

箕面市総合窓口等業務委託にかかる仕様書

1. 業務名称

子ども総合窓口業務

2. 委託期間と全体スケジュール

(1) 委託期間

契約締結日から令和7年(2025年)9月30日までとする。

(2) 全体スケジュール

- ① 契約締結日から令和2年(2020年)9月30日までの期間は、委託業務の準備期間とする。
- ② 令和2年(2020年)10月1日から令和7年(2025年)9月30日までの期間は、委託業務の実施期間とする。

3. 委託業務日及び委託業務時間

(1) 委託業務日

日曜日、年末年始(12月29日から翌年1月3日)、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、月曜日から土曜日とする。(祝日である土曜日は業務を要しない。)

(2) 委託業務時間

- ① 原則として、午前8時45分から午後5時15分までとする。
- ② 上記業務時間以外に業務を実施する場合は、あらかじめ発注者と協議するものとする。

4. 委託場所

箕面市役所本館、別館2階(箕面市西小路四丁目地内)

5. 委託料の請求

- ① 受注者は、この契約書に規定する業務委託料の請求をするときは、60回を限度として請求することができる。この場合、業務委託料の年度割額を各年度の月数(1月未満の月は1月とし、準備期間の月数は含まない。)で均等割にし、各回の請求分は、その回の請求月数に均等割額を乗じた額を当該請求に係る業務の最終日の属する月の翌月以降に発注者に請求する。なお、均等割で生じた端数は、初回に加えて発注者に請求するものとする。
- ② 準備期間に係る費用については、委託契約金額に含むものとする。
- ③ 受注者は、委託期間の定めに関わらず、本仕様書2(2)②の委託業務の実施日に、受注者の責任により適切に業務を開始できない場合は、準備期間に係る業務委託料を発注者に請求できないものとする。

6. 委託業務の内容

委託業務の内容は、次のとおりとする。業務量については、直近1年間の1日平均

の来庁者数と、年間の対応件数集計を参考にすること。

なお、委託業務の内容が、委託業務一覧表の見込と異なった場合並びに制度変更及び手順変更等があった場合においては、業務委託料の範囲内で、発注者受注者協議の上、その内容を変更するものとする。

【1】 業務

子ども総合窓口（平日4ブース、土曜2ブース、受発信可能な電話2台）の運営。

※ブースについては、昼食・休憩時等に1ブース休止することを認めるが、原則として2ブース同時に休止することは認めない。

【2】 対象業務

- (1) 教育・保育施設の入所・保育料
- (2) 施設等利用給付認定の各種申請
- (3) 保育士確保対策に係る補助金
- (4) 児童手当・児童扶養手当・特別児童扶養手当の各種申請
- (5) 学童保育の入退室及び保育料に係る各種申請
- (6) 医療費助成（子ども・ひとり親家庭）
- (7) まごころ応援カードの発行・ヘルプマークの配布

【3】 業務範囲

- (1) 子ども総合窓口における窓口対応業務
 - a 制度の概要及びスケジュールの案内
 - b 手続及び必要書類の案内
 - c 申請受理状況の確認
 - d 納入・支払状況の確認
 - e 申請の受付
 - f 申請書類の確認
 - g その他窓口での問い合わせ全般
- (2) 子ども総合窓口における電話対応業務
 - a 制度の概要及びスケジュールの案内
 - b 手続及び必要書類の案内
 - c 申請受理状況の確認
 - d 納入・支払状況の確認
 - e 不備書類及び未納料金の連絡
 - f 自主納付の呼びかけ
 - g その他電話での問い合わせ全般
- (3) 申請書整理・データ入力等業務
 - a 申請書類の封筒開封及び受付
 - b 申請書類の確認
 - c 不備書類の請求処理
 - d データ入力
 - e 通知等の印刷、封入及び発送

- f 申請書類のファイリング
 - g 申請書類等の印刷
 - (4) 委託業務に関する調整業務
 - a 本市が指定する担当者との業務打ち合わせ
- ※その他業務の履行に伴い、本市が打ち合わせが必要と判断した場合は本市が指定する担当者と業務打ち合わせを行うこと。

【4】その他

- (1) 作業日程の管理、作業進捗の管理及び報告（定例会の毎月開催）
- (2) 始業時における準備作業（機器始業点検、システム起動、職場環境点検）
- (3) 終業時の管理（機器終業点検、システム終了、職場環境点検、不要文書廃棄）
- (4) 日常業務に付随する各種書類の点検保管
- (5) 業務マニュアル（電子化したもの）の作成
- (6) 業務研修への参加
- (7) 職員短期派遣研修業務（行政職員の研修機会として、1年に1回1～2人程度の受け入れ。期間、人数などについては、発注者受注者協議のうえ定める。）
- (8) マイナポータルの操作補助及び、それに伴う関連作業（FAQ作成等）
- (9) マイナンバー制度（マイナポータル）に係る作業等

7. 業務用機材及び消耗品の負担区分

委託業務に必要なとなる機材及び消耗品のうち、次のものについては発注者の負担とする。

なお、受注者は発注者が負担するものを使用又は利用をする場合は、善良なる管理者の注意義務をもってするものとし、それらを故意又は過失により破損、損傷等させた場合には、受注者の負担により補修又は損害賠償を行うものとする。

- ① データ入力・出力装置
- ② データ入力・出力装置に付随する消耗品及び使用する用紙類
- ③ 帳票類保存バインダー、ロッカー
- ④ 机、椅子、カウンター
- ⑤ 発信・受信が可能な電話
- ⑥ コピー機
- ⑦ 私物用ロッカー

8. 委託業務の履行等

受注者は、委託業務の履行にあたり、次の事項を遵守し、委託業務の進捗管理を徹底し、遅滞なく委託業務を実施しなければならない。

(1) 基本的事項

- ① 委託業務の履行に支障が生じないよう、適切な人員数を配置し、委託業務を開始後、直ちに委託業務を適正に履行できる体制を整えること。
- ② 開庁時間内に受付をした委託業務は、原則として当日中に処理すること。
- ③ 各月の開始2開庁日前までに、当該月の「履行予定表」を提出すること。なお、「履行予定表」の内容に変更が生じる場合は、事前に発注者に通知すること。

- ④ 委託業務の履行内容は、毎月の委託業務完了後「業務完了報告書」を作成し、発注者に報告すること。また、日々の業務内容において、発注者より確認した場合は、その内容について報告すること。
- ⑤ 委託業務従事者（以下「業務従事者」という。）の休暇等に際しては、委託業務に支障が生じないよう、適切な措置を講ずること。
- ⑥ 「業務従事者にかかる一覧」及び「現場責任者及び主任者の経歴書等の資料」並びに個人情報保護等に規定する誓約書の写しは、委託業務を開始する1週間前までに発注者に提出すること。なお提出後、業務従事者に変更がある場合は、上記関係書類を当該業務従事者が委託業務に従事するまでに提出すること。

(2) 業務従事者に関する事項

- ① 委託業務の実施にあたり、現場において、委託業務を統括し、全ての業務従事者を指揮監督する現場責任者を業務従事者の中から1名定め、「現場責任者届」を発注者に提出すること。なお、委託業務の履行に支障がない場合は、本仕様書8(2)②の主任者と兼任できるものとする。
- ② 業務を掌握し、他の業務従事者を指揮監督する主任者を業務従事者の中から2名定め、「主任者届」を発注者に提出すること。
- ③ 「現場責任者届」と「主任者届」は、委託業務を開始する1週間前までに、発注者に提出すること。
- ④ 現場責任者及び主任者は、現場における発注者との連絡調整を担うものとする。
- ⑤ 業務時間中、現場責任者又は主任者を必ず従事させること。
- ⑥ 業務従事者には、受注者の負担により、必要の都度、委託業務の遂行に必要な知識の習得や接遇・人権等の研修を実施すること。また、業務従事者に交代が生じる場合においては、受注者の負担により、あらかじめ委託業務の遂行に必要な知識の習得や接遇・人権等の研修を済ませたうえで、交代させること。

(3) 業務従事者の条件に関する事項

- ① 現場責任者及び主任者は、個人情報扱う官公庁または民間企業等において、窓口での受付業務の経験を1年以上有し、かつ、本仕様書8(2)①又は②の役割が適正に実施できる経験等を有していること。
- ② 業務従事者は、官公庁または民間企業等において受付業務等の経験を有していること。
- ③ 業務従事者は、パソコンの操作経験（エクセル・ワードを含む）があり、業務システム等への入力・照会業務に支障が生じない程度の能力を有していること。
- ④ 業務時間中、業務従事者のうち1名以上は、窓口における英語での受付等の対応能力（英語による日常会話程度の能力）を有していること。

(4) 繁忙対策に関する事項

8月及び11月から12月の窓口の混雑が予想される土曜日について、繁忙対策を講じること。（8月の土曜日のうち3回、11月から12月の土曜日のうち3回対策を講じることとし、詳細な日程及びブースの数については発注者と協議の上、決定するものとする。）

(5) 服務規律に関する事項

- ① 委託業務の履行にあたっては、来庁者に対する接遇に細心の注意を払い、市役所に対するイメージの向上につながるよう努めること。

- ② 委託業務の履行中、業務従事者に名札を着用させること。
- ③ 委託業務の履行に際し、秩序及び風紀の維持に責任を負い、関係法令を遵守し、秩序のある委託業務の履行に努め、発注者の信用を維持し、発注者及び来庁者に迷惑を及ぼさないよう努めること。

(6) 委託業務の引継に関する事項

- ① 受注者は、委託業務が適正かつ円滑に実施できるよう、委託業務の準備期間中に、予定する業務従事者に、発注者及び前委託業務契約者から委託業務の引継を受け、委託業務の開始時に混乱が生じないようにすること。なお、委託業務の引継に要する費用は、受注者が負担すること。
- ② 契約期間満了又は契約の解除により契約が終了する場合は、業務の引継が円滑に遂行できるよう、次の委託業務契約者に対して適切な引継を行うこと。なお、委託業務の引継に要する費用（但し、業務時間内において、受注者が引継を行う者として負担すべき費用に限る。）は、受注者が負担すること。

9. 業務従事者の交替

発注者は、業務従事者が次のいずれかの状況にあり、委託業務の執行にあたり、適正を欠くと判断した場合は、受注者にその理由を示し、交替を求めることができる。なお、交替にかかる費用は受注者の負担とする。

- ① 委託業務に必要な要件を著しく欠いている場合
- ② 正当な理由なく委託業務を著しく遅延し、または委託業務に着手しない場合
- ③ 委託業務の執行状況に著しく誠意を欠くと認められる場合
- ④ 委託業務の執行に専念していないと認められる場合

10. 委託業務にかかる事前準備

受注者は、委託業務を実施する最初の日までに以下の準備を行い、委託期間の実施後、業務従事者により委託業務が適正かつ円滑に実施できるようにすること。

また、委託業務の準備期間中において業務従事予定者の研修のために必要がある場合、受注者の指定する者は、業務従事者が使用する業務マニュアル（以下「従事者用業務マニュアル」という。）及び業務用機材を使用することができる。この場合、受注者は、本仕様書8（1）⑥に準じた関係書類を提出し、同8（5）及び11を遵守すること。

- ① 委託業務の内容を詳細に把握し、業務従事者の配置計画等の委託業務の運営に必要な計画を立てること。
- ② 業務マニュアル及び発注者や前委託業務契約者からのヒアリング等により、委託業務を実施する最初の日には、業務従事者が自立的、安定的に委託業務ができるよう、業務マニュアルを精査・充実させ、従事者用業務マニュアルを作成し、電子データ化すること。
- ③ 従事者用業務マニュアルは、その内容を検証したうえで、委託業務を実施する最初の日の前月の末日までに作成し、発注者に提出すること。また、制度変更により委託業務の内容に変更が生じた場合は、速やかに、電子データ化した当該マニュアルを更新すること。なお、当該マニュアルは、発注者に帰属するものとする。

1 1. 個人情報の保護等

受注者は、委託業務を履行するにあたり、個人情報等を保護するため、以下の事項を遵守するものとする。

(1) 目的外使用及び第三者への提供の禁止に関する事項

- ① 委託業務を履行するにあたり、知り得た個人情報、発注者に関する事実、資料、情報資産及び各種ソフトウェアの一切について、契約を履行する目的以外に利用又は使用をしないこと。また、これらを機密として保持し、事前に発注者の承諾を得ることなく、第三者に開示又は漏洩をしないこと。
- ② 業務従事者に前記①の義務を厳守させるため、就業規則又は契約書に機密保持義務を明記する等必要な措置をとること。
- ③ 前記①及び②の規定を業務従事者に徹底し、機密漏洩の可能性を事前に排除するため、業務従事者に対して、次の各号その他発注者が指示する事項を遵守させること。
 - i. あらかじめ発注者が指定した場所以外に立ち入らないこと。
 - ii. 発注者の許可なく、不要な物を履行場所に持ち込まないこと。
 - iii. 発注者の所管する備品、書類その他一切の物を許可なく持ち出し、複写又は複製をしないこと。
- ④ 業務従事者に対し、発注者の機密を保持することの重要性を認識させ、故意又は過失による情報漏洩の防止を徹底させるため、あらゆる機会を通じ、絶えず教育し、訓練すること。

(2) 情報資産の複写又は複製の制限に関する事項

受注者及び業務従事者は、発注者の承諾なしに入出力データ、磁気ファイル、ドキュメント等の複写又は複製をしないこと。

(3) 法令等の遵守及び研修に関する事項

- ① 受注者及び業務従事者は、委託業務の遂行にあたり、「個人情報の保護に関する法律」及び「箕面市個人情報保護条例」等の関係法令等を遵守すること。
- ② 業務従事者に対して、この仕様書の内容及び個人情報の保護に関する法令等を熟知させ、個人情報保護等に関する研修を随時実施し、公正かつ厳正な委託業務の遂行に努めること。なお、研修の実施内容について、その都度「研修実施結果報告書」を作成し、発注者に提出すること。

(4) 誓約書等の提出に関する事項

- ① 受注者は、発注者に対し、秘密の保持に関する誓約書を提出すること。
- ② 受注者は、発注者に対し、業務従事者から個人情報の保護についての誓約書を徴収し、写しを提出すること。また、業務従事者に変更があった場合も同様に提出すること。

1 2. 休日開庁及び開庁時間延長時の対応

この契約期間中、発注者が委託業務日以外の日及び委託業務時間以外の時間に委託業務の実施を申し出た場合は、本仕様書3の規定に関わらず、受注者は、業務従事者の勤務日を振替し、または勤務時間をずらす等、この契約の範囲内で、委託業務が円滑に実施できるよう対応するものとする。

13. その他事項

この仕様書は、委託業務を遂行するにあたり、必要な事項を明示したものであるが、当該仕様書に記載のない事項についても、委託業務の内容を遂行するために必要と認められる事項については、発注者受注者が誠意をもって協議し、委託業務の目的達成のため、最大限の努力をするものとする。