

仕 様 書

本仕様書は、現段階で想定される業務運営上の基本水準について明記しているものであり、事業者による独自提案を期待する。

最終的な仕様書については、事業者からの提案内容を加味し精査したうえで作成する。

本仕様書は、豊島区（以下「甲」という。）が受託者（以下「乙」という。）に委託する業務（以下「委託業務」という。）の内容及び履行方法等について定めるものとする。

1 件名

児童給付業務委託

2 委託期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日

3 履行日及び開庁時間

(1) 履行日

委託業務履行日は、土曜日・日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日および年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く日とする。

(2) 窓口・コールセンター開庁時間

午前8時30分から午後5時まで

(3) 窓口・コールセンター開庁に関する留意点

- ① 窓口・コールセンター開庁時間までに受付準備を完了すること。
- ② 昼休み時間帯（正午から午後1時）についても、業務は継続して実施すること。
- ③ 窓口・コールセンター電話受付後、一連の処理が窓口・コールセンター開庁時間外におよぶ場合は、処理が完了するまで対応すること。

(4) その他

乙は、午前8時30分から午後5時15分以外の時間に業務を履行する場合には、乙は甲に事前に協議し、了承を得ること。

4 履行場所

東京都豊島区南池袋2-45-1 豊島区役所本庁舎内（甲が指定するスペース）

※詳細は、別紙1「委託事業者業務履行場所 レイアウトイメージ」参照。

5 業務委託内容

甲は乙に、次の(1)から(9)の内容を委託する。委託業務の詳細および処理件数については別紙2「令和5年度年間予定業務量一覧」のとおりとする。

なお、次の（１）及び（２）については、以下Ⅰ～Ⅵの業務について行う。

- Ⅰ 児童手当現況届
- Ⅱ 児童育成手当現況届
- Ⅲ 児童扶養手当現況届
- Ⅳ 特別児童扶養手当現況届
- Ⅴ ひとり親家庭等医療費助成現況届
- Ⅵ 児童扶養手当適用除外事由届出書

（１）窓口受付業務 【６～８月】

繁閑に応じて別に特設カウンターを設置や人員の配置調整等により窓口運営に支障がないよう措置を講ずること。なお、特設カウンター設置にあたっては、乙は事前に甲の承諾を得ること。

個人情報に関する内容は、本人確認が出来たもの以外は詳細内容の対応は行わないこと。また、外国語での対応が必要となった場合は、通訳支援タブレット等を活用し適切に対応すること。

区民からの意見、苦情等については原則乙が対応するものとし、甲への安易なエスカレーションは禁止する。

（２）現況届専用コールセンター業務 【６～８月（⑥のみ、５～８月）】

甲が指定する電話回線を使用し、以下について対応する。問い合わせ内容は別途定める書式に記録し、甲へ対応報告を行うこと。業務の繁閑に応じて適切な席数を配置しコールセンター業務に支障が生じないようにすること。

個人情報に関する内容は、本人確認が出来たもの以外は詳細内容の対応は行わないこと。また、外国語での対応が必要となった場合は、通訳支援タブレット等を活用し適切に対応すること。

- ① 現況届等記入方法および添付書類の説明
- ② 郵送・再送付依頼受付
- ③ 現況届等進捗状況の問い合わせ対応
- ④ 所得超過による資格消滅の問い合わせ対応
- ⑤ 意見・苦情等対応
- ⑥ 児童手当申請案内

（３）乳幼児・子ども・高校生等医療費助成

- ① 新規申請処理
- ② 再交付申請処理
- ③ 出生児加入保険確認処理
- ④ 医療証回収に伴う回収入力
- ⑤ 柔道整復支払処理
- ⑥ 現金給付処理
- ⑦ 在留期間延長処理
- ⑧ 住所変更届処理

- ⑨ 氏名変更届処理
 - ⑩ 保険変更処理
 - ⑪ 勸奨通知発送処理
 - ⑫ 封入作業
- (4) 児童手当
- ① 認定請求書処理
 - ② 額改定請求書処理
 - ③ 減額改定処理 (3・12・15・18歳減額)
 - ④ 口座変更届処理
 - ⑤ 転出消滅処理
 - ⑥ 消滅処理 (15歳消滅・一括・所得超過)
 - ⑦ 在留期間延長処理
 - ⑧ 変更届処理
 - ⑨ 現況届準備
 - ⑩ 現況届処理
 - ⑪ 現況届印刷・封入
 - ⑫ 現況届未提出者督促
 - ⑬ 現況届不備督促 (受給者変更案内含む)
 - ⑭ 支払準備
- (5) 児童扶養手当
- ① 適用除外届
 - ② 現況届処理
 - ③ 都営交通無料乗車券処理
- (6) 児童育成手当
- ① 現況届処理
- (7) 特別児童扶養手当
- ① 現況届準備
- (8) ひとり親家庭等医療費助成
- ① 現況届処理
 - ② 柔道整復支払処理
 - ③ 現金給付処理
- (9) 郵便関係
- ① 郵便・交換便受領
 - ② 郵便発送準備

6 業務実施体制

(1) 業務管理運営マニュアルの作成

- ① 乙は委託業務を適切に行うために、事前に委託内容ごとのマニュアルおよびQ&A集(窓口・コールセンター用)を作成し、甲に提出しなければならない。なお、マニュアル

等の著作権は甲に帰属する。

② 業務開始後、処理基準に不明確な点が発生した場合等は、乙の責任者と甲で協議を行うこと。甲と合意した内容については、マニュアル等を適宜更新し、甲に提出すること。

(2) 業務責任者（以下「責任者」という。）及び副責任者の配置

乙は委託業務を円滑に実施するために、責任者及び副責任者を選任し配置する。

責任者及び副責任者は、地方自治体の業務委託に係る知識と経験を有し、なおかつ特定個人情報等に関する知識と経験を有する者を配置すること。

責任者の職務は以下の通り。

- ・委託業務従事者への指示・指導及び監督
- ・委託業務全体の進捗管理
- ・委託業務における特定個人情報等の保護及び管理の統括
- ・処理する申請書等の受け渡し管理
- ・業務日報及び連絡表の作成
- ・委託業務に関する甲との協議
- ・委託業務についての甲への提案

副責任者の職務は、責任者の補佐とする。業務時には責任者もしくは副責任者を必ず1名以上配置すること。責任者については、委託期間中変更の無いものとし、やむを得ず変更する場合には事前に甲に報告すること。

(3) 従事者の配置

従事者は、本業務委託に必要な知識と経験を有する者とし、通年の業務のための従事者と、繁忙期における従事者とを区分し配置する。通年業務にあたる従事者については、委託期間中変更の無いものとし、やむを得ず変更する場合には事前に甲に報告すること。配置席数は、委託期間における業務の繁閑に応じて算出し、事前に甲に内容を提示する。

また、突発的な欠員の発生や業務量増加等の変動が予想される場合においても、人員の配置調整等により業務運営に支障が生じないよう措置を講ずるものとする。

(4) 業務従事者名簿及び業務計画書の提出

乙は、当該月の業務従事者名簿及び業務計画書（以下「名簿等」という。）を前月5営業日前までに甲に提出し承認を得なければならない。

(5) 名簿等の変更

名簿を提出後にやむをえず、従事者の変更をする場合には、変更の5営業日前までに、文書で甲に提出し、甲の承認を得なければならない。

7 使用者の責務

(1) 乙は、従事者の使用者として、労働法及び労働社会保険上の責任をすべて果たすとともに、適切な教育指導及び監督を行うものとする。

(2) 従事者に支障が生じ、臨時に変更するときは、直ちにその旨及び臨時の従事者氏名を甲に通知し、業務の遂行に万全を期すこと。なお、この臨時的措置が長期に及ぶときは速やかに甲に報告するとともに、従事者の変更等、所要の管理上の措置をとるものとする。

(3) 乙は、従事者に対し、身だしなみについて甲が作成した「としま身だしなみルール」（全庁

共通編)をふまえたものとし、乙の従業員であることを示す名札を着用させ、その地位を明確にし、業務の迅速かつ適切な遂行を期すること。なお、形式については事前に甲の承認を得ることとし、これにかかる費用は乙の負担とする。

- (4) 乙は、従事者の健康状態を把握し、常に従事者の健康管理及び昨今の感染症対策徹底を留意し、業務に支障が無いようにすること。
- (5) 乙は、従事者のID・パスワード、ICカード等の管理を徹底すること。

8 研修等の実施

乙は、乙の責任において従事者に対して、制度概要、関連知識(税・国保知識等)、特定個人情報等保護および機密管理、システム操作、業務フロー、ロールプレイ、ビジネスマナー、区政概要等、業務に必要な研修を実施すること。

なお、業務開始後も、業務管理運営マニュアル更新時の研修会・定期的な勉強会・反省会等を実施し、業務の品質維持および向上に努めること。

9 障害・事故・感染症等発生時の対応

- (1) 乙は、障害・事故・災害・感染症発生時に速やかに対応できるよう、事前に対応するための体制を整えておくこと。契約締結後、甲と協議のうえ、BCP(業務継続計画)を作成し、提出すること。
- (2) 乙は、業務の履行に関して障害・事故・災害・感染症等が発生した場合はただちにその状況を甲に報告し、指示を受けること。
- (3) 来庁者の急病や不審者を見つけた場合、迅速に甲へ連絡するとともに甲と協力して対処すること。

10 調査及び報告

- (1) 乙は、業務に関して以下の報告書を作成し、甲へ提出すること。
 - ① 業務日報(処理日・件数・処理内容等を含む)
 - ② エスカレーション報告書
窓口・コールセンターで対応不能な案件が生じた際は、エスカレーション報告書を作成し、翌開庁日の午前中までに報告すること。ただし、緊急対応を要する場合は速やかに報告すること。
 - ③ トラブル事案報告書(経緯・経過・対応内容等を含む)
 - ④ 月報および年間報告書
- (2) 乙は、甲より提供を受ける「窓口統計データ」を基にデータ分析を実施し、発券数・待ち時間等を含む窓口統計報告書として作成し、甲へ提出すること。
- (3) 乙は、日々の業務について事務処理の正確性および効率性等の数値管理を実施し、評価・検証を行う。報告は定例会で行うこととし、目標未達時には改善対策案を提示するとともに改善に取り組むこと。
- (4) その他、甲が委託業務に関する調査及び報告を求めたときは、乙は速やかにこれに応じ、調査の結果等を報告するものとする。

1 1 秘密の保持

- (1) 乙及び乙の従事者は、「特定個人情報等 特記事項」(別紙3)及び本委託契約による業務上知り得た情報を第三者に漏洩、開示してはならない。また、業務遂行以外の目的のために使用してはならない。このことは、委託契約終了後においても同様とする。
- (2) 乙及び乙の従事者は、業務に関する書類を甲の許可なしに従事場所以外に持ち出したり、複製したりしてはならない。
- (3) 取り扱う特定個人情報等について、乙は盗難及び紛失等の事故防止措置を講じること。
- (4) 乙は、履行にあたっては、情報セキュリティポリシーおよび情報セキュリティ実施手順を遵守しなければならない。遵守されなかった場合、乙は損害賠償責任を負う。
- (5) 業務履行時には以下の行為を禁止する。
 - ① 委託内容に関係のない機器の持ち込みや利用
 - ② 無断での撮影、録音
 - ③ 委託内容に関係のないネットワークへの接続
 - ④ 委託内容に関係のない機器の増設、接続、改造
 - ⑤ その他セキュリティポリシー違反

1 2 損害賠償責任

乙及び乙の従事者が故意または過失により、甲または第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。ただし、その発生が甲または第三者の責に帰すべき事由による場合は、この限りでない。

1 3 業務の引継ぎ

- (1) 乙は、委託業務の開始時に業務等への混乱を来さぬよう、甲と協議のうえ履行期間開始前に必要な事務引継ぎを実施する。その際の経費負担は乙の負担とする。
- (2) 必要な事務引継ぎとは、甲の行う説明会や研修への参加、業務管理者間の引継ぎ及び一定期間の従事者間の引継ぎをいう。この規定は、本契約終了時における新規事業者との引継ぎに準用する。なお、甲が引き継ぎ未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても、無償で引き継ぎを行うこと。

1 4 入出力機器および貸与品

- (1) 乙の業務遂行上必要な入出力機器および貸与品については以下のとおりとし、その他物品および事務用品等の消耗品については乙が用意すること。ただし、トナー、用紙類、封筒、ファイリング用品、窓口備え付け備品は甲が用意する。

貸与品	備考
窓口カウンター・椅子	
窓口用児童福祉システム端末	
窓口用コピー機	
発券呼出システムタブレット	職員と共用

通訳支援タブレット	職員と共用
児童福祉システム端末	内部事務用
電話機	
児童福祉システム専用プリンター	4階委託ブース内に設置
机・椅子	4階委託ブース内に設置
コピー機	職員と共用
シュレッダー	職員と共用
印刷機・折機	職員と共用（5階印刷室内）
メタルラック	繁忙期書類整理用
個別ロッカー	男性用、女性用 （3・4階更衣室：ロッカー用鍵含む）
ポーチロッカー	全て女性用（8階更衣室内）
ICカード	責任者・従事者の人数分

- (2) 乙は、業務の履行にあたっては甲が履行場所に指定した場所（4階子育て支援課執務室内、繁忙期には別途会議室を追加）を使用すること。なお、指定した場所に現存する以外の追加備品（机、椅子等）が必要な場合は、全て乙が用意すること。保管場所については甲と協議のうえ決定する。
- (3) 乙は、その責に帰すべき事由により、貸与品の全部または一部を滅失、毀損した場合は、その損害を賠償しなければならない。

15 検査

乙は、業務を完了したときは遅滞なく完了報告書を甲に提出して、甲の検査を受けなければならない。

上記検査の結果、不合格となったときは、遅滞なく当該補正を行い甲の再検査を受けなければならない。

16 委託料の支払い

検査完了後、請求により毎月30日以内に支払う。

17 その他

- (1) 制度改正、組織変更等により仕様の追加及び変更が生じた場合には、甲乙協議のうえ行うこととし、乙は甲に協力すること。また、本業務において使用するシステムの変更があった場合、乙は研修等を甲と協議のうえ実施し、従事者の操作習熟に必要な措置を講じること。あわせて、追加及び変更内容を業務管理運営マニュアルにも反映させること。
- (2) 業務の実施手順については、甲乙協議のうえ決定し、甲は乙に別途提示する。
- (3) 本契約の履行に当たって自動車を使用する場合は、自動車の種類はディーゼル自動車以外の自動車（天然ガス車、LPG車、ガソリン車等）又は、「都民の健康と安全を確保する環境に関する条例」（平成12年東京都条例第215号）に適合するディーゼル自動車を使用すること。

なお、ディーゼル自動車を使用する場合は、適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証(車検証)、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写の提出を求められた場合には、速やかに提示又は提出すること。

また、業務履行、書類提出、打合せ等で本庁舎に来庁する場合の駐車場にかかる費用については受託者の負担とする。

- (4) 本契約の履行に当たっては、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成25年法律第65号)及び東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例(平成30年条例第86号)を遵守し、また、豊島区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領(平成28年5月31日施行)の目的等を顧慮し、障害者に対し、障害を理由とした不当な差別的取扱いをしないこと。また、障害者から社会的障壁の除去を求められた際に、その実施に伴う負担が過重でないときは、合理的な配慮をすること。
- (5) 「東京都オリンピック憲章にうたわれる人権尊重の理念の実現を目指す条例」、「豊島区男女共同参画推進条例」、「多様な性自認・性的指向に関する対応指針」を踏まえ、性自認及び性的指向に起因する差別的な取扱いを行わないこと。
- (6) 甲は年に1回、乙から「特定個人情報等特記事項の遵守に関する報告書」(別紙4)を徴取する。
- (7) 受託者は、常に業務従事者の健康管理に留意のうえ、健康状態を把握し、業務に支障がないようにすること。
- (8) 甲の監督員は、「履行確認チェックシート」(別紙5)により、履行状況を確認するとともに必要な監督を行うものとする。
- (9) その他、本仕様書に定めのない事項または疑義のある事項については、甲乙協議のうえ決定するものとする。

18 担当

豊島区 子ども家庭部 子育て支援課 児童給付グループ

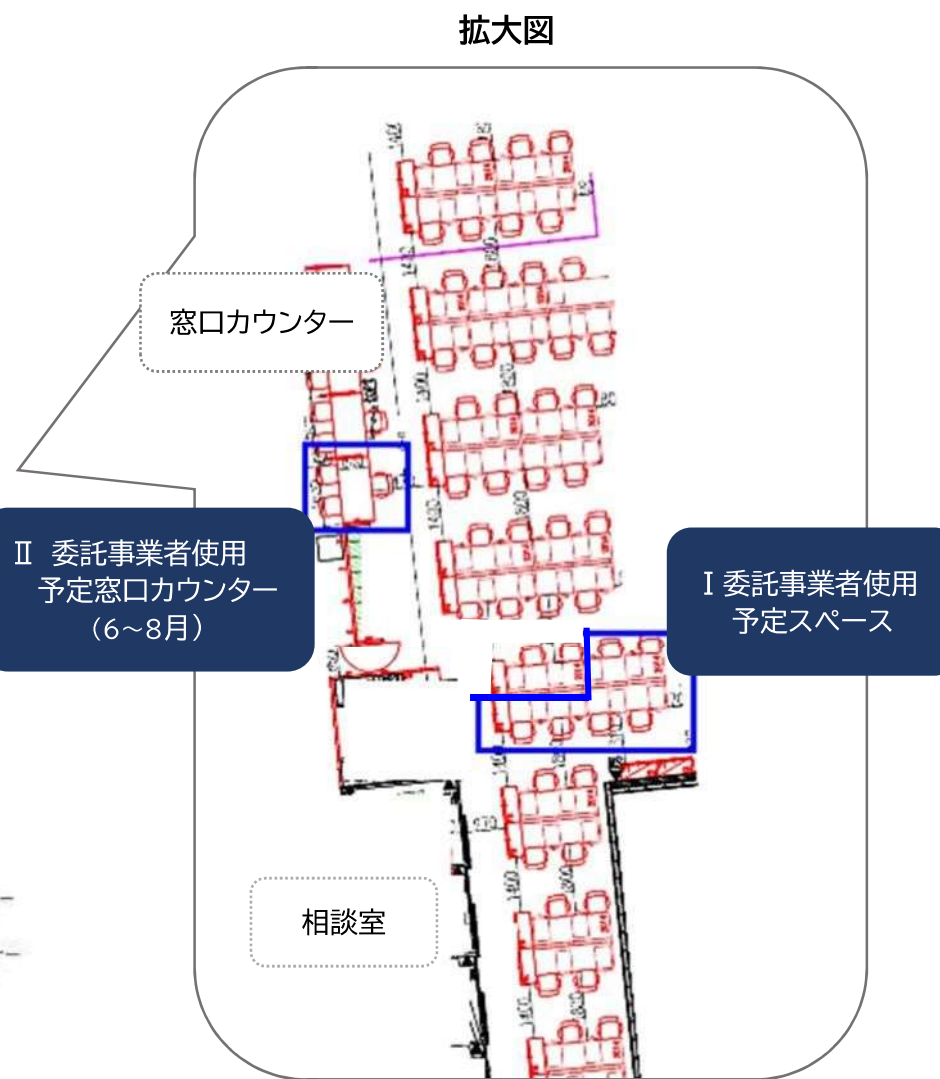
電話 03-3981-1417(直通)

委託事業者業務履行場所 レイアウトイメージ

拡大図の青色の囲みの中が、委託事業者業務履行場所(予定)。
 ※次年度に向けたレイアウト調整により、位置や面積が
 変更になる場合がございます。



本庁舎4階



【通年】

- I 委託事業者使用予定スペース
 デスク規模 幅 400cm×奥行 70cm+幅 200cm×奥行 70cm=42,000 ㎡
 (通常利用で6席分相当。)

【6~8月】

- II 委託事業者使用予定窓口カウンター
 デスク規模 幅 120cm×奥行 80cm=9,600 ㎡
- III 委託事業者使用予定会議室(1室)
 定員 10 名、24.7㎡(図面表示なし)

令和5年度年間予定業務量一覧

委託対象業務		1件当り 処理時間 (分)	年間予定 作業件数	業務実施月	期限予定	備考
1 窓口受付業務			485			
① 児童手当現況届	記入方法および添付書類案内、記入不備確認、添付書類確認、システム照合、不備提出対応、進捗状況の問い合わせ対応、意見・苦情等対応、カウンター整理整頓		15	6～8月		
② 児童育成手当現況届			120			
③ 児童扶養手当現況届			130			
④ 特別児童扶養手当			15			
⑤ ひとり親家庭等医療費助成現況届			100			
⑥ 児童扶養手当適用除外事由届出書			105			
2 現況届専用コールセンター業務			850			
① 現況届案内	現況届の提出要否の確認および説明、記入方法および添付書類説明、郵送・再送付依頼受付、進捗状況の問い合わせ対応、所得超過による資格消滅の問合せ対応、意見・苦情等対応	10.0	750	6～8月		現況届発送直後の6月および8月上旬は繁忙の可能性大
② 児童手当申請案内	前年所得超過者等からの問合せ対応	5.0	100	5～8月		
3 乳幼児・子ども・高校生等医療費助成						
(1)乳幼児・子ども医療費助成			66,610			
① 新規申請処理	申請書仕分け（窓受・総窓受・郵便受）	0.2	4,100	通年		郵便の開封業務を含む
	端末入力・証出力・二次確認（不備確認含む）	3.5	4,100	通年	3営業日後	職員の再検が必要な場合は、3営業日後までに連携
	端末入力（修正等）	0.5	400	通年		
	書類整理	0.5	4,100	通年		
② 再交付申請書処理	申請書仕分け（窓受・郵便受）	0.2	400	通年		
	端末入力・証出力・二次確認（不備確認含む）	2.0	400	通年	3営業日後	職員の再検が必要な場合は、3営業日後までに連携 電話受付は翌営業日までに職員へ連携
	端末入力（修正等）	0.5	40	通年		
	書類整理	0.5	400	通年		
③ 出生児加入保険確認処理	入力データ二次確認（窓受・郵便受）	1.0	1,500	通年		職員の再検が必要な場合は、3営業日後までに連携
	書類整理	0.5	1,500	通年		
④ 医療証回収に伴う回収入力	仕分け（住記有無、認定有無）	0.5	2,000	通年		返還理由不明時は3営業日後までに職員へ連携
	端末入力	0.5	1,400	通年		
⑤ 柔道整備支払処理	郵便受付簿エクセル入力	0.5	440	通年		

※上記の数値は過去の実績から算出した目安であって、委託業務量を保障するものではない。

委託対象業務		1件当り 処理時間 (分)	年間予定 作業件数	業務実施月	期限予定	備考
	資格確認	1.0	4,700	通年	翌週月曜	疑義ありの団体のみ付箋をつけて職員へ連携
	エクセルデータ入力	0.5	4,700	通年	月末	入力後エクセルを出力し職員へ連携
	支払通知書封入	1.0	4,700	通年		
⑥ 現金給付処理	領収書仕分け・添付	1.5	5,000	通年		
	資格確認・口座情報入力	2.0	5,000	通年		
	一次確認	3.0	5,000	通年	翌週月曜	1週分をまとめて（疑義ありは付箋をつけて）職員へ連携。
	不備書類電話確認、返送作業	5.0	250	通年		領収確認、自費分不要確認、訂正印無し返送作業
	書類整理・システム入力	0.5	5,000	通年	月末	入力後申請書つづりファイルを職員へ連携。
	支払通知書封入	1.0	5,000	通年		
⑦ 在留期間延長処理	申請書仕分け（窓受・郵便受）	0.5	500	通年	3営業日後	職員の再検が必要な場合は、3営業日後までに連携 電話受付は翌営業日までに職員へ連携
	端末入力・証出力・二次確認（不備確認含む）	1.0	500	通年		
	端末入力（修正等）	0.5	40	通年		
	書類整理	0.5	500	通年		
⑧ 住所変更届処理	申請書仕分け（窓受・総窓受・郵便受）	0.5	510	通年	3営業日後	職員の再検が必要な場合は、3営業日後までに連携 電話受付は翌営業日までに職員へ連携
	端末入力・証出力・二次確認（不備確認含む）	1.0	510	通年		
	端末入力（修正等）・医療証出力	0.5	60	通年		
	書類整理	0.5	510	通年		
⑨ 氏名変更届処理	申請書仕分け（窓受・郵便受）	0.5	450	通年	3営業日後	職員の再検が必要な場合は、3営業日後までに連携 電話受付は翌営業日までに職員へ連携
	端末入力・証出力・二次確認（不備確認含む）	1.0	50	通年		
	書類整理	0.5	450	通年		

※上記の数値は過去の実績から算出した目安であって、委託業務量を保障するものではない。

委託対象業務		1件当り 処理時間 (分)	年間予定 作業件数	業務実施月	期限予定	備考
⑩ 保険変更処理	端末入力・入力データ二次確認	1.5	370	通年	3営業日後	職員の再検が必要な場合は、3営業日後までに連携
	端末入力（修正等）	0.5	30	通年		
⑪ 勸奨通知発送処理	対象者確認	2.0	400	週次		帳票を職員が出力し、毎週月曜に委託業者へ連携
	発送作業	2.0	300	週次	毎週木曜	他業務の状況により調整可
⑫ 封入作業	勸奨通知セット封入	3.0	400	4.7.10.1.3 月		
	医療証のてびき封入	0.5	900	6,11,3月		
(2) 高校生等医療費助成			12,590			
① 新規申請処理	申請書仕分け（窓受・総窓受・郵便受）	0.2	800	通年		郵便の開封業務を含む
	端末入力・証出力・二次確認（不備確認含む）	4.0	800	通年	3営業日後	職員の再検が必要な場合は、3営業日後までに連携。所得確認に係る入力を含む。
	端末入力（修正等）	0.5	80	通年		
	書類整理	0.5	800	通年		
② 再交付申請書処理	申請書仕分け（窓受・郵便受）	0.2	80	通年		
	端末入力・証出力・二次確認（不備確認含む）	2.0	80	通年	3営業日後	職員の再検が必要な場合は、3営業日後までに連携 電話受付は翌営業日までに職員へ連携
	端末入力（修正等）	0.5	10	通年		
	書類整理	0.5	80	通年		
③ 医療証回収に伴う回収入力	仕分け（住記有無、認定有無）	0.5	400	通年		返還理由不明時は3営業日後までに職員へ連携
	端末入力	0.5	300	通年		
④ 柔道整復支払処理	郵便受付簿エクセル入力	0.5	90	通年		
	資格確認	1.0	900	通年	翌週月曜	疑義ありの団体のみ付箋をつけて職員へ連携
	エクセルデータ入力	0.5	900	通年	月末	入力後エクセルを出力し職員へ連携
	支払通知書封入	1.0	900	通年		
⑤ 現金給付処理	領収書仕分け・添付	1.5	1,000	通年		
	資格確認・口座情報入力	2.0	1,000	通年		
	一次確認	3.0	1,000	通年	翌週月曜	1週分をまとめて（疑義ありは付箋をつけて）職員へ連携。
	不備書類電話確認、返送作業	5.0	50	通年		領収確認、自費分不要確認、訂正印無し返送作業
	書類整理・システム入力	0.5	1,000	通年	月末	入力後申請書つづりファイルを職員へ連携。
	支払通知書封入	1.0	1,000	通年		

※上記の数値は過去の実績から算出した目安であって、委託業務量を保障するものではない。

委託対象業務		1件当り 処理時間 (分)	年間予定 作業件数	業務実施月	期限予定	備考
⑥ 在留期間延長処理	申請書仕分け（窓受・郵便受）	0.5	100	通年	3営業日後	職員の再検が必要な場合は、3営業日後までに連携 電話受付は翌営業日までに職員へ連携
	端末入力・証出力・二次確認（不備確認含む）	1.0	100	通年		
	端末入力（修正等）	0.5	10	通年		
	書類整理	0.5	100	通年		
⑦ 住所変更届処理	申請書仕分け（窓受・総窓受・郵便受）	0.5	100	通年	3営業日後	職員の再検が必要な場合は、3営業日後までに連携 電話受付は翌営業日までに職員へ連携
	端末入力・証出力・二次確認（不備確認含む）	1.0	100	通年		
	端末入力（修正等）・医療証出力	0.5	20	通年		
	書類整理	0.5	100	通年		
⑧ 氏名変更届処理	申請書仕分け（窓受・郵便受）	0.5	90	通年	3営業日後	職員の再検が必要な場合は、3営業日後までに連携 電話受付は翌営業日までに職員へ連携
	端末入力・証出力・二次確認（不備確認含む）	1.0	10	通年		
	書類整理	0.5	90	通年		
⑨ 保険変更処理	端末入力・入力データ二次確認	1.5	70	通年	3営業日後	職員の再検が必要な場合は、3営業日後までに連携
	端末入力（修正等）	0.5	10	通年		
⑩ 勸奨通知発送処理	対象者確認	2.0	80	週次		帳票を職員が出力し、毎週月曜に委託業者へ連携
	発送作業	2.0	60	週次	毎週木曜	他業務の状況により調整可
⑪ 封入作業	勸奨通知セット封入	3.0	80	4.7.10.1.3 月		
	医療証のてびき封入	0.5	200	6,11,3月		
4 児童手当			56,520			
① 認定請求書処理	一次確認（郵便開封・転出予定日、重複受給確認 の電話・調査中入力・メモ入力）	2.0	2,700	通年	翌日	

※上記の数値は過去の実績から算出した目安であって、委託業務量を保障するものではない。

委託対象業務		1件当り 処理時間 (分)	年間予定 作業件数	業務実施月	期限予定	備考	
	添付書類貼付	0.5	2,700	通年	翌日		
	端末入力	6.0	2,700	通年	随時		
	台帳出力	0.1	2,700	通年	随時		
	発送日記録・書類整理	1.0	2,700	通年	週次		
② 額改定請求書(増額)処理	一次確認(郵便開封・不備・メモ入力含む)	2.0	800	通年	翌日		
	添付書類貼付	0.5	200	通年	翌日	申請受付時、保険証コピーのある対象者のみ	
	端末入力	3.0	800	通年	随時		
	台帳出力	0.1	800	通年	随時		
	額改定通知書発送日記録・書類整理	0.5	800	通年	週次		
③ 年齢到達処理(3・12・15・18歳減額)	通知書封入・発送日記録・書類整理	1.0	800	通年	月初	6月～9月を除く各月初め(1～5日頃)に処理。額改定通知書封入・封緘は4月	
④ 口座変更届処理	一次確認(郵便開封・不備確認・メモ入力含む)	1.0	130	通年	翌日		
	端末入力	2.0	130	通年	翌日	毎月19日定時受付分までを翌20日定時に納品	
	台帳出力	0.1	130	通年	翌日		
	書類整理	0.2	130	通年	随時		
⑤ 転出消滅処理	端末入力(メモ入力含む)	2.0	1,450	通年	週次	毎週火曜にリスト渡し、木曜定時に納品	
	台帳出力	0.1	1,450	通年	週次	毎週火曜にリスト渡し、木曜定時に納品	
⑥ 消滅処理(15歳消滅)	消滅通知書封入・発送日記録・書類整理	1.0	800	通年	4月初	毎年3月末にバッチを実施、4月5日頃発送	
	消滅通知書封入(一括・所得超過)	1.0	2,000	7～8月	14日以内		
⑦ 在留期間延長処理	端末入力	1.0	1,440	通年	週次	毎週火曜にリスト渡し、木曜定時に納品	
⑧ 変更届処理	一次確認(郵便開封・不備確認・メモ入力含む)	1.0	50	通年	翌日		
	端末入力	2.0	50	6～8月	翌日		
	台帳出力	0.1	50	6～8月	翌日		
	書類整理	0.2	50	6～8月	随時		
⑨ 現況届準備	現況届両面印刷・発送準備	0.5	500	4～5月	翌日	現況届表面(500通)	
	一次引き抜き	0.5	100	5月	3日以内		
⑩ 現況届処理	現況届受付入力(郵便開封・書類確認・貼付含む)・受付対象者一覧表出力	2.0	500	通年	翌日		
	※現況届事務はすべて繁忙期6～9月	一次確認(不備なし)	2.0	500	通年	14日以内	営業日ベースとする。閑散期は随時
	税情報端末入力	2.0	300	通年	随時		
	税情報入力済台帳出力	0.2	300	通年	随時		
	税情報照会結果リスト処理	5.0	3,000	7月	14日以内		
	保険変更・電話変更入力	1.0	100	通年	随時		

※上記の数値は過去の実績から算出した目安であって、委託業務量を保障するものではない。

委託対象業務		1件当り 処理時間 (分)	年間予定 作業件数	業務実施月	期限予定	備考	
	重複受給確認（公務員職場・配偶者の自治体等への受給確認の電話（メモ入力含む））	2.0	200	通年	随時		
	バーコード認定入力・受付対象者一覧表出力	0.1	500	通年	随時	作業日を定める（例：第2、4週月曜）。閑散期は随時	
	二次確認	1.5	500	通年	随時		
	現況認定通知書印刷・封入	0.03	100	通年	毎月末	過年現況認定者のみ	
	書類整理	0.2	500	通年	随時	委託用特設ブース退去時（9月末）は一括整理	
	現況届印刷・発送準備（再発行用）	0.5	150	通年	随時		
⑪	現況届印刷・封入	現況届及び同封物の印刷・封入	0.5	500	5月	7日以内	
⑫	現況届未提出者督促	未提出者督促準備・封入	2.0	100	7,11,2月	3日以内	
		未提出者督促引抜	3.0	110	7,11,3月	2日以内	7月：50件、11月：30件、2月：30件を想定。
⑬	現況届受給者変更対象確認	リスト処理（受給者変更の要否確認、メモ入力）	5.0	2,000	7月	14日以内	
⑭	現況届不備督促（受給者変更案内含む）	不備督促準備・封入	2.0	2,000	通年	14日以内	営業日ベースとする。繁忙期（6月）は20日以内
⑮	支払準備	支払通知書又は現年度現況認定兼支払通知書印刷・封入	0.08	19,000	通年	3日以内	毎月末（9月のみ中旬）9月16,000件、他3,000件
5 児童扶養手当			18,552			R4年度は20,652	
①	適用除外届	郵便受付・開封作業	0.2	600	通年	翌日	
		一次確認（不備確認含む）・メモ入力	3.0	600	通年	翌日	不備書類ありの場合、「届提出あるが不備あり（種類記入）」と要メモ記入 R4年度は6～3月
		不備督促状作成	2.0	50	7～3月	週次	受付から4営業日以内に納品 R4年度は6～3月
		端末入力	1.5	600	通年	随時	前週分を翌月曜日に納品 R4年度は6～3月
		書類整理	0.2	600	通年	随時	R4年度は6～3月
②	現況届処理	郵送希望者書類準備	2.0	150	8～3月	翌日	ひとり親家庭等医療費助成と同作業
		現況届印刷	0.2	1,500	7月	3日以内	約1,500件×2種（現況お知らせ通知、現況届）
		並び替え	0.2	1,200	7月	7日以内	
		発送準備（折り・封入）	2.0	1,500	7月中旬	7日以内	約1,200件（全部支給、一部支給）、約300件（全停）
		バーコード受付入力（郵便開封・書類確認・メモ入力含む）	1.0	1,500	通年	翌日	
		郵便提出者未記入箇所の確認TEL	3.0	150	8～10月	3日以内	
		バーコード受付エラー分手入力	1.5	400	通年	3日以内	R4年度は8～3月
		一次確認（不備確認・メモ入力含む）	4.0	1,500	通年	7日以内	R4年度は8～3月
		端末入力（税情報、特定扶養、養育費他）	1.5	300	通年	7日以内	R4年度は端末入力（税情報、特定扶養他） 作業件数：300 8～3月
		端末入力（電話番号変更入力）	0.5	100	通年	随時	R4年度は8～3月
		書類整理	0.2	1,500	通年	随時	R4年度は8～3月
		証書および通知印刷・折り	0.1	1,700	10月上旬	3日以内	予定数内訳：証書1,000 通知700

※上記の数値は過去の実績から算出した目安であって、委託業務量を保障するものではない。

委託対象業務		1件当り 処理時間 (分)	年間予定 作業件数	業務実施月	期限予定	備考
	証書発送準備（簡易書留名簿作成）	0.5	1,300	10月中旬	2日以内	
	証書等一次封入	1.0	1,300	10月	10日以内	
	未提出者督促封入	0.2	200	11月	3日以内	
③ 都営交通無料乗車券処理	発行簿入力	2.0	900	通年	7日以内	
	書類整理	1.0	900	通年	3日以内	
	発行枚数調査（一次確認）	120.0	2	4,10月	3日以内	
6 児童育成手当			10,102			
① 現況届処理	届印刷	0.2	2,000	5月中旬	3日以内	
	発送準備（封入）	1.0	2,000	5月中旬	5日以内	
	受付入力（郵便開封・システム入力含む）	1.0	1,900	通年	翌日	
	郵便提出者未記入箇所の確認TEL	1.0	100	6～3月	3日以内	
	バーコード受付エラー分手入力	2.0	50	通年	3日以内	R4年度は6～3月
	郵送希望者書類準備	2.0	50	6～3月	翌日	児童扶養手当・ひとり親家庭医療費助成と同作業
	端末入力（電話番号変更入力）	1.0	100	通年	随時	R4年度は6～3月
	バーコード認定・手入力認定	0.1	1,900	通年	7日以内	督促前7日前までに納品 R4年度は6～3月
	認定一覧表出力・確認	30.0	2	7,9月	3日以内	
	書類整理	0.2	1,900	通年	随時	
	現況届不備督促準備・封入	4.0	100	7、8月	5日以内	
7 特別児童扶養手当			200			R4年度は340
① 現況届準備	所得記入・氏名記入・スタンプ押印	5.0	200	7月中旬～7月下旬	14日以内	
8 ひとり親家庭等医療費助成			14,422			
① 現況届処理	現況届印刷	0.2	1,200	7月		
	一部児扶現況届および一部育成現況届と合体	3.0	1,100	7月		児童手当・児童育成手当現況届時提出の添付書類も合体
	現況届受付（郵便開封・書類確認・メモ入力含む）	1.0	1,200	通年		不備書類ありの場合、「届提出あるが不備あり（種類記入）」とメモ記入
	受付日端末入力	0.5	1,200	8、9月		
	端末入力（税情報、特定扶養他）	5.0	1,200	8、9月		
	書類整理	0.5	1,200	12月		
	医療証出力	60.0	1	12月	19日以内	
	医療証封入	0.5	1,200	12月	↓	
	医療証発送数確認・発送	30.0	1	12月	↓	
② 柔道整備支払処理	郵便受付簿エクセル入力	0.5	1,560	通年	翌週月曜日	月130件×12か月
	資格確認	2.0	1,560	通年	翌週月曜日	

※上記の数値は過去の実績から算出した目安であって、委託業務量を保障するものではない。

委託対象業務		1件当り 処理時間 (分)	年間予定 作業件数	業務実施月	期限予定	備考
	エクセルデータ入力	1.0	1,560	通年	月末	
③ 現金給付処理	領収書仕分け・添付	3.0	360	通年	翌週月曜日	月30件×12か月
	資格確認・口座情報入力	2.0	360	通年	翌週月曜日	
	一次確認	5.0	360	通年	翌週月曜日	
	書類整理・システム入力	1.0	360	月次	月末	
9 郵便関連			17,390			
① 郵便・交換便受領	郵便・交換便開封	0.1	5,700	通年	受領当日中	
	郵便封入物確認票作成	0.5	5,700	通年	受領当日中	
	担当毎に仕分け	0.5	5,700	通年	受領当日中	
② 郵便発送準備	事業毎に仕分け、料金後納表記入	20.0	290	通年	発送当日中	

※上記の数値は過去の実績から算出した目安であって、委託業務量を保障するものではない。

特定個人情報等 特記事項

(基本的責務)

第1条 個人番号利用事務又は個人番号関係事務の全部又は一部の委託を受けた児童給付業務の受託事業者(以下「乙」という。)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。)に基づく個人番号及び特定個人情報(以下「特定個人情報等」という。)の保護に関する豊島区(以下「甲」という。)の施策に協力するとともに、特定個人情報等の保護の重要性を認識し、受託業務の処理に当たって特定個人情報等を取り扱うときは、個人の権利利益を害することのないよう最大限配慮し、本特定個人情報等特記事項を遵守しなければならない。

(取り扱う特定個人情報等の範囲等)

第2条 乙は、受託業務の処理に当たっては、次に掲げる特定個人情報等に限り取り扱うことができるものとし、当該特定個人情報等以外の特定個人情報等の収集、保有、使用その他の取り扱いをしてはならない。

(1) 受託業務の処理のために甲から提供される次の特定個人情報等

①手当・医療費助成業務全般で使用するもの

氏名、通称名、生年月日、住所、電話番号、性別、続柄、国籍、宛名コード、個人番号、受給者番号、認定番号、証書番号、在留資格、在留期限、在留開始日・終了日、職業、勤務先、勤務先電話番号、世帯状況、住民日・非住民日、住民日・非住民異動日、送付先住所、送付先氏名、転出先情報、転入元情報、法人名、法人所在地、申請年月日、認定・消滅年月日、認定・消滅事由、認定状態、資格状態、変更年月日、変更理由、却下・取下日、却下取下理由、所得情報、健康保険情報、口座情報、児童情報、監護状況、同居・別居、別居先情報、世帯・同居者状況、申立書・調査書、在学証明書、住民票記載事項、税証明、不備書類、配偶者有無、配偶者氏名、配偶者住所、配偶者職業、異動事由、審査区分、措置入所日・解除日、学校・施設名、災害有無、現況届届出日、現況届受付日、現況届認定日、備考、注意表示

②手当業務全般で使用するもの

支払状況、差止状況、支給開始年月

③児童手当業務で使用するもの

手当区分、被用区分、額改定理由、拳証資料、留学情報、父母指定届出日、帰国見込年月日、父母指定実施者氏名、返戻保留状況、支払保留状況、学校給食費等徴収額、保育料特別徴収額、寄付金額

④児童扶養手当業務で使用するもの

初回支給開始年月、支給区分、受給者区分、支給停止・支給停止解除事由、5年満了年月、適用除外事由、適用事由、減額措置状況、給与明細書、雇用証明書、求職活動支援機関等利用証明書、雇用保険失業給付受給資格者証、都営交通無料乗車券番号

⑤ひとり親・障害に関する給付業務で使用するもの

事由発生日、年金情報、年金受給状況、非該当予定日、非該当予定事由、非該当日、非該

当事由、児童障害情報、父母状況、戸籍一部事項証明書、出生証明書、離婚証明書、婚姻証明書、独身証明書、受理証明書、拘禁状況、養育費等に関する申告書、生計維持に関する調書、診断書記載事項、障害手帳、扶養義務者情報

⑥医療費助成業務で使用するもの

受給者番号、保護者、証期間開始日、証期間終了日、交付日、廃止日、返還日、返還理由、生保受給開始日・解除日、公費負担者番号、事業区分、公費負担区分、診療期間、医療機関、診療報酬点数、診療日数、医療助成費、柔道整復施術療養費支給申請書、公費負担医療証、保険者療養費支給決定金額、補装具作成に係る医師の診断年月日、特定疾病受給状況

(2) 受託業務の処理のために収集する次の特定個人情報等

- ①転出予定日、住民記録情報、所得情報、国民健康保険資格情報、国民健康保険給付情報
- ②その他受託業務の処理のために必要となる特定個人情報等で、収集に当たって事前に甲と協議し、甲の承認を得たもの

2 乙は、受託業務に係る特定個人情報等を取り扱う作業責任者及び作業従事者の氏名を、あらかじめ甲に報告しなければならない。変更するときも、同様とする。

(受託業務に従事する者の秘密保持の義務)

第3条 受託業務に従事している者又は従事していた者は、受託業務に関して知り得た特定個人情報等を漏らし、又は不当な目的のために使用してはならない。受託業務終了後も同様とする。

(セキュリティ対策の整備義務)

第4条 乙は、取り扱う特定個人情報等の安全確保を図るための管理体制を整備しなければならない。

特に、受託業務を電子計算機により処理する場合は、不正アクセスやコンピュータウイルス等による特定個人情報等の盗用、破壊、漏えい、改ざん等に対する防御対策を講じなければならない。

2 乙は、受託業務に従事している者に対して、特定個人情報等の保護及び情報セキュリティに関する研修又は教育を実施しなければならない。

(目的外利用の禁止)

第5条 乙は、第2条第1項各号に掲げる特定個人情報等（以下「取り扱う特定個人情報等」という。）を受託業務の目的以外の目的に利用してはならない。

(外部提供の禁止)

第6条 乙は、取り扱う特定個人情報等を第三者に提供してはならない。

(再委託の制限)

第7条 乙は、受託業務の処理を第三者に再委託してはならない。ただし、受託業務の処理上必要であると認められる場合において、甲の承認を受けたときは、受託業務の一部を再委託

できるものとする。

- 2 乙は、前項ただし書の承認を受けようとするときは、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託において取り扱う情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、業務の着手前に、書面により再委託する旨を甲に申請し、その承認を得なければならない。
- 3 前項の場合、乙は、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。
- 4 乙は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の手続き方法について具体的に規定しなければならない。
- 5 乙は、再委託先に対して本委託業務を委託した場合は、その履行状況を監督するとともに、甲の求めに応じて、監督の状況を甲に対して適宜報告しなければならない。

(複写又は複製の制限)

第8条 乙は、取り扱う特定個人情報等を複写又は複製してはならない。ただし、受託業務の処理上必要であると認められる場合において、甲の承認を受けたときは、この限りでない。

(持ち出しの禁止)

第9条 乙は、取り扱う特定個人情報等を仕様書の履行場所内から持ち出しをしてはならない。

(資料等の返還義務)

第10条 乙は、受託業務が終了したときは、取り扱う特定個人情報等が記録された資料等を、速やかに、甲に返還しなければならない。

(特定個人情報等の取扱状況の報告)

第11条 乙は、契約履行中において、特定個人情報等の取扱い遵守状況について「特定個人情報等特記事項の遵守に関する報告書」により甲に報告しなければならない。(1年に1回)

(監督に応じる義務)

第12条 甲は、委託業務の処理において、取り扱う個人情報の安全管理が図られるよう、乙に対する必要かつ適切な監督を行うものとし、乙はこれに応じなければならない。

(施設等の立入検査又は調査に応じる義務)

第13条 甲は、特定個人情報等の保護のため必要があるときは、委託業務を処理する施設等の立入検査及び実地調査を行うことができるものとし、乙はこれに応じなければならない。

(監査に応じる義務)

第14条 甲は、委託業務の処理に関し、必要に応じて監査を行うことができるものとし、乙はこれに応じなければならない。

(事故発生時の対応)

- 第15条 乙は、本委託業務に関し特定個人情報等の漏えい等の事故が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに甲に対して、当該事故に関わる特定個人情報等の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を報告し、甲の指示に従わなければならない。
- 2 乙は、特定個人情報等の漏えい等の事故が発生した場合に備え、甲その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。
- 3 甲は、本委託業務に関し特定個人情報等の漏えい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。

(契約解除)

- 第16条 第2条から前条までの規定に違反する行為があったときは、甲は契約を解除することができる。
- 2 乙は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、甲に対して、その損害の賠償を請求することはできない。

(損害賠償)

- 第17条 第2条から第15条までの規定に違反する行為によって、甲が損害を受けたときは、乙はその損害を賠償しなければならない。受託業務が終了した後も同様とする。

(罰則)

- 第18条 個人番号利用事務又は個人番号関係事務に従事する者又は従事していた者が、正当な理由がないのに、その業務に関して取り扱った個人の秘密に属する事項が記録された特定個人情報ファイル(その全部又は一部を複製し、又は加工した特定個人情報ファイルを含む。)を提供したときは、番号法第48条の規定に基づき、4年以下の懲役若しくは200万円以下の罰金に処し、又はこれを併科する。

- 第19条 前条に規定する者が、その業務に関して知り得た個人番号を自己若しくは第三者の不正な利益を図る目的で提供し、又は盗用したときは、番号法第49条の規定に基づき、3年以下の懲役若しくは150万円以下の罰金に処し、又はこれを併科する。

- 第20条 情報提供等事務(番号法第19条第7号の規定による特定個人情報の提供の求め又は提供に関する事務をいう。)に従事する者又は従事していた者が、その業務に関して知り得た当該事務に関する秘密を漏らし、又は盗用したときは、番号法第50条の規定に基づき、3年以下の懲役若しくは150万円以下の罰金に処し、又はこれを併科する。

特定個人情報等特記事項の遵守に関する報告書

年 月 日

豊島区長あて

契約番号	契約第 号		
契約件名			
契約日		履行期間	
受託者	所在地 所在地 代表者(代理人)職氏名 担当者氏名・連絡先電話番号		

参考

※内容は、変更となる場合があります。 (印)

上記契約の特定個人情報等の取扱状況に関して、下記のとおり報告します。 該当する方をチェック

不適正事案発生の有無	はい	いいえ
(1) 現状すでに特定個人情報等の不適正な取り扱いの事案が発生している。 (はいを選択した場合) 具体的内容を記入	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
特定個人情報等の管理体制	はい	いいえ
(2) 特定個人情報等の取扱いについて内部規程を整備している。 又はプライバシーマークを取得している。 (内部規程を作成している場合) 規程等のコピーを提出または提示してください。(契約当初及び変更ごとに実施する) (プライバシーマークを取得している場合) 取得状況がわかるもののコピーの提出(契約当初及び変更ごとに再提出)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
責任者・従事者等の明確化	はい	いいえ
(3) 受託業務における特定個人情報等保護責任者、作業責任者、作業従事者等を特定している。 (はいを選択した場合) 名簿のコピーを提出してください。(契約当初に提出し、変更ごとに再提出)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
意識向上等の対策	はい	いいえ
(4) 特定個人情報等の保護及び情報セキュリティに対する意識向上のため研修等を作業従事者に行った。 (はいを選択した場合) 具体的対策、日付等を記入	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
事故対応	はい	いいえ
(5) 事故が発生した時の報告について、手順や方法を定めている。 (はいを選択した場合) 手順や方法等のコピーを提出してください。(契約当初に提出し、変更ごとに再提出))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
再委託について	はい	いいえ
(6) 再委託を行っている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(7) 再委託を行っている場合、事前に区へ文書で協議し承諾を得ている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(8) 再委託を行っている場合、再委託先へ監督を行った。 (はいを選択した場合) 日付等、実施の具体的内容を記入 (いいえを選択した場合) 今後の予定を記入	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
その他特定個人情報等の取り扱い	はい	いいえ
(9) 仕様書及び特記事項に規定した特定個人情報等の取扱いについて、遵守している。 (いいえを選択した場合) 具体的内容を記入	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

区記入欄

受付日

課長	係長	担当者

課長	係長	監督員

履行確認チェックシート

業務名	児童給付業務委託	契約番号	契約第 号
受託業者		所管課	
業務実施場所		確認日	
監督員氏名	管理主任者氏名 (受託業者の責任者)		

参考

※内容は、変更となる場合があります。

No.	確認項目	結果	確認事実の記載 (△、×の場合は必須)
1	業務計画書は、所定の日付までに提出されている。		
2	業務計画書は、仕様書の内容に基づき作成されている。		
3	業務実施に必要なマニュアルが作成されており、適宜更新されている。		
4	各帳票の保管場所が定められており、整理されている。		
5	業務管理責任者、副責任者が仕様書のとおり配置されている。		
6	責任者は業務を熟知し、現場の指導・監督を適切に行っている。		
7	繁忙に応じて適切に従事者を配置している。		
8	業務に必要な資格、経験を有する従事者が仕様書のとおり配置されている。		
9	従事者に対して業務に必要な研修が実施されている。		
10	各状況に対応した研修が定期的実施されている。		
11	利用者に対する接遇や、要望・苦情への対応が適切に実施されている。		
12	利用者への挨拶、声掛けが実施されている。		
13	従事者の身だしなみは、「としま身だしなみルール」に沿ったものになっている。		
14	従事者は、受託者の従業員であることを示す名札を見やすい位置に着用している。		
15	仕様書または業務計画書に定める業務内容や業務手順のとおり、業務が適切に履行されている。		
16	仕様書または業務計画書に定める業務水準を満たしている。		
17	利用者からの要望・苦情の現状分析と解決策及び再発防止策を講じ、実施されている。		
18	区の改善指示に速やかに対応している。		
19	日次、月次、年次の各定例報告は、仕様書または業務計画書に定めるとおりに行われている。		

管理主任者の報告、是正措置等 (必要に応じて写真等を添付)	
----------------------------------	--