

(別添①)

## 廿日市市こども課窓口関連業務及び廿日市市総合健康福祉センター 総合案内・貸館受付業務委託仕様書

### 1 業務名

廿日市市こども課窓口関連業務及び廿日市市総合健康福祉センター総合案内・貸館受付業務

### 2 業務委託期間

令和9年2月1日から令和12年1月31日まで（3年）

### 3 業務場所

山崎本社みんなのあいプラザ（廿日市市総合健康福祉センター）1F  
（廿日市市新宮一丁目13番1号）

### 4 業務時間等

業務時間及び業務実施日は次のとおりとする。

#### (1) 業務時間

午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、始業準備に要する時間及び業務状況による業務終了の延長時間も業務時間に含める。

#### (2) 業務実施日

土曜日、日曜日、年末年始及び国民の祝日に関する法律に規定する休日を除く日。

#### (3) 臨時窓口

児童扶養手当については、8月中の現況届の提出期間中に2回程度、業務時間を延長して臨時窓口を開設する（日時については、廿日市市（以下「市」という。）と本業務を受託するもの（以下「受託者」という。）双方で協議する。）。

#### (4) その他

ア 開庁時間までに受付準備を完了すること。（受付準備中に市民対応が必要な場合は臨機に対応すること。）

イ 開庁時間終了時点で窓口を利用者がいる場合は、当該利用者への対応及び業務整理が済むまで業務を行うこと。（端末の準備・終了、金銭の準備・保管、各種連絡調整等）。

ウ 上記以外で業務を行う場合は、あらかじめ、市及び受託者双方で協議することとする。

### 5 業務内容等

#### (1) こども課窓口関連業務

次の業務における基本的な申請書等の受付業務を行う。ただし、認定及び決定など判断を要する場合や公権力の行使に該当する場合については対象外とする。

ア 児童手当（令和6年10月制度改正前の特例給付を含む。）に関する業務（別表1参照）

イ 児童扶養手当に関する業務（別表2参照）

ウ こども医療費に関する業務（別表3参照）

エ ひとり親家庭等医療費に関する業務（別表 4 参照）

オ 未熟児養育医療に関する業務（別表 5 参照）

なお、「窓口関連業務」とは、上記ア～オ各制度に係る受付から支払いまでの間に必要な業務や窓口業務を円滑に遂行するための業務等をいい、例えば以下のような業務を指す。

- ①振替口座の登録等
- ②外部機関への問合せ
- ③他部署との連携・調整
- ④上記別表に記載されていない、各制度に係る書類の受付等
- ⑤各制度に係るお知らせ文等の配布・発送
- ⑥窓口来庁者用の広報紙、パンフレット等の配布
- ⑦待合スペース、窓口等の整理・管理
- ⑧市民及び市職員からの問い合わせ対応

(2) 廿日市市総合健康福祉センター総合案内・貸館受付業務

ア 廿日市市総合健康福祉センター総合案内に関する業務（別表 6 参照）

イ 廿日市市総合健康福祉センター貸館受付に関する業務（別表 7 参照）

※ 廿日市市総合健康福祉センター内で他の業務を実施する業者と連携し、円滑に当該業務を実施すること

## 6 本委託事業に求められる履行水準

### (1) 基本的な考え方

窓口業務を通じて、利用者に適切なサービスを提供すること及び市民サービスの向上と効率的な業務運営を基本的な方針として、本委託事業に求められる履行水準は次のとおりとする。

同業務の民間委託に係る企画提案審査委員会における提案及び回答した事項については、確実に実施・遵守すること。

### (2) 履行水準

ア 定性的項目

評価項目	履行水準（チェック項目）
① 適切な人員体制	事業実施に必要な人員・体制が確保されているか。
② 責任体制の確立	従事者への管理監督体制・責任体制が確保されているか。
③ 人材育成	従事者への十分な研修等・情報提供が行われているか。市職員へ直接エスカレーションが行われていないか。
④ 安全管理体制	事故の未然防止の取組みが行われているか。事故発生時の対応マニュアル・緊急連絡体制が整備されているか。従事者への教育・訓練が行われているか。
⑤ 個人情報保護、情報セキュリティ、法令遵守体制	守秘義務、個人情報保護、情報セキュリティ、法令遵守に対する対応が行われているか。

⑥ 市民サービス	親切かつ迅速な対応が行われているか。公平なサービス提供及び対応が行われているか。身だしなみや言葉遣いが適切であるか。
⑦ 業務の実施状況	各業務が遅滞なく適切に行われているか。来庁者の利便性向上に向けた取組みが行われているか。来庁者のクレームや要望に対する対応は適正に行われているか。市職員へ頻繁にエスカレーションしていないか。 各種マニュアルが適正に整備されているか。
⑧ 創意工夫	業務に関する受託者による創意工夫が行われているか。

#### イ 定量的項目

評価項目	履行水準	計算方法、確認方法等
① 市民満足度	80%以上（年次）	利用者アンケートの満足度調査各項目の総回答数に占める肯定的回答の割合
② 業務処理誤り率	各業務1%未満（月次）	各業務の総件数に占める受託者の過失による処理誤りの割合
③ 改善提案件数	年2回以上（年次）	本委託業務遂行上の業務改善提案数 提案には、本市の職員との連携が必要なものも可とする。 なお、本市による業務改善措置の勧告に対応する業務改善報告については対象外とする。業務改善提案については、その結果を市に報告すること。
④ 苦情引継件数	各業務1%未満（月次）	各業務の総件数に占める受託者での対応が困難になり、市に引き継いだ苦情件数の割合。

### (3) 履行状況の確認の実施

市は、受託者に対し、業務の途中で履行した内容について報告を求め、本仕様書に示す履行水準の達成状況を定性的、定量的に確認するものとする。

#### ア 定期確認

受託者は、各項目ごとの履行状況について、「自己点検シート」を作成し、市に提出する。市は、提出された「自己点検シート」に基づき、実施の確認を行い、業務実施状況及び履行水準について評価を行う。

#### イ 満たすべき履行水準に達しない場合の勧告等

上記履行水準に達しない場合、市は受託者に対して原因の分析、課題の抽出、改善策の

提案・実施等必要な改善措置を講じるよう勧告することができる。

受託者は、市から勧告を受けた場合は直ちに改善措置を講じるとともに、その結果について書面で報告しなければならない。なお、改善措置を講じる際に生じた各種費用は受託者の負担とする。

#### (4) 制度改正・組織変更等に伴う仕様の変更

委託業務の内容において、制度改正や取扱方法等の変更（関係規程の改正や本市制度の見直し等による取扱いの変更、業務システム等の導入等）や組織変更等により、仕様の変更が生じる場合は、市及び受託者双方で協議の上、対応措置について決定する。

なお、窓口サービスを取り巻く環境の変化に伴い、今後、新たな業務を実施する場合や実施場所に変更が生じる場合は、市及び受託者双方で協議の上、仕様及び契約内容の変更を行う場合がある。

#### (5) 委託業務の表示等

受託者は、業務を実施する場所において、利用者に対し、当該業務が市の委託を受けて実施されている旨を明らかにする表示をすること。

#### (6) セルフモニタリングの実施

利用者の意見を把握し、利用者へのサービスを向上させるため、アンケート等を活用して、窓口利用者のモニタリングを毎年度実施するものとする。

#### (7) 適用除外

地震等の災害その他受託者の責めに帰さない事由（市が認める場合に限る。）は、本仕様書に定める義務の履行の適用除外とする。

### 7 業務履行の留意事項

受託者は、以下の留意事項に基づいて業務を遂行すること。

#### (1) 円滑な業務の移行

本業務の混乱を招かないよう委託業務開始までの間に要員確保や体制構築をはじめとした業務設計及び要員教育等を行い、業務の円滑な移行を実現すること。

#### (2) 民間のノウハウを活用した効率的・効果的な運営

効率的な運営手法、顧客対応スキル、その他受託者が有するノウハウを最大限に活用し、効率的・効果的な業務運営を実現すること。

常に事務の改善、改革を推進し、制度の変更や業務の拡大に柔軟に対応できる運営体制を実現すること。

#### (3) 市民サービスの質の向上

市民からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応するとともに、必要がある場合には、速やかに市の職員に引き継ぎ、円滑な連携を図ること。

#### (4) 個人情報保護の徹底

本業務は、個人情報を厳格な管理の上で取り扱うことが必要な業務であり、受託者は本業務の実施に当たって、「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2

7号)、廿日市市個人情報の保護に関する法律施行条例(令和4年条例第37号)並びに「その他関連法令等」を遵守するとともに、すべての情報について厳格に管理できる体制を整備し、期間中又は契約終了後であっても当該情報を第三者に漏らしてはならない。個人情報の取扱いについては、「個人情報取扱特記事項」によるものとする。

#### (5) 履行状況の確認と品質の向上

(1)～(4)の基本的な考え方のもと、効率的・効果的かつ適切に業務を遂行するために、受託者は定期的な自己検査を行い、常に業務の質の向上に努めること。また、市が実施する履行状況の確認に対して協力すること。

#### (6) トラブルへの対応

ア 本業務を遂行するに当たり、トラブル及びイレギュラーなケースが発生したときは、原則として受託者が対応し、遅滞なく市へ報告すること。また、内容に応じ対応を市に引き継ぐ際には、業務責任者または副業務責任者から、内容、原因、対処内容、対応策等を記載した報告書と共に引き継ぐこと。

イ 苦情等については、現状分析と解決策を講じ市へ報告すること。

### 8 業務体制・人員配置等

#### (1) 業務従事者

ア 本業務に従事する者は、市の信用を失墜するような行為を行ってはならない。

イ 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。特に業務運営開始当初や繁忙期・休日明けの開庁日・繁忙時間帯については、業務従事者(以下「従事者」という。)の業務習熟度等を勘案し、十分な体制を構築すること。

ウ 受託者は、「業務従事者名簿」を作成し、市に提出すること。

エ 受託者は、本業務を遂行するための適切な能力(事務の経験がある者等)を有した人員を確保すること。また、外国人の市民へも応対ができるような体制を構築すること。

#### (2) 業務責任者の配置

ア 受託者は、本業務を円滑に遂行するため、こども課窓口関連業務及び廿日市市総合健康福祉センター総合案内・貸館受付業務を統括する業務責任者1名を指定し、市に届出をすること。

イ 業務責任者は、常に市と連絡が取れる体制にすること。

ウ 業務責任者は、市との注文に関する交渉等の権限並びに受託業務内容、業務システムの仕様及び操作について十分な知識や経験を有し、従事者を指揮・監督して円滑に本業務を遂行できる者とする。なお、これらの能力は同一人が保有する必要はない。

#### (3) 副業務責任者の配置

ア 副業務責任者を指定し、市に届出をしなければならない。業務責任者が休暇等により不在又は事故にあるとき、その任にあたらせること。

イ 副業務責任者は、業務責任者と同程度のスキルを有し、従事者を指揮・監督して円滑に本業務を遂行できること。

**(4) 突発的な欠員への対応**

欠員が生じた場合も、交代要員を配置する等、本業務の遂行に支障を来すことなく、円滑な業務の遂行に努めること。

**(5) 届出事項の変更**

受託者は、次に該当する事項が生じるときは、事前に市へ通知するとともに、速やかに必要な届出をすること。

ア 受託者の名称、所在地、電話番号、代表者、業務責任者、副業務責任者等に変更があったとき。

イ アに定める事項のほか、委託業務の履行上、必要があると認められたとき。

**(6) 業務執行計画書の提出**

受託者は、委託業務を遂行するに当たり、年次、月次等の「業務執行計画書」を作成し、あらかじめ市に提出して承認を得ること。事務の遂行状況等により「業務執行計画書」に変更が生じる場合は、速やかに市に報告を行うとともに、訂正した「業務執行計画書」を提出し、承認を得ること。

**(7) 業務実施報告書の提出**

受託者は、委託業務を履行するに当たり、課題とその改善策、課題事項に対する対応状況等を記載した業務日報、業務月報、年間報告書を作成し、市に提出して承認を得ること。

**(8) 検査の実施**

市は、受託者の業務に関する帳簿、書類等について、定期的に検査を行うものとする。また、市が必要と認める場合に、臨時に検査を行うことができる。

**(9) 連絡調整会議等の開催**

市と受託者は、円滑な業務の遂行のため、こども課窓口関連業務、廿日市市総合健康福祉センター総合案内・貸館受付業務それぞれで少なくとも月に1回、本業務委託に係る連絡調整会議を開催して情報を共有し、双方の協力の下、課題の解決や業務の改善改革を行うものとする。また、必要に応じて、随時連絡調整・打合せ等を実施すること。

なお、受託者は、会議内容等の議事録を作成し、速やかに市へ提出すること。

**(10) 業務専念義務**

受託者は、委託業務の履行中他の営業行為に類することをしてはならない。

**(11) 秘密の保持**

受託者は、委託業務の履行に際し、知り得た事項等を第三者に一切漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

**(12) 研修の実施**

受託者は、定期的に業務の履行に必要な知識の習得、接遇、法令遵守、秘密情報の取扱い及び危機管理に関する研修を行い、常に従事者の能力向上に努めること。研修を実施する場合は、事前に「研修実施計画書」を市に提出するとともに、研修後速やかに実施結果について「研修実施報告書」を提出するものとする。

### (13) 事故報告

受託者は、何らかの事故等により正常な業務運営ができない状況に至ったときには、速やかに市に口頭・書面により報告するとともに、「事故報告書」（発生年月日・時刻、内容、対応、原因の分析、今後における防止策）を提出すること。なお、「事故」には、情報漏えい、公金の紛失等、実際に人身や施設・設備等の損害となって現れなかったものも含むものとする。

### (14) 委託料の請求及び支払方法

委託料は、あらかじめ定める支払内訳表による月額払いとし、受託者は、市の検査完了後、市へ請求し、市は請求を受けた日から30日以内に受託者へ支払うものとする。

### (15) 非常時の対応

大規模災害発生時等における閉庁日及び臨時窓口開設時の業務実施体制及び指揮命令系統を平常時より確立し、市から要請があった場合は、速やかに対応しなければならない。業務場所、業務時間及び業務内容については、市が決定し指定する。

### (16) 非常時の対応に係る費用負担

非常時の閉庁日及び臨時窓口開設時の対応に関して追加の費用が生じる場合には、市及び受託者双方が協議して委託料とは別にこれを決定する。

## 9 従事者の服務等

従事者は、次の条件を前提として業務を行うこと。

### (1) 守秘義務及び資料の複製等の禁止

本業務に関して知り得た情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用しないこと。本業務を退いた後も、同様とする。

### (2) 指揮命令等

本業務における従事者への指揮、命令、管理及び監督ならびに指揮及び育成は、受託者が責任を持って実行し、従事者はそれに従うこと。

### (3) 信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するに当たっては、公務を執り行っていることを十分認識し、身だしなみ、言葉遣い等に注意し、迅速丁寧な対応を心がけ、市の信用を失墜する行為をしないこと。

### (4) 資料等の適正な管理

市から提供を受けた本業務に関する資料、帳票等は、適性かつ厳重に管理すること。

### (5) 従事者の服装等

業務中は、業務に適した服装及び名札を常に着用するとともに、身分証明書を携帯すること。

### (6) 関係法令の遵守

受託者及び従事者は、関係法令を遵守すること。

## 10 貸与する設備機器等

本業務を実施するため、次に掲げる設備機器等を貸与する。なお、受託者は、市が貸与するものを使用又は利用する場合は、善良なる管理者の注意義務をもって使用又は利用するもの

とし、それらを破損等させた場合には、受託者の負担により補充又は損害を賠償するものとする。

(1) 本市が提供する業務システム端末機等

本業務において利用する業務システムや機器は、次のとおりとし、委託期間中、原則として受託者に供用する（業務システムを使用するに当たり、システム事業者とプログラムやシステム設計書等の知的財産権の使用に係る覚書を別途締結する場合がある。）。なお、業務システムや機器については、委託業務上必要な場合に限定して使用することとし、目的外の使用や指定場所以外への持ち出しを禁止するとともに、適切に取り扱うこと。

ア こども課窓口関連業務

	機 器 等	数量（見込）	備 考
1	総合行政情報システム端末機	6 台	
2	総合行政情報システムプリンター	1 台	
3	マイナポータル用端末機	1 台	共用

イ 廿日市市総合健康福祉センター総合案内・貸館受付業務

	機 器 等	数量（見込）	備 考
1	施設予約管理システム （よやくーる）		システム操作端末は受託者側 で調達
2	予約状況共有システム （モニター表示するためのシステム）		システム操作端末は受託者側 で調達

(ア) 市は、総合行政情報システム端末操作に当たって IC カードを従事者 1 人につき 1 枚貸与する。IC カードの貸与に当たっては、必要数等を記載した受託者からの書面による利用申請に基づき、貸与した上で、受託者が管理する。なお、受託者は、貸与された IC カード等を他人に開示又は漏えいしてはならない。

(イ) 業務端末の保守については市が行うものとするが、障害等が生じた場合、その障害等が受託者の故意又は重大な過失による場合は、その損害相当分の費用については受託者の負担とする。

(ウ) 受託者の責任により端末機等を滅失又はき損した場合は、損害を市に賠償するものとする。

(エ) システム障害等により端末機が使用できない場合は、市と協議し、市の指示に従って対処するものとする。

(オ) 一般的な事務用パソコン及び事務用プリンターについては、市からの提供は行わない。なお、受託者が用意する事務用パソコンについては、市のネットワーク回線への接続は不可とし、また、USB メモリ等の持ち出しが可能な記録媒体の利用も原則として不可とする。受託者が用意するパソコンで、従事者に係る個人情報で労務管理上必要なものを除き、個人情報を扱うことを禁止する。

(カ) 機器の持込みに当たっては、利用目的を明確にした上で情報管理の対策を徹底するも

のとし、事前に内容を市に報告の上、承認を得ること。また、適正な利用がされているかの確認を定期的に行い、市へ報告するとともに、必要に応じて、市による利用状況の確認を受けること。

(2) 市が貸与する機器・設備等

ア こども課窓口関連業務

	物 品 等	数量（見込）	備 考
1	事務用机	8台程度	
2	事務用椅子	8脚程度	
3	電話機	4台程度	
4	カウンター	2人用×3	共用
5	カウンター用椅子	9脚程度	共用 職員用椅子3脚、来庁者用椅子6脚
6	更衣室		共用
7	コピー機、FAX		共用
8	印刷機等		共用
9	書類等を納める書棚等		共用
10	その他の機器等		市及び受託者双方が協議して定める

イ 廿日市市総合健康福祉センター総合案内・貸館受付業務

	物 品 等	数量（見込）	備 考
1	事務用机	1台	
2	事務用椅子	4脚	
3	電話機	1台	
4	カウンター	1台	共用
5	カウンター用椅子	2脚	共用
6	更衣室		共用
7	コピー機、FAX		共用
8	レジ	1機	
9	金庫	1台	
10	キーボックス	1個	
11	書類等を納める書棚等		共用
12	その他機器等		市及び受託者双方が協議して定める。

(3) 市が支給する物品等

1	市指定の申請書用紙類		共用
---	------------	--	----

2	コピー用紙、プリンタートナー		共用
---	----------------	--	----

#### (4) 受託者が用意する機器等

- ア 受託者が雇用する従事者等に係る経費（名札、制服、腕章、福利厚生等）
- イ 従事者に対して行う研修費用
- ウ 業務で直接使用する、「(2)」以外のパソコン、プリンター、小型耐火金庫、手提げ金庫、文具等の物品、消耗品

### 1 1 事前準備

#### (1) 打合せの実施

受託者は、業務開始日までに市と定期的に打合せを実施し、各準備作業についてその進捗状況を報告し、打合せ後速やかに議事録を作成し市に提出すること。

#### (2) 業務準備計画書の作成

受託者は、事前の準備作業について作業内容の詳細及びスケジュールを定め、「業務準備計画書」（全体スケジュール、作業項目別スケジュール等を含む。）及び業務体制図を市に事前に提出すること。

#### (3) 業務実施計画書の作成

受託者は、本業務の内容を把握し、作業工程、要員配置、書類管理、業務で使用する各種様式等業務の運営に必要な業務設計を行い、「業務実施計画書」としてまとめること。

#### (4) 業務マニュアルの作成

受託者及び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に、また従事者が自立的・安定的に業務ができるよう、各業務の作業手順等について記載された業務マニュアルを作成すること。業務マニュアルの作成に際しては、その内容について業務開始日までに市へ提示し、承認を得ること。業務マニュアルは、作成後も必要に応じて随時内容の改変を行い、改訂版を市へ提示すること。

#### (5) 事前従事者研修

本業務を遂行する上で必要な能力を習得させるため、受託者において従事者の研修を行うものとする。研修を行うに当たり、事前に「研修実施計画書」を市に提出するとともに、研修後速やかに実施結果について「研修実施報告書」を提出するものとする。

#### (6) 業務の引継ぎ

受託者は、市からの業務の引継ぎを契約締結日以降、業務開始日の前日までに完了すること。

受託者は、現行の窓口業務の受託者から引継ぎを受ける場合は、契約締結日以降、業務開始日の前日までにその引継ぎを受けること。

ただし、この間の業務委託料の支払いは発生しないものとする。

### 1 2 その他

#### (1) 情報セキュリティの徹底

##### ア 入退室の管理等

受託者は、従事者の名簿を市に提出するとともに、従事者が執務室に入室する際には、身

分証明書を携帯し、業務中は来庁者が認識できるような名札を常に着用させること。

#### イ 受託者による従事者の管理

- (ア) 市の制度や本業務の基本的な考え方等を熟知した上で、本業務の進め方、入退室管理の適切な取扱い等情報セキュリティ対策、個人情報を取り扱う上での留意点と保護対策等を業務マニュアルへ盛り込むとともに、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。
- (イ) 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。
- (ロ) 情報セキュリティに関する内部監査を定期的及び不定期に実施すること。
- (エ) 従事者全員分の守秘義務遵守についての「誓約書の写し」を業務開始日までに市に提出すること。新たな従事者を配置する場合も同様とする。
- (オ) 電子データや帳票類をはじめ、窓口対応等により知り得た利用者等の個人情報については、情報の漏えい、滅失、き損、流出等の防止、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。
- (カ) 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得た情報を漏らしてはならず、その職を退いた後も同様とする。また、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、本業務以外の目的で利用・複写及び複製をしてはならない。
- (キ) 執務場所においてデジタルカメラや携帯電話その他情報漏えいにつながる可能性があるものと判断されるものを持ち込んで서는ならない。ただし、報告業務や緊急時の連絡のために情報端末（携帯電話、スマートフォン、PC等）及び記録媒体（USBメモリ等）（以下「情報端末等」という。）を執務場所に持ち込む場合には、機器名、仕様、用途等を書面で報告のうえ、事前に市の許可を得ることとする。また、情報端末等を市のネットワークに接続することを禁止する。また、情報端末等の保管場所、使用場所等については市と協議のうえ決定すること。

#### (2) 提出書類

本業務における提出書類は次のとおりとし、一切の権利は市に帰属するものとする。また、市から納入成果物の内容に不備の指摘があった場合、受託者は直ちに修正等の対応をすること。

##### 【各種報告業務の周期と成果物、期限】

周期	成果物	期限
業務運営開始前	・業務準備計画書 ・業務体制図 ・研修実施計画書	契約締結後20日以内（2部提出のこと）
	・業務従事者名簿 ・研修実施報告書 ・業務実施計画書 ・業務マニュアル	業務運営開始10日前（2部提出のこと）

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・従事者研修資料一式</li> <li>・誓約書の写</li> </ul>	
日次 (※)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務日報 (1日の処理件数・処理内容・収納金額等、業務実績、業務実施に係る課題並びに特に報告すべき事項、翌日の予定等)</li> </ul>	業務実施日の翌日 (翌日が閉庁日の場合は翌開庁日)
月次 (※)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務月報 (処理件数・処理内容・収納金額等業務実績、業務実施に係る課題とその改善策、前月の課題事項に対する対応状況等)</li> <li>・自己点検シート等</li> </ul>	翌月10日まで
年次 (※)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年間報告書 (業務実績、運営上の課題、要員の育成状況、改善策の立案、次年度の業務執行計画書 (業務実施体制、研修等))</li> <li>・窓口サービスモニタリング調査結果報告書</li> <li>・自己点検シート等</li> </ul>	各年度終了後、4月30日まで (契約最終年度は契約終了日)
契約終了時の業務引継ぎ (※)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務マニュアルや手法、運営上の留意点</li> </ul>	契約終了の2か月前まで
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・処理が完結していないもの又は一部完結していないもの若しくは将来に処理が必要となるもの及び進捗状況等が詳細に分かるもの</li> </ul>	契約終了まで
契約終了時 (※)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務実績、履行水準の達成状況等</li> </ul>	契約終了まで

上記のほか、定期的に「研修実施計画書」及び「研修実施報告書」を提出するとともに、トラブル発生時の内容報告、緊急の課題、運営に関わる協議事項 (承諾事項含む。) 等については、随時行うものとし、必要に応じて、書面にて提出すること。

※ こども課窓口関連業務、廿日市市総合健康福祉センター総合案内・貸館受付業務ごとに作成すること。

### (3) その他

#### ア 疑義についての取扱い

本仕様書に定めのない事項又は明記されていない細部の事項及び業務遂行中に疑義が生じた事項は、市と受託者双方協議の上、決定するものとする。

#### イ 次期受託者に対する引継ぎ

受託者は、次期受託者が他の事業者に変更となった場合、業務が円滑に履行されるよう次期受託者に対して業務の引継ぎを行うとともに必要な教育を行うこと。引継ぎに当たっては、業務マニュアル等を含め書面により行うこと。なお、業務引継ぎに要する費用は、受託者が負担すること。市からの資料等の請求は、受託者の不利益になると市が認めた場合を除き、すべて応じるものとする。なお、次期受託者の責めによる場合を除き、市が

引継未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うものとする。

#### ウ 再委託

受託者は、受託した業務を一括して再委託してはならない。ただし、全体としての委託業務の遂行に支障が生じない範囲で、市に事前の書面による承諾を得たうえで、本業務の一部を再委託することができる。この場合受託者は、受託者が市に対して負うものと同様の義務を再委託先に負わせるものとし、再委託先の行為について一切の責任を負うものとする。また再委託により生ずる脅威に対して情報セキュリティが十分に確保されるよう、情報セキュリティ対策に係る措置の実施を再委託先に担保させるとともに、再委託先の情報セキュリティ対策の実施状況を確認するために必要な情報を市に提供するよう仕様内容に含めること。

### 1.3 遵守すべき主な法令等

#### (1) こども課窓口関連業務に関するもの

##### ア 共通

- ①地方自治法（昭和22年法律第67号）
- ②住民基本台帳法（昭和42年法律第81号）
- ③個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
- ④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）
- ⑤廿日市市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年条例第37号）
- ⑥その他こども課窓口関連業務に際して必要な法令及び通達等

##### イ 児童手当に関する業務

- ①児童手当法（昭和46年法律第73号）
- ②児童手当法施行令（昭和46年政令第281号）
- ③児童手当法施行規則（昭和46年厚生省令第33号）
- ④廿日市市児童手当事務取扱規程（昭和61年訓令第6号）
- ⑤その他児童手当に関する業務に際して必要な法令及び通達等

##### ウ 児童扶養手当に関する業務

- ①児童扶養手当法（昭和36年法律第238号）
- ②児童扶養手当法施行令（昭和36年政令第405号）
- ③児童扶養手当法施行規則（昭和36年厚生省令第51号）
- ④廿日市市児童扶養手当事務取扱規程（平成14年訓令第7号）
- ⑤その他児童扶養手当に関する業務に際して必要な法令及び通達等

##### エ こども医療費に関する業務

- ①廿日市市こども医療費支給条例（昭和48年条例第11号）

- ②廿日市市こども医療費支給条例施行規則（昭和59年規則第6号）
- ③その他こども医療に関する業務に際して必要な法令及び通達等

オ ひとり親家庭等医療費に関する業務

- ①廿日市市ひとり親家庭等医療費支給条例（昭和54年条例第26号）
- ②廿日市市ひとり親家庭等医療費支給条例施行規則（昭和54年規則第19号）
- ③その他ひとり親家庭等医療に関する業務に際して必要な法令及び通達等

カ 未熟児養育医療に関する業務

- ①母子保健法（昭和40年法律第141号）
- ②母子保健法施行令（昭和40年政令第385号）
- ③母子保健法施行規則（昭和40年厚生省令第55号）
- ④母子保健法施行細則（平成20年規則第25号）
- ⑤廿日市市未熟児養育医療実施要綱（平成25年告示第118号）
- ⑥その他未熟児養育医療に関する業務に際して必要な法令及び通達等

(2) 廿日市市総合健康福祉センター総合案内・貸館受付業務に関するもの

- ①廿日市市総合健康福祉センター設置及び管理条例
- ②廿日市市総合健康福祉センター管理規則
- ③その他廿日市市総合健康福祉センター総合案内・貸館受付業務に際して必要なマニュアル等

ル等

**14 参考情報**

(別表1) 児童手当に関する業務

項番	業務の内容	R7実績(件)
1	児童手当認定請求に関する業務（施設等受給者含む。）	664
2	児童手当額改定に関する業務（施設等受給者含む。）	597
3	児童手当現況届に関する業務(施設等受給者、様式送付件数含む。)	1,039
4	児童手当の変更に関する業務(施設等受給者含む。)	547
5	児童手当受給事由消滅届に関する業務（施設等受給者含む。）	213
6	未支払児童手当請求書に関する業務（施設等受給者含む。）	4
7	児童手当年齢到達に関する業務（施設等受給者含む。）	456
8	児童手当住基異動に関する業務（施設等受給者含む。）	27
9	児童手当支払通知書に関する業務	18
10	児童手当支払処理に関する業務	12
11	児童手当保留書類に関する業務	49
12	児童手当に関する問い合わせへの対応業務	607
13	その他児童手当の窓口に関連する業務	

(別表2) 児童扶養手当に関する業務

項番	業務の内容	R7実績(件)
1	児童扶養手当認定請求に関する業務	83
2	児童扶養手当額改定に関する業務	907
3	児童扶養手当支給停止に関する業務	18
4	児童扶養手当現況届に関する業務(様式送付件数含む)	1,787
5	児童扶養手当一部支給停止適用除外に関する業務	463
6	児童扶養手当資格喪失届に関する業務	29
7	未支払児童扶養手当請求書に関する業務	0
8	児童扶養手当の変更に関する業務	83
9	児童扶養手当住所変更(転入・転出)に関する業務	26
10	児童扶養手当証書亡失届に関する業務	15
11	児童扶養手当年齢到達に関する業務	129
12	児童扶養手当住基異動に関する業務	24
13	児童扶養手当支払処理に関する業務	12
14	児童扶養手当保留書類に関する業務	76
15	児童扶養手当に関する問い合わせへの対応業務	361
16	その他児童扶養手当の窓口に関連する業務	

(別表3) こども医療費に関する業務

項番	業務の内容	R7実績(件)
1	こども医療費受給資格認定に関する業務	1,778
2	こども医療費受給資格更新に関する業務(年齢到達含む。)	6,666
3	こども医療費受給者証再交付に関する業務	234
4	こども医療費の変更に関する業務(住基異動含む。)	707
5	こども医療費受給資格喪失に関する業務	264
6	こども医療費償還払い申請書に関する業務	892
7	こども医療費被害届に関する業務(第三者行為)	0
8	こども医療費に関する問い合わせへの対応業務	455
9	その他こども医療費の窓口に関連する業務	

(別表4) ひとり親家庭等医療費に関する業務

項番	業務の内容	R7実績(件)
1	ひとり親家庭等医療費受給資格認定に関する業務	321
2	ひとり親家庭等医療費の変更に関する業務	95

3	ひとり親家庭等医療費受給者証再交付に関する業務	19
4	ひとり親家庭等医療費受給資格喪失届に関する業務	29
5	ひとり親家庭等医療費償還払い申請書に関する業務	193
6	ひとり親家庭等医療費受給資格更新に関する業務	539
7	ひとり親家庭等医療費被害届に関する業務（第三者行為）	0
8	ひとり親家庭等医療費年齢到達に関する業務	76
9	ひとり親家庭等医療費住基異動に関する業務	12
10	ひとり親家庭等医療費に関する問い合わせへの対応業務	303
11	その他ひとり親家庭等医療費の窓口に関連する業務	

(別表5) 未熟児養育医療に関する業務

項番	業務の内容	R7実績(件)
1	未熟児養育医療給付申請に関する業務	27
2	未熟児養育医療の変更に関する業務	0
3	未熟児養育医療券再交付に関する業務	0
4	未熟児養育医療継続に関する業務	0
5	未熟児養育医療・移送費用支給に関する業務	0
6	未熟児養育医療に関する問い合わせへの対応業務	8
7	その他未熟児養育医療の窓口に関連する業務	

(別表6) 廿日市市総合健康福祉センター総合案内に関する業務

項番	業務の内容	業務量目安
1	廿日市市総合健康福祉センター内の窓口に関する問い合わせへの対応業務	20件/日
2	ポスター及びパンフレット等の掲示・管理業務	10件/月
3	広島県思いやり駐車場利用証の交付業務	5件/日
4	その他廿日市市総合健康福祉センター総合案内に付随する業務	

(別表7) 廿日市市総合健康福祉センター貸館受付に関する業務

項番	業務の内容	業務量目安
1	廿日市市総合健康福祉センター貸出施設の使用申請受付及び使用料徴収業務	40件/日
2	廿日市市総合健康福祉センター貸出施設の鍵及び備品の貸出・管理業務	15件/日
3	廿日市市総合健康福祉センター貸出施設の利用者からの意見聴取	10件/月

	及び報告業務	
4	その他廿日市市総合健康福祉センター貸館受付に付随する業務	

(備考)

件数及び業務量目安はあくまで令和7年度の実績値や目安であり、実際の業務の件数を保証するものではない。申請者数の増加や事務手順の改定等により業務件数（量）の増減が生じることがあっても、原則、受託者にて対応するものとする。ただし、制度改正等により業務量が著しく増加する等の場合は、双方協議の上、仕様及び契約内容の変更を行う場合がある。