

守口市児童手当・子ども医療等に係る申請受付及び入力支援業務委託仕様書

1 件名

守口市児童手当・子ども医療等に係る申請受付及び入力支援業務委託

2 目的

子育て支援政策課の窓口での児童手当、こども医療等に係る申請の受付、各種資料の整理、データ入力及び帳票等の作成、引渡し等に関する業務を民間事業者に委託することにより、民間事業者のノウハウを活用し、効率的な業務運営を図ることで市民サービスの更なる向上に資することを目的とする。

3 委託業務の基本的な考え方

本委託業務の基本的な考え方として、事務的なマニュアルに基づく窓口業務等のみではなく、子育て支援政策課の独自の窓口対応、事務処理等に柔軟に対応できる質の高い業務を求める。そこで、次の2点の考え方を共有しておくものとする。

(1) 組織的な業務管理体制が構築されていること

本委託業務は、1人の経験者がいれば完結できるものではないため、運用方法並びに人材の教育及び育成についての業務管理が必要となる。そのため、業務の実施にあたっては、関係法令の遵守はもちろん、迅速かつ確実に業務を実施できるよう受託者の責任において教育を行った人材を適切に配置すること。

(2) 個人情報保護への特段の配慮があること

本委託業務の実施にあたっては、市民の氏名や住所、生年月日、所得額、家族構成、個人番号（マイナンバー）等、個人情報に常時接することとなり、個人情報の保護が強く求められる情報処理業務であることから、個人情報の保護に対して、特段の取組みを行うこと。

4 履行期間

令和4年10月1日から令和9年3月31日まで

また、本委託業務の実施にあたり、受託者の事前開設準備及び受託者への引継ぎ作業期間を、契約締結の日から令和4年9月末日までと設定する。ただし、事前の開設準備及び引継ぎ作業期間にかかる経費は、受託者の負担とする。

5 履行場所・履行日・履行時間

原則として、下記のとおりとするが、あらかじめ本市と協議して変更できるものとする。

(1) 履行場所

大阪府守口市京阪本通2丁目5番5号 守口市役所本館3階北エリア
子育て支援政策課執務室内（窓口カウンターを含む。）及び子育て支援政策課窓口の待合場所。（現行レイアウトは別紙のとおり。）なお、履行場所については予告の上、変更することがある。

(2) 履行日

本市の開庁日（土曜日、日曜日、国民の祝日及び年末年始（12月29日から12月31日まで及び1月1日から1月3日まで）を除く日）と、土曜日、日曜日、国民の祝日及び年末年始において子育て支援政策課が定める開庁日（以下「休日開庁日」という。）とする。

なお、条件の変更がある際、本市と受託者で協議して、変更することができるものとする。

(3) 履行時間

本市の開庁時間（9：00～17：30）と、子育て支援政策課の夜間及び休日開庁日における開庁時間とする。なお、条件の変更がある際、本市と受託者で協議して、変更することができるものとする。

ただし、履行時間開始とともに業務を執行できるよう、事前に準備・整理を行うこと。

なお、履行時間については目安であり、開庁時間の前後において待機する来庁者や問合せが発生している場合は適宜対応し、業務を履行すること。

6 業務内容

本件の業務内容について以下のとおりとする。（※現時点における具体的な業務内容については、「守口市子育て支援政策課業務等委託一覧」に記載のとおり）

ただし、本市と受託者で協議して、業務内容を追加、削除できるものとし、業務内容を追加、削除した場合は別途定めるものとする。

なお、事務運用の見直しや、法改正、国からの通知等に伴い、予期せぬ業務の追加が見込まれる場合は、当該業務について委託業務に含めることを前提に、本市と受託者で協議すること。

また、事業者が提案した内容（協議により、本市が採用しないと判断した提案内容は除く。）は、委託業務に含める。

(1) 共通事項

ア 各申請書等の受付に係る業務

※各申請書等の記載内容の確認及び記載指導、手続に関する説明等を含む。

※マイナポータル等オンラインで申請されたものも含む。

イ システムへの入力に関する業務

ウ 郵便物の受取・開封・発送に係る業務

エ 通知書等の発送に係る業務

※通知書等の作成・出力作業、抜き取り作業、封入・封緘作業を含む。

オ 電話対応に係る業務（メールでの問い合わせに対する回答等含む）

※本市職員及び関係機関から子育て支援政策課の職員宛の事務連絡について

は、電話を取り次ぐのみで良いが、市民等からの問合せ内容が本仕様書に係る事項である場合は適宜対応すること。

- カ 書類整理業務（申請書等の編綴、簿冊の製本及び書類の管理）
- キ 各種申請書等の印刷・在庫管理業務
- ク 支出命令書等の作成補助業務
- (2) 児童手当に関する業務
 - ア 新規（認定請求）に係る業務
 - イ 額改定認定請求に係る業務
 - ウ 受給資格等の変更に係る業務
 - エ 資格消滅に係る業務
 - オ 支払証明に係る業務
 - カ 未支払請求に係る業務
 - キ 現況届に係る業務
 - ク 支払及び過誤払に係る業務
 - ケ 負担金申請等の資料作成に係る業務
- (3) 児童扶養手当に関する業務
 - ア 新規（認定請求）に係る業務
 - イ 額改定認定請求等に係る業務
 - ウ 受給資格等の変更に係る業務
 - エ 資格喪失に係る業務
 - オ 支給停止関係に係る業務
 - カ 転入者の認定に係る業務
 - キ 未支払請求に係る業務
 - ク 現況届に係る業務
 - ケ 支払及び過誤払に係る業務
 - コ 負担金申請等の資料作成に係る業務
- (4) 特別児童扶養手当に関する業務
 - ア 新規（認定請求）に係る業務
 - イ 受給資格等の変更に係る業務
 - ウ 有期更新に係る業務
 - エ 所得状況届に係る業務
 - オ 交付金申請等の資料作成に係る業務
- (5) 子ども医療費助成に関する業務
 - ア 子ども医療証の交付申請書に係る業務
 - イ 子ども医療費支給申請書に係る業務
 - ウ 子ども医療費受給資格変更届に係る業務
 - エ 子ども医療証再交付申請書に係る業務
 - オ 子ども医療証の資格喪失に係る業務
 - カ 子ども医療費の社会保険診療報酬支払基金・国民健康保険団体連合等への支払等に係る業務
 - キ 子ども医療費助成制度の補助金等申請及び月例報告の資料作成に係る業務

- ク 子ども医療費の返戻に係る業務
- ケ 子ども医療費の第三者行為に係る業務
- コ その他受給資格更新に係る業務
- (6) ひとり親家庭医療費助成に関する業務
 - ア ひとり親家庭医療証の交付申請に係る業務
 - イ ひとり親家庭医療費支給申請書に係る業務
 - ウ ひとり親家庭医療費受給資格変更届に係る業務
 - エ ひとり親家庭医療証再交付申請書に係る業務
 - オ ひとり親家庭医療証の資格喪失に係る業務
 - カ ひとり親家庭医療費の社会保険診療報酬支払基金・国民健康保険団体連合等への支払等に係る業務
 - キ ひとり親家庭医療費助成制度の補助金申請及び月例報告の資料作成に係る業務
 - ク ひとり親家庭医療費の返戻に係る業務
 - ケ ひとり親家庭医療費の第三者行為に係る業務
 - コ その他受給資格更新に係る業務
- (7) 未熟児養育医療費助成に関する業務
 - ア 未熟児養育医療給付申請に係る業務
 - イ 未熟児養育医療の変更に係る業務
 - ウ 未熟児養育医療券再交付に係る業務
 - エ 未熟児養育医療継続に係る業務
 - オ 未熟児養育医療移送費用支給に係る業務
 - カ 未熟児養育医療費の社会保険診療報酬支払基金・国民健康保険団体連合への支払等に係る業務
 - キ 未熟児養育医療の費用の徴収に係る業務
 - ク 未熟児養育医療の負担金申請及び月例報告の資料作成に係る業務
- (8) 放課後児童健全育成事業に関する業務
 - ア 新年度入会に係る業務
 - イ 随時入会に係る業務
 - ウ 各種届出書等に係る業務
- (9) 母子家庭及び父子家庭自立支援教育訓練給付金に関する業務
 - ア 新規申請に係る業務
 - イ 対象講座指定に係る業務
 - ウ 給付金の支払に係る業務
 - エ 補助金申請等の資料作成に係る業務
- (10) 母子家庭及び父子家庭高等職業訓練促進給付金等に関する業務
 - ア 新規申請に係る業務
 - イ 年度更新に係る業務
 - ウ 所得切替に係る業務
 - エ 給付金等の支払に係る業務
 - オ 受給資格喪失に係る業務
 - カ 補助金申請等の資料作成に係る業務

- (11) 母子・父子寡婦福祉資金貸付に関する業務
 - ア 新規申請に係る事業務
 - イ 貸付金の支払に係る業務
 - ウ 状況確認に係る業務
 - エ 受付件数等報告の資料作成に係る業務
- (12) 来庁者の管理に関する業務
 - ア 来庁目的、人数等を集計し、分析したものを取りまとめ、適宜子育て支援政策課に報告すること。
- (13) 封入物（通知書等に封入するチラシ）等の本市印刷室での印刷
- (14) その他上記（1）から（13）に関連する業務
 - ア 業務開始前に準備作業、業務終了後に執務室内の整理整頓を行うこと。また、申請書類等の補充や掲示物等の整理を行うこと。
 - イ ドメスティックバイオレンス（DV）等に伴う支援措置の対象となっている者に係る業務については、子育て支援政策課職員に相談の上、子育て支援政策課職員が受託者でも対応可能と判断したものについては、受託者で対応すること。

7 委託業務に係る事前準備

受託者は、本仕様書及び本市が提供する業務関係資料等に基づき、本委託事業の詳細な内容を把握した上で、業務マニュアル及び業務フロー（以下「マニュアル等」という。）を作成し、業務履行開始までに本市の承認を受けること。

また、マニュアル等は、業務履行開始後であっても本市の助言、指示又は受託者の判断（事前に本市の承認を受けること）等により、業務の範囲内で見直しや調整を行うものとする。その際、受託者は随時、マニュアル等を修正すること。

(1) マニュアル等作成方針

受託者は、マニュアル等の作成にあたっては、下記の方針に沿って行うものとする。

- ア 本市の業務マニュアル及び仕様書等を理解し、不明点についてはヒアリングを重ね、全て明確に文書化及び電子データ化すること。また、本市の抱えている課題についても聴き取り、可能であれば解決策をマニュアル等に織り込むこと。
- イ 作業誤りを発生させる可能性がある箇所は事前に特定するために、本市から前年度の処理誤りの内容をヒアリングして記録すること。また、テスト期間において、受託者が実際に処理を実施し、その過程で発生させた処理誤りを記録すること。
- ウ 受託者内での他自治体における運用経験を活用すること。
- エ 受託者内での業務運用開始前審査、及び運用後の監査を行うこと。
- オ 上記の行程を経たマニュアル等を本市へ承認を得ること。また、その過程で発生した変更は、随時マニュアル等へ反映させること。
- カ 作業時の注意点を追記し、必要に応じて作業チェックリストを作成するなど、初めて業務に従事する業務従事者にわかりやすいマニュアル等を作成すること。
- キ 受託者が準備したマニュアル等の著作権は、受託者に帰属するものとする。

8 トラブルへの対応

- (1) 本委託業務の実施にあたり、トラブル及びイレギュラーな事例が生じた際は、受託者が責任をもって対処するとともに、直ちに本市に報告すること。
- (2) 本委託業務の範囲外の事案である場合は、子育て支援政策課の職員に引継ぐこと。
- (3) 本委託業務に関する苦情等については、現状分析と解決策を講じ、速やかに本市に報告すること。

9 業務体制

受託者は、本業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保した上で、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、効率的な運営が可能な体制を構築するものとする。また、業務責任者及び業務従事者（以下「従事者等」という。）は、受託者が直接雇用している者とする。

(1) 業務責任者について

- ア 本委託業務に係る業務の拠点には、業務責任者を常時配置すること。
- イ 業務責任者は、本業務に必要な業務に精通している者とし、本業務全体を十分に管理でき、受託者を代表して本市と調整を行うことができる者を配置すること。
- ウ 業務責任者は、本市子育て支援政策課の管理責任者との窓口となり、本委託業務全体のマネジメント、事業計画の進捗状況、実勢管理・分析、業務改善進捗に関する業務、業務の質、制度の維持・向上、各種調整業務、連絡事項の周知徹底、業務従事者の育成・研修計画・リスク管理及び本市子育て支援政策課への報告を行うこと。
- エ 6の業務について、業務の品質・納期管理が可能な体制とすること。また、10を参考に最適な体制を提案すること。

(2) 業務従事者について

- ア 業務に必要な業務従事者は、本業務を確実に履行させることが可能な能力を有する者とし、業務量の変動に対応して、受託者の責任において必要な人数を確保すること。
- イ 業務従事者は、業務責任者の指揮監督下において業務を行うこと。

(3) その他

- ア 従事者等が、業務を遂行する上での接遇及び必要な知識を習得するための教育・研修等については、費用も含め、全て受託者の責任により行うこと。
- イ 業務を迅速かつ的確に履行するだけでなく、服装、態度に気を配り（風紀・業務規律を乱さないこと）、親切・丁寧に対応すること。
- ウ 業務中は名札又は制服を着用させ、本市職員との差別化を図ること。
- エ 受託者は、従事者等の退職等による欠員が発生した場合であっても、他の従事者等の出勤回数を増やす等により、円滑に業務を履行すること。
- オ 受託者は、災害等により交通が途絶した場合であっても、従事者等の業務遂行に支障をきたさない体制を構築すること。
- カ 受託者は自然災害時等が発生した場合など緊急時において、昼夜を問わず本市と迅速な連絡を可能とすること。

キ 従事者等による定期的な連絡会を行うなどして、来庁者からの問い合わせ等の直近の傾向及び本業務の運用変更点を把握し、各業務間で情報共有すること。

10 設備及び使用する機器・機材など

本業務に必要な機器・機材・消耗品等は、子育て支援政策課の執務場所と受託者の執務場所を区別するためのパーテーションや従事者等が使用する貴重品ロッカー等を含め、原則として受託者が用意すること。

ただし、業務にあたり受託者が用意できない下記端末、プリンタについては、別途、賃貸借契約を締結し、受託者に貸与するものとする。なお、故意又は過失による破損、故障等による復旧に係る費用は受託者が負担するものとする。

- (1) 賃貸借契約により貸与するもの
貸与する端末等の台数

デスクトップPC	プリンタ
5台	1台

※なお、上記に示した台数は、本業務を実施する上で本市が想定した標準の台数であることに留意するとともに、実際に貸与する台数については、業務を迅速かつ効率的に行うため、本市と受託者で協議の上、決定するものとする。

また、機器が更新された場合は、本市と受託者で協議の上、賃料を改定するものとする。

- (2) 本委託業務の実施にあたり必要となる本市所有の資料・情報等については、必要に応じて受託者に貸与する。なお、資料・情報等については、本市の承認を受けずに業務拠点外に持ち出してはならない。
- (3) 以下については本市の負担とする。ただし、受託者の使用時における故意又は過失による破損、故障等による復旧に係る費用は受託者による負担とする。

なお、電話回線については、事務の繁忙に伴い回線数を増やす場合があること。

ア 市役所本館3階北エリア子育て支援政策課執務室及び窓口カウンター5か所並びに子育て支援政策課待合場所

イ 本業務に必要なシステム等

ウ 複写機（子育て支援政策課職員と兼用）

エ 事務用什器・備品（事務机、書庫、電話機等）

オ 電話回線その他通信回線

カ 窓口業務で使用する届出書・申請書・証明書等の用紙、啓発冊子等

キ 施設内資材

ク 光熱水費

ケ 通信費

コ 廃棄物処理費用（有料となる粗大ごみ等の処理費用は除く。）

11 業務報告

本委託業務の実施にあたっては、あらかじめ本市と協議した上で、実施計画書を作成し、報告すること。また、以下のとおり実施報告書を作成し、その結果を随時反映させた上で、より効率的な業務が実施できるよう努めること。

実施計画書については、自ら適宜、実施状況を踏まえた監査を実施し、本市に報告すること。さらに、本委託事業の遂行にあたり、必要な処理判断基準等については、事前に本市に確認を行うこと。

(1) 月次報告

本市と受託者は、月1回の定例会を実施し、本委託事業に係る月単位の業務の状況確認・課題の確認を行うとともに、成果物等について、実施月の翌月に報告すること。また、定例会に係る記録を、実施日の1週間後の業務終了までに本市に報告すること。

(2) 随時報告

レアケースやイレギュラー事案の発生により、検討及び打ち合わせが必要になった場合、業務対応方法・手順に変更が生じた場合及び運用体制（繁忙期の対応方法）について打ち合わせを必要とする場合等において、業務責任者と本市担当職員の間で、随時行うこと。

(3) 事故発生時の報告

業務における事故等の事情により、納品の遅延、成果物の不良その他仕様書に定める事項を満たすことができないとき、本市が提供・貸与する資材等が破損等で使用不能となったとき又はその他トラブル等が発生したときは、直ちに本市に報告すること。

また、受託者の負担により再処理等の事後対応をするとともに、事故発生状況の書面による報告等について本市の指示に従うこととし、不明な点は本市の指示を受けること。

12 届出

受託者は業務を実施するにあたり、従事者等の体制や担当作業、作業場所等について、本市が常に把握できるように、事前に書面で報告すること。

また、報告の内容に変更があるときは、その都度事前に本市に申し出ること。

13 業務の引継ぎ

(1) 事前の引継ぎ

受託者は、本委託業務を円滑に実施するため、本委託業務に係る契約後、履行期間が開始される前に、本市から引継ぎを受けなければならない。この場合において、本市及び受託者の双方が、書面による引継ぎのほか、現場見学、ヒアリングその他の方法による引継ぎが必要と認める場合は、これを行うことができる。

また、受託者の他市における経験を踏まえた引継ぎ、研修、マニュアル作成を行うこと。

(2) 事後の引継ぎ

本委託業務に係る契約の履行期間が満了するとき（満了後も引き続き本委託事業を実施する場合は除く。）又は契約が解除されたときの引継ぎは次のとおりとするが、本市と協議の上、契約終了後も業務が円滑に執行されるよう配慮すること。

ア 引継書の作成

受託者は、本委託業務の実施に係るマニュアル等を作成もしくは改定し、留意事項とともに取りまとめた資料（以下「引継書」という。）を本市に引き渡さなけ

ればならない。

本市は受託者が提出した引継書について内容を確認し、法令等および本市子育て支援政策課における対応内容に相違がある場合は受託者に修正依頼を行うものとする。

イ 引継ぎ内容の説明

受託者は、引継書の内容について、本市又は次期受託者から説明を求められたときは、誠実にこれに応じなければならない。

ウ 引継ぎに係る資料等の提出

受託者は、本市又は次期受託者から引継書以外に引継ぎに必要と認められる資料等の請求があった場合は、本委託業務に使用する限りにおいて、応じなければならない。

14 本委託事業を受託するにあたっての留意点

- (1) 業務従事者については、迅速かつ正確な業務の遂行にあたり必要な人員を、受託者の責任において配置すること。また、繁忙期にあっても、円滑な業務の遂行ができるよう、柔軟に対応すること。
- (2) 従事者等は、業務において必要な各関係法令等の改正等が行われた場合の内容等について、確実な理解と習熟を図ること。なお、従事者等の知識・能力の習得に関する事項について、受託者に確認を求める場合がある。
- (3) 受託者が、他市で受託している同種業務のトラブル事例の対応方法や業務効率化の方法が確認できた場合は、本委託業務においても活用すること。
- (4) 来庁者等からの苦情・意見等については、現状分析と解決策を講じ、本市に報告すること。
- (5) 業務を行う上で、業務の効率化、省力化、市民サービスの質を向上させる手法があれば提案し、本市と協議すること。

15 情報セキュリティ

- (1) 個人情報の機密保持については、守口市個人情報保護条例に準じて注意して取扱い、本市の指示に従うこと。
- (2) 従事者等に対しては、セキュリティ研修を実施することとし、個人情報保護の方策については、事前に本市に説明を行うこと。また、一般財団法人日本情報処理開発協会が管理するプライバシーマーク付与認定又は国際標準化機構が策定する情報セキュリティ管理の国際規格である ISO27001/ISMS 認証を受けていること。
なお、プライバシーマーク付与認定及び ISO27001/ISMS 認証の更新を行った場合は、更新の都度、それらの認証取得を証する書類の写しを本市に提出すること。

16 再委託の禁止

受託者は、本委託業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、本委託業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせることについて、合理的かつやむを得ない事情があり、あらかじめ書面にて本市から承認を受けた場合はこの限りではない。

17 第三者等賠償

受託者が本委託業務の実施にあたり、本市または第三者に対し実際に及ぼした損害について、本市に報告の上、当該第三者等に損害賠償を行わなければならないときは、その損害額の負担について受託者がその損害を負担すること。また、万一、個人情報漏洩等があった場合等の損害賠償に対応できる保険に加入すること。

18 臨機の措置

- (1) 受託者は、天災、システム障害などの緊急事態が生じたときは、本市と協議の上、臨機の措置をとる等、解決に努めること。なお、当該措置をとった場合は、その内容を直ちに本市に報告すること。
- (2) 本市は、緊急事態が生じたことに伴い、履行期間の遵守等に重大な影響があると認められる際は、受託者に対して臨機の措置をとることを要求できるものとする。

19 支払方法

毎月、検査合格後、受託者は、書面により本市に対して契約金額の支払いを請求し、本市はその請求に基づき支払うものとする。

20 その他

- (1) 本業務における作業の誤りは、「給付誤り」や「個人情報の流出」に直結し、市政に対する信頼を失墜させるとともに、本市の業務にも多大な影響を及ぼすことになる。そのため、受託者は、作業の誤りが生じないように、必要に応じて複数人での検査を実施するなど、本仕様書の内容が確実に履行できる方策を検討するとともに、本市の求めに応じ作業状況を報告すること。
- (2) 委託業務の業務従事者の監督は受託者が行い、繁忙期における業務体制や業務内容について必要がある場合は、受託者は必要に応じて定期的に本市と協議すること。
- (3) 契約後、本仕様書の解釈について疑義が生じたとき又は本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて本市と協議の上、解決すること。
- (4) 契約期間中に業務システム・手続方法等に変更があった際は、操作研修等を行い、再度、業務フローを見直すこと。
- (5) 契約後、本仕様書の内容を変更する必要がある場合は、本市と協議して定めるものとする。

守口市子育て支援政策課業務等委託一覧

1 共通事項

- (1) 各申請書等の受付に係る業務
 - ア 各申請書等の確認・受付
 - イ 各申請書等の不備の解消
- (2) システムへの入力に関する業務
- (3) 郵便物の受取・開封・発送に係る業務
 - ア 郵便物の受取・開封
 - イ 郵便物の子育て支援政策課への引継ぎ
 - ウ 郵便物の発送
- (4) 通知書等の発送に係る業務
 - ア 通知書等の作成・出力
 - イ 通知書等の抜き取り
 - ウ 通知書等の封入及び封緘
 - エ 不備書類等のやり取りで発生した送付物の準備
- (5) 電話対応に係る業務（メールでの問い合わせに対する回答等含む）
- (6) 書類整理業務（申請書等の編綴、簿冊の製本及び書類の管理）
- (7) 各種申請書等の印刷・在庫管理業務
- (8) 支出命令書等の作成補助業務

2 児童手当に関する業務

- (1) 新規（認定請求）に係る業務
 - ア 受付・端末への入力（税照会及び年金照会等含む）
 - イ 受給資格に係る審査（他市照会等含む）
 - ウ 認定通知書等送付書類の作成
- (2) 額改定認定請求に係る業務
 - ア 受付・端末への入力（税照会等含む）
 - イ 受給資格に係る審査
 - ウ 額改定通知書の作成
- (3) 受給資格等の変更に係る業務
 - ア 受付・端末への入力（税照会等含む）
 - イ 異動事由の確認、端末への入力、照会及び書類作成
 - ウ 認定切替等異動に伴う資格切替等の案内
- (4) 資格消滅に係る業務
 - ア 受付・端末への入力
 - イ 届出に係る審査
 - ウ 受給資格消滅書の作成
- (5) 支払証明に係る業務
 - ア 受付・端末への入力
 - イ 支払証明書を作成
- (6) 未支払請求に係る業務

- ア 受付・端末への入力
- (7) 現況届に係る業務
 - ア 対象者の抽出及び現況届の送付
 - イ 内容の確認及び端末への入力（税照会及び年金照会等含む）
 - ウ 未提出者への催告文の作成及び催告
 - エ 未提出者の差し止め処理
 - オ 未提出者の時効による資格喪失に関する処理
 - カ 更新後の認定区分変更に係る認定通知書の送付
- (8) 支払及び過誤払に係る業務
 - ア 支払及び支出更正に関する資料の作成
 - イ 過誤払が発生している者への納付書の発行及び債権管理に関する業務
- (9) 負担金申請等の資料作成に係る業務
 - ア 負担金申請の各種様式に係る資料の作成補助
 - イ 実績報告の各種様式に係る資料の作成補助
 - ウ その他必要書類の作成

3 児童扶養手当に関する業務

- (1) 新規（認定請求）に係る業務
 - ア 受付・端末への入力（税照会及び年金照会等含む）
 - イ 受給資格に係る審査（他市照会等含む）
 - ウ 認定通知書等送付書類の作成
- (2) 額改定認定請求等に係る業務
 - ア 受付・端末への入力（税照会等含む）
 - イ 受給資格に係る審査
 - ウ 額改定通知書の作成
- (3) 受給資格等の変更に係る業務
 - ア 受付・端末への入力
 - イ 額改定の認定書の作成（支給額に変更が伴うもののみ）
 - ウ 税情報等の異動の確認、端末への入力及び必要書類の作成
 - エ 物価スライドによる額改定に係る書類作成
 - オ その他通知書の作成
- (4) 資格喪失に係る業務
 - ア 受付・端末への入力
 - イ 届出に係る審査
 - ウ 資格喪失に係る通知文等の作成
- (5) 支給停止関係に係る業務
 - ア 受付・端末への入力（税照会等含む）
 - イ 受給資格に係る審査
 - ウ 額改定通知書の作成
- (6) 転入者の認定に係る業務
 - ア 他市へ台帳の送付を依頼する文書の作成
 - イ 他市から送付された台帳の受付・端末へ入力（税照会等含む）

- ウ 児童扶養手当証書等の作成
- (7) 未支払請求に係る業務
 - ア 受付・端末への入力
- (8) 現況届に係る業務
 - ア 対象者の抽出及び現況届の送付
 - イ 内容の確認及び端末への入力（税照会及び年金照会等含む）
 - ウ 未提出者への催告文の作成及び催告
 - エ 未提出者の差し止め処理
 - オ 未提出者の時効による資格喪失に関する処理
 - カ 更新後の証書及び一部支給停止の書類の送付
- (9) 支払及び過誤払に係る業務
 - ア 支払及び支出更正に関する資料の作成
 - イ 過誤払が発生した者への納付書の発行及び債権管理に関する業務
- (10) 負担金申請等の資料作成に係る業務
 - ア 負担金申請の各種様式に係る資料の作成補助
 - イ 実績報告の各種様式に係る資料の作成補助
 - ウ その他必要書類の作成

4 特別児童扶養手当に関する業務

- (1) 新規（認定請求）に係る業務
 - ア 受付・端末への入力
 - イ 受け付けた書類の大阪府への送付及び写しの作成
 - ウ 大阪府より発行された通知文等の送付
- (2) 支給資格等の変更に係る業務
 - ア 提出された変更届及び額改定の書類に基づき入力
 - イ 税情報等の異動の確認及び受給者へ届出の作成依頼
 - ウ 受給者より提出された資料の大阪府への送付
 - エ 転出入者に係る台帳の送付依頼及び台帳作成
- (3) 有期更新に係る業務
 - ア 送付対象者の確認（一覧は大阪府が作成）
 - イ 受け付けた資料の端末への入力及び大阪府へ送付
 - ウ 認定通知書等の送付準備
 - エ 未提出者への催告文の作成及び催告
- (4) 所得状況届に係る業務
 - ア 大阪府より送付される台帳の確認（税照会等含む）及び送付
 - イ 端末への入力及び大阪府へ送付
 - ウ 未提出者への催告文の作成及び催告
 - エ 認定通知書等の送付
- (5) 交付金申請等の資料作成に係る業務
 - ア 交付金申請の各種様式に係る資料の作成補助
 - イ 実績報告の各種様式に係る資料の作成補助
 - ウ その他必要書類の作成

5 子ども医療費助成に関する業務

- (1) 子ども医療証の交付申請書に係る業務
 - ア 受付・端末への入力
 - イ 受給資格に係る審査
 - ウ 医療証の発行
- (2) 子ども医療費支給申請書に係る業務
 - ア 受付・端末への入力
 - イ 支給決定した償還金の支払に関する資料の作成
 - ウ 決定通知の作成
- (3) 子ども医療費受給資格変更届に係る業務
 - ア 受付・端末への入力
 - イ 受給資格に係る審査
 - ウ 医療証の発行
- (4) 子ども医療証再交付申請書に係る業務
 - ア 受付・端末への入力
 - イ 医療証の発行
- (5) 子ども医療証の資格喪失に係る業務
 - ア 住基異動・他公費移行等に伴う資格喪失者の確認・端末への入力
 - イ 医療証の回収
- (6) 子ども医療費の社会保険診療報酬支払基金・国民健康保険団体連合等への支払等に係る業務
 - ア 医療費及び手数料の支払に関する資料の作成
 - イ 高額療養費の調整
- (7) 子ども医療費助成制度の補助金等申請及び月例報告の資料作成に係る業務
 - ア 補助金・交付金申請等の各種様式に係る資料の作成補助
 - イ 実績報告の各種様式に係る資料の作成補助
 - ウ その他必要書類の作成
- (8) 子ども医療費の返戻に係る業務
 - ア レセプトの端末への取り込み
 - イ 返戻リストの確認
 - ウ 返戻に係る医療機関等との調整
- (9) 子ども医療費の第三者行為に係る業務
 - ア 受付・端末への入力
 - イ 医療機関等との調整
 - ウ 債務者への納付書作成及び納付依頼等の債権管理に関する業務
- (10) その他受給資格更新に係る業務
 - ア 年齢到達での資格喪失（バッチ処理）
 - イ 所得情報の年次更新（バッチ処理）
 - ウ 就学後の切り替え（バッチ処理）

6 ひとり親家庭医療費助成に関する業務

- (1) ひとり親家庭医療証の交付申請に係る業務

- ア 受付・端末への入力
- イ 受給資格に係る審査
- ウ 医療証の発行
- (2) ひとり親家庭医療費支給申請書に係る業務
 - ア 受付・端末への入力
 - イ 支給決定した償還金の支払に関する資料の作成
 - ウ 決定通知の作成
- (3) ひとり親家庭医療費受給資格変更届に係る業務
 - ア 受付・端末への入力
 - イ 受給資格に係る審査
 - ウ 医療証の発行
- (4) ひとり親家庭医療証再交付申請書に係る業務
 - ア 受付・端末への入力
 - イ 医療証の発行
- (5) ひとり親家庭医療証の資格喪失に係る業務
 - ア 住基異動・他公費移行等に伴う資格喪失者の確認・端末への入力
 - イ 医療証の回収
- (6) ひとり親家庭医療費の社会保険診療報酬支払基金・国民健康保険団体連合等への支払等に係る業務
 - ア 医療費及び手数料の支払に関する資料の作成
 - イ 高額療養費の調整
- (7) ひとり親家庭医療費助成制度の補助金申請及び月例報告の資料作成に係る業務
 - ア 補助金申請の各種様式に係る資料の作成補助
 - イ 実績報告の各種様式に係る資料の作成補助
 - ウ その他必要書類の作成
- (8) ひとり親家庭医療費の返戻に係る業務
 - ア レセプトの端末への取り込み
 - イ 返戻リストの確認
 - ウ 返戻に係る医療機関等との調整
- (9) ひとり親家庭医療費の第三者行為に係る業務
 - ア 受付・端末への入力
 - イ 医療機関等との調整
 - ウ 債務者への納付書作成及び納付依頼等の債権管理に関する業務
- (10) その他受給資格更新に係る業務
 - ア 年齢到達での資格喪失（バッチ処理）
 - イ 所得情報の年次更新（バッチ処理）
 - ウ 年金等対象者へ更新申請書の送付
 - エ 受付・医療証の発行

7 未熟児養育医療に関する業務

- (1) 未熟児養育医療給付申請に係る業務

- ア 受付・端末への入力
- イ 受給資格に係る審査
- ウ 医療券の作成
- (2) 未熟児養育医療の変更に係る業務
 - ア 受付・端末への入力
 - イ 受給資格に係る審査
 - ウ 医療券作成
- (3) 未熟児養育医療券再交付に係る業務
 - ア 受付・端末への入力
 - イ 医療券の作成
- (4) 未熟児養育医療継続に係る業務
 - ア 受付・端末への入力
 - イ 受給資格に係る審査
 - ウ 医療券の作成
- (5) 未熟児養育医療移送費用支給に係る業務
 - ア 受付・端末への入力
 - イ 支給決定した移送費の支払に関する資料の作成
- (6) 未熟児養育医療費の社会保険診療報酬支払基金・国民健康保険団体連合への支払等に係る業務
 - ア 医療費及び手数料の支払等に関する資料の作成
- (7) 未熟児養育医療の費用の徴収に係る業務
 - ア レセプトの端末への入力
 - イ 負担金納付書の発行及び債権管理に関する業務
- (8) 未熟児養育医療の負担金申請及び月例報告の資料作成に係る業務
 - ア 負担金申請の各種様式に係る資料の作成補助
 - イ 実績報告の各種様式に係る資料の作成補助
 - ウ その他必要書類の作成

8 放課後児童健全育成事業に関する業務

- (1) 新年度入会に係る業務
 - ア 入会に関する資料の送付準備
 - イ 受付・端末への入力（オンライン受付含む）
 - ウ 入会決定書及び口座振替決定書の作成
- (2) 随時入会に係る業務
 - ア 受付・端末への入力（オンライン申請含む）
 - イ 入会決定書及び口座振替決定書の作成
- (3) 各種届出書等に係る業務
 - ア 受付・端末への入力

9 母子家庭及び父子家庭自立支援教育訓練給付金に関する業務

- (1) 新規申請に係る業務
 - ア 事前相談に係る業務

- イ 受付・受給資格の確認（税照会含む）
- ウ 支給決定通知書等の作成
- (2) 対象講座指定に係る業務
 - ア 事前相談に係る業務
 - イ 受付・指定通知書の作成
- (3) 給付金の支払に係る業務
 - ア 受付・支給決定通知書等の作成
 - イ 支払に関する書類の作成
- (4) 補助金申請等の資料作成に係る業務
 - ア 補助金申請の各種様式に係る資料の作成補助
 - イ 実績報告の各種様式に係る資料の作成補助
 - ウ その他必要資料の作成

10 母子家庭及び父子家庭高等職業訓練促進給付金等に関する業務

- (1) 新規申請に係る業務
 - ア 事前相談に係る業務
 - イ 受付・受給資格の確認（税照会含む）
 - ウ 支給決定通知書等の作成
- (2) 年度更新に係る業務
 - ア 年度更新の案内送付
 - イ 受付・支給決定通知書等の作成
- (3) 所得切替に係る業務
 - ア 所得切替の案内送付
 - イ 受付・支給決定通知書等の作成
- (4) 給付金等の支払に係る業務
 - ア 受付・支給決定通知書等の作成
 - イ 修了支援金の申請の案内
 - ウ 支払に関する書類の作成
- (5) 受給資格喪失に係る業務
 - ア 異動等に伴う資格喪失の確認及び支給決定通知書の作成
- (6) 補助金申請等の資料作成に係る業務
 - ア 補助金申請の各種様式に係る資料の作成補助
 - イ 実績報告の各種様式に係る資料の作成補助
 - ウ その他必要資料の作成

11 母子・父子寡婦福祉資金貸付に関する業務

- (1) 新規申請に係る業務
 - ア 事前相談に係る業務
 - イ 新規申請書類の受付及び大阪府への送付
 - ウ 大阪府が決定した通知書の本人等への送付等
 - エ 借用手続関係書類の受付及び大阪府への送付
- (2) 貸付金の支払に関する業務

- ア 請求書の作成及び本人等への送付
- イ 請求書の受付及び大阪府への送付
- (3) 状況確認に係る業務
 - ア 窓口相談及び継続の意思確認等
- (4) 受付件数等報告の資料作成に係る業務
 - ア 受付件数等報告の各種様式に係る資料の作成補助
 - イ その他必要資料の作成