東大阪市子どもすこやか部事務センター業務委託仕様書

令和７年７月

東大阪市　子どもすこやか部

目次

１　東大阪市子どもすこやか部事務センター業務委託概要 2
１－１　委託業務名 2
１－２　本仕様書の位置づけ 2
１－３　子どもすこやか部事務センターの基本的な考え方 2
１－４　受託者に求めること 2
２　委託業務の内容 3
２－１　委託期間 3
２－２　業務範囲 3
３　子どもすこやか部事務センターの要件 4
３－１　設置場所及び執務スペース 4
３－２　対象者・保育施設等への通送 4
３－３　運営時間 4
３－４　本市が貸与する物品等 5
３－５　情報システムの利用環境 5
３－６　推進体制 6
４　業務遂行上の留意点 7
４－１　情報セキュリティに関する考え方 7
４－２　関係法令等の遵守 8
５　業務履行の検査 9
５－１　履行期日及び成果品 9
５－２　検査の方法 9
６　委託事業費の支払い １０
７　子どもすこやか部事務センター委託業務開始までの準備 １１
７－１　要員の育成 １１
７－２　業務設計書の確認・修正および前受託者からの引継ぎ等について １１
８　子どもすこやか部事務の業務遂行 １２
８－１　事務の遂行 １２
８－２　業務遂行マニュアルの修正、およびドキュメント類の維持管理 １２
８－３　委託期間終了時の事務の引継ぎ １３
９　サービス水準指標の作成及び検証 １３
９－１　サービス水準指標の作成 １３
９－２　サービス品質の検証 １３
１０　業務改善の提案 １３

Ⅰ　東大阪市子どもすこやか部事務センター業務委託概要

Ⅰ－１　委託業務名

東大阪市子どもすこやか部事務センター業務委託

Ⅰ－２　本仕様書の位置づけ

本仕様書は、民間事業者からの提案の前提となる条件を示したものである。応募者は、本仕様書の内容を満たしたうえで、自由に提案することができる。

なお、東大阪市子どもすこやか部事務センター業務（以下「本業務」という。）を受託し契約を締結する場合、審査資料に記載された内容については、本仕様書と同様に取り扱うこととする。

Ⅰ－３　子どもすこやか部事務センターの基本的な考え方

子どもすこやか部事務センター（以下、「事務センター」という。）は、本市と受託者が相互に協力することで効率的な運営を行い、体制の強化が必要な業務や今後、事務量の増加が予想される業務を中心に民間活力の活用を行っている。本業務委託により生み出された人的資源については、管理・チェックの面など、きめ細やかな対応が必要である業務などに充てることで、市民サービス全体の質の向上を目指すもの。

また、従来、職員が担うことによって培ってきた、業務に関する法令知識や事務処理のチェックポイント等を、受託者や担当者が代わってもサービスレベルを維持して業務処理が継続できるよう、必要な知識及びノウハウのマニュアル化、見える化を進めていく。

Ⅰ－４　受託者に求めること

「Ⅰ－３　子どもすこやか部事務センターの基本的な考え方」等を踏まえ、本市が受託者へ求めることは主に以下の５つである。

(1)　効率性、正確性の向上

本業務委託の目的である「人的資源の再配置」を実現するため、「書類のチェック」、「手続きの確認」等の作業について本市職員の関与を最小限にしつつ、業務の正確性を担保できる取組手法を検討すること。また、業務について関係法令等の知識を習得し、「正確な事務」を行うこと。

(2)　業務の遂行状況の検証及びサービス品質の維持向上

受託者が適正に業務を遂行できているかを、品質水準をもって判断するための指標づくりを行い、その指標をもって自らを定期的に評価し、品質維持、向上に努めること。

(3)　継続的な業務改善の提案

業務遂行のうえで生じる問題点を絶えず把握し、作業工程や業務システム運用の課題及びその解決方法について提案すること。

(4)　個人情報保護の徹底

個人情報については、厳格な管理上の取り扱いが必要であることから、受託者は業務の実施にあたって、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年法

律第 27 号)、その他関係法令を遵守するとともに、個人情報の厳格な管理のために万全の体制を整備すること。

(5)　労働関係法令の遵守

受託者は自己の雇用者について、労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号)、最低賃金法（昭和 34 年法律第 137 号)、労働安全衛生法（昭和 47 年法律第 57 号）その他関係法令を遵守すること及び、本業務開始後、速やかに労働関係法令の遵守に関する報告書により従事者に関する労働関係法令の遵守について報告すること。

2　委託業務の内容

2－1　委託期間

委託期間は、令和８年２月１日から令和１１年１月３１日までとし、地方自治法(昭和 22 年法律第 67 号)第２１４条に基づく債務負担行為による３年間の契約を行う。

ただし、委託業務の範囲や委託の内容について、制度改正等により、契約期間内においても適宜で見直しを行い、変更をする必要が生じた場合は、市および委託事業者にて協議のうえ、変更契約を可能とするもの。

2－2　業務範囲

受託者が行うべき業務の範囲は以下に示すとおりとする。

(1)　事務センター委託業務開始までの準備

業務に必要となる文書等の引継ぎ書、業務フロー・マニュアル等の確認、本格稼働に向けた業務担当者等の要員育成、その他事務センターの稼働に伴うことなどがこれに該当する。

(2)　子どもすこやか部業務遂行

子どもすこやか部業務（別紙１）における、各種申請の受付・確認、関連システムへのデータ入力・処理、個別相談の対応、書類の発送処理、業務連絡等のためのメール送信、業務遂行マニュアルの修正、業務遂行に必要なドキュメント類の維持管理などがこれに該当する。また、これらの業務遂行状況の把握・管理、必要情報の適正な収集・管理などもこれに該当する。なお、各業務の作業時間の目安は別紙１を参照すること。

(3)　サービス水準指標の作成及び検証

受託者のサービス水準を評価できる指標の作成などがこれに該当する。また、作成した指標によるモニタリングの実施や、それに基づくサービスの品質維持、向上などもこれに該当する。

(4)　業務改善の提案

各職員、各課あるいは事務センター内の事務の精度向上と効率化及び市民サービスの向上が期待できるような業務改善の提案、および改善提案の仕組みなどがこれに該当する。

(5)　業務関連システム

受託者は業務における各関連システム（保育システム「こあら」など）について、稼働準備期間中に習熟すること。

(6)　定例会議の開催

業務の振り返り、業務改善項目、業務履行検査等を目的とした市と受託者との定例会議を開催すること。

(7)　ファイリング

処理後の書類等は、本市の検査終了後（５－２　検査の方法　参照）本市の指示に従い整理をしてファイリング等を行なうこと。

(8)　業務予定表

受託者は月間業務予定表を前月の２０日までに本市と協議のうえ提示すること。

(9)　窓口応対に関する事務

窓口応対に関する業務は以下の業務を想定する。項番については、別紙１を参照のこと。

No	業務内容
①	手続き内容の問合せ（制度の詳細や相談業務は除く）に関すること
②	申請書類の記載内容に関すること
③	事務処理の進行管理に関すること

(10)　電話応対に関する事務

電話応対に関する業務は以下の業務を想定する。項番については、別紙１を参照のこと。

No	業務内容
①	手続き内容の問合せ（制度の詳細や相談業務は除く）に関すること
②	申請書類の記載内容に関すること
③	事務処理の進行管理に関すること
④	申請書類等、未提出者（施設）への提出督促に関すること

３　子どもすこやか部事務センターの要件

３－１　設置場所及び執務スペース

東大阪市荒本北一丁目１番１号　東大阪市本庁舎７階　約５５㎡（別紙２参照）

３－２　対象者・保育施設等への逓送

各保育施設への書類等の収受については、原則として本市が別に契約する業者が月２回程度実施する『園配』を利用することとする。なお、書類等を緊急に発送する必要がある場合は、本市と別途協議するものとする。

対象者への書類等の集配については、原則として日本郵便の郵便を利用することとし、費用については本市の負担とする。

３－３　運営時間

事務センターの運営日については、月曜日から金曜日までとする。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日及び年末年始（12 月 29 日から１月３日まで）を除く。

また、業務時間については、原則、午前９時から午後５時３０分までとする。ただし、条例等の改正により、本市の開庁日時に変更が生じた場合は、別途本市と協議するものとする。

なお、受託者の作業日及び作業時間は、原則として上記と同様とするが、業務スケジュールや繁忙期、緊急対応等により当該作業日又は作業時間での処理が困難である場合は、本市と別途協議するものとする。

３－４　本市が貸与する物品等

本市は、下表に示す物品を貸与する。

品名	数量等
事務用机	２４台程度
事務用椅子	２４脚程度
書類保管庫（W900 D400 H1100）	６台程度
小物入れロッカー（貴重品保管用）	４台程度 寸法：高さ１８０㎝×幅９０㎝×奥行５０㎝ ３列４段２台、５列１段２台
電話機	６台程度
電話回線	２回線程度
保育システム	１２台程度
保育システム用プリンタ	２台程度
庁内情報利用パソコン	１１台程度
庁内情報利用プリンタ （別途用意する複合コピー機を活用：職員と共用）	１台程度
ファックス（職員と共用）	
複合コピー機器（職員と共用）	

【備考】

※数量は現時点での目安であり、本市と受託者で協議の上、契約時に定める。

※上記以外に受託者が独自に持ち込む物品については、本市と協議の上、契約時に定める。

※筆記用具等の消耗品については、受託者が準備すること。

※事務センターの事務処理に伴うＰＰＣ用紙は原則本市が用意することとする。

※当該年度終了後の申請書類等の保管スペースは、本市が別途用意する。

３－５　情報システムの利用環境

事務センターにおける情報システムの利用環境は、下表のとおりとする。

提供する環境等	利用状況等
ユーザーID	１人につき１つのIDを付与する。ただし、繁忙期等に一時的に業務に従事する者は除く。
使用アプリケーション	Microsoft Office Professional

提供する環境等	利用状況等
ファイルサーバ上の共有フォルダ	本市職員と共用で使用する。

使用するシステム	説明
東大阪市電子行政ネットワーク	施設への通知・連絡等、通知文書の保存
保育システム「こあら」 保育システム「こあらＤＸ」	保育入所業務、施設給付関係事務、子育て支援施設等利用給付事務

※保育システムについては、地方公共団体情報システムの標準化に関する法律（令和３年法律第４０号）、地方公共団体情報システムの標準化に関する法律第二条第一項に規定する標準化対象事務を定める政令（令和四年一月四日号外政令第一号）により、標準化の対象となっており、令和８年度よりシステム変更の可能性がある。

３－６　推進体制

(1)　役割ごとの業務等

「２－２　業務範囲」に示す業務を遂行するうえで、以下のとおり「管理責任者」、「副管理責任者」、「業務リーダー」を最低限、設置するとともに、業務繁忙や重大なトラブル発生等の緊急対応時には柔軟に対応できるようそれぞれにおいて十分な要員を確保すること。

【役割定義】

	主な役割	本市職員との関わり
管理責任者	本業務の総括責任者として、リスク管理や品質管理など業務全体の進行管理を行う	あり
副管理責任者	管理責任者を補完する役割として、業務の進行管理を行う	あり
業務リーダー	各作業チームに配置し、チームの作業スケジュール管理及び確認を行うとともに、必要に応じ業務担当者の指導を行う	一部あり （業務打合せ時に同席を求める場合がある）
業務担当者	管理責任者、副管理責任者、業務リーダーの指示やマニュアル等により作業を行う	なし

※名称については限定しない。

(2)　要員配置

① 受託者はワード、エクセル等を使用した機器操作の経験を有し、受託業務を十分に理解し遂行できる者を必要人数配置することとし、業務量の変動に応じた適正な要員配置を行い、効率的かつ効果的な運営が可能な体制を整備すること。

② 突発的に欠員が生じた場合についても、交替要員を配置するなど、本業務の遂行に支障をきたすことの無いよう、交代要員については業務に対応できる一定水準に達している要員で対応を行い、円滑に業務を遂行すること。

③ 特に業務開始当初や繁忙期については、要員の業務習熟度なども勘案し、業務の遂行に支障をきたすことのない体制を構築する特段の配慮を行うこと。

④ 業務運営場所には、管理責任者もしくは副管理責任者、および業務リーダーは原則常駐し、業務繁忙や重大なトラブルの発生等の緊急対応時には柔軟に対応できるよう、十分な体制を確保すること。

⑤ 業務に従事する者は、担当業務の理解及び服務規律（サービス、服装、態度、言葉づかい）を保持し、公共団体で業務に従事することを自覚し、利用者に安心と信頼感を与えるよう努力しなければならない。

(3) 業務従事者の管理

① 受託者は、本業務の進め方、出退勤管理、業務システムのパスワードの適切な取り扱いなど、業務を進めるための情報セキュリティ対策、個人情報を取り扱ううえでの留意点や保護対策、利用者のプライバシー保護に関する取組みなどを適宜で業務マニュアルへ盛り込むとともに、業務従事者に対して採用時及び定期的に行動規範の教育を十分に実施すること。

② 業務従事者に対して守秘義務違反に関する責任及び処罰の内容を周知徹底すること。

③ 情報セキュリティに関する内部監査を定期的に実施すること。（項目については本市の示す項目および受託者からの提案による項目とする。）

④ 業務従事者教育の実施計画、実施内容及び実施結果を定期的に本市へ報告すること。

⑤ 業務従事者全員分の守秘義務遵守についての誓約書を業務実施前に本市へ提出すること。

⑥ 新たな業務従事者を配置する場合は本業務に従事する前に前記の誓約書を本市へ提出すること。

(4) 信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するにあたり、市民や関係団体等からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応し、パートナーである子どもすこやか部職員の満足度の向上に努め、本市の信用を失墜する行為を行ってはならない。

4 業務遂行上の留意点

4－1 情報セキュリティに関する考え方

事務センターで行う業務の性質を鑑み、受託者は以下の考え方を十分踏まえて業務を遂行するものとする。

(1) 個人情報の保護

別紙３「子どもすこやか部事務センター委託業務に関する個人情報取扱い特記事項等について」、別紙４「業務の委託事業者が利用する端末についてのセキュリティ対策」に則り、電子データや帳票類をはじめ、相談対応等により知りえた個人情報については、情報の漏えい、滅失、毀損等の防止、その他個人情報の保護に必要な体制の整備及び措置を十分に講じること。

なお、別紙５「個人情報管理チェック表」及び受託者の提案する項目を基に、適宜でチェックを行うとともに、本市の定期的な監査にも対応すること。

(2)　情報漏洩の防止

本業務に携わった者は、個人情報はもちろんのこと、業務の遂行を通じて知りえた情報を漏らしてはならないこと。

なお、その職を退いた後も同様とする。本市が提供する一切のデータ、資料等については、適切かつ厳格に管理することとし、この業務以外の目的で利用、複写及び複製をしてはならない。

(3)　その他情報セキュリティ対策の実施

本業務の実施にあたっては、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年法律第 27 号。以下「番号法」という。）、個人情報保護委員会が定める特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（以下「ガイドライン」という。）に基づき、本特定個人情報等の取扱いに関する特記事項（以下「特記事項」という。）を遵守しなければならない。また、これらのほか発注者の定める東大阪市特定個人情報の適正な取扱いに関する要領、東大阪市情報セキュリティポリシーに基づき、特記事項を遵守しなければならない。

４－２　関係法令等の遵守

(1)　受託者は、法令・条例・規則等に基づいて適正に業務を遂行すること。なお、本業務に関係する主な法令は以下のとおりである。

法令	条例・規則等
・地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号） ・労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号） ・所得税法（昭和 40 年法律第 33 号） ・地方税法（昭和 25 年法律第 226 号） ・個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号） ・児童福祉法（昭和 22 年法律第 164 号） ・家庭的保育事業等の設備及び運営に関する基準（平成 26 年省令 61 号） ・児童福祉施設の設備及び運営に関する基準（昭和 23 年省令 63 号） ・乳児等通園支援事業の設備及び運営に関する基準（令和 7 年 1 月 14 日号外内閣府令第 1 号） ・子ども・子育て支援法（平成 24 年法律 65 号） ・就学前の子どもに関する教育、保育等の総合的な提供の推進に関する法律(平成 18 年法律 77 号)	・東大阪市財務規則 ・東大阪市文書取扱規程 ・東大阪市児童福祉法施行細則 ・東大阪市児童福祉施設の設備及び運営に関する基準を定める条例 ・東大阪市子ども・子育て支援法施行細則 ・東大阪市幼保連携型認定こども園の設備及び運営に関する基準を定める条例 ・東大阪市家庭的保育事業等の設備及び運営に関する基準を定める条例 ・東大阪市乳児等通園支援事業の設備及び運営に関する基準を定める条例 ・東大阪市特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業の利用者負担額等に関する条例

(2)　受託者は本事業が業務委託であることを鑑みて、「労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準」（昭和 61 年労働省告示第 37 号）に基づき、適正に業務を執行すること。

5　業務履行の検査

5－1　履行期日及び成果品

各業務（「2－2　業務範囲」を参照のこと）の履行状況及び成果を取りまとめ、報告を行なうこと。履行期日や履行状況を確認できる成果品等については、以下のとおりとする。

なお、必要に応じて以下の報告以外にも報告を求めることができるものとする。

業務	成果品	履行期日
事務センターの委託業務開始前の準備	要員育成報告書	令和８年１月末
	詳細確認事項報告書	
子どもすこやか部事務の業務遂行	日報	履行日業務終了後
	業務報告書（月報告）	履行月の翌月１０日まで
	業務報告書（年度報告）	履行年度の翌年度当初月の末日を基本とし、支払い業務は出納閉鎖月（５月）の翌月の末日まで
	業務打合せ報告書	打合せの都度報告
	業務マニュアル	変更の都度提出
	業務引継ぎ書	令和１１年１月末
サービス水準指標の作成及びサービス品質の検証	サービス水準指標	令和８年１月末
	サービス水準指標自己評価結果（業務報告書の別添として）	履行月の翌月１０日まで
業務改善の提案	業務改善提案書	毎年１月末 令和１１年１月末

※上記成果物の他、本仕様に定める成果物及びその他業務に付随して発生するすべての提出物等の著作権は、すべて本市に帰属するものとする。

5－2　検査の方法

各業務の履行状況については、成果品（「５－１　履行期日及び成果品」を参照のこと）の内容を確認することにより検査を行う。また、主な検査項目は以下のとおりとする。なお、成果品の内容だけでは履行状況を確認しづらい場合は、別の手法により検査を行うものとする。

検査対象 （成果品）	主な記載項目	主な検査項目
文書引継ぎ完了報告書	文書名 引継ぎ日時 保管場所	○引継がれた庁内文書がすべて記載されているか ○記載された庁内文書が所定の場所に保管されているか ○引継ぎ漏れている庁内文書はないか
要員育成報告書	研修内容 指導記録 研修計画	○業務に必要な研修等が十分行われているか ○立場や役割に応じて育成がなされているか

検査対象 （成果品）	主な記載項目	主な検査項目
詳細確認事項 報告書	確認日時 確認事項 加筆・修正事項 補足内容	○本市と受託者において確認した事項について具体的に記載されているか ○加筆、修正を行った事項について具体的に記載されているか ○その他補足事項について具体的に記載されているか
日報	処理日 処理件数 処理内容 検討事項	○処理内容や処理件数等が明確にされているか ○相談内容や相談件数等が明確にされているか ○業務遂行上の問題点等が明確にされているか ○業務遂行時に発生した問題に対する対応の方向性が明確にされているか ○本市との調整事項などが明確にされているか
業務報告書 （月報告） （年度報告）	処理日 処理件数 処理内容 検討事項	○処理内容や処理件数等が明確にされているか ○相談内容や相談件数等が明確にされているか ○業務遂行上の問題点等が明確にされているか ○業務遂行時に発生した問題に対する対応の方向性が明確にされているか ○本市との調整事項などが明確にされているか
業務マニュアル		○本市に確認をとるなどして判明した具体的な作業を、わかりやすく追記しているか ○改善前のマニュアルでは理解しづらかった部分について、わかりやすい表現に修正しているか ○事務フローの変更が明確に反映されているか
業務引継ぎ書	処理状況 今後の作業 特記事項	○各作業の処理状況が明確に記載されているか ○特に処理中の案件については、「どのような状況」で「次にどのような処理をしなければならない」のか等を具体的に記載できているか ○その他、次の受託者が業務を遂行するうえで気をつけるべきことが明確に記載されているか
サービス水準 指標		○業務遂行の水準を客観的に評価できるような項目、評価基準となっているか ○業務遂行の全般を評価できるようなものになっているか
サービス水準 指標自己評価 結果	ﾓﾆﾀﾘﾝｸﾞ結果 検証内容	○作成したサービス水準指標の主な評価項目をモニタリングできているか ○各評価項目について十分な検証が行われているか
業務改善提案書	問題点 改善内容 改善効果	○業務の精度向上、効率化または職員へのサービス向上を図れるような提案ができているか ○改善に費用が必要な場合は、費用対効果等の検証が十分なされているか

6　委託事業費の支払い

委託事業費については、受託者から業務完了の報告（毎月）を受けた後に、本市が必要な検査（「５－２　検査の方法」を参照のこと）を行ったうえで当該検査を合格した場合において支払うものとする。検査に合格した場合は、受託者は本市（東大阪市長）に対して、完了した業務に対する事業費を請求し、本市は請求のあった日から 30 日以内に受託者に対してそれを支払うものとする。

７　子どもすこやか部事務センター委託業務開始までの準備

７－１　要員の育成

(1) 概要・ねらい

事務センターを効率的に運営するために、業務リーダー、業務担当者などの要員を適正に確保し、また必要な研修等を実施することにより、一定の業務スキルを持った要員を育成する。要員の入れ替わりなどの事象が生じても、担当業務がスムーズに引き継げるように体制を整えておく。

また、委託開始後に順次要員の確保やその育成を行う場合は、事務センターが円滑に機能するために、要員のスキルや事務遂行意識の維持向上を図ることを目的とする。

(2) 実施期限等

令和８年２月の委託開始までに必要な要員の確保及び育成を行うとともに、完了後速やかに「要員育成報告書」で本市へ報告すること。

また、委託開始後に順次要員の確保やその育成を行う場合は、その計画についても「要員育成報告書」にて併せて報告すること。

７－２　業務設計書の確認・修正および前受託者からの引継ぎ等について

(1)　概要・ねらい

前受託者から処理途中である事務や、申請者からの返答待ちになっている事務の種類やその状態について、前受託者が作成する「業務引継ぎ書」等により引継ぎをうけること。

また、業務遂行時の具体的な作業内容はもとより、業務上使用する帳票の確認や本市との役割分担など業務内容をより明確にするため、業務マニュアル・フロー等の業務設計書の詳細について確認し、委託開始時より円滑に業務を遂行するための必要な準備を行うこと。必要に応じそれらを加筆・修正を行い、補足資料等の業務遂行に適したドキュメントを作成すること。なお、各ドキュメント類の確認、遂行時の体制、業務遂行内容の確認方法に加え、確認の結果明らかになった課題等について、PDCA サイクルに留意した業務設計を行うこと。

(2)　実施期限等

令和８年２月の委託業務開始までに必要な準備・引継ぎを終えること。その際、業務設計書中の不明な点などについて確認すること。また確認後、その確認内容について「詳細確認事項報告書」で本市へ報告すること。

確認のうえで業務設計書の加筆・修正又は補足資料の作成等の作業が発生した場合は併せて報告するとともに、その際に加筆・修正後の業務設計書又は作成した補足資料等のドキュメントについても本市へ提出すること。

(3)その他

事務センター委託開始時には発生しない又は発生してもピーク時に比べ作業量が非常に少ない事務における業務設計書の確認期日については、(2)の内容に関わらず、それらの（ピーク時の）「事務手続きが発生する前」までとする。

8　子どもすこやか部事務の業務遂行

8－1　事務の遂行

(1) 概要・ねらい

従来、職員が担うことによって培ってきた業務の信頼性や正確性、また業務に関する法令知識や事務処理のチェックポイント等について、受託者だけでなく、本市として正確な事務水準を保ち、業務処理が常に継続できるよう、必要な知識やノウハウの“マニュアル化”、“見える化”を進め維持管理すること。また、受託者と本市とで進捗状況や課題等について共有することを目的とした定例会議を開催し、情報ギャップの解消に努めること。

各種申請の受付、必要データの入力など「7－2　業務設計書の確認・修正および前受託者からの引継ぎ等について」において確認した業務を業務設計書に基づき効率的に遂行するとともに、当該業務に関する問合せ・相談の対応を適切に行う。また、事務連絡の簡略化や申請ミスの防止のため、必要に応じてメール等を利用し、各施設に対する情報発信を検討すること。

(2)　実施期限等

毎月の末日に、日々の業務処理件数や処理内容等の業務履行状況に関する事項について「業務報告書」で本市へ報告すること。

(3)　その他

業務に関する問合せ・相談については、市民・各施設からランダムに発生することが想定されるため、以下の内容を踏まえ、業務遂行に支障が出ないように必要な措置を講ずること。また、問合せ・相談について統一的な回答ができるよう、Q＆Aや事例集等を共有し、応対できる体制を構築すること。

主な問合せ・相談の種類	相談内容例
一般的な制度内容について	・具体的にどのような主旨、内容の制度なのか ・この事例では制度の主旨にあうのか ・どのようなものが対象者となるのか ・この文章や用語はどういった意味なのか
申請の方法について	・申請書のほか提出すべき必要書類はなにか ・どこへ提出すればいいのか ・いつまでに提出すればいいのか ・申請書や関係書類はどこで手に入るのか
申請内容について	・申請書のこの箇所には何を記載すればいいのか ・記載や入力を誤ったがどう対処すればいいのか
作業の進捗について	・以前に申請した件はどうなったのか ・どのくらいで処理が完了するのか ・事前に送付した書類は届いているか

8－2　業務遂行マニュアルの修正、およびドキュメント類の維持管理

受託業者及び本市職員等の業務経験者が、何らかの事由で新規の者に入れ替わった場合でも業務に支障を生じないよう、事務センターの稼働準備時期に準備する「業務設計書」に不足している情報等を検証し、「業務遂行マニュアル」等を適宜修正すること。

８－３　委託期間終了時の事務の引継ぎ

(1) 概要・ねらい

令和１１年１月末の契約終了時に、令和１１年２月以降の新受託者に対して、処理途中である事務や、申請者からの返答待ちになっている事務の種類やその状態等を、引き継ぐ必要があるため、常日頃から、申請や処理状況、返答待ち等を明確に管理し、新受託者が速やかに業務を遂行できるよう「業務引継ぎ書」を作成する。

(2)　実施期限等

処理途中である業務の処理状況や注意事項等について「業務引継ぎ書」により契約終了日までに本市へ報告すること。

９　サービス水準指標の作成及び検証

９－１　サービス水準指標の作成

(1)　概要・ねらい

事務センターの業務を定期的に評価し、サービス品質を維持・向上させるため、サービス水準を測り、受託者・市職員の双方で確認し合える指標を作成する。

(2)　実施期限等

個々のサービス水準やそれらの評価基準等を示した「サービス水準指標」を令和８年１月末までに作成のうえ、本市へ提出すること。指標作成に当たっては、本市職員および事務センター内で情報を収集し、とりまとめを行うこと。

９－２　サービス品質の検証

(1)　概要・ねらい

「９－１　サービス水準指標の作成」で示した指標を受託者自らモニタリングするとともに、その改善策を検討することで、サービス品質を維持・向上する。

(2)　実施期限等

作成した「サービス水準指標」に基づき、履行月の翌月１０日までに提出する「業務報告書」の別添として、「サービス水準指標自己評価結果」を本市へ提出すること。

１０　業務改善の提案

(1) 概要・ねらい

事務センターの運営について継続的な効率化、精度向上及び職員へのサービス向上を図るため、事務センターの所掌事務の改善に寄与する提案を行い、本市及び受託者双方の負担軽減を図る。

(2) 実施期限等

業務遂行上発生している問題点やその改善方法、あるいはそれにより期待できる効果等について、毎年１月末（令和９年、１０年の各年の１月末）までに「業務改善提案書」を作成のうえ、本市へ提出すること。また、受託契約終了時にそれまでに明らかになった課題の検証をおこない、総括的な改善提案を本市に提出すること。（令和１１年１月末）

(3) その他

業務改善提案書に盛り込む改善提案について、それぞれの改善措置を取るまでのスケジュール・期限についても言及すること。

大幅な人員体制の見直し又は予算化の必要がないもので、かつ実施することで事務センターの効率的な運営に寄与すると期待できる事項（システムに関する改善提案含む）に関しては、上記(2)の内容に関わらず、随時提出すること。

別紙Ⅰ－Ⅰ　子どもすこやか部事務センター委託業務一覧

通番	項番	大	大項目（業務名）	中	中項目（事務名①）	小	小項目（事務名②）	事務内容	業務時期	繁忙期	備考
01	1-1-1	1	子どものための教育・保育給付認定業務	1	利用者の支給認定に関する事務	1	支給認定　受付業務（企業主導型・認可外・一時預かり）	利用者の支給認定受付（企業主導型・認可外・一時預かり利用者）	通年		
02	1-1-2	1	子どものための教育・保育給付認定業務	1	利用者の支給認定に関する事務	2	受付業務（1号支給認定）	利用者の支給認定受付（1号支給認定利用者）	通年	11、12月	
03	1-2-1	1	子どものための教育・保育給付認定業務	2	利用者負担額（保育料）の決定に関する事務	1	利用者負担額通知の発行業務	利用者負担額（保育料）の決定、及び決定通知の発送	通年	3、8月	
04	1-3-1	1	子どものための教育・保育給付認定業務	3	利用者の利用調整等及び利用の要請等に関する事務	1	利用調整（入力・発送）業務	利用者の利用調整申請の受付、相談業務　システム入力および決定通知の発送	通年	9、10、1、2月	
05	1-4-1	1	子どものための教育・保育給付認定業務	4	保育所の入退所等に関する事務	1	入所要件調査（収受・入力・督促・発行）業務	利用者の入所要件調査（発送、収受、システム入力等）	5、6月		
06	1-5-1	1	子どものための教育・保育給付認定業務	5	その他事務	1	台帳整理業務		通年		
07	2-1-1	2	子どものための教育・保育給付業務	1	施設型給付費等及び地域型保育給付費等に関する事務	1	民間保育所等運営費支払い業務	教育・保育施設にかかる運営費の支払い（毎月の支払に関する業務）	通年		毎月園配2日前
08	2-1-2	2	子どものための教育・保育給付業務	1	施設型給付費等及び地域型保育給付費等に関する事務	2	民間保育所等運営費にかかる照会・精算等業務	教育・保育施設にかかる運営費の支払いに必要な照会及び精算等	2、3月		精算時期等
09	2-1-3	2	子どものための教育・保育給付業務	1	施設型給付費等及び地域型保育給付費等に関する事務	3	各種加算（申請・計画・認定・実績報告）業務	加算申請に係る審査及び支払い	8、9、1、5月		9月請求書印字まで
10	2-1-4	2	子どものための教育・保育給付業務	1	施設型給付費等及び地域型保育給付費等に関する事務	4	処遇改善等加算（申請・認定）業務	処遇改善等加算区分１～３の審査及び支払い	6、7、9、10月		区分1・2：8月上旬 区分3：10月下旬
11	2-1-5	2	子どものための教育・保育給付業務	1	施設型給付費等及び地域型保育給付費等に関する事務	5	職員配置に関する業務	毎月の職員配置が公定価格上及び補助金上適性であるかの審査	通年		毎月5日
12	2-2-1	2	特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業者に係る助成等業務	2	特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業者に係る助成等に関する事務	1	公定価格に含まれない補助金の支払い業務	民間保育所等への補助金の支払い	4、6、7、10、11、3月		実績：5月末頃 1回目：6,7月末 2回目：10～12月
13	2-2-2	2	特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業者に係る助成等業務	2	特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業者に係る助成等に関する事務	2	公定価格に含まれない補助金の支払い業務	人材確保事業にかかる補助金の支払い	4、8、12、3月		9月末、1月末、5月末頃
14	2-2-3	2	特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業者に係る助成等業務	2	特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業者に係る助成等に関する事務	3	月別報告書処理及びデータ取り込み業務	教育・保育施設にかかる運営費にかかる月別報告の処理	通年		毎月末
15	3-1-1	3	幼児教育・保育の無償化業務	1	子育てのための施設等利用給付認定に関する事務	1	子育てのための施設等利用給付の利用認定業務	子育てのための施設等利用給付に係る利用認定処理（受付、システム入力等）	通年		
16	3-1-2	3	幼児教育・保育の無償化業務	1	副食費徴収免除の決定に関する事務	2	副食費免除通知の発行業務	副食費の徴収免除の決定、及び決定通知の送付	5、11月		支払い：11月、5月
17	3-1-3	3	幼児教育・保育の無償化業務	1	子育てのための施設等利用給付認定に関する事務	3	要件調査業務	利用者の入所要件調査（発送、収受、システム入力等）	4、5、6、7、8月		
18	3-1-4	3	幼児教育・保育の無償化業務	1	その他事務	4	台帳整理業務		3月		
19	3-2-1	3	幼児教育・保育の無償化業務	2	給付に関する事務	1	子育てのための施設等利用給付の給付業務	子育てのための施設等利用給付に係る利用給付処理（受付、システム入力等）	4、7、10、1月 4、5、9月		直接支払い：3か月毎 施設支払い：年3回
20	4-1-1	4	妊婦支援給付金業務	1	妊婦支援給付金事務	1	妊婦支援給付金事務	妊婦支援給付金の申請受付、システム入力、データ管理	通年		

21	5-1-1	5	乳児等通園支援事業（こども誰でも通園制度）業務	1	給付認定に関する事務	1	受付業務	誰でも通園制度の申請受付、相談、システム入力及び決定通知の発送	通年		
22	5-2-1	5	乳児等通園支援事業（こども誰でも通園制度）業務	2	給付に関する事務	1	請求・支払に関する業務	乳児等通園支援事業給付費の支払い（毎月の支払に関する業務）	通年		
23	5-2-2	5	乳児等通園支援事業（こども誰でも通園制度）業務	2	給付に関する事務	2	月別利用状況報告に関する業務	乳児等通園支援事業給付費にかかる月別報告の処理	通年		
25	6-1-1	6	2歳児保育料無償化業務（市独自分）	1	市独自無償化の認定に関する事務	1	受付業務（企業主導型）	市独自無償化業務の申請受付、相談、システム入力及び決定通知の発送	通年		
26	6-1-2	6	2歳児保育料無償化業務（市独自分）	1	市独自無償化の認定に関する事務	2	受付業務（幼稚園プレ）	市独自無償化業務の申請受付、相談、システム入力及び決定通知の発送	通年		
27	6-1-3	6	2歳児保育料無償化業務（市独自分）	1	市独自無償化の認定に関する事務	3	受付業務（満3歳預かり保育）	市独自無償化業務の申請受付、相談、システム入力及び決定通知の発送	通年		
28	6-1-4	6	2歳児保育料無償化業務（市独自分）	1	市独自無償化の認定に関する事務	4	受付業務（認可外）	市独自無償化業務の申請受付、相談、システム入力及び決定通知の発送	通年		
29	6-1-5	6	2歳児保育料無償化業務（市独自分）	1	市独自無償化の認定に関する事務	5	受付業務（一時預かり）	市独自無償化業務の申請受付、相談、システム入力及び決定通知の発送	通年		
30	6-1-6	6	2歳児保育料無償化業務（市独自分）	1	市独自無償化の認定に関する事務	6	要件調査業務（収受・入力・督促・発行）	利用者の入所要件調査（発送、収受、入力等）	5、6月		
31	6-1-7	6	2歳児保育料無償化業務（市独自分）	1	市独自無償化の認定に関する事務	7	国制度市制度切り替え業務	課税区分変更に伴う申請受付、相談、システム入力及び決定通知の発送	8月		主に8月の一括処理だが個別に発生する可能性あり
32	6-2-1	6	2歳児保育料無償化業務（市独自分）	2	市独自無償化の給付に関する事務	1	施設等利用給付（市独自分）の給付業務	市独自無償化業務の給付処理（受付、システム入力等）	4、7、10、1月		支払い：3か月毎

別紙Ⅰ－2 業務別処理時間（想定）

①項番	②業務名	③事務名	④分類		⑤分数/1件あたり	⑥分数/共通	⑦処理件数												⑧処理時間（分）												⑨合計
							4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
1-1-1	子どものための教育・保育給付認定業務	利用者の支給認定に関する事務	①	受付業務	22.5	0	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	563	563	563	563	563	563	563	563	563	563	563	563	6,750
			②	3号⇒2号切替案内	0	360					1							1					360							360	720
1-1-2	子どものための教育・保育給付認定業務	利用者の支給認定に関する事務	①	受付業務	22.5	0	5	5	5	5	5	5	5	920	251	41	185	55	113	113	113	113	113	113	113	20,700	5,648	923	4,163	1,238	33,458
1-2-1	子どものための教育・保育給付認定業務	利用者負担額（保育料）の決定に関する事務	①	通知書発送業務	0	4,870					3,500							3,500					4,870							4,870	9,740
1-3-1	子どものための教育・保育給付認定業務	利用者の利用調整等及び利用の要請等に関する事務	①	受付業務	0.5	0	403	447	589	420	382	1,119	2,360	316	300	886	1,037	829	202	224	295	210	191	560	1,180	158	150	443	519	415	4,544
			②	入力・発送	30	0	412	486	634	420	342	953	2,608	325	350	861	1,131	885	12,360	14,580	19,020	12,600	10,260	28,590	78,240	9,750	10,500	25,830	33,930	26,550	282,210
			③	利用調整結果発送（1歳以上児）	0	5,760										1												5,760			5,760
			④	利用調整結果発送（0歳児）	0	3,600											1												3,600		3,600
			⑤	管外次年度継続申請	23	360					90												2,430								2,430
1-4-1	子どものための教育・保育給付認定業務	保育所の入退所等に関する事務	①	入所要件調査送付	0	5,160	9,000												5,160												5,160
			②	入所要件調査	0	30,460		4,450	4,450											15,230	15,230										30,460
			③	督促業務	0	2,980				500												2,980									2,980
			④	ファイリング	0	5,700					1												5,700								5,700
1-5-1	子どものための教育・保育給付認定業務	その他事務	①	台帳整理	0	31,600												1												31,600	31,600
2-1-1	子どものための教育・保育給付業務	施設型給付費等及び地域型保育給付費等に関する事務	①	管内請求	2	615	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	809	809	809	809	809	809	809	809	809	809	809	809	9,708
			②	管外請求書	2	538		71	71		71		71		71		71			680	680		680		680		680		680		4,080
			③	他市照会	0	344		36	36		36		36		36		36			344	344		344		344		344		344		2,064
2-1-2	子どものための教育・保育給付業務	施設型給付費等及び地域型保育給付費等に関する事務	①	管内照会	4	1,343										97											1,731			1,731
			②	精算分（他市照会）	0	4,183	1												4,183												4,183
			③	管内精算	2	570		97												764										764
			④	管外精算	2	528		99												726										726
2-1-3	子どものための教育・保育給付業務	施設型給付費等及び地域型保育給付費等に関する事務	①	加算認定（一括申請）	12	9,975				97												11,139								11,139
			②	加算変更認定	9	2,005										48											2,437			2,437
			③	高齢者等促進加算申請	34	967										32											2,055			2,055
			④	高齢者等促進加算実績	24	292		32												1,060										1,060
			⑤	施設機能強化推進加算　申請	34	1,042									85											3,932				3,932
			⑥	施設機能強化推進加算　実績	29	680		85												3,145										3,145
2-1-4	子どものための教育・保育給付業務	施設型給付費等及び地域型保育給付費等に関する事務	①	処遇改善区分1・2申請	90	6,693			97												15,423									15,423
			②	処遇改善区分1・2・3計画	0	0								97													0			0
			③	処遇改善区分1・2・3実績報告	0	0		97												0										0
			④	処遇改善区分3申請	64.5	2,820						97												9,077						9,077
2-1-5	子どものための教育・保育給付業務	施設型給付費等及び地域型保育給付費等に関する事務	①	確認審査	20	2,382	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	4,322	4,322	4,322	4,322	4,322	4,322	4,322	4,322	4,322	4,322	4,322	4,322	51,864
2-2-1	特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業者に係る助成等業務	特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業者に係る助成等に関する事務	①	管外照会（一時預）	0	40			97												40									40
			②	交付申請	59	2,260				97												7,983								7,983
			③	変更交付申請	59	2,260								97													7,983			7,983
			④	実績（事前準備）	0	0										97												0		0
			⑤	実績報告	64	4,260	97												10,468											10,468
2-2-2	特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業者に係る助成等業務	特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業者に係る助成等に関する事務	①	交付申請	0	10,077				97												10,077								10,077
			②	変更交付申請	0	6,389									97											6,389				6,389
			③	実績報告書	0	11,211	97												11,211											11,211
2-2-3	特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業者に係る助成等業務	特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業者に係る助成等に関する事務	①	月別利用状況報告	3.5	880	290	290		290		290				290			1,895	1,895		1,895		1,895				1,895			9,475

※上記の所要時間はあくまで概算積算による予定であり、変動する可能性があります。

3-1-1	幼児教育・保育の無償化業務	子育てのための施設等利用給付認定に関する事務	①	利用認定事務	30.5	2600	93	101	89	72	35	78	51	46	136	48	41	161	5,437	5,681	5,315	4,796	3,668	4,979	4,156	4,003	6,748	4,064	3,851	7,511	60,206
3-1-2	幼児教育・保育の無償化業務	副食費徴収免除の決定に関する事務	①	通知書発送業務	0	3,430	2,300				2,300								3,430				3,430								6,860
3-1-3	幼児教育・保育の無償化業務	子育てのための施設等利用給付認定に関する事務	①	入所要件調査送付	0	1,320	1,000												1,320												1,320
			②	入所要件調査	0	11,140		500	500											5,570	5,570										11,140
			③	督促業務	0	870				150												870									870
			④	ファイリング	0	980					1												980								980
3-1-4	幼児教育・保育の無償化業務	その他事務	①	台帳整理	0	4,900												1												4,900	4,900
3-2-1	幼児教育・保育の無償化業務	給付に関する事務	①	償還払い事務	3	47080	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,923	6,923	6,923	6,923	6,923	6,923	6,923	6,923	6,923	6,923	6,923	6,923	83,080
			②	年度照会	55	130												20												1,111	1,111
			③	代理給付支払い等	43	485	20					20						20	1,345					1,345						1,345	4,035
			④	副食費等	119.4	7303	13	13	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	8,855	8,855	239	239	239	8,855	239	239	239	239	239	239	28,715
			⑤	監査資料抽出加工	0	60		40			40			40			40			60			60			60			60		240
			⑥	監査資料リスト作成	0	190			5	5	5	5	5	5	5	5					190	190	190	190	190	190	190	190			1,520
4-1-1	妊婦支援給付金業務	妊婦支援給付金事務	①	申請受付	13	160	520	520	520	520	520	520	520	520	520	520	520	520	6,660	6,660	6,660	6,660	6,660	6,660	6,660	6,660	6,660	6,660	6,660	6,660	79,920
			②	申請に関するデータ管理	15	700	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	1,450	1,450	1,450	1,450	1,450	1,450	1,450	1,450	1,450	1,450	1,450	1,450	17,400
5-1-1	乳児等通園支援事業（こども誰でも通園制度）業務	給付認定に関する事務	①	受付業務	12	0	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	720	720	720	720	720	720	720	720	720	720	720	720	8,640
5-2-1	乳児等通園支援事業（こども誰でも通園制度）業務	給付に関する事務	①	管内請求書	0	330	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	330	330	330	330	330	330	330	330	330	330	330	330	3,960
5-2-2	乳児等通園支援事業（こども誰でも通園制度）業務	給付に関する事務	①	月別利用状況報告	3.5	169	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	1,044	1,044	1,044	1,044	1,044	1,044	1,044	1,044	1,044	1,044	1,044	1,044	12,528
6-1-1	2歳児保育料無償化業務（市独自分）	市独自無償化の認定に関する事務	①	利用認定	0	624	30	20	10	10				10	20	40	40	110	52	52	52	52				52	52	52	52	52	468
			②	入力（保育要件有）	10	0	15	10	5	5				5	10	20	20	55	150	100	50	50				50	100	200	200	550	1,450
			③	入力（保育要件有非課税）	10	0	15	10	5	5				5	10	20	20	55	150	100	50	50				50	100	200	200	550	1,450
			④	保育要件有階層仮決定	10	0																									0
			⑤	保育要件無階層仮決定	13.8	0	30	20	10	10				10	20	40	40	110	413	275	138	138				138	275	550	550	1,513	3,988
			⑥	その他事務	10	0	30	20	10	10				10	20	40	40	110	300	200	100	100				100	200	400	400	1,100	2,900
6-1-2	2歳児保育料無償化業務（市独自分）	市独自無償化の認定に関する事務	①	利用認定	0	260	50	10	10									50	22	22	22									22	87
			②	入力（保育要件有）	10	0	25	25	5									25	250	250	50									250	800
			③	入力（保育要件有非課税）	10	0	25	25	5									25	250	250	50									250	800
			④	保育要件有階層仮決定	10	0	25	25	5									25	250	250	50									250	800
			⑤	保育要件無階層仮決定	10	0	25	25	5									25	250	250	50									250	800
			⑥	その他事務	10	0	50	50	10									50	500	500	100									500	1,600
6-1-3	2歳児保育料無償化業務（市独自分）	市独自無償化の認定に関する事務	①	利用認定	0	156	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	156
			②	入力（保育要件有）	10	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	360
			③	入力（保育要件有非課税）	10	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	360
			④	保育要件有階層仮決定	10	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	360
			⑤	保育要件無階層仮決定	10	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	360
			⑥	その他事務	10	0	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	720
6-1-4	2歳児保育料無償化業務（市独自分）	市独自無償化の認定に関する事務	①	利用認定	0	442	10	10	10	10	10			10	10	20	40	70	37	37	37	37	37			37	37	37	37	37	368
			②	入力（保育要件有）	10	0	20	5	5	5	5			5	5	10	20	35	200	50	50	50	50			50	50	100	200	350	1,150
			③	入力（保育要件有非課税）	10	0	10	5	5	5	5			5	5	10	20	35	100	50	50	50	50			50	50	100	200	350	1,050
			④	保育要件有階層仮決定	10	0	20	5	5	5	5			5	5	10	20	35	200	50	50	50	50			50	50	100	200	350	1,150
			⑤	保育要件無階層仮決定	10	0	10	5	5	5	5			5	5	10	20	35	100	50	50	50	50			50	50	100	200	350	1,050
			⑥	その他事務	10	0	20	10	10	10	10			10	10	20	40	70	200	100	100	100	100			100	100	200	400	700	2,100

※上記の所要時間はあくまで概算積算による予定であり、変動する可能性があります。

6-1-5	2歳児保育料無償化業務（市独自分）	市独自無償化の認定に関する事務	①	利用認定	0	156	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	156
			②	入力（保育要件有）	10	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	360
			③	入力（保育要件有非課税）	10	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	360
			④	保育要件有階層仮決定	10	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	360
			⑤	保育要件無階層仮決定	10	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	360
			⑥	その他事務	10	0	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	720
6-1-6	2歳児保育料無償化業務（市独自分）	市独自無償化の認定に関する事務	①	入所要件調査送付	0	1140	750												1,140											1,140
			②	入所要件調査	0	13755			750												6,878									6,878
			③	督促業務	0	870				75												870								870
			④	ファイリング	0	855					750												855							855
6-1-7	2歳児保育料無償化業務（市独自分）	市独自無償化の認定に関する事務	①	階層判定	25	0					10												250							250
			②	変更通知送付	10	0					10												100							100
			③	その他	25	0					10												250							250
6-2-1	2歳児保育料無償化業務（市独自分）	市独自無償化の給付に関する事務	①	償還払い準備	0	1, 920	1											10	480										480	960
			②	償還払い（市民送付）	5	0	10	10	10		10	10		10	10		10		50	50	50		50	50		50	50		50		400
			③	償還払い（施設まとめ）	39	12, 320				720			720			720		720				31,160			31,160			31,160		31,160	124,640
			③-2	償還払い（施設まとめ）	0	6, 400					40			40			40						2,133			2,133			2,133		6,400
			④	精査表・仕訳書作成	0	4, 560					40			40			40						1,520			1,520			1,520		4,560
			⑤	監査資料作成	0	60					40			40			40						20			20			20		60
			⑥	内容確認	0	120					40			40			40						40			40			40		120
			⑦	納品	0	10					5			5			5						3			3			3		10
																	毎月の合計		94,278	84,768	93,640	109,054	62,279	78,860	139,508	70,783	59,140	101,972	76,997	142,407	1,113,684

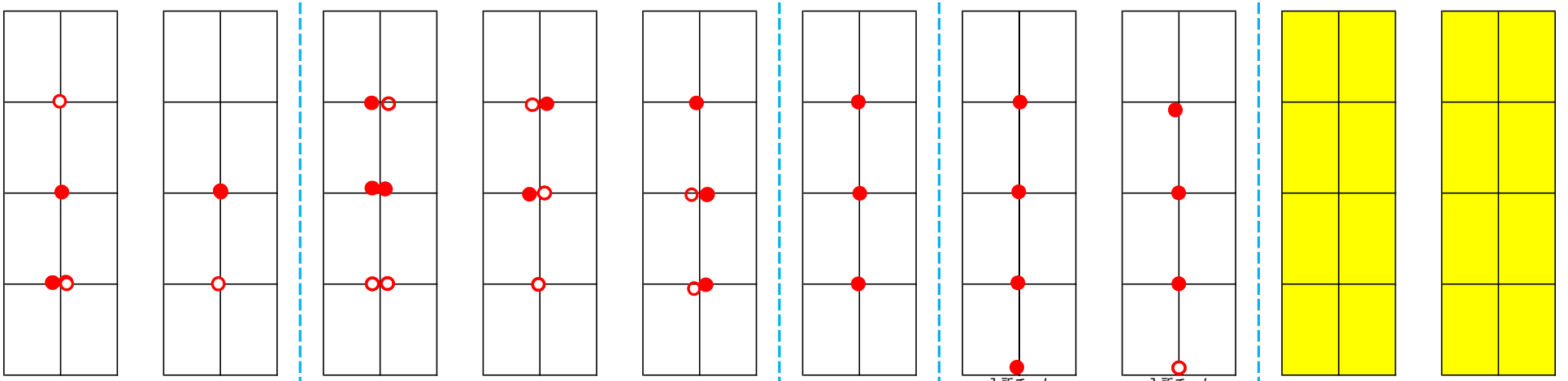
※上記の所要時間はあくまで概算積算による予定であり、変動する可能性があります。

別紙2　子どもすこやか部事務センターレイアウト図

子どもすこやか部

子ども見守り相談センター

FAX
東側：06-4309-3817
西側：06-4309-3818



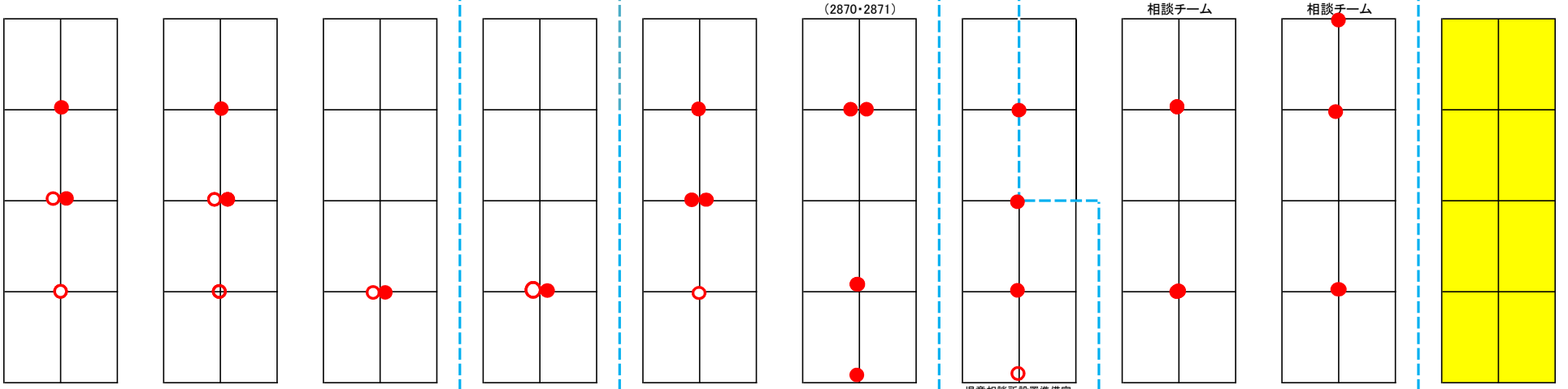
地域支援課
06-4309-3252

子ども相談課
06-4309-3197

施設給付課
06-4309-3302
保育料
06-4309-3195
（2870・2871）

施設利用相談課
06-4309-3202
相談チーム

相談チーム



子ども見守り相談センター所長

政策推進担当官
※児童相談所設置準備室

06-4309-3203
児童相談所設置準備室長

別紙３　個人情報取扱い特記事項等について

子どもすこやか部事務センター委託業務に関する個人情報取扱い特記事項等について

１．概要

子どもすこやか部事務センター委託業務に係る受付及び入力等で取り扱う情報については取扱いに注意を要する個人情報である。従って、東大阪市情報セキュリティポリシー、個人情報保護に関する法令並びに国が定める指針（各事業分野における個人情報保護に関するガイドラインを含む）その他の規範、条例（以下「関係法令」という。）を遵守すると共に、個人データを安全に管理して漏洩などから保護できるよう適切な処置を講じるために、次に掲げる事項を遵守するものとする。

２．外部委託の仕様書及び契約書等

(1) 子どもすこやか部事務センター委託業務に当たっては、業務内容に応じて、適正な選考方法により、委託先を１社選定しなければならない。

(2) 委託先には個人情報保護に関する法令並びに国が定める指針（各事業分野における個人情報保護に関するガイドラインを含む）その他の規範、条例（以下「関係法令等」という。）を遵守させなければならない。又、契約書、覚書もしくは仕様書（以下、「契約書等」という。）の中で、個人情報保護及びセキュリティに関する以下の規定を設けなければならない。

①情報セキュリティポリシー及び情報セキュリティ実施手順の遵守
②受託者の責任者、作業者、委託内容、責任者、作業場所の特定
③提供されるサービスレベルの保証
④従業員に対する教育の実施
⑤提供された情報の目的外利用及び受託者以外の者への提供の禁止
⑥複写及び複製に関する事項
⑦業務上知り得た情報の守秘義務
⑧再委託に関する制限事項の遵守
⑨委託業務終了時の情報資産の返還、廃棄等
⑩委託業務の定期報告及び緊急時報告義務
⑪市による監査、検査
⑫市による事故時等の公表
⑬情報セキュリティポリシーが遵守されなかった場合の規定（損害賠償等）

３．執務室の管理について

(1) 本委託業務の執務室の管理者は子ども家庭課長（以下「所属長」という。）とし、所属長が不在の場合には子ども家庭課の次席者とする。（以下の実施手順において同じ。）

(2) 執務室内に委託作業を実施する区域（以下「委託作業管理区域」という。）を設け明確にするものとする。

(3) 委託作業管理区域には、受託者の業務従事者（委託契約に基づく雇用者がある時はこれを含む。以下「従事者等」という。）のみを入室させるものとする。
(4) 所属長の許可なく部外者を入室させてはならない。部外者が許可を得て入室したときは、書類、職員情報、情報システム等にアクセスしないよう所属長は必要な措置を講ずる。
(5) 従事者等以外のものが委託作業管理区域で作業する場合、事前に作業内容の申出を行い、作業後はその内容及び結果について報告させなければならない。
(6) 受託者は、委託作業管理区域で作業に従事する従事者等には、身分証明、名札等の着用を求めなければならない。
(7) 委託作業管理区域への物品搬入及び委託作業管理区域からの搬出は、所属長が立ち会って内容を確認しなければならない。
(8) 離席時又は使用していないときは、個人情報及び非公開情報に係るドキュメント等を机上に放置してはならない。
(9) 次に掲げるものは、施錠できるキャビネット、机、ロッカー等（以下「保管庫」という。）で管理しなければならない。また、就業前後には保管庫が施錠されていることを確認すること。
①帳票等で個人情報が記載されているもの
②市民等へ送付する出力帳票
③その他、端末から出力した個人情報が記載された帳票
(10) 次に掲げるものは、原則、委託作業管理区域への持込みを禁止する。但し、業務上やむを得ない場合は、所属長に申し出、許可を得なければならない。許可を得た場合でも、使用は業務上必要最小限にとどめ、個人情報を含む委託業務で得た情報を委託作業管理区域外へ持ち出すことは禁止とする。
①外付けハードディスク、USB メモリ等の外部記録媒体
②携帯電話・スマートフォン
③デジタルカメラ
④パソコン・タブレット機器
⑤パソコン周辺機器類（プリンタ、ＤＶＤ・ＣＤ書き込み装置等）
⑥その他、個人情報を取得する事が可能な情報機器類

４．端末の管理について

(1) 従事者等は本委託業務に係る個人情報等の重要な情報は、端末に保存してはならない。但し、業務上やむ得ない事情がある場合には所属長に申し出、許可を得なければならない。
(2) 各システムを所管する所属の長（以下「各所属長」）は端末利用者に対して専用のＩＤとパスワードを付与し、他の者がアクセスできないようにしなければならない。
(3) 各所属長は端末について、個人情報等の重要な情報の事故、漏洩を防ぐ為、必要な措置を講じなければならない。
(4) 各所属長は端末で行なう照会、更新等の作業についてはログにより記録し、管理を行う事とする。
(5) 従事者等は、離席時に作業従事者以外の者が閲覧する画面を確認できないように、スクリンセーバーの設定を行う事とする。
(6) 従事者等は作業を終えた時は、不正アクセスを防止するため、ログオフしなければならな

い。
(7) 従事者等は就業時でも長時間使用しない場合、ログオフする若しくは端末の電源を切断しなければならない。

５．受託者の管理

(1) 受託者の責任者及び従事者等を特定し、所属長に書面で報告する事とする。
(2) 責任者及び従事者等は直接・間接に知り得た委託業務の内容を一切第三者に漏らしてはならない。
(3) 受託者は、受託者の責任者及び従事者等作業者に、受託者との間に機密保持に関する誓約書に署名、捺印させたうえで保管するとともに、所属長に報告する。
(4) 責任者及び従事者等は東大阪市情報セキュリティポリシー、関係法令等を遵守しなければならない。
(5) 受託者は責任者及び従事者等に委託業務に関する東大阪市情報セキュリティポリシー、関係法令等の教育を行なわなければならない。
(6) 受託者は本市の承認を受けて業務を行う場所で、かつ業務に必要最小限の範囲で行う場合を除き、個人情報を複製又は複写してはならない。
(7) 受託者は本市から知り得た情報について第三者に提供してはならない。
(8) 受託者は責任者及び従事者等が委託作業管理区域に入室する際には、財布等の貴重品程度のみ持ち込み可能であることを説明し、携帯電話・スマートフォン、電子機器等は持ち込ませない。
(9) 所属長は報告書等により、定期的に受託先から受託業務の実施状況を報告させ、業務の実施状況を把握しなければならない。
(10) 受託者に契約書等に反する行為があると見込まれる時、その他必要があると認める時は、受託業務の実施状況の検査を行う。その結果、契約書等に定められた条項に反すると認められた時は、直ちに必要な措置を取らなければならない。

６．事故対応

(1) 本委託業務を行うにあたり個人情報の流出、漏洩、誤作動その他の事故（以下「事故」と言う）に備え、事故発生時直ちに連絡が取れ対応が出来るよう事前に連絡体制表を策定し備えて置く事とする。
(2) 事故が生じたときは、受託者の責任者は所属長に対して直ちに連絡しなければならない。
(3) 受託者の責任者は上席者に直ちに事故の報告を行うと共に、必要な措置を講じるものとする。
(4) 本市から知り得たデータの漏洩等の事故が発生した場合は、直ちに本市に対して、当該事故に関わる情報資産の内容、件数、事故の発生場所、発生状況を書面により報告し、本市の指示に従わなければならない。
(5) 従事者等は受託者の責任者の指示に従い事故の原因、被害状況等を調査し、報告するとともに被害拡大の防止及び復旧のための措置を講じなければならない。
(6) 本市は、本業務に関し情報資産の漏洩等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

別紙４　委託事業者が利用する端末についてのセキュリティ対策

業務の委託事業者が利用する端末についてのセキュリティ対策

子どもすこやか部の一部窓口及び受電に係る事務、システムへの入力業務について、委託事業者に業務委託を行うことから、情報の漏洩等の事故を防止する為、委託業事業者が利用する端末、ネットワーク及び周辺機器についてセキュリティ対策を講じなければならないことから、以下の事項を実施する。

Ⅰ．端末についてのセキュリティ対策の考え方

(1)委託事業者が利用する端末については職員が利用する端末とは切り分け、職員と委託事業者が端末を共有しない。

(2)端末を委託事業者が利用する際には専用のＩＤ、パスワードを付与し、委託内容に係る情報のみが照会・更新出来る等の制限を設ける。

(3)委託事業者が利用する情報について、システムログの管理を行う事により、万が一事故が発生した際にはログを確認し、原因究明を行う。

(4)端末からＵＳＢメモリ等の外部媒体への書き込み及び端末自体への情報の保存が出来なくする等のセキュリティ対策を講じる。但し、業務上やむを得ない場合は、所属長に申し出、許可を得なければならない。また、業務上の必要性がなくなり次第、速やかに保存データを消去しなければならない。

(5)離席等により５分以上端末を使用しない場合には、作業従事者以外の者が閲覧する画面を確認できないように、スクリンセーバーによる設定を行う。

(6)従事者等は作業を終えた時、または長時間使用しない場合は、ログオフする若しくは端末の電源を切断しなければならない。

(7)従事者は退社時に、システムの電源が確実に遮断されたことを確認すること。

別紙５ 個人情報管理チェック表

個人情報管理チェック表

年　　月　　日

No	項目	はい	いいえ
1	執務室内に携帯電話・スマートフォン、個人のパソコンおよび外部記録端末などを持ち込まないように周知・徹底しているか。		
2	常に事業者名や氏名が分かるように名札を着用しているか		
3	施錠が可能な保管庫等で厳重に個人情報を保管しているか		
4	保管庫等については、就業前後において施錠されていることを確認しているか		
5	出力情報など、従事者の卓上等に個人情報を含む書類を放置せず、作業が完了すれば速やかに施錠できるキャビネット等へ収納しているか		
6	市の承認を受けて業務を行う場所で、かつ業務に必要最小限の範囲で行う場合を除き、個人情報を複製又は複写していないか		
7	保有する必要がなくなった個人情報の確実かつ速やかな廃棄（シュレッダー等による裁断）を徹底しているか		
8	システムからの出力情報はデスクトップなど端末内には保存しないようにしているか		
9	システムのスクリーンセーバー設定を行うように、従事者に徹底しているか。		
10	作業終了時や長時間使用しない場合は、ログオフする若しくは端末の電源を切断することを徹底しているか。		
11	市が指定した場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出していないか		
12	個人情報を移送する場合、封筒やケースに入れるなどして個人情報の保護に配慮しているか		
13	個人情報の受渡しに関して、市が指定した手段、日時及び場所で行った上で、個人情報の受け渡し手段、日時及び場所をはじめ、取扱者や個人情報の種類、目的などを台帳へ記録しているか		
14	出力を禁止している帳票の出力を行っていないか		
15	本委託業務において利用する個人情報について、本委託業務以外の目的で利用していないか		
16	本委託業務において利用する個人情報について、市に無断で第三者へ提供していないか		
17	業務上必要な会話であっても、必要最小限のものに留意しているか		
18	個人情報の取扱いの状況について報告を求めた場合に、直ちに報告できているか		