

児童手当・医療助成事務関連業務委託

仕 様 書 (案)

墨田区子ども・子育て支援部 子育て支援課

1. 件名

墨田区児童手当・医療助成事務関連業務委託

2. 履行場所

墨田区役所内指定場所(東京都墨田区吾妻橋一丁目23番20号)

3. 履行日時

墨田区役所窓口開庁時間(以下のとおり)とする。

- ・平日:午前8時30分から午後5時15分まで(第一及び第三水曜日は除く)
 - ・各月第二日曜日:午前8時30分から午後5時15分まで
 - ・第一及び第三水曜日:午前8時30分から午後7時15分まで
- ただし、区民対応等で時間外勤務となる場合がある。

4. 契約形態及び履行期間

契約形態:「業務委託契約」(以下「業務委託」という)を締結

期間:令和9年10月1日 ~ 令和10年3月31日

5. 委託の範囲

①児童手当(特例給付含む)、子ども医療費助成、児童扶養手当、児童育成手当、ひとり親家庭等医療費助成、特別児童扶養手当に係る次の業務

- ・窓口受付業務
- ・データ入力業務
- ・審査補助業務(職務権限を有する職員が実施する法令等に定められた決定行為を伴う審査業務は行わない)
- ・各種資格、証明書等発行業務
- ・通知等発送及び発送前の各種業務
- ・付帯サービスに関する業務(児童扶養手当のみ)

本業務にかかる区民からの電話対応業務。なお受電に伴う折り返し架電が必要な場合は、その業務も実施するものとする。

②データ入力業務

①に含まれない関連する付随業務のデータについて、その入力にかかわる業務。詳

細については、『第2 詳細仕様書』に定める内容とする。

③案内業務

窓口に来庁する区民に対し、手続が円滑に行われるよう、窓口前のフロアについてその案内を以下のとおり実施する。

- ・フロア案内
- ・必要書類記載補助
- ・本庁舎内他課窓口案内

④電話対応業務

①に含まれない課内の受電について、その一次対応を実施する。

なお、①含まれない問い合わせ及び職員の権限をもって回答が必要な内容については、その受電を職員に引き継ぐ。

6. 業務委託料の支払い

業務委託料は、契約期間内の年度ごとの総額に対し、契約金額を履行月数で除した額を月額単価とし、契約期間各年において以下の期間の合算についてその合計額を支払うものとする。

各年10月、11月、12月分を翌1月末日支払い

各年1月、2月、3月分を翌4月末日支払い

各年4月、5月、6月分を翌7月末日支払い

各年7月、8月、9月分を翌10月末日支払い

なお、受託者は毎月末日をもって当該月分の業務を完了し、翌月5日までに業務実績報告書等、区が定める書面を添えて請求書を提出することとする。

7. 業務遂行体制・人員配置

業務委託の履行に必要な知識又は、同種業務の受託実績を有する人員を1名以上配置すること。もしくは、受託者はその知識実績の保有に類する知識を取得するための研修等を実施した、あるいは過去の業務経験からその知識実績を有するに近い従事者を配置すること。

人員配置数については、仕様に定める業務範囲及び業務量を安全かつ確実に履行するために必要な数について、常に適正な人員数を維持し、欠員が生じた場合は直ちに補充すること。

8. 責任者の配置

(1) 業務委託を管理する者として管理責任者及び業務責任者を配置すること。

管理責任者又は業務責任者を変更する場合は、事前に区に報告のうえ、引き継ぎ計画を区に提出すること。

(2)管理責任者は本業務全体をとりまとめ、区との調整を実施する。

(3)業務責任者は本業務の指揮命令、現場のとりまとめ、日次の業務について疑義が生じた場合、区と協議を行う。

9. 従事者の資質向上・研修

従事者に対し、仕様に定めるすべての業務に対し、その品質、納期、区民へのサービス、待遇、個人情報保護、情報セキュリティ、及び最新の制度改正内容に関する研修を、業務開始後直ちに(若しくは業務履行開始前に)実施し、フォローアップ研修を年2回以上実施すること

なお、研修の実施計画については、事業履行開始前に年に1回その計画書を区に提出すること。

10. 設備・備品・消耗品の負担

項目	墨田区負担	事業者負担	必要数
事務スペース (電話スペース含む)	○		別紙 レイアウト
作業デスク	○		2台
椅子	○		8脚
基幹システム端末	○		8台
複合機	○		1台
電話機	○		5台
その他業務に必要な端末	○		3台
業務用事務用品(消耗品)		○	適量
受託者使用のパソコン		○	数台
受託従事者名札		○	配置人数分
受託者過失による再発行 再発送費用		○	発生時生ずる 金額(日常の業 務で発生する 程度の軽微な ものを除く。)

※上記に該当しない区分、項目が発生した場合は、区と事業者で協議し決定する。

11. 情報セキュリティ・個人情報の保護

受託者は、プライバシーマーク及びISMS(ISO27001)の認証を有効に継続していなけ

ればならない。また、認証制度の変更に伴い、その取得継続に必要な認証が生じた場合には、それを取得するものとする。

12. 守秘義務

受託者及び従事者は、本事業の業務上知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。本義務は、本契約終了後及び従事者の退職後も継続するものとする。事業者は、上記についてその内容を証する書面を提出することとする。

13. 成果物

業務委託について、その業務内容を証するため、以下の成果物を提出すること。区はその内容について点検し、修正、改善及び承認を実施する。

- ・業務月報
- ・年度実績報告書
- ・業務改善提案書
- ・その他、区と受託者が協議して決定する書面

14. 定例会

受託者は月1回以上の定例連絡会議の開催を実施すること。

15. 検査・確認

区は履行状況について、随時立入調査、関係書類の検査を行うことができる。受託者は区の実施について誠意をもって対応することとする。

16. 業務の継続性・引継ぎ

受託者は、本事業の委託期間終了の3ヶ月前までに詳細な「業務引継計画書」を提出し、誠実に引継ぎを行うこと。なお業務引継計画書に記載される内容について、その権利関係は区が有するものとする。

17. 事故報告・緊急時対応

個人情報情報の漏洩、システム障害等が発生した際は、受託者は区に対し30分以内に第一報を入れ、速やかに書面報告すること。

またその後の原状回復に向けた対応についても、書面で経過及び結果を報告し、再発防止に向けた改善報告書を提出すること。

18. 著作権等の帰属

作成された報告書、データ等の著作権は墨田区に帰属する。

作成物には、以下が含まれるものとする。

- ・業務一覧
- ・業務手順書
- ・業務フロー
- ・仕様に定める業務報告書
- ・業務改善書
- ・各種事象に対する報告書
- ・その他区と受託者で協議し決定するもの

19. 疑義の決定

本事業履行に伴い疑義が生じた事項については、区と受託者が協議し、その決定に従う。