

令和6年度児童手当制度改正業務委託仕様書

1 業務名称

令和6年度児童手当制度改正業務委託

2 業務委託期間

契約締結日から令和6年11月29日まで

3 対象見込数

対象者数	新規申請受付	約 7,000世帯
	額改定申立書受付	約 1,500世帯
	封入封緘	約12,000通

4 業務実施スケジュール

別紙1のとおり

5 業務内容

(1) 申請の受付業務

ア 開設期間 令和6年8月15日から10月15日まで

イ 開設時間 平日9時00分から17時00分まで

ウ 開設場所の設置（茨木市役所南館8階市民ふれあいサロン・国際交流サロン）

開設に必要なスペース及び端末は市が準備し、机、椅子など必要な備品は全て受託者が用意すること。

エ 窓口の設置数及び案内員の配置

3窓口分を用意すること。

オ 窓口の案内員

開設当初は多くの来客が予想されるため、待つ人が出る場合は案内員を1名配置すること。

(2) 事務センター業務

ア 開設期間 令和6年8月15日から11月29日まで

イ 開設時間 平日9時00分から17時00分まで

ウ 開設場所の設置（茨木市役所南館8階市民ふれあいサロン・国際交流サロン、本館5階第2会議室）

開設に必要なスペース及び端末、プリンター、電話機、回線は市が準備し、机、椅子など必要な備品は全て受託者が用意すること。

エ 作業量（申請受付業務）

申請書は新規申請約7,000件、額改定申立書約1,500件が提出されることを想定した体制を構築すること。なお、申請書の受付数が当初の想定から大幅に増加する場合は、別途市と協議する

こと。

オ 申請書の郵便受付

申請書の返送先は事務センターとし、申請書を収受したときは、遅滞なく開封し受付日の記録を残すこと。また、開封時等における申請書の紛失等には十分注意すること。

カ 進捗管理システムの作成

進捗管理システムは、市と協議のうえ、構築し、下記の要件を満たすこと。

- ①市ローカルネットワークのみで使用できるシステムもしくは、インターネットに接続されていない環境で使用できるシステムであること。（クラウドシステムは利用不可とする。）
- ②市から提供する住民票データ、児童手当受給者データ等を管理ツールに取込み、申請者情報（キーは全個人に振られている市固有の「個人番号」）を検索できるようになっていること。
また、月に1回程度更新された上記のデータを管理システム（ツール）に取込み、管理システム（ツール）上のデータをできる限り最新のものに保つことができるものとする。
- ③申請者情報を登録する際は、申請者の基本情報（氏名・生年月日・住所・個人番号）、対象児童の基本情報（氏名・生年月日・住所・個人番号）、申請状況（審査中や入力完了、不備待ち等の申請状況を表示）や不備発生時の対応履歴、受付日、入力完了日等が確認できるようにすること。
- ④進捗管理システムに登録したデータは、条件設定して、指定の様式で出力（Excelを予定）できるようにすること。
- ⑤進捗管理システムを利用する際は、ユーザーごとに管理されたユーザーIDとパスワードでログインし、利用すること。
- ⑥誤入力などのトラブルが発生した場合を想定して、操作ログを残したり、バックアップ機能を付随させるなどの対策を行うこと。

キ 申請書等の収受データの入力

申請書等を収受したときは、進捗管理システムに受付日等の登録を行い、申請書類の処理状況が確認できるようにすること。

ク 申請書の審査

申請書の内容確認を行い、申請書類の未記載等不備がある場合は架電により聞き取りを行い補正すること。また、必要がある場合は不備通知書を作成し、申請書等と返信用封筒を同封して申請者へ送付すること（郵送料は市負担）。

また、申請者に不備通知書を送付する場合は、進捗管理システムに不備返戻した日付を記録し、進捗を確認できるようにすること。また、申請内容に疑義がある場合は、市と協議すること。

ケ 児童手当システムへの入力

審査が完了した申請書類は、市が提供する児童手当システムに入力を行う。

※入力項目については申請書の記入項目に準ずる。

コ 通知書の封入封緘

通知書の封入封緘業務は約12,000通（新規認定7,000通（1枚もの）、額改定5,000通（1枚も

の))を想定した体制を構築すること。なお、通知書の通数が当初の想定から大幅に増加する場合は、別途市と協議すること。

※通知書見本については別紙2のとおり

(3) コールセンター業務

ア 開設期間 令和6年8月15日から11月29日まで

イ 開設時間 平日9時00分から17時00分まで

ウ 開設場所の設置（茨木市役所南館8階市民ふれあいサロン・国際交流サロン）

開設に必要なスペース及び端末、電話機、回線は市が準備し、机、椅子など必要な備品は全て受託者が用意すること。電話機は2台で対応できる環境とすること。

エ 対応内容は次のとおりとし、個人情報の取扱いには十分に注意すること。

- ・児童手当の制度内容
- ・申請書等の記入方法
- ・申請書の処理状況
- ・意見、苦情対応等

(4) その他

ア 申請開始時は多数の申請・問合せが想定されるため、状況にあわせて迅速かつ正確に対応できるよう体制を整えること。ただし、申請・問合せの減少に応じて、窓口と審査スタッフ数を減員すること。

イ 業務開始前に業務遂行に必要な研修の実施計画、マニュアル、FAQを作成し、市の確認を得てから、問合せ等に対応するため十分な研修を行うこと。

ウ 業務上のトラブル等、緊急時には市に遅滞なく報告を行うこと。

エ 主な申請書類・添付書類の様式は別紙3のとおり。

なお、年齢拡大に伴う「監護相当・生計費の負担についての確認書」の様式については、未定稿で取扱注意のため添付していない。

オ 開設場所の詳細は別紙4のとおり。

6 成果品

受託者は、委託業務の成果として、次の物品を市へ納入すること。時期・方法については市と協議し、市が指定する日時及び場所において行うこと。

- | | |
|---------------------------------|----|
| (1) 受理済み申請書類（市の指定する状態に整理する） | 一式 |
| (2) 成果物データ（電子記憶媒体、バックアップデータも含む） | 一式 |
| (3) マニュアル及びFAQ | 一式 |

7 特記事項

(1) 本業務の業務責任者または現場責任者には、児童手当事務の経験者を1名以上配置すること。

(2) 当委託業務について一括再委託を禁止する。ただし、一部の業務の再委託については市の承認を得た場合、この限りでない。

(3) 受託者は、委託業務の実施にあたり知り得た秘密を他に漏らしてはならない。この業務における委託契約の終了後または解除後においても同様とする。

- (4) 受託者は、業務に従事する人員を適正に配置し、事前に従事者に対し十分な研修を行ったうえで業務を行うこと。また、従事者が障害について正しい知識と理解を持つとともに、茨木市における障害を理由とする差別を解消するための職員対応要領等をふまえた合理的配慮の提供や市民対応ができるよう必要な研修を行うこと。
- (5) 業務に従事する人員を採用する際には、茨木市内在住の方を優先的に採用するように努めること。
- (6) 委託業務全体を円滑に実施するため、全体の進行管理を行う業務責任者と各業務における責任者を配置し、市へ届出すること。また、業務責任者不在時のため、代理者を指定し、情報の共有を図るとともに、緊急時等の対応にあたること。
- (7) 個人情報の適正な取り扱いについては、個人情報の保護に関する法律を遵守すること。
- (8) 情報セキュリティ対策については、茨木市情報セキュリティポリシーを遵守し当委託業務を処理するため収集、作成した情報または市から提供された資料に記録された情報漏えい、紛失、き損または滅失することのないよう、当該情報の安全な管理に努めること。
- (9) 受託者の責任により発生した業務履行上の損害（第三者に及ぼした損害を含む）については、受託者が負担するものとする。

8 疑義

この仕様書に記載のない事柄や疑義が生じた場合は、委託者と受託者とで協議の上定めるものとする。