や業務経験を有していること。

イ 業務従事者

本業務の実施に当たり、業務従事者を2名以上配置すること。

業務従事者は、以下の要件を満たしていること。

(ア) 日本語による業務遂行に支障がない者であること。

(イ) 発注者の公務の一端を担う立場として、基本的なビジネスマナー、接遇等の知識、能力を習得している者であること。同時に、発注者と良好な対人関係を築ける者であること。

(ウ) 個人情報を取り扱う重要性を認識し、受注者が行う事前研修を受け個人情報の厳格な管理について十分理解していること。

(エ) パソコン操作、Microsoft officeによるデータ処理等の操作に関する知識や業務経験を有していること。

(2) 作業場所

本業務の実施に当たり、必要となる作業場所は別紙2のとおり発注者が用意する。（広島市役所本庁舎4階を予定。なお、令和8年度中途に別階への変更を行う予定）

その他、本業務で使用するサーバー等の設置場所など、本業務の実施に必要となる作業場所が生じた場合は、発注者に協議の上、発注者が作業場所として承認した場所において

使用開始すること。

(3) 事故発生時等の対応

障害、事故、災害等の緊急事態が発生した場合や、業務進捗の遅延や重大な課題が発生した場合においても業務の遂行に支障を来すことがないよう十分な対応策及び緊急時の体制を整備すること。

また、本業務において、万が一、処理誤り等により、重大な事故を発生させた場合は、発注者とともに事態の収拾に当たること。具体的な対応については、発注者の指示に従うこと。なお、事態の収拾に当たることは元より、契約書等の規定に基づき、発注者が被った損害についても賠償すること。

7 運営管理

(1) 業務実施計画書の作成

- ア 受注者は、本業務履行開始に当たり、契約締結日から14日以内に業務実施計画書を作成し、発注者の承認を得ること。
- イ 業務実施計画書には、従事者の研修計画、組織体制、業務実施体制（現場責任者の氏名及び連絡先、業務従事者の氏名及び連絡先、役割分担、過去の業務従事実績を明記）及びスケジュールを明記すること。
- ウ 業務実施計画書を変更する必要があるときは、変更後の業務実施計画書を提出した上で、発注者の承認を得ること。
- エ 業務実施計画書は、書面及び電子データで提出すること。

(2) 業務マニュアルの作成

受注者は、本制度や総合支援システムの機能を十分理解した上で業務マニュアルを作成し、作成した業務マニュアルについて発注者の承認を得ること。

また、契約期間中に本制度や総合支援システムの機能等に変更があった場合には、発注者の指示に従い、又は必要に応じて業務マニュアルの改訂を行い、改訂した業務マニュアルについて発注者の承認を得ること。

(3) 作業場所（広島市役所本庁舎）のセキュリティ計画書の作成

受注者は、セキュリティ計画書を作成した後、発注者の承認を得ること。

なお、計画書は以下の要件を満たしていること。

ア 基本事項

- (ア) 総合管理者は、履行場所における情報セキュリティ管理者として、セキュリティ対策の指示や履行場所における従事者の指導、緊急時の対応、事故後の指示などをを行うこと。
- (イ) 出入口等には本業務が行われていることや委託業者の履行場所であることが分かる表示等は設置しないこと。
- (ウ) 業務スペースは外から閲覧できないようにすること。

イ 入退室の管理

- (ア) 入退室の記録をとること。
- (イ) 関係者以外の立ち入りを基本禁止すること（訪問者には職員が同行すること。）。
- (ウ) 関係者以外の入退室に関する申請手順を明確にすること。
- (エ) 現場責任者及び業務従業員は業務時間内において、顔写真付きで受注者名及び氏名が確認できる名札を着用すること。
- (オ) 勤務時間中に業務スペースを無人にしないこと。

ウ 情報セキュリティの管理

- (ア) 本業務で使用するUSB等のデータ記録媒体は発注者の許可したものを使用すること。
- (イ) プリンタ又は電子複写機で出力した印刷物は、放置しないこと。また、従事者は、離席時には書類などを机上に置いたままにせず、保管庫等に保管すること。
- (ウ) データ管理システムが配置されている机上スペース周辺には、私物の持込みを禁止する。ただし、本市に事前に報告の上、承認を得ている場合は、この限りではない。

- (イ) パソコン等の端末や電磁的記録媒体、情報が印刷された文章等について、第三者に使用されること、又は本市の許可なく情報が閲覧されることはないように、適切な措置を講じること。
- (エ) 業務用パソコンに対するアクセス制限を適切に実施するとともに、離席時には、パスワードつきのスクリーンセーバーを利用し、画面を非表示とするなど、権限を有しない者が情報を閲覧することのないよう、必要な措置を講ずること。
- (オ) 廃棄する機密文書は、受注者において施錠可能な保管庫等を準備の上、保管しておくこと（廃棄は広島市において行う。）。

(4) 業務の進め方

- ア 受注者は、発注者が承認した業務マニュアルに基づき業務を進めること。
- イ 業務実施中は、必要に応じて、隨時、発注者と協議を行うこと。
- ウ 業務遂行上の課題が生じた際は、発注者と協議を行い、業務手順の見直しを図り、当該見直しの内容について発注者の承認を得ること。
- エ 受注者は、進捗状況等の管理を行うこと。

(5) 事前研修

- ア 受注者は、研修計画書を作成した後、発注者の承認を得ること。
- イ 受注者は、業務を遂行する上で必要な能力を従事者に習得させるため、従事者教育体制を確保すること。
- ウ 受注者は、従事者に対して、少なくとも次の事項についての教育を実施し、業務を遂行する上で必要な能力を習得させること。
 - (ア) 業務の重要性
 - (イ) 乳児等通園支援事業（こども誰でも通園制度）に関する知識
 - (ウ) 総合支援システム操作に関する知識
 - (エ) 事務処理手順
 - (オ) 電話対応に必要な知識と技術
 - (カ) 守秘義務の遵守及び個人情報保護の徹底
 - (キ) 情報セキュリティに関する知識
- エ 受注者は、従事者採用後においても、ウの各事項についての教育を適宜実施すること。
- オ 発注者の協力が必要な従事者教育については、発注者の承認を得た上で、受注者で行うこと。

8 必要な機器、使用材料及び環境整備等の設備要件

本業務の作業場所の設備については、次の要件を満たすこと。

- (1) 発注者が準備するもの
 - ア 本業務の実施に当たり必要となる作業場所（広島市役所本庁舎）
 - イ 椅子、机 必要数
 - ウ 総合支援システムを利用するためのLGWAN回線
 - エ その他発注者が貸与の必要があると認められるもの
- (2) 受注者が準備するもの
 - ア 文房具等の事務用品 必要数
 - イ 事務機器 必要数
 - ウ LGWAN回線専用端末（パソコン）、コールセンター業務で利用する端末（パソコン）、モニタ、マウス、ネットワーク回線 必要数
※電話回線及び電話機は利用できないため、インターネット等のネットワーク回線を利用してコールセンター業務を行うことができる環境を準備すること。
 - エ パーティション 必要数
 - オ 写真付き名札 必要数
 - カ その他業務上必要なものは、発注者の承認を得て整備すること。
- (3) 運営設備の対策
総合支援システムの利用以外で、本業務を履行するために受注者が用意するシステム及

びネットワークについては、次の要件を満たすこと。

- ア 業務の運営時間中は、法定点検等の定期的なメンテナンスによる計画停電等の影響を受ける場合は両者協議の上、検討する。
- イ 落雷等の急な停電時に業務に支障を来すことなく運営が行えるような主要機器を保護する設備を用意すること。
- ウ 災害等により、やむを得ず業務の運営を中断せざるを得ない状況が発生した場合には、直ちに停止の状況を報告するとともに、復旧の作業を行うこと。
- エ 通信回線は災害等における通信障害を退避するための必要な措置を検討すること。
- オ 応対業務に必要となるデータを管理するために使用するサーバ等は、災害等による影響を回避できるための信頼性、保守性を有すること。
- カ 万が一、災害や障害等により、システム機能が中断した場合においても、速やかに復旧できるよう、両者協議のうえ、データのバックアップを行うなどの体制を整えること。

(4) 情報機器及び通信機器

- ア 受注者は、従事者の席数分のコールセンター業務で利用する端末を用意すること。
- イ 着信した端末が従事者に対して均等に分配され、効率的な対応が行えること。
- ウ 応対にあふれた着信に対して、混雑アナウンスなどを流すとともに、音声ガイドにより待ち合わせコールとして保ち、架電の空いた順に着信させる機能を有すること。
- エ 運営時間外には、あらかじめ録音した受付時間外の旨を案内する専用の音声アナウンスを流す機能を有すること。
- オ 従事者が対応の後処理を行っている最中や休憩等で離席する際には、当該コールセンター業務で利用する端末には、コールを着信させない機能を有すること。

(5) ネットワーク及びセキュリティ要件

総合支援システムの利用以外で、本業務を履行するために受注者が用意するシステム及びネットワークについては、次の要件を満たすこと。

- ア 本契約以外のネットワークとは情報交換等できないようにすること。なお、ネットワークの整備に当たり、広島市役所本庁舎において通信事業者の回線を整備する必要がある場合は、受注者においてその整備を行い、発注者において通信料を負担する。
- イ 接続拠点は、原則、履行場所のみとし、事前に発注者の承認を得ること。
- ウ システム及びデータベースへのアクセス制限を端末単位で制御し、許可された端末以外からのアクセスを防止すること。
- エ 端末の盗難、紛失等が発生した際、悪意あるユーザーによる不正なアクセスを防止するため、システムにアクセスする際にはユーザー認証を必須とすること。また、システムへのアクセスが許可されたユーザーのみにID及びパスワードを付与すること。
- オ 拠点内のネットワークは、拠点ごと及びサーバ接続場所と端末の接続場所はそれぞれセグメントを分離し、原則、有線で接続すること。
- カ 情報漏えいを防止するために以下の考慮がなされていること。

- (ア) 通信経路上の盗聴を防ぐために拠点間の通信に関しては、暗号化又は閉域網を利用すること。
- (イ) 情報漏えい等の情報事故が発生した場合に備え、管理者がシステムの利用を即時に停止できる機能を有すること。
- (ウ) セキュリティ及び運用の利便性を維持するため、接続に関する認証に以下の考慮がされていること。
- (エ) パスワードに有効期限を設けることが可能であること。
- (オ) パスワードの有効期限が切れる前に、クライアント側でパスワードを変更可能であること。
- (カ) パスワードポリシー（最低文字数、文字の組み合わせの条件等）を設定可能であること。
- (キ) パスワードロック（入力を10回間違えた場合にロックする等）が可能であること。
- (ク) ユーザーアカウント（ID、パスワード）は利用者1人1アカウントとし、共有しないこと。
- (ケ) システム端末利用中に離席する際は、システム端末のログオフ又はパスワード付の

スクリーンセーバーの利用による画面の非表示を実施すること。

(6) その他

- ア コールセンターへの問い合わせ番号はフリーダイヤルとし、受注者が別に契約すること。フリーダイヤルの通話料についても、受注者が負担すること。
- イ 作業場所の運営に必要な経費は、受注者の負担とすること。ただし、受注者が広島市役所庁舎内で作業する場合、発注者において光熱水費を負担する。

9 遵守事項

- (1) 業務を履行するに当たり、関係法令を遵守し、本契約における業務を誠実、適切に行うこと。
- (2) 受注者は、発注者の規模、業務の対象範囲及び作業期間等を考慮して、業務が適正かつ効率的に行える体制、要員確保等を行うものとする。
- (3) 受注者は、従事者として、各業務の遂行に必要な知識及び技術を有し、かつ、本制度の趣旨及び職務の重要性を理解し、円滑に業務を行える者を配置すること。
- (4) 業務量の増加等により、発注者から受注者に対し、従事者の増員等の体制変更の要望があった場合は、発注者と受注者が協議を行い、受注者は最大限対応すること。なお、協議結果については、受注者は協議録を作成の上、発注者及び受注者の双方で、内容の確認及び合意を行うこと。
- (5) 総合管理者を配置し、契約締結後10日以内に発注者の承認を得ること。また、従事者の管理については、受注者が責任を持って管理することとし、業務に支障がないよう対応すること。
- (6) 本契約における業務に関して、発注者との調整・協議等は、総合管理者が行うこと。ただし、事前に発注者の承認を得た場合は、この限りではない。
- (7) 受注者にて確保した業務履行のための作業場所がある場合については、「作業場所に関する届出」を提出すること。また、総合管理者は、作業場所に立ち入る従事者等をチェックすること。発注者が必要と認めるときは、発注者は、受注者に対して、チェックした内容について報告を求めることができる。
- (8) 発注者が提供する資料及びデータについて、以下を遵守すること。
 - ア 受注者は、発注者から提供された資料及びデータをこの契約に基づく業務を処理する目的のためのみに用いるものとし、発注者の許可なくして複写又は複製してはならない。また、「作業場所に関する届出」を行った場所からの持ち出しを一切禁止する。
 - イ 受注者は、発注者の指示がある場合を除き、この契約による業務上知り得た資料及びデータを契約の目的外に利用し、又は発注者の承諾なしに第三者に提供しないこと。
 - ウ 電子情報による連絡やデータの送付等について媒体を利用して行う場合は、ウイルス対策ソフトの導入や最新セキュリティパッチの適用等のセキュリティ対策が図られているパソコンにより、セキュリティチェックを行った媒体を利用すること。
- (9) 発注者は、必要と認めるときは受注者に対して委託業務の処理状況について調査し、又は報告を求めることができる。
- (10) 契約の目的物に瑕疵があるときは、発注者は、受注者に対して、受注者の負担においてその瑕疵の補修を請求するものとする。
- (11) 受注者は、業務において事故が発生したときは、直ちに発注者に連絡し、事故復旧のための措置について発注者と協議するものとする。

10 個人情報の取扱い

契約を履行する上で知り得た個人情報に関しては、次の事項を遵守するとともに、別記「個人情報取扱特記事項」に従い適正に取り扱うこと。

- (1) 受注者は、本業務に関し知り得た情報について、その秘密を厳守し第三者への漏洩を防止するとともに、必要かつ十分な管理的措置を施すこと。
- (2) 本業務の従事者は、契約の履行に際して知り得た本市の情報を、契約の存続期間はもちろん、契約の終了後及び解除後においても第三者に漏らしてはならない。
- (3) 受注者及び本業務の従事者は、本市の情報の秘密保護に関する誓約書を本市に提出すること。

- (4) 受注者は、別記「個人情報取扱特記事項」の内容を従事者に周知徹底させなければなら
ない。
- (5) 受注者は、本市の情報を保護管理するための責任者を置き、本市の情報の管理及び情報
漏洩の予防策の立案・実施並びに従事者への教育訓練等を行わなければならない。

11 提出書類

業務実施計画書	契約締結日から14日以内
業務マニュアル	契約締結日から14日以内
作業場所のセキュリティ計画書	契約締結日から14日以内 ※作業場所の変更があった場合は、発注者が指定する日まで
研修計画書	契約締結日から14日以内
総合管理者の選任届	契約締結日から10日以内
情報保護管理責任者の選任届	契約締結日から速やかに
業務実施・改善報告書	各年度末

12 業務終了後の処理

受注者は、本契約の終了時、次の各号に定める措置を速やかに講じるものとする。

- (1) 受注者が用意した機器は、契約期間終了後、受注者の費用負担において撤去及び処分を行うこと。なお、作業内容、スケジュール等は本市と調整の上、適切に実施すること。
- (2) 本契約の履行に当たって発注者から提供を受けた資料等（資料などの全部又は複製物を含む。以下同じ。）の全てを、速やかに発注者に返還すること。また、受注者の設備に格納されたデータベース及びその他の資料等の全てを、裁断等による物理的破壊、又はデータ復旧不能になる程度のデータ上書き等による論理的削除によって、実施する受注者の責任で完全に消去するものとする。また、消去したことを証明する報告書を発注者へ提出し、承認を得ること。
- (3) 本契約を経由し、発注者と受注者の間で送受信したデータの取扱いについては、発注者と受注者が協議の上、決定するものとする。

13 その他

- (1) 業務の実施に当たっては、受注者は発注者の情報セキュリティポリシーに定める事項を遵守して業務を実施すること。
- (2) 業務の詳細な事項及び業務の進め方についての協議は、発注者と受注者いずれかの要請により、その都度行うものとする。
- (3) 本仕様書に定める事項について疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項については、発注者と受注者が協議の上、定めるものとする。
- (4) 発注者と受注者が協議した場合、受注者は遅滞なく協議録を作成し、発注者へ提出すること。

（参考）

本市ホームページの制度案内

- ・広島市こども誰でも通園制度（乳児等通園支援事業）のご案内
<https://www.city.hiroshima.lg.jp/living/kosodate/1021251/1025852/1023624.html>

本市が設置しているオンライン申請フォーム

- ・広島市こども誰でも通園制度利用者登録申請
<https://hiroshima-daretsu.form.kintoneapp.com/public/shinki>

こども家庭庁ホームページの制度案内

- ・こども誰でも通園制度について

(<https://www.cfa.go.jp/policies/hoiku/daredemo-tsuen>)

- こども誰でも通園制度総合支援システムポータルサイト
(<https://www.daretsu.cfa.go.jp/>)