

もりぐち児童クラブ事業入会児童室業務委託仕様書 ～申請受付及び入力支援業務 編～

1 位置づけ

「もりぐち児童クラブ事業入会児童室業務委託仕様書～申請受付及び入力支援業務 編～」(以下「本仕様書」という。)は、「もりぐち児童クラブ事業入会児童室業務委託仕様書」(以下「本編仕様書」という。)の別表1に記載の業務区分のうち、利用申請等の手続き及び利用者負担金の賦課・徴収業務に係る業務(以下「申請受付及び入力支援業務」という)について記載したものであり、本仕様書に記載していない事項については本編仕様書を確認するものとする。

2 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。

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)とする。

なお、条件の変更がある際、本市と事業者で協議して、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)とする。なお、条件の変更がある際、本市と事業者で協議して、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。

3 業務内容

本件の業務内容について下記のとおりとする。

ただし、本市と事業者で協議して、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、想定を大幅に超える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、本市と事業者で協議すること。

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) 業務内容

別表7のとおり

なお、別表7記載の業務のうち、各種申請書等の受付、不備の指摘、問い合わせ対応等、各クラブ室での対応ができる業務については、各クラブ室での対応も行うこと。

(2) その他関連する業務

- 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、業務責任者から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事業者でも対応可能と判断したものについては、事業者で対応すること。

4 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。）を作成することとし、作成にあたっては、下記アからキの方針に沿って行うものとする。

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、指摘又は事業者の判断（事前に本市の確認を受けること）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。

- 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、事業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 事業者内での他自治体における運用経験を活用すること。
- エ 事業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については、本市へ確認を得ること。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 事業者が準備したマニュアル等の著作権は、事業者に帰属するものとする。

5 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、事業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。

6 業務体制

事業者は、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、事業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、申請受付及び入力支援業務に関する業務責任者を常時配置すること。

イ 申請受付及び入力支援業務に関する業務責任者は、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、事業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 申請受付及び入力支援業務に関する業務責任者は、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 「3 業務内容」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。

(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、事業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、全て事業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、本市職員及び守口市児童手当・子ども医療等に係る申請受付及び入力支援業務委託事業者（以下「窓口業務委託事業者」とする）との差別化を図ること。

エ 事業者は、従事者等の退職等による欠員が発生した場合にあっても、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 事業者は、災害等により交通が途絶した場合にあっても、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 事業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。

7 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事業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、原則として事業者が用意すること。

ただし、業務にあたり事業者が用意できない下記端末については、別途、賃貸借契約を締結し、事業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事業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

ノートPC
2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、本市と事業者で協議の上、決定するものとする。

また、機器が更新された場合は、本市と事業者で協議の上、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、必要に応じて事業者に貸与する。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、事業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事業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
- 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 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。）

8 業務報告

- (1) 月次報告

本市と事業者は、月1回の定例会を実施し、本委託事業に係る業務の状況確認・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

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、事業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。

9 届出

事業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。

10 業務の引継ぎ

(1) 事前の引継ぎ

事業者は、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、本市及び窓口業務委託事業者から引継ぎを受けなければならない。この場合において、本市及び窓口業務委託事業者の双方が、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、事業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

事業者は、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。

本市は事業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事業者に修正依頼を行うものとする。

イ 引継ぎ内容の説明

事業者は、引継書の内容について、本市又は次期事業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

事業者は、本市又は次期事業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。

11 本委託事業を受託するにあたっての留意点

- (1) 従事者等については、迅速かつ正確な業務の遂行にあたり必要な人員を、事業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、事業者の確認を求める場合がある。
- (3) 事業者が、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。
- (6) 業務の遂行に当たっては、窓口業務委託事業者等と適宜連携し、柔軟に対応すること。

12 情報セキュリティ

- (1) 個人情報の機密保持については、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）、守口市個人情報保護法施行条例（令和 4 年 12 月 22 日条例第 31 号）の趣旨を踏まえ注意して取扱い、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。

13 再委託の禁止

事業者は、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。

14 第三者等賠償

事業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事業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。

15 臨機の措置

- (1) 事業者は、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、事業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。

16 その他

- (1) 本業務における作業の誤りは、「徴収誤り」や「個人情報流出」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、事業者は、作業の誤りが生じないよう、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) 委託業務の従事者等の監督は事業者が行い、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、事業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、本編仕様書を参照することとし、それでもなお疑義が生じた場合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。

別表 7

業務	作業	事業者	市	システム
(1) 新年度入会に係る事務	資料印刷、配布	○		
	問い合わせ対応(電話・窓口・クラブ室・メール等)	○		
	利用申請に係る情報の市ホームページ・市広報誌への掲載		○	
	オンライン申請出力	○	△	✓
	受付処理、不備等の指摘(クラブ室での受付等も含む)	○		
	事前審査	○		
	申請情報の入力(口座情報含む)	○		✓
	起案処理(入会決定等)	○		✓
	起案チェック、本審査、意思決定		○	
	入会決定書等一式の送付	○		
(2) 随時入会に係る事務	資料印刷、配布	○		
	問い合わせ対応(電話・窓口・クラブ室・メール等)	○		
	利用申請に係る情報の市ホームページ・市広報誌への掲載		○	
	オンライン申請出力	○	△	✓
	受付処理、不備等の指摘(クラブ室での受付等も含む)	○		
	事前審査	○		
	申請情報の入力(口座情報含む)	○		✓
	起案処理(入会決定等)	○		✓
	起案チェック、本審査、意思決定		○	
	入会決定書等一式の送付	○		
(3) 減免申請に係る事務	問い合わせ対応(電話・窓口・クラブ室・メール等)	○		
	オンライン申請出力	○	△	✓
	受付処理、不備等の指摘(クラブ室での受付等も含む)	○		
	事前審査、児童出欠確認	○		
	申請情報の入力	○		✓
	起案処理(減免決定)	○		✓
	起案チェック、意思決定		○	
減免決定書等一式の送付	○			

業務	作業	事業者	市	システム
(4) 還付に係る事務	問い合わせ対応(電話・窓口・クラブ室・メール等)	○		
	受付処理、不備等の指摘(クラブ室での受付等も含む)	○		
	EB データ (還付データ) csv 作成	○		
	EB データ (還付データ) 取り込み・処理		○	✓
	戻出命令処理	○		✓
	戻出命令チェック、意思決定		○	
	起案処理 (還付の通知)	○		✓
	起案チェック、意思決定		○	
	還付決定通知等一式の送付	○		
還付情報の入力	○		✓	
(5) 充当に係る事務	問い合わせ対応(電話・窓口・クラブ室・メール等)	○		
	受付処理、不備等の指摘(クラブ室での受付等も含む)	○		
	起案処理 (充当の通知)	○		✓
	起案チェック、意思決定		○	
	充当通知等一式の送付	○		
充当情報の入力	○		✓	
(6) その他入会、退会に関する事務	求職事由の者の管理、就労証明書提出の催促	○		
	利用中止、退会の連絡、起案処理 (退会の通知)	○		✓
	起案チェック、意思決定		○	
	長期休業期間のみの利用者の管理	○		
	長期欠席者の管理	○		
	長期欠席者への退会の連絡、起案処理 (退会の通知)	○		✓
起案チェック、意思決定		○		
(7) 各種変更利用申請書兼届出書に係る事務	問い合わせ対応(電話・窓口・クラブ室・メール等)	○		
	受付処理、不備等の指摘	○		
	收受、起案処理 (各種通知)	○		✓
	申請情報の入力	○		✓

業務	作業	事業者	市	システム
(8) 一時利用申請に係る事務	問い合わせ対応(電話・窓口・クラブ室・メール等)	○		
	受付処理、不備等の指摘	○		
	事前審査、児童出欠確認	○		
	申請情報の入力	○		✓
	起案処理(納付の通知)	○		✓
	起案チェック、意思決定		○	
	納付の通知、納付書等一式の送付	○		
(9) 負担金管理に係る事務	問い合わせ対応(電話・窓口・クラブ室・メール等)(納付相談の取り次ぎ含む)	○		
	納付勧奨(電話連絡含む)	○		
	納付相談		○	
	起案処理(督促、催告書等)	○		✓
	起案チェック、意思決定		○	
	督促、催告書、納付書の発行・送付	○		
	児童手当申出徴収データの作成、送付	○		
申出書(児童手当等からの徴収)のデータ集約・管理	○			
(10) その他付帯する業務	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)	○		
	各種申請書等の印刷・在庫管理業務	○		
	支出命令書等の作成補助業務	○		
	ワラソ申請に係るシステムのメンテナンス、改修、管理		○	
	制度改正等に係る打合せ		○	
	システム業者との調整、システム改修打合せ		○	
	教育委員会、学校等の関係機関との調整、打合せ		○	