

荒川区児童手当等業務委託に係る仕様書

1 目的

本区の児童手当等業務について、民間事業者が有する専門性・ノウハウを活用し、区民サービスの向上や安定的で効率的な運営を図ることを目的とする。

2 件名

荒川区児童手当等業務委託

3 委託期間

履行期間 令和9年4月1日から令和12年3月31日まで（長期継続契約）

適用期間 令和9年4月1日から令和10年3月31日まで

4 業務の概要

業務の概要は次のとおりとする。

(1) 児童手当・子ども医療費助成等事務

① 児童手当事務

- ・ 各種申請（オンライン申請を含む。）書の確認、不備書類の督促、消滅日・受給状況等を区市町村に電話等で確認、入力、入力のチェック（住民登録外データの作成、修正、張替処理を含む）、配偶者公務員の重複調査、マイナンバーによる照会対象者作成（所得、住記、被用区分）
- ・ 郵送による申請書等発送・受付・処理
- ・ 8号様式、DV様式の作成、処理、起案準備
- ・ 施設入所、退所者の必要手続（都通知等）
- ・ 月次処理（住記異動の確認・処理、現況判定、年齢到達、消滅、差止、各種通知、未申請者への勧奨通知作成）
- ・ 月次処理後の必要手続、起案準備、通知発送
- ・ 年齢到達による更新、資格喪失（3月）
- ・ 支給計算処理、振込処理、支給記録の作成
- ・ 支給計算処理前の必要手続（差止者、保留者、税更正等）
- ・ 保育料、学童クラブ等児童手当から徴収する対象者のチェック・入力・資料作成、起案準備
- ・ 振込不能分の必要手続
- ・ 支給証明書の発行
- ・ 伝票関係
- ・ 口座情報の確認、変更、入力処理
- ・ 未支払い請求に関すること

- ・ 申請書等のファイリング及び引抜、整理
- ・ 現況届等発送準備（引抜き対象者の管理及び処理、届出書出力・加工処理、印刷、封入封緘、発送）
- ・ 現況届等受付事務（窓口・郵送分の開封）、仕分け、書類整理、電話対応
- ・ 入力後の現況届等の整理
- ・ 現況届の確認、入力
- ・ 現況届の入力のチェック
- ・ 現況届等に伴う不備の案内、督促（対象者抽出、チェック、通知作成・発送）
- ・ 現況審査認定業務（対象者抽出、通知・封入書類印刷、業者引き渡しリスト作成、引き抜き対象者リスト作成処理）
- ・ 現況未提出者差止バッジ（通知印刷、封入封緘、発送）
- ・ 現況審査結果通知の発送（年1回）
- ・ 現況届の再送（対象者抽出、チェック、通知作成・発送）
- ・ 現況届に伴う受給者変更の案内、督促（同上）
- ・ 現況届に伴う時効のお知らせ（同上）
- ・ 年齢到達者勧奨通知準備（バッジ、届出書出力・加工処理、印刷、封入封緘、発送、受付事務）

② 乳幼児・子ども・高校生等医療費助成事務

- ・ 各種申請書（オンライン申請を含む）の内容を精査、不備書類の督促、システム入力・チェック
- ・ 申請書（写）の保健所送付
- ・ 受給者証の発行、確認、郵送
- ・ 「乳幼児・子ども・高校生等医療費支給申請書」計算・入力・確認・支払準備
- ・ 接骨院、整骨院等から提出された医療費請求書・明細書の確認・支払準備・支払決定通知書等の封入、封緘、発送
- ・ 現物給付請求情報の取込処理、エラーチェック・確認・返戻処理、過誤調整
- ・ 高額療養費・附加給付金の確認・処理
- ・ 受給者証年度更新処理（9月）、引抜き等対象者の管理及び処理、発送
- ・ 年齢到達による更新・資格喪失処理（3月）、引抜き等対象者の管理及び処理、発送
- ・ 保険調査、変更処理、案内作成・発送
- ・ 職権喪失処理
- ・ 住民基本台帳確認リスト・生活保護受給者リスト処理、保護者変更案内作成・発送
- ・ 申請書等のファイリング、整理

- ・ 各種受付件数の集計
- ・ 現金給付及び柔道整復委任払分の国保統計表作成
- ・ 認定・再交付・喪失・医療費支払いの起案準備(月次)
- ・ 都交付金関係の統計事務(対象者数・通院日数の管理等)

③ 受付業務

- ・ 子育て支援課子育て給付係の窓口業務(乳幼児・子ども・高校生等医療費及び児童手当に関する申請受付、受給者証の発行、諸手続の説明、受付処理簿の作成・チェック、各種パンフレット・冊子配付、出生通知票ハガキの回収・送付、他課係への案内、及びひとり親手当等申請の引継等)
- ・ 電話対応
- ・ 申請勧奨者のチェック及び通知作成・発送
- ・ 各種申請書・パンフレット等の印刷・取り寄せ、書類整理、受付印押印

④ 児童育成手当、児童扶養手当、ひとり親家庭等医療費助成、特別児童扶養手当

ア 児童育成手当

- ・ 現況届発送準備(各種印刷、ラベル貼付、封入、封緘)
- ・ 現況届受付事務(窓口、郵送分の開封、オンライン分の整理)、仕分け、書類整理
- ・ 現況届認定、消滅通知発送準備(各種印刷、封入、封緘)
- ・ 年齢到達による額改定、消滅通知発送準備(封入、封緘)

イ 児童扶養手当

- ・ 現況届発送準備(各種印刷、ラベル貼付、封入、封緘)
- ・ 現況届受付事務(窓口、郵送分の開封、オンライン分の整理)、仕分け、書類整理
- ・ 現況審査結果通知の発送準備(各種印刷、封入、封緘)
- ・ 入力後の現況届等の整理
- ・ 一部支給停止適用除外届の発送準備(各種印刷、封入、封緘)
- ・ 一部支給停止適用除外届受付事務(窓口・郵送分の開封、オンライン分の整理)、仕分け、書類整理

ウ ひとり親家庭医療費助成

- ・ 現況届に関する事務(窓口、仕分け、書類整理)
- ・ 受給者証更新発送準備(各種印刷、封入)

エ 特別児童扶養手当

- ・ 現況届発送準備(ラベル貼付、封入、封緘)
- ・ 現況届受付(窓口・郵送分の開封、仕分け、書類整理)

(2) 認可保育園等事務（公立幼稚園に係る事務を除く。）

① 認可保育園事務

ア 支給認定業務（オンライン申請を含む。）

- ・新規認定に係る申請書の入力、入力チェック及び支給認定証の発行、封入、封緘、発送
- ・変更認定に係る申請書の入力、入力チェック
- ・3号認定から2号認定変更者に係る支給認定証の封入、封緘、発送
- ・申請書類の仕分け・保管

イ 現況確認事務（オンライン申請を含む。）

- ・現況届等発送準備(発行、分類、発送)
- ・現況届の整理、キャビネット振り分け

ウ 新規入園申込受付業務（オンライン申請を含む。）

- ・入園等申込受付簿等入力
- ・申込情報(世帯情報、保護者情報、指数等)の入力(受託申込を含む。)、入力のチェック
- ・各種送付物印刷、封入、封緘、発送準備

エ 保育料収納管理等業務

- ・収入通知者システム入力
- ・口座振替依頼書内容システム入力
- ・納入通知書等の印刷(例月分、突発的な事由による一括印刷分)
- ・納入通知書、保育料更新決定通知書の封入、封緘、発送準備
- ・督促状作成のバッチ処理、封入、封緘、発送準備

オ 各種書類(児童一覧表、延長保育リスト等)整理・封入・封緘業務

カ 乳児等通園支援事業(こども誰でも通園制度)認定業務

- ・電話・窓口における問合せ対応
- ・申請受付
- ・申請内容の不備等確認
- ・認定可能か確認
- ・こども誰でも通園制度総合支援システムへの入力
- ・認定管理簿の更新
- ・月次での住民登録有無、保育認定有無の確認及び抹消入力

② 私立幼稚園等保護者補助金支給事務

ア 認定申請に係る書類及び各種送付物の送付

- ・書類の封入・封緘、各園(個人申請者には自宅)へ発送

イ 認定申請に係る申請書等の収受、確認、登録

- ・提出された書類不備等がないかの確認
- ・申請書類の整理
- ・新制度システムへの登録及び確認（新入園児分、認定変更園児分）
- ・私立幼稚園システムへの登録及び確認（新入園児分）
- ・認定通知の発行・送付（新入園児分、認定変更園児分）
- ・現況調査、満 3 歳児認定変更手続きの送付
- ウ 入園料・保育料・給食費・預かり保育料補助金申請書類の送付
 - ・申請書類の封入・封緘、各園（個人申請者及び卒園児等は自宅）へ発送
- エ 入園料・保育料・給食費・預かり保育料補助金決定通知書類の送付
 - ・私立幼稚園システムへの交付決定額の入力（給食費・預かり保育料補助金分）
 - ・補助金振込先データ等の確認
 - ・決定通知書類の封入・封緘、各園（個人申請者及び卒園児等は自宅）へ発送

③ベビーシッター利用支援事業（一時預かり利用支援）事務

- ・窓口業務（申請受付（オンライン申請を含む）、諸手続の説明、チェック等）
- ・電話対応
- ・申請書の内容を確認（申請者から提出された利用明細書の確認等）不備書類の督促、入力、入力のチェック、起案準備
- ・不滞納要件該当調査資料作成および該当者への連絡等対応
- ・受付件数の集計（窓口、郵送、オンライン申請別 受電の件数及び主な問合せ内容等）
- ・交付決定通知、確定通知封入・封緘送付
- ・振込不能分の必要手続
- ・申請書等のファイリング整理

④施設等利用給付及び認証保育所等保育料補助金支給事務

- ・入力業務（保護者及び対象児童の情報、保育料施設情報等）
- ・入力のチェック
- ・申請書等の確認及びファイリング整理

(3) 学童クラブ及び放課後子ども教室（にこにこすくーる）事務

①学童クラブ申請事務

- ・新入生保護者向け資料の印刷及び封入封緘
- ・学童クラブ申請書類及び広報ポスターの印刷及び封入封緘（※学童クラブ・区関係各課及び区施設ごと）

②学童クラブ利用承認事務

- ・申請資格(住民記録等)の確認
- ・学童クラブシステムへの入力・確認(退会者、新規入会者及び口座情報)
- ・学童クラブ承認通知等書類の印刷及び封入封緘
- ・学童クラブ利用例月処理(退会・登録内容変更等)
- ・学童クラブ入退会等入力票のファイリング
- ・学童クラブ保育料口座振替依頼書のファイリング

③学童クラブ保育料減免事務

- ・減免条件に係る税情報画面の印刷
- ・減免事務に係る申請書の集約・分類
- ・減免事務にかかるシステム入力(税情報、きょうだい関係等)
- ・減免通知書の印刷及び封入封緘

④放課後子ども教室(にこにこすくーる) 事務

- ・新入生保護者向け資料の印刷及び封入封緘

⑤学童クラブ及び放課後子ども教室(にこにこすくーる) スポーツ安全保険の加入事務

- ・学童クラブ及び放課後子ども教室(にこにこすくーる) 利用児童のスポーツ安全保険のインターネット加入に係る一覧表の抽出、団体員名簿の作成、加入人数の把握
- ・スポーツ安全保険インターネット加入入力・確認・加入依頼番号の取得に伴う請求書印刷

(4) 産後ケア事業等事務

① 産後ケア事業事務

ア 申請受付等事務

- ・申請書(オンライン申請・窓口・郵送申請)の確認、入力、RPA 入力のチェック
- ・決定通知書作成、起案準備
- ・決定通知書発送
- ・区民からの問い合わせ対応

イ 支払事務

- ・請求書(窓口・郵送)の確認
- ・請求書の不備・誤り等の連絡、請求書取り直し
- ・受付簿・利用者数・金額等のデータ入力

② ツインズサポート事業事務

ア タクシー補助事務

- ・ 申請書(窓口・郵送申請)の確認、不備などあれば電話連絡
- ・ データ入力
- ・ 決定通知書作成、発送
- ・ 区民からの問い合わせ対応

イ 産前・産後ヘルパー派遣事業

- ・ 請求書(窓口・郵送)の確認
- ・ 請求書の不備・誤り等の連絡、請求書取り直し
- ・ 受付簿のデータ入力

③ 子どもの居場所づくり事業、子ども食堂及び子育て交流サロン事業費補助金 実績報告事務

- ・ 実績報告書の受付・チェック
- ・ 実績報告書に添付されている領収書等のデータ入力
- ・ 実績報告書類一式のデータ取り込み、データ整理

5 業務処理体制等

- (1) 受託者は、業務の実施にあたっては、関係法令等を遵守し善良な受託者として本仕様書に基づき、業務を円滑かつ誠実に遂行すること。
- (2) 受託者は、区の信用を失墜する行為を行ってはならない。
- (3) 受託者は、区の指定した管理区域内で業務を行うこと。
- (4) 受託者は、業務責任者、副業務責任者(以下、「業務責任者等」という。)を常駐させ、従事者および受託事業の管理監督を行うこと。
- (5) 業務責任者等は、区との連絡調整および業務報告を行うこと。
- (6) 業務責任者には、次のいずれかの要件を満たすものを充てること。
 - ・ 正社員
 - ・ フルタイム勤務の社員で本業務または類似業務において通算1年以上の業務責任者の経験がある者
- (7) 副業務責任者には、次の要件を満たすものを充てること。
 - ・ フルタイム勤務の社員で本業務または類似業務において通算1年以上の副業務責任者若しくは同等の職務の経験がある者
- (8) 受託者は、区と協議の上、業務を実施する前に業務計画書を作成し、その計画書を基本として業務を運営すること。
- (9) 受託者は、従事者名簿を区に提出すること。
- (10) 受託者は、受託業務の実施状況を把握し、円滑な業務を遂行するため、現実

的な業務計画を立て、適宜、適切な措置を講じ、それを区に報告する。

- (11) 受託者は、適切で丁寧な対応ができるよう、受託業務の習熟を実現するとともに、受託者において情報や認識を共有すること。また必要に応じて区やその他関係機関と連絡、確認すること。
- (12) 受託者は、受託者の費用負担により名札を用意し、従事者に着用を義務付けること。
- (13) 受託者は、従事者に社会通念に照らし、従事中に区民等に不快感を与える服装および言動をさせてはならない。
- (14) 受託者は、次年度の受託業者に対し、確実な履行および受託業務を円滑に進めるため、委託期間内に必要な引継ぎを行わなければならない。ただし、委託期間終了後であっても、委託期間内の事務処理等に疑義が生じた場合にはそれに回答するものとする。
- (15) 受託者は、業務の確実な履行および受託業務を円滑に進めるために、毎月、業務計画を区に提出すること。
- (16) 受託者は、業務の確実な履行および受託業務を円滑に進めるために、適宜マニュアルを改訂し、区の確認を受けること。
- (17) 原則として、区職員は本件委託業務を直接処理しない。受託者は、区への報告、区との協議又は区からの指導や指示が必要なときは、業務責任者等が対応することとする。なお、本委託業務等に係る区職員への問い合わせは、受託者の業務責任者等により、書面で行うことを原則とする。
- (18) 受託者は、業務処理体制に変更が生じる場合は、事前に区に報告するものとする。従事者に変更がある場合も同様とする。
- (19) 受託者は、業務量に応じた従事者を配置し、各業務を定められた期限までにを行い、区の検査を受けなければならない。
- (20) 区は、受託者の委託業務の履行を適時に調査し、報告を求めることができ、かつ必要がある場合は改善を求めることができる。
- (21) 区は、受託者が天災等正当な理由なく委託業務を適正に履行できない場合および期限内に履行できない場合は、受託者に損害賠償請求を行う。また、区又は第三者に損害を与えたときは、受託者の責任においてその損害を賠償しなければならない。ただし、この契約及び取引上の社会通念に照らして、受託者の責めに帰することができない事由であるときはこの限りではない。なお、本契約終了後に受託者の責に帰すべき事由による損害が発生した場合も同様とする。

6 業務時間等

(1) 業務時間

原則として、業務時間は平日午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、午後5時15分を過ぎても窓口対応等が必要な場合は、対応が必要な時間までとする。

なお、窓口事務については原則として、水曜日は、午後7時15分までとし、第2・第4日曜日は、午前8時30分から午後0時30分までとする。ただし、水曜日午後7時15分または日曜日午後0時30分を過ぎても窓口対応等が必要な場合は、対応が必要な時間までとする。従事日については、水曜日窓口延長が月3～5日間及び日曜日窓口開庁が月2日間とし、区と受託者が協議の上決定する。

※「平日」とは、国民の祝日に関する法律に規定する休日と年末年始(12月29日から翌年1月3日)を除いた日のことである。

(2) 履行場所

荒川区荒川2-2-3

荒川区役所2階子育て支援課、保育課、子ども・若者課、3階登校・放課後サポート課及び 区の指定する場所

7 履行確認等

(1) 業務月報を紙およびデータの両方で提出し、区の検査を受けること。様式は、区と受託者双方の協議のうえ定め、変更も可能とする。なお、受託者は業務日報を作成し、区が求めた場合には提出すること。

(2) 定例会を月1回以上行う。

8 契約に関する事項

(1) 経費の支払

本契約は総価契約とし、毎月末日の業務が完了し、区の検査合格後に、受託者の請求により契約書に定める方法で当月分を支払うものとする。

(2) 長期継続契約に伴う契約金額の協議

契約期間中の各年度の契約金額は、各年度の予算の範囲において、区が別途示す当該年度の仕様書等により協議を行う。

9 受託者の業務上の責務

(1) 業務報告書の提出及び定例会

① 定例会

区と受託者が業務に関する定例会を行う際は、受託者が議事内容等を記録して整理すること。

② その他

業務処理手順等について、より効率的に業務を遂行できるように検討し、区に積極的に提案していくこと。

10 執務環境

- (1) システム端末、机、椅子等（以下「機器端末・備品等」という。）の業務上必要となるもの及び通常業務に必要な消耗品については、区が用意する。
- (2) セキュリティ上、システムを利用した端末業務については、区の管理のもと使用するものとする。
- (3) 従事者は、機器端末・備品等について、受託者の責任において、通常の用法に従い使用し、業務以外の用途で使用してはならない。また、端末操作については、指定された操作以外の操作を行ってはならない。
- (4) 受託者は、機器端末・備品等について、従事者の故意または過失により滅失、毀損等の損害を与えた場合には、速やかに区にその旨を報告するとともに、受託者の費用と責任においてこれを復するものとする。ただし、通常の使用による損耗については、その責を負わない。
- (5) 受託者は、契約期間終了時（契約解除により契約終了の場合を含む）には、本業務に関し、区が用意した機器端末・備品等を遅滞なく区に返還しなければならない。

11 安全衛生

- (1) 従事者が労働災害に被災した場合、区は遅滞なく受託者へ連絡するとともに、労働者死傷病報告の写しを受託者に送付する。
- (2) その他、就業に伴う安全衛生に関しては、区と受託者が連携して適切に処理するものとする。

12 その他

- (1) 本業務のために得た資料、データ、作成した報告書及び区から提供を受けた資料については、本業務の目的以外に使用してはならない。また、第三者に公開、提供してはならない。なお、委託契約終了後も同様とする。
- (2) 受託者が本業務の遂行にあたり作成したマニュアル等の著作権については区に帰属するものとする。
- (3) 受託者は、受託業務遂行上（本区以外の自治体との業務委託も含む）、何らかの事故や不適切な事務処理等が生じた場合には速やかに区に報告し、必要に応じて区の指示に従い対応するものとする。なお、この場合に生じた費用は、受託者が雇用する従事者の過失等、受託者の責に帰すべき事由によるものに限り受託者が負担するものとする。また、受託者は、事実を明らかにした報告書を速

やかに区に提出するものとする。

- (4) 本仕様書に定めのない事項については区および受託者双方の協議の上、決定する。