

西宮市児童手当現況届業務仕様書

本仕様書は、西宮市（以下「委託者」という。）が民間事業者（以下「受託者」という。）に委託する児童手当・特例給付現況届（以下「現況届」という。）の事務処理業務に関して必要な事項を定めるものとする。

1 委託業務名称

西宮市児童手当現況届業務

2 実施期間

令和3年5月19日（水）～8月31日（火）

3 実施場所

西宮市江上町3-40

4 業務時間等

土曜日、日曜日、祝日を除く午前9時から午後5時30分までとする。ただし、業務の進捗状況等により委託者がやむを得ず必要と認める場合は、この限りではない。

5 委託業務内容

受託者が実施する委託業務の内容は下記のとおりとする。

ただし、認定及び決定または特殊事情のある個別具体的な事案への回答等一定の判断を必要とするものについては、委託業務の対象外とする。

委託業務対象外の業務については、これを中断し、速やかに委託者に報告する。

(1) 現況届の発送準備

受託者は、委託者より受領した現況届のうち、未封緘の現況届について封緘し、追加で同封する書類がある場合は追加封入した上で封緘を行い、委託者に引き渡す。

送付不要の現況届については、委託者に引き渡す前に抜取り作業を行う。

(2) 現況届の受付及び審査等

受託者は、受給者より提出された現況届を受理し、受付印を押印する。

受理した現況届の審査を行い、記載事項の不備や添付書類の不足があるものは、必要に応じて受託者からの電話、書面等による問い合わせにより不備箇所の修正を行うとともに、不足書類の提出を依頼する。

(3) 現況届消込処理

受託者は、審査の結果不備のない現況届について消込処理を行い、委託者に処理データを提出する。不備のある現況届については、委託者が所管する業務

システムに必要な入力を行う。

(4) 所得審査等

所得判定の結果、受給資格に疑義等が生じた場合は、受託者は、受給者に連絡を取り、受給資格の変更等に係る対応を行う。

また、所得判定による手当額の変更通知を委託者から引き受け、封入・封緘等の発送準備を行い、委託者に引き渡す。

(5) 問合せ等対応

受託者は、受給者からの委託業務に関する問い合わせ及び苦情（以下「問合せ等」という。）に対応する。

また、委託業務以外に関する問合せ等については、子育て手当課の所管業務については、現況届専用番号であることを説明した上で、所管担当の電話番号を伝える。子育て手当課の所管業務以外の問合せ等については、西宮市役所の代表番号を伝える。

なお、受託者の判断により対応が困難な場合は、速やかに委託者に報告した上で、委託者と協議して対応を決定する。

(6) 督促準備業務

受託者は、委託者より受領した未提出者分の現況届と同封書類を封入・封緘した上で、委託者に引き渡す。

送付不要の現況届については、委託者に引き渡す前に抜取り作業を行う。

(7) 取扱件数

約 37, 000 件（令和2年度8月末日までの受付件数）

6 委託業務の実施方法

(1) 打合せの実施

受託者は、業務開始日までに委託者と定期的に打合せを実施し、各準備業務についてその進捗状況を確認するとともに、打合せ後速やかに議事録を作成し、委託者に提出すること。

(2) 事業計画書の作成

受託者は、本業務の確実な遂行を図るために、事業全体のスケジュールや各作業工程における配置人員数を記載した事業計画書を作成し、委託者に業務開始日までに提出すること。

(3) 業務マニュアルの作成

受託者は、本業務の確実かつ安定的な遂行を実現するために、各業務の作業手順を記載した業務マニュアルを作成し、業務開始日までに委託者に提出すること。業務マニュアルは作成後も必要に応じて随時改訂を行い、改訂版を委託者に提出すること。

なお、当該マニュアルは委託者に帰属するものとする。

(4) 従事者への研修

本業務を遂行する上で必要な専門的知識や能力の習得、電話対応、個人情報保護その他本業務に必要な研修を受託者の責任において実施する。研修の実施後速やかに実施結果について、研修実施報告書を提出すること。

(5) 各種様式及び報告書等の作成

受託者は、委託業務の遂行に当たり、委託者との効率的な連携を図るために必要となる各種様式や報告書等について、委託者と協議の上、作成すること。

(6) 委託業務の進捗状況の把握等

受託者は、委託業務の進捗状況を適宜把握し、生じた課題に対する解決策の検討や事業計画及び運営方法の修正を図り、常に委託業務の改善に努めること。

その他特に注意が必要な事項については、委託者及び受託者双方が協議の上、決定すること。

(7) 委託者への報告等

受託者は、業務上課題が発生した場合、又は業務マニュアルの整理及び実施方法を見直す必要がある場合は、委託者と協議を行った上で、協議結果について報告書を作成し、委託者に提出すること。

また、受託者は業務実施状況の報告、課題の整理及び共有、業務改善策等について協議を行うため、毎月及び臨時に委託者への報告会議を開催する。

定例の報告会議は、委託者と受託者双方が日程を調整の上、毎月1回開催し、臨時の報告会議は、委託者又は受託者いずれかの要望により開催する。

7 実施体制の構築

受託者は、本業務の遂行に当たり、下記に掲げるものを充足し、想定する業務量を前提として、受託者の責任において、実施体制の構築に努めるとともに、必要に応じて適切な対応を行う。

(1) 要員の配置

本業務の円滑な遂行に当たり、業務責任者、副業務責任者、従事者を配置すること。また、各々の役割を明確にし、本業務の適切な遂行を図るとともに、業務量の変動に応じた体制の見直し等、本業務の適切な遂行に努めること。

本業務の開始前に従事者名簿を作成し、委託者に提出すること。

①業務責任者

受託者は、本業務を円滑に遂行するため、本業務について現状を的確に把握し、本仕様書に掲げる内容に基づいた総括的な管理運営の責任者として業務責任者1名を配置し、常駐させること。なお、業務責任者には、官公庁からの受託事業においてマネジメント経験のある者を配置すること。

また、業務責任者の役割及び業務は次のとおりとする。

ア. 委託者との連絡調整（委託者との協議、報告会議への出席等）

イ. 事業計画や状況に応じた従事者の適正な配置

- ウ. 委託業務に係る実績及びその他不適切な事務処理や事故等（クレーム対応及びトラブルを含む）が生じた場合の報告書の作成及び報告
- エ. 事業計画の進捗管理及び業務改善
- オ. クレーム対応及びトラブル発生時における従事者からの引継ぎとその対応

②従事者

受託者は、本仕様書に掲げる内容に基づき本業務を実施し、本業務の制度趣旨やマニュアル等の記載事項に基づき本業務の適正な遂行を目的として、従事者を配置すること。

(2) 代替要員の確保等

受託者が従事者の休暇等を認めた場合、または研修、健康診断等を実施する場合においては、受託者は予め代替要員を確保するなど、業務遂行に支障のないように配慮しなければならない。

また、従事者の体調不良や本業務の遂行に適正を欠く等その他のやむを得ない事情により、本業務の遂行が困難となった場合には、受託者は当該従事者について速やかに業務遂行能力を有する者に交代させること。

8 執務スペース、機器及び物品等

本業務の遂行に必要な執務スペース、機器及び物品等のうち、次のものについては、委託者が受託者に対して無償で貸与する。

受託者は、善良なる管理者の注意義務を持って貸与品を取り扱い、受託者の故意又は過失により貸与品を不能及び毀損したときは、受託者がその損害を負担する。

受託者の管理業務等で機器及び物品を独自に持ち込む場合における詳細事項については、委託者と協議の上、定める。

筆記用具等の消耗品については、受託者が準備するが、コピー用紙やプリンタトナーについては、委託者が業務上必要と認める範囲内において支給する。

- (1) 執務スペース（委託者が指定する場所）
- (2) 事務用長机、事務用椅子
- (3) 業務システム用端末、プリンター及び周辺機器（マウス、キーボード等）
- (4) コピー機（共用）、FAX（共用）
- (5) 電話機、電話回線（要員間の連絡に使用する電話機は受託者が用意すること）

9 委託料の請求等

受託事業者は、各月の委託料を翌月の末日までに委託者に請求し、委託者は請求のあった日から30日以内に下記に掲載している各月の委託料を支払うものとする。

- (5月分) 契約金額の15%（円未満切捨）
- (6月分) 契約金額の30%（円未満切捨）
- (7月分) 契約金額の30%（円未満切捨）
- (8月分) 契約金額から5月分～7月分の支払額を差し引いた額とする。

10 留意事項

受託者は、下記の点に留意して業務を遂行するものとする。

- (1) 本業務における従事者への指揮・命令・管理・監督及び指導・育成は、全て受託者が責任を持って行うこと。
- (2) 本業務を遂行する上で知り得た情報を他人に漏らし、又は自己の利益のために利用することはできず、委託業務終了後も同様とする。
受託者は、これを遵守するために万全の措置を講じること。
- (3) 本業務を遂行するにあたり、クレームやトラブルが発生したときは、責任をもって対処するとともに、速やかに委託者に報告すること。
- (4) 市から提供を受けた本業務に関する全てのデータ及び資料等を適正かつ厳重に管理し、本業務以外の目的で利用、複写、複製及び持ち出しをしてはならない。
- (5) 従事者の服装は本業務の遂行に適した服装に努め、その身分を明確にするための名札を必ず着用させる他、市職員との区分を明確なものとする。
なお、これらに係る費用は全て受託者の負担とする。
- (6) 受託者が、本業務の改善が必要な場合に正当な理由がなくこれを行わない時は、委託者は契約を解除することができる。
- (7) 受託者が故意又は過失により、委託者または受給者に損害が生じた場合は、受託者はその損害を賠償しなければならない。
また、委託業務の履行に際して、受託者が損害を受けた場合は、委託者の責に帰すべき場合を除き、委託者は損害賠償の責を負わない。
- (8) 本仕様書に定めのない事項について疑義が生じた場合は、委託者と受託者の協議の上、決定する。
- (9) 受託者は、本業務を実施する上で個人情報を取り扱う場合には、個人情報保護法（平成15年法律第57号）、西宮市個人情報保護条例（平成15年西宮市条例第2号）を遵守すること。