

奈良市児童手当業務委託
業務仕様書

令和3年11月

奈良市 子ども未来部 子ども育成課

目次

| | | |
|----|---------------------------|----|
| 1 | この仕様書について | 2 |
| 2 | 委託業務に係る基本的な考え方 | 2 |
| 3 | 委託業務の基本的要件 | 3 |
| 4 | 委託業務の概要 | 4 |
| 5 | 委託業務の実施方法 | 6 |
| 6 | 実施体制の構築等 | 9 |
| 7 | 納入成果物 | 12 |
| 8 | 業務従事スペース、システム及び機器、什器及び物品等 | 13 |
| 9 | 運営業務 | 15 |
| 10 | 契約期間満了時等の取扱い | 27 |
| 11 | 個人情報等の保護 | 27 |
| 12 | 留意事項 | 29 |

1 この仕様書について

本仕様書は、本市が業務を所管する児童手当・特例給付の支給等に係る事業(以下「委託業務」という。)について、以下の方針及び目的を踏まえ、その委託の範囲及び要件等を定めるものである。

(1) 方針

- ・ 適切、丁寧で市民からの理解と信頼を得られる運営
- ・ 効率的かつ効果的な運営
- ・ 安定的かつ円滑な業務運営

(2) 目的

児童手当は、家庭等の生活の安定に寄与するとともに、次代の社会を担う児童の健全やかな成長に資するため、中学校修了前までの国内に住所を有する児童を対象として支給しているが、その児童手当に係る事務は、法定受託事務となるため、市区町村が担っている。

奈良市では、「第5次奈良市行財政改革大綱」に基づく、「奈良市行財政改革実施計画」に掲げる「公共サービスの担い手の最適化」を推進するため、改革の取り組みを進めており、平成23年に実施された「奈良市事業・業務の総点検」において、当時の子ども手当関連業務については、民間委託を検討すべきであると考えられるとの報告を受けて、平成26年度から児童手当・特例給付の認定・支給事務の一部を個人情報の保護に十分留意したうえでアウトソーシング化し業務委託している。今後も継続して業務委託することで、より良い市民サービスの向上に繋げる。

2 委託業務に係る基本的な考え方

本仕様書に掲げる方針に基づき、以下の基本的な考え方を踏まえて委託業務に係る業務を遂行する。

なお、委託業務の開始に当たっては、その業務に支障が生じないように、十分な配慮と対応をすること。

(1) 運営計画

受託者は、本市と協議し、委託業務を実施する前に運営方法及び日程について計画を作成し、本市及び受託者双方の認識や方針に齟齬がないよう配慮するとともに、その計画書を基本として委託業務を運営する。

(2) 業務管理

受託者は、委託業務に係るモニタリングを行い、常に業務の実施状況を把握し、遺憾なく業務を遂行するため、現実的な計画を立て、適宜、適切な措置を講じる。

また、受託者は、モニタリング結果とその結果に基づいて講じようとする措置について本市に速やかに報告するとともに、必要に応じて本市と協議して決定する。

(3) 個人情報保護の徹底

受託者は、委託業務の遂行に当たり、地方公務員法第34条の「守秘義務」規定、「奈良市個人情報保護条例（平成21年奈良市条例第51号）」、「奈良市個人情報保護条例施行規則（平成21年奈良市規則第79号）」、「奈良市情報セキュリティ基本方針」、「奈良市特定個人情報保護条例（平成27年奈良市条例第30号）」、「奈良市特定個人情報保護条例施行規則（平成27年奈良市規則第73号）」、「奈良市個人情報取扱特記事項」その他情報の保護に関連する各種規定等について理解し、個人情報の不適切な使用、紛失、流出等が、信用失墜につながる重大な行為であると認識する。

受託者は、その認識のもと、情報等の厳格な管理及び適切な運用のために必要な万全の体制を整備し、これを維持する。

(4) 業務に係る習熟と円滑な事務運営

受託者は、適切で丁寧な対応ができるよう、委託業務の習熟を実現するとともに、受託者において情報や認識を共有し、また、必要に応じて奈良市子ども育成課・各行政センター・各出張所やその他の関係機関へ連絡、確認し、その経験や知識を共有するなどして対応の標準化を図る等、組織的に委託業務に係る品質の向上に努める。

(5) 法令遵守の徹底

受託者は、業務の実施に当たっては、関係法令等を遵守し、業務を適切に行うこと。

3 委託業務の基本的要件

受託者は、以下の基本的要件を満たしたうえで委託業務を実施する。

また、本仕様書に記載のない細部事項は、本市及び受託者が協議のうえ定める。

(1) 契約期間

契約期間は、契約締結日から令和9年3月31日までとする。

(2) 履行期間

履行期間は、令和4年4月1日から令和9年3月31日までとする。

(3) 履行場所

履行場所は、奈良市役所本庁舎内(所在地：奈良市二条大路南一丁目1番1号)とする。

(4) 委託業務の実施日

委託業務を実施する日は、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定める休日及び12月29日から1月3日までの年末年始（以下「閉庁日」という。）を除く日とする。

ただし、繁忙期及び業務の進捗状況並びに市民対応のために必要と認める場合において、閉庁日にも委託業務を実施することがあり得る。

なお、この場合、遅くとも2開庁日前までに本市及び受託者が協議のうえ実施する。

(5) 委託業務の実施時間

午前8時30分から午後5時15分まで及び委託業務の実施に当たり、受託者が必要と認める準備または整理等に要する時間までとする。

ただし、繁忙期及び業務の進捗状況並びに市民対応のために必要と認める場合において、上記時間外にも本市及び受託者が協議のうえ委託業務を実施することがあり得る。

(6) 児童手当管理オンラインシステムについて

児童手当の台帳の管理について、受託者は、本市が契約している児童手当管理オンラインシステム(以下「システム」という。)を利用する。

従って、本市が別のシステム業者と契約した場合または現在のシステムに加えて別のシステムで管理するに至った場合は、システム操作に関する研修及びマニュアルの改訂等を行い、委託業務が円滑に実施できるよう本市と協力して実施する。

(7) システムの使用時間

システムの使用は、原則として午前8時30分から午後5時15分までとする。

ただし、上記時間外であっても、本市が認める日・時間においては、受託者はシステムを使用できることとする。

また、市民対応等のために緊急かつやむを得ない理由でシステムを延長して使用することが必要な場合は、受託者が直ちに本市に報告し、協議すること。使用が可能である場合は、本市が指定した時刻まで使用できることとする。

なお、システムのメンテナンスまたはリリース等により、本市がシステムの使用ができないと認めたときは、上記に記載のあるシステムの使用可能時間であってもシステムの使用はできないこととする。

4 委託業務の概要

受託者が行う委託業務の概要は以下のとおりとする。

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相談への回答等一定の判断を伴うもの及び公権力の行使に当たる業務については、委託業務の対象外とする。

なお、委託業務対象外の業務については、これを中断し、直ちに本市に報告する。

(1) 請求書等の受取及び受付

受託者は、委託業務に関する請求書、届出書、申出書、申立書及びこれらに添付される書類(以下「請求書等」という。)を本市より受け取り、直ちに受取簿を作成する。

なお、請求書等のうち現況届については、受託者が奈良市子ども育成課(以下「子ども育成課」という。)、各行政センター及び各出張所における受付分、市民からの送付分及び各連絡所からの進達における受付分についてシステムに入力する。

また、請求書等は、毀損、紛失及び処理漏れが起こらないよう、常に整理整頓を行う。

(2) 請求書等の確認、審査及び計算

受託者は、請求書等の確認、審査及び計算を行う。

ただし、審査や計算において例外事例があった場合についてはこれを中断し、速やかに本市に報告し、本市と協議したうえで対応する。

(3) 不備のある請求書等の管理等

委託業務に係る不備がある請求書等については、システムに「保留」入力したうえで、適切に管理し、電話及び文書により不足書類の提出勧奨または不備箇所の補正を行う。

(4) システム入力及び入力結果の点検

主として前記4(2)を経た後の請求書等に基づき、受託者は、システムへの入力を行い、入力内容の点検を行う。

なお、点検の結果、必要に応じて修正を行うこと。

また、受託者は、入力を行った受給資格者または請求者等（以下「受給資格者等」という。）の一覧表についてシステムから帳票出力を行い、入力した請求書等の入力内容の点検を行う。

ただし、この点検はシステムに当該入力をした者以外の者が行うこと。

(5) 通知書等の発送作業

通知書、請求書等、勸奨文書及びその他委託業務に係る文書の発送作業として、各種文書を封入、封緘、送付件数の確認及び送付一覧表を作成し、本市が指定する時刻までに遅滞なく本市に引き渡す。なお、送付一覧表には次の内容を記載すること。特定記録郵便等オプションサービスを利用する場合はその旨、送付物の重さが異なる場合はそれぞれの重量及び郵便区内特別郵便物になる場合は2つの郵便区（奈良中央・奈良西）に分ける。

(6) 口座確認、返還請求通知書等の作成準備及び過払調整

受給資格者への口座振込において振込不能となった場合、受託者は振込みが可能となる口座の確認を行う。

また、受給資格者へ支払うべきでなかった支給または変更が生じた支給額等について、返還請求通知書及び処理が完了したことを証明する文書（以下「処理完了証明書」という。）の作成及び発送作業または過払調整に係る事務を行う。

(7) 在庫管理

受託者は、窓空き封筒及び返信用封筒（以下「封筒等」という。）、用紙及びトナーの在庫を適切に管理し、在庫が少なくなれば本市に都度報告する。

(8) 資料の適正な保管

通知書、請求書等、勸奨文書、各一覧表及びその他委託業務に係る文書は、個人情報を含む場合が多いため、適切かつ厳重に管理する。

特に、特定個人情報（マイナンバー）を含む文書については厳重に管理すること。

(9) 問合せ等対応

委託業務に関する問合せ、照会及び苦情（以下「問合せ等」という。）への対応を行う。

また、委託業務以外のことについて問合せ等があった場合は、子ども育成課が所管

する業務に限って、子ども育成課の各担当係(育成係、子ども医療係、ひとり親家庭支援係及び認定給付係)の内線に引き継ぎ、その他(他課が所管する事項)について問合せ等があった場合は、児童手当専用番号であることを丁寧に説明したうえで、奈良市役所コールセンターの番号を伝える。

ただし、受託者の判断により対応が困難な場合は、直ちに本市に報告し、本市と協議して対応を決定する。

(10) 職員からの問合せ対応

受託者は、新たな判断が必要となることを除き、提出のあった請求書等及び届出に係る不足書類の確認及び条件毎の必要書類について、職員からの問合せに対応する。

なお、必要書類の問合せ対応については、FAQを作成する等して受託者の判断の伴わないものとする。

また、児童手当において提出のあった書類について本市が写しの提出を依頼したときは、受託者は速やかにその提出を行う。

5 委託業務の実施方法

(1) 委託業務に係る計画書の作成及び改訂

受託者は、委託業務の方針等に基づき、令和4年4月1日から遺憾なく業務を遂行するため、本仕様書の別紙資料(1~10)、あらかじめ本市が貸与する資料及びヒアリング等を通じて委託業務の内容を把握し、委託業務を遂行するに当たり必要となる対応手段や実施時期等を検討し、年度ごとに、少なくとも以下の計画書を作成する。

なお、計画書は作成後速やかに本市に提出するものとし、受託者は、業務委託開始前に少なくとも1度は計画書を作成し、本市と協議を行うこと。

また、受託者は、少なくとも、ア、イ、エは四半期に1度、ウは月に1度は点検し、必要に応じて改訂を行い、改訂する計画書は事前に本市と協議を行うものとする。

ア 研修計画書

以下の内容を踏まえたものとする。

(ア) 研修内容及び目的

(イ) 実施対象とする要員

(ウ) 実施時期

イ 年間業務計画書

年間業務量の推移(想定)に応じた執行体制の計画を作成する。

計画は、以下の内容を踏まえたものとする。

(ア) 年間(各月単位)に予定(想定)する業務及び予定(想定)件数

(イ) 予定(想定)する業務の概要

(ウ) 予定(想定)する業務量に対する要員の配置数

ウ 月間業務計画書

各月の業務の流れ（想定）及び業務量の変化に応じた執行体制の計画を作成する。
計画は、以下の内容を踏まえたものとする。

- (ア) 月間（各開庁日または各週単位）に予定（想定）する業務及び予定（想定）件数
- (イ) 予定（想定）する業務の概要
- (ウ) 予定（想定）する業務量に対する要員の配置数

エ 委託業務の標準化を目的とした情報共有等に係る計画書

以下の内容を踏まえたものとする。

- (ア) 実施サイクル
- (イ) 実施方法
- (ウ) 実施内容

オ その他

- (ア) 受託者は、受託者による内部監査等を実施する場合、これに関する監査範囲とその目的及び監査手順を計画書として本市に提出する。（監査体制、監査業務範囲及び監査報告）。

なお、当該監査について、本市において委託業務の目的外と認める場合は、本市は、これを拒否することができる。

- (イ) 受託者は、委託業務の遂行に際し、不適切な事務処理があった場合、当初計画から遅延や実施内容に異なる点が生じた場合、その他年間計画書または月間計画書と異なる状態となった場合及び計画のとおり業務を遂行することが困難となった場合には、直ちにその計画書の見直しを行うほか、必要に応じて、改善、復旧に係る計画書を作成する。

(2) マニュアル等の作成及び改訂

受託者は、あらかじめ本市が貸与する資料及びヒアリング等を通じて委託業務の内容を把握し、委託業務を遂行するに当たり必要となる対応方法や作業手順等を検討し、少なくとも以下の項目を含むマニュアル等を作成し、本市に提出する。

なお、マニュアル等に対する一切の権利は本市への提出と同時に本市に帰属する。

また、マニュアル等の作成に当たり、委託業務の実施前に本市と協議することとする。

加えて、受託者は、要員の能力と進捗状況を考慮したうえで必要に応じてマニュアルの改訂を検討すること。

ただし、マニュアルの改訂・改善を行う場合は事前に本市と協議することとする。

また、本市がマニュアルに改善が必要と判断したときは、本市は受託者にマニュアルを改善するように求めることができる。

ア 委託業務の目的、制度趣旨及びその変遷

イ 個人情報の保護に関する考え方、ルール、手順

- ウ 特定個人情報の保護に関する考え方、ルール、手順
- エ 委託業務に係る実施体制及びその運営方法
- オ 一日、月間、年間の委託業務の概要
- カ 委託業務の業務手順、注意事項
- キ 電話応対における業務手順
- ク 通知書等発送時の業務手順
- ケ システムの使用可能時間、不正使用の禁止及び機器の使用に支障が生じる行為の禁止等の利用に関するルール
- コ システムのメニュー構成、各メニューの使用方法及び操作方法等の手順
- サ 使用する様式
- シ 業務従事スペースの運用ルール
- ス 子ども育成課が所管する業務
- セ 非常時または緊急的な対応が必要となった場合のルール

(3) 新たに作成または変更した計画書及びマニュアル等の提出

委託業務開始後に新たに作成または変更した計画書及びマニュアル等は、計画の実行またはマニュアル等に基づく委託業務の実施前に速やかに本市へ提出すること。

ただし、計画やマニュアルについて、受託者は、本市とその見解や趣旨に齟齬が生じないよう配慮するとともに、必要に応じて、本市がその修正、改善の協議を求めることができることとする。

(4) 各種様式及び報告書等の作成

委託業務の遂行に当たり、本市と連携をとるために必要となる各種様式や報告書等については、本市と協議し適宜作成すること。

(5) 研修

受託者は、委託業務の遂行に当たり、要員に対してこれに必要な知識及び能力を習得するため以下の研修を行うこと。

ただし、研修を行うため、受託者は、事前にマニュアルを作成して本市と協議することとし、研修終了後、その研修内容、その研修結果、研修対象者からの質問及びその対応を記した研修結果報告書を作成し、本市に報告する。また、研修内容が本市の運営方針と相違がないことの確認を取るため必要と判断した場合、本市の職員を研修に立ち合わせるができるものとする。

なお、受託者は、少なくとも1度は研修結果報告書を作成し、業務委託開始までに本市に報告すること。

システム操作に関する研修については、委託業務が円滑に実施できるよう本市と協力して実施することとする。

ア 基礎研修

市民電話応対、ビジネスマナー、委託業務の制度趣旨及び内容並びに作業内容

及びシステム操作等、委託業務を適切に遂行できる能力を習得すること。

イ 個人情報保護研修

個人情報の適切な管理及び守秘義務の遵守を徹底すること。

なお、上記ア及びイの研修について、要員に変更等があった場合は当該要員を配置する前に研修を必ず実施するほか、研修終了後に研修報告書を提出すること。

ウ ロールプレイング

業務設計等の検証を行うため、実際の委託業務を想定したロールプレイングを実施し、問題点の確認及び対応を行うこと。

エ スキルアップ研修

委託業務に関する習熟度や技術力を向上させることを目的とし、適切な研修を行うこと。

オ 制度改正等対応研修

委託業務に関して制度改正等状況の変化があった場合は、その内容に沿った適切な業務が遂行できるよう研修を行うこと。

カ その他必要な研修

前各項以外に委託業務の実施に必要な場合に研修を行うこと。

(6) 委託業務の実施に係る改善及び品質の向上

受託者は、委託業務を遂行するに当たって生じた課題に対する改善策を検討し、または本市と協議した結果を蓄積し、計画や運営方法または実施方法等を適宜改め、常に委託業務の改善及び品質の向上を図ること。

なお、改善策や対応策については、本市及び受託者双方の見解に相違が生じぬよう注意し、本市と協議して実行計画を立案し、その結果を報告することとする。

(7) 委託業務の状況把握等

ア 受託者は、既に本市が実施している委託業務について、進捗状況及び請求書等の保管場所等を把握し、適切な措置を講じる。

イ その他特に注意が必要となる事項等については、本市及び受託者が協議して決定する。

6 実施体制の構築等

受託者は、委託業務を遂行するに当たり、以下の項に掲げるものを満たし、想定される業務量を踏まえ、受託者の責任において、実施体制を構築し、維持すること。

また、必要に応じて適切な対応をとること。

なお、受託者は、実施体制を構築する前に、実施体制図を本市と協議のうえ作成し、本市に報告するものとする。

(1) 要員の配置

委託業務を遂行するに当たり、管理責任者、副管理責任者、担当者等を配置すること。

また、それぞれの役割を明確にし、適切に委託業務を遂行するとともに、業務量の変動に応じて適正に委託業務が遂行できるよう配慮すること。

(ア) 管理責任者

受託者は、委託業務の総括的な責任者として現状を的確に把握し、本仕様書に掲げる委託業務の方針に基づいて委託業務の全体を適切に運営することを目的として管理責任者を配置する。

なお、管理責任者の主な役割及び業務として、以下のことを踏まえること。

a 委託業務の実施に係る計画等の立案

(a) 委託業務の実施に係る計画の設定

(b) 委託業務の遂行に当たっての障害や事故発生時を想定し、これを避けるまたは被害等を最小限に止めることを目的とした対応策の策定

b 計画に対する進捗状況の把握、分析及び課題とその対応方法の検討

c 体制のマネジメント、統括

(a) 要員配置に係る計画と配置

(b) 副管理責任者、担当者に対する指導、情報共有等

d 日々の委託業務に係る実績の把握、分析及び課題とその対応方法の検討

(a) マニュアル等の再点検

(b) 業務改善策の検討等

e 日報、月報等の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が生じた場合の報告書の作成及び報告

f 委託業務の実施に係る全般の安全衛生管理

g 苦情対応やトラブル発生時における副管理責任者からの引継ぎとその対応

h 受託者からの権限の委託

奈良市児童手当業務委託の業務履行に当たり必要な手続き書類等(契約に関するものは除く)について権限の委任があること。

なお、受託者は本市にそのことを証明する文書を履行開始までに提出する。

i その他各種調整業務

(イ) 副管理責任者

受託者は、現状を的確に把握し、本仕様書に掲げる委託業務の方針に基づいて委託業務を実施し、かつ、適切、迅速に対応するため、管理責任者を補佐し、管理責任者からの指示を受けて担当者を指揮、監督することを目的とした副管理責任者を配置する。

なお、副管理責任者の主な役割及び業務として、以下のことを踏まえること。

- a 管理責任者の不在時における、管理責任者の役割の代行
- b マネジメント及び統括
 - (a) 事業に係るスケジュールの作成、進捗管理
 - (b) 事業の実績と課題の把握及びその対応
 - (c) 担当者に対する指示、情報共有等
 - (d) その他、事業を遂行するための運用、管理
- c 管理責任者への事業及び状況報告
- d 苦情対応やトラブル発生時における担当者からの引継ぎとその対応
- e 業務未完了時や繁忙期等における担当者業務支援
- f 事業に係る法令等の改正時及び業務改善時等におけるマニュアル、処理手順書、業務フロー及びFAQ等の修正
- g 事業に係る担当者の研修、指導及び育成

(ウ) 担当者

受託者は、本仕様書に掲げる委託業務の方針に基づいて委託業務を実施し、委託業務の制度の趣旨やマニュアル等に掲げる委託業務の実施方法や手順等に基づき適正に業務を遂行することを目的として、担当者を配置する。

なお、担当者の主な役割及び業務として、以下のことを踏まえること。

- a 現況届を除く請求書等の受取簿の作成、現況届の受付簿の作成及び記載内容や添付書類の確認
- b 請求書等の確認、審査及び計算
- c 不備のある請求書等の管理等
- d システム入力及び入力結果の点検
- e 出生、転入後未請求者への勧奨
- f 受給資格者の異動の確認
- g 支給に関する処理
- h 通知書等の発送作業（通知書の封入封緘及び点検作業等）
- i 振込不能に伴う口座確認、返還請求通知書等の作成準備及び過払調整
- j 封筒等、用紙及びトナーの在庫管理
- k 資料等の適正な保管
- l 問合せ等対応
- m 苦情対応やトラブル発生時における副管理責任者への報告及び引継ぎ

(2) 本市との協議または本市からの指示等について

受託者は、本市への報告、本市との協議または本市からの指導や指示等が必要なときは、管理責任者及び副管理責任者をもって対応することとする。

なお、委託業務を遂行するに当たっては、原則として、管理責任者または副管理責任者は本庁に常駐し、本市との連絡、調整及び協議ができない状況を生じさせてはな

らない。

ただし、やむを得ない理由により管理責任者及び副管理責任者が常駐できない場合、その旨及び本市との連絡、調整及び協議ができない状況を生じさせない体制を報告すること。

(3) 実施体制に異動が生じる場合の取扱いについて

実施体制に変更がある場合は、事前に本市と必ず協議を行うこと。

また、要員に変更がある場合も、事前に本市に報告すること。

なお、本市が、委託業務に支障が生じるためまたは生じているため不適切と認めた場合は、本市及び受託者協議のうえ、適切な措置を講じること。

7 納入成果物

受託者が納入する納入成果物は以下のとおりとする。

なお、委託業務実施に係る成果物及びその他本市に提出した計画書に対する一切の権利は、納入または提出と同時に本市に帰属する。

(1) 月間の業務実施及び次月の月間計画に係る報告書（月報）

受託者は、以下の項目を踏まえて作成し、その業務実施日が属する月の翌月20日までを目途に本市に提出するものとする。

ア 一箇月における処理件数

イ 一箇月における業務実施内容及び前月の対応に関する検証並びに課題の報告

以下の業務に当たり、本市と協議が必要であったもの等、通常処理分として扱うことができなかつたもののほか、本市に報告すべきまたは協議すべきと考えられるもの。

(ア) 児童手当

(イ) 研修

(ウ) 業務運営及び実施に係る課題

ウ 前月の計画に対する結果及び検証内容並びに改善、対応策

エ 次月に見込まれる業務計画

オ その他、特に委託業務の実施に当たり必要となる事項

(2) 一日の業務実施に係る報告書（日報）

以下の項目を踏まえて作成し、その業務実施日の翌開庁日を目途に提出するものとする。

ア 実施日における処理件数

イ 業務実施内容及び業務に係る工程ごとの件数等の進捗状況

ウ 前日の業務運営及び実施に係る課題並びに特に報告すべき事項

エ 前日の業務改善点及び要員間の情報共有を図った事項

オ 月間の予定件数等に対する進捗状況及び検証内容並びに改善、対応策

カ その他、特に委託業務の実施に当たり必要となる事項

(3) 四半期の業務実績及び年間計画に係る報告書

以下の項目を踏まえて作成すること。

なお、同報告書は、四半期ごとに作成し、6月中旬、10月中旬、1月中旬及び3月中旬までに提出することとする。

ア 四半期ごとの業務実施内容

(ア) 児童手当

(イ) 研修

イ 四半期ごとの処理件数または回数

上記の月間の業務実施及び月間計画に係る報告書（月報）の一箇月における処理件数

ウ 四半期ごとに修正を行った年間計画

エ 業務に係るマニュアル、処理手順書、業務フロー及びFAQ等四半期の間に適宜修正を加えてきたものを提出すること。

(4) 納入場所

成果物の納入場所は、本市の指定する場所とする。

8 業務従事スペース、システム及び機器、什器及び物品等

委託業務を遂行するに当たり、受託者が使用する業務従事スペース、システム及び機器、什器及び物品等（以下「機器等」とする。）は次のとおりとする。

なお、履行期間中に受託者が使用する業務従事スペース、システム及び機器等が変更となる場合もある。その場合も、委託業務が円滑に実施できるよう受託者は、速やかに対応することとする。

(1) 業務従事スペース

業務従事スペースは、本市が指定する場所とし、レイアウトは別紙資料4を参考とする。

なお、別途、業務従事スペースが必要である場合は、本市及び受託者が協議のうえ行うこと。

業務従事スペースに変更が生じた場合は、速やかに移動すること。

また、これらに要する費用は受託者の負担とし、新旧スペース間の移動に際して生じた事故について、本市は一切の責任を負わない。

(2) 業務従事者の身だしなみ

委託業務に従事する要員の身だしなみについて、業務に適した規定を定め、また、本市職員と区別がつくように必ず名札を着用するものとする。

なお、その服装等に係る定めは事前に本市と協議することとし、これらに要する費用は受託者の負担とする。

(3) システム

受託者は、本市が用意するシステムを使用するものとする。

システムによる業務管理において、本市が別のシステムまたは使用しているシステムに加えて別のシステムを使用するようになった場合等、変化が生じた場合は本市及び受託者が協議のうえ、業務が円滑に進むように対応すること。

(4) 本市が受託者に無償で貸与する機器等

別紙資料5に掲げる機器等については、本市が受託者に無償で貸与する。

ただし、本庁舎外への持ち出しは原則禁止とする。

また、受託者の故意もしくは過失により当該機器等を不能及び毀損したときは、社会通念上受託者の責めに帰すべき事由があった場合は、受託者がその損害を負担する。

(5) 電話

委託業務において使用する固定電話機及び電話回線（FAX回線は含まない。）は本市が用意する。

また、委託業務の遂行に係る電話料金及び電力使用料は本市が負担する。

ただし、委託業務を遂行するに当たり必要となる要員間の連絡のための電話機（携帯電話等）は受託者が用意し、受託者の負担で行うこと。

(6) 消耗品

委託業務を遂行するに当たり、本市の公印の印影の入ったもの、本市の公印の印影を印刷するもの、本市を宛先とする封筒及び本市の名称が入ったものを印刷するための用紙は本市が用意する。それ以外に必要となるコピー用紙代、プリンタートナー等は受託者が用意し、その費用を負担する。

ただし、請求書等を保管するために使用するファイル及び箱は本市が用意する。

(7) 受託者による機器等の持込みについて

上記の本市より貸与する機器等及び環境のほか、受託者の管理業務等で業務遂行上必要な場合において、以下の条件により設置スペースや光熱費等を考慮に入れ、必要最低限の機器等を持ち込むことを可とするが、必ず本市及び受託者が協議のうえ行うこと。

- ① 受託者による機器等の持込み・撤去に際しては、対象となる機器等について、必要である理由を付して事前に書面にて本市に報告し、本市の許可を得ること。
- ② 持ち込む機器等は受託者が用意すること。
- ③ 持ち込んだ機器等の管理を徹底すること。
なお、持ち込んだ機器等に関して本市は一切の責任を負わない。
- ④ 持ち込んだ機器等を一時的に本庁舎外部へ持ち出す際には、本市へ事前に報告を行い、本市の許可を得ること。
- ⑤ 本市のネットワークへの接続はいかなる場合も行わないこと。
- ⑥ 庁内配管等の利用はできないものとする。

- ⑦ 持ち込んだ機器等に係る持込費用及び撤去費用については、受託者が負担する。
- ⑧ 持ち込んだ機器等に委託業務で使用するデータを含む全ての業務上知り得た個人情報の取込みは、手入力等の手段を問わず一切行わないこと。
- ⑨ 持ち込んだ機器等に不具合及びトラブルが生じた場合は、直ちに本市に報告すること。
- ⑩ 使用できる電力量に制限があることから、消費電力が大きい機器等を使用する場合は、事前に本市へ報告を行い、本市の許可を得ること。

9 運營業務

原則として事業の事務取扱いに係る概要は以下のとおりとする。

ただし、例外として9（1）以下に表記していない個別具体の取扱いがあるため、その場合は、受託者は、事前に本市と協議すること（※ DV（ドメスティックバイオレンス）または施設等に対する受給資格者に係る児童手当業務への対応、緊急を要する対応、トラブル時の対応、事業に係る別宛名の対応等）。

運営に関して受託者より報告を受けたときは、本市は受託者に対して協議・調整を求めることができるものとする。

また、受託者が通知書等公文書を送付するときは、本市に対象者の請求書または届出書、一覧表及び送付する通知書等の見本等送付根拠となるものを審査が過誤なく完了していることを受託者が証明する文書(以下「審査完了証明書」という。)とあわせて本市に提出し、本市決裁の後、受託者は速やかに発送を行う。

ただし、受託者が提出したものに関して瑕疵がある場合、本市は受託者に対して再確認、訂正及び再提出を求めることができる。

(1) 共通業務

ア 現況届を除く請求書等の受取

(ア) 受託者は、以下のとおり、現況届を除く請求書等の受取業務を行う。

ただし、一部に例外的な取扱いがあるほか、個別の業務により異なる点があるため注意すること。

- a 受託者は、本庁、各行政センター及び各出張所窓口で受けた分の現況届を除く請求書等を本市が受付処理をした後、速やかに受け取る。
- b 受託者は、本庁に郵送及び連絡所で提出された現況届を除く請求書等を受けた分を本市が受付処理をした後、速やかに受け取る。

(イ) 受託者は、受け取った現況届を除く請求書等について、受取簿を提出する。

なお、受取簿に対する一切の権利は提出と同時に本市に帰属する。

イ 現況届の受付業務

(ア) 本庁窓口受付分の処理

- a 受託者は、本庁の窓口で受け付けた現況届を受け取る。

- b 受託者は、受け取った現況届を基にシステムに提出日を入力する。
 - c 受託者は、受付後の業務の流れを踏まえ、受け付けた現況届について整理及び仕分けを行う。
 - d 受託者は、不足していた添付書類の提出があった場合は、これを受け付け、現況届の不備が補完された場合は、審査等を速やかに開始する。
- (イ) 各行政センター及び各出張所の窓口受付分の処理
- a 受託者は、各行政センター及び各出張所から進達された現況届を受け付ける。
 - b 受託者は、進達された現況届の内容物を確認し、現況届に本市の受付印を押印し、システムに提出日を入力する。
 - c 受託者は、受付後の業務の流れを踏まえ、受け付けた現況届について整理及び仕分けを行う。
 - d 受託者は、不足していた添付書類の提出があった場合は、これを受け付け、現況届の不備が補完された場合は、審査等を速やかに開始する。
- (ウ) 各連絡所からの進達及び市民からの送付分の処理
- a 各連絡所からの進達及び市民からの送付分の場合、受託者がこれを開封する。
ただし、開封した後、受託者が収受すべきでない委託業務に係るもの以外のものであった場合、直ちに本市に報告し、対応を協議する。
 - b 受託者は、各連絡所からの進達及び市民からの送付分について、現況届の内容物を確認し、現況届に本市の受付印を押印する。
なお、この場合は本市に到着した日を受付日とする。
 - c 受託者は、現況届についてシステムに提出日の入力を行う。
 - d 受託者は、受付後の業務の流れを踏まえ、受け付けた現況届について整理及び仕分けを行う。
 - e 受託者は、不足していた添付書類の提出があった場合は、これを受け付け、現況届の不備が補完された場合は、審査等を速やかに開始する。
- ウ 現況届を除く請求書等の不備及び不足書類の管理及び却下
- (ア) 受託者は、受け付けた現況届を除く請求書等に記載内容の不備及び不足書類がある場合は、それが補正または補完されるまで保留する。
なお、保留となった現況届を除く請求書等については、入力可能なところ、「保留」であること及び「保留である理由」をシステムに入力する。
- (イ) 受託者は、現況届を除く請求書等の不備が、案内漏れ、案内誤り、記載漏れまたは記載誤り等、補正できる場合は、電話での確認を行う。
ただし、電話での確認ができない場合は、期限を付して保留処分の通知を文書(以下「保留通知書」という。)にて送付する。
なお、送付前において子ども育成課の所管する他の業務についても提出がないことの確認を取ること。

(ウ) 受託者は、現況届を除く請求書等に添付して提出すべき書類が添付されていない場合は、期限を付して（概ね発送の日から20日後。ただし、20日後が閉庁日のときはその翌開庁日）不足書類の提出を求める保留通知書を送付する。

なお、連絡先の記入があるものについては、電話での確認を行ってもよいが、保留通知書の扱いにはならないため、注意すること。

(エ) 受託者は、文書にて保留通知書を送付してから1箇月が経ても、上記（イ）、（ウ）の不備が補完されない場合は、再度期限を付して（概ね発送の日から20日後。ただし、20日後が閉庁日のときはその翌開庁日）文書で督促を行う。（督促通知書）

(オ) 受託者は、督促通知書を送付してから1箇月が経ても、提出ができない正当な理由がなく、期限を過ぎて、上記（エ）の不備が補完されない場合は、最終的に請求を却下する旨を、期限を付して（概ね発送の日から30日後。ただし、30日後が閉庁日のときはその翌開庁日）文書（特定記録郵便）で通知する。（再督促通知書）

(カ) 受託者は、上記（ウ）～（オ）の手続きを経てもなお正当な理由がなく再督促通知書にある期限までに不備が補完されない場合は、本市に報告し、本市の決裁後、書類不備を理由に却下通知等を特定記録郵便で送付する。

(キ) 受託者は、請求者等に対する経過（請求者等への依頼内容や回答、期日、添付書類の種類等）を簡潔にシステムに入力し、本市と情報を共有する。

(ク) 管理責任者が定期的に督促状況の進捗管理を行い、月1回本市に報告する。

エ 通知書

受託者は、通知書等を市民に送る際、対象者の請求書または届出書、一覧表及び送付する通知書等の見本を本市に提出し、本市決裁の後、受託者は速やかに発送を行う。

ただし、受託者が提出したものに関して瑕疵がある場合、本市は受託者に対して再確認、訂正及び再提出を求めることができる。なお、上記書類を提出する際は各書類毎に整理して提出することとし、詳細については、本市と協議する。

オ 発送作業

受託者は、受給資格者等に発送する通知書等の文書の発送作業を行う。この発送作業は、必要書類を指定の封筒に封入し、封緘を行い、封緘された郵便物の重さ、定形・定形外単位で件数を確定させ、その発送物について全て（摘要、郵便管轄区分、定型及び定型外単位等のそれぞれの件数）を記した封入封緘完了証明書とあわせて本市に引き渡すまでとする。なお、引渡しの際、受託者は発送物の内容と送付理由を説明できることとする。

ただし、個人情報の流出につながる封入物の誤りは許されないため、管理責任者、副管理責任者、担当者等による封入物のダブルチェック等厳重にチェックを行

うこと。

なお、1度の発送件数において郵便料金が変わる場合は、より安価になるよう封入する。

また、受託者は毎日16時までに当日の発送の有無について本市へ報告すること。ただし、郵便区内特別郵便物になる場合は5開庁日前までに報告する。

カ 委託業務に係る関係各課及び関係機関の照会及び問合せ

受託者は、委託業務の遂行に際して本市の関係課または他の自治体等（以下「関係機関等」という。）に確認すべき事項が生じた場合は連絡してそれを確認し、また、関係機関等から照会及び問合せがあった場合は、必要に応じてこれに対応する。ただし、権力行使等に係る判断や、特に報告が必要と受託者が判断するものは、直ちに本市に報告し、対応を協議する。

キ 問合せ等対応

受託者は、委託業務に係る市民からの問合せ等に対し、FAQ等を参照して対応し、また、請求書等の送付依頼があった場合は、その請求書等を送付する。

ただし、原則として、個人情報に係る対応は、その個人情報保護の観点から、登録電話番号に折り返して対応し、登録電話番号と別の電話番号を依頼されたときは、本人確認のため、認定番号（奈良市児童手当固有番号）または振込口座等の確認により本人確認を行い、いずれの場合においても電話を受けた日時、受け答えの内容を記録すること。

なお、委託業務以外の問合せ等があった場合は、上記4（9）のとおり対応すること。

また、FAQ等に掲載されていない事案等については、直ちに本市に報告し、対応を協議すること。このうち、本市と協議のうえ、FAQ等に追加した場合は本市にその内容を報告すること。

ク 苦情等の対応

委託業務に係る苦情やトラブルについては、原則として受託者が対応する。ただし、権力行使等に係る判断や、特に報告が必要と受託者が判断するものは、直ちに本市に報告し、対応を協議すること。

ケ 封筒等、用紙及びトナー等の管理

受託者は、委託業務に係る封筒等、用紙及びトナー等について在庫管理し、在庫がなくなると見込まれるときは、事前に本市に報告することとする。申告が遅れた場合は受託者の負担で賄うこと。

コ 処理済みの請求書等の保管

受託者の処理が完了した書類（以下「受託者完了書類」という。）について、受託者は完了後、速やかに各受託者完了書類の種類及び期間（入力期間）毎にカナ氏名順に並べて本市に提出する（上記「エ通知書」参照）。本市決裁後、本市の処理

が完了した書類（以下「本市完了書類」という。）を受託者に預ける。本市完了書類を預かった受託者は、「才発送作業」を経た後（通知がない物は除く）それをファイリングして保管する。この際、請求書等の各種資料については適切に管理するため、ファイルには事業名や実施日、請求書等の名称等を記入することとする。

サ その他

本市は、電力供給等の状況に応じて、受託者に対し、節電に係る対応を求める場合がある。

(2) 審査に関する業務

ア 認定請求書の受取後処理

- (ア) 受託者は、認定請求書と現有公簿等（マイナンバーによる情報連携を含む）に基づき審査（所得判定を含む）を行い、システム入力を行う。
- (イ) 受託者は、審査の結果、記載または案内内容に不備がある場合及び添付資料に不足がある場合は、受付票の記載事項に注意し、必要に応じて請求者に連絡を取り、不備箇所を確認して補記するまたは添付資料等の提出を求める等の対応を行う。
また、添付資料等の提出を求めた場合、受託者は、請求者に対して提出を求めた添付資料の種類及びその理由を簡潔にシステムに入力する。
- (ウ) 受託者は、審査の結果、不備等がないものについて、認定請求書に基づくシステム入力後、本市に審査完了証明書とあわせて対象者の請求書、一覧表及び送付する通知書等の見本を提出し、本市決裁の後、出力された認定通知書の発送作業を行う。
ただし、受託者が提出したものに関して瑕疵がある場合、本市は受託者に対して再確認、訂正及び再提出を求めることができる。
なお、原則として認定通知書の発送は、毎週1回程度行う。
- (エ) 受託者は、所得判定の結果、受給資格に疑義等があった場合は、必要に応じて請求者に連絡を取り、受給資格の付け替え等に係る対応を行う。

イ 額改定請求書及び額改定届の受取後処理

- (ア) 受託者は、額改定請求書（額改定届）と現有公簿等に基づき審査を行い、システム入力を行う。
- (イ) 受託者は、審査の結果、記載または案内内容に不備がある場合及び添付資料に不足がある場合は、受付票の記載事項に注意し、必要に応じて受給資格者に連絡を取り、不備箇所を確認して補記するまたは添付資料等の提出を求める等の対応を行う。
また、添付資料等の提出を求めた場合、受託者は、受給資格者に対して提出を求めた添付資料の種類及びその理由を簡潔にシステムに入力する。
- (ウ) 受託者は、審査の結果、不備等がないものについて、額改定請求書（額改定届）に基づくシステム入力後、本市に審査完了証明書とあわせて対象者の請求書

または届出書、一覧表及び送付する通知書等の見本を提出し、本市決裁の後、出力された額改定通知書の発送作業を行う。

ただし、受託者が提出したものに関して瑕疵がある場合、本市は受託者に対して再確認、訂正及び再提出を求めることができる。

なお、原則として額改定通知書の発送は、毎週 1 回程度行う。

ウ 受給事由消滅届の受取後処理

(ア) 受託者は、受給事由消滅届と現有公簿等に基づき審査を行い、システム入力を行う。

(イ) 受託者は、審査の結果、記載または案内内容に不備がある場合及び添付資料に不足がある場合は、受付票の記載事項に注意し、必要に応じて受給資格者に連絡を取り、不備箇所を確認して補記するまたは添付資料等の提出を求める等の対応を行う。

また、添付資料等の提出を求めた場合、受託者は、受給資格者に対して提出を求めた添付資料の種類及びその理由を簡潔にシステムに入力する。

(ウ) 受託者は、審査の結果、記載内容に不備等がないものについて、受給事由消滅届に基づくシステム入力後、本市に審査完了証明書とあわせて対象者の届出書、一覧表及び送付する通知書等の見本を提出し、本市決裁の後、出力された支給事由消滅通知書の発送作業を行う。

ただし、受託者が提出したものに関して瑕疵がある場合、本市は受託者に対して再確認、訂正及び再提出を求めることができる。

なお、原則として支給事由消滅通知書の発送は、毎週 1 回程度行う。

(エ) 受給資格者の死亡により受給事由が消滅したとして提出があった受給事由消滅届については、受給事由消滅届として処理はせず、下記「エ 未支払請求書の受取後処理」が必要となる。受給事由消滅届として提出があった場合、受託者はそれを未支払請求書に添付すること。

また、本市の案内の有無について確認を取り、案内が無い場合または案内したことが明確でない場合において受給者資格者の死亡の日から一箇月経過後未支払請求書の提出がないときは、受託者は必要に応じて児童の保護者に連絡を取り、未支払請求書の提出を求める等の対応を行う。受託者は、児童の保護者に対して提出を求めた添付資料の種類及びその理由を簡潔にシステムに入力する。

エ 未支払請求書の受取後処理

(ア) 受託者は、未支払請求書と現有公簿に基づき審査を行い、必要に応じてシステム入力を行う。

(イ) 受託者は、審査の結果、記載または案内内容に不備がある場合及び添付資料に不足がある場合は、受付票の記載事項に注意し、必要に応じて児童の保護者に連絡を取り、不備箇所を確認して補記するまたは添付資料等の提出を求める等の対応を

行う。また、添付資料等の提出を求めた場合、受託者は、児童の保護者に対して提出を求めた添付資料の種類及びその理由を簡潔にシステムに入力する。

- (ウ) 受託者は、審査の結果、不備等がないものについて、未支払請求書に基づくシステム入力後、本市に審査完了証明書とあわせて対象者の請求書、一覧表及び送付する通知書等の見本を提出し、本市決裁の後、出力された未支払児童手当支給決定通知書の発送作業を行う。

ただし、受託者が提出したものに関して瑕疵がある場合、本市は受託者に対して再確認、訂正及び再提出を求めることができる。

なお、原則として未支払児童手当支給決定通知書の発送は、請求があれば都度行う。

オ 変更届の受取後処理

- (ア) 受託者は、変更届と現有公簿等に基づき審査を行い、必要に応じてシステム入力を行う。

- (イ) 受託者は、審査の結果、記載内容または案内に不備がある場合及び添付資料に不足がある場合は、受付票の記載事項に注意し、必要に応じて受給資格者に連絡を取り、不備箇所を確認して補記するまたは添付資料等の提出を求める等の対応を行う。

また、添付資料等の提出を求めた場合、受託者は、受給資格者に対して提出を求めた添付資料の種類及びその理由を簡潔にシステムに入力する。

- (ウ) 受託者は、変更届に基づくシステム入力後、本市に報告する。なお、原則として、変更届に基づくシステム入力は、変更届受付後、速やかに行う。

- (エ) 受託者は、審査の結果不備等がないものについて、変更届に基づくシステム入力後、本市に審査完了証明書とあわせて対象者の届出書、一覧表及び送付する通知書等の見本を提出し、本市決裁の後、出力された口座変更のお知らせの発送作業を行う。

ただし、受託者が提出したものに関して瑕疵がある場合、本市は受託者に対して再確認、訂正及び再提出を求めることができる。

なお、原則として口座変更のお知らせの発送は、月1回（月初）行う。

- (オ) 口座の変更届の締日を月末最終開庁日とするが、口座の解約または名義変更等やむを得ない事由が翌支給処理の日までに発生した場合、受託者は可能な限り対応すること。また、対応した時は、支給日までに変更の通知書を送付する。

- (カ) 月末最終開庁日の翌日以降、翌支給日までに口座変更届の提出を受け、受給資格者が翌支給日に変更後の口座に支給されないことについて不知である可能性がある場合、受託者は受給資格者と連絡を取り、そのことを伝える。

カ 現況届の受付後処理

- (ア) 受託者は、現況届とシステム情報に基づき審査（マイナンバーによる情報連携

や所得判定を含む)を行い、システム入力(バーコード処理等)を行う。

なお、受付に係るシステム入力は、現況届到着後、速やかに行う。

(イ) 受託者は、審査の結果、記載または案内内容に不備がある場合及び添付資料に不足がある場合は、必要に応じて受給資格者に連絡を取り、不備箇所を確認して補記するまたは添付資料等の提出を求める等の対応を行う。

また、添付資料等の提出を求めた場合、受託者は、受給資格者に対して提出を求めた添付資料の種類及びその理由を簡潔にシステムに入力する。

(ウ) 受託者は、現況届に基づくシステム入力後、本市に報告し、決定作業を行う。

(エ) 受託者は、審査の結果、現況届に基づくシステム入力後、本市に審査完了証明書とあわせて対象者の一覧表及び送付する通知書等の見本を提出し、本市決裁の後、出力された審査結果通知書または認定通知書の発送作業を行う。(支給区分に変更のある方のみ発送する)

ただし、受託者が提出したものに関して瑕疵がある場合、本市は受託者に対して再確認、訂正及び再提出を求めることができる。

(オ) 受託者は、所得判定の結果、受給資格に疑義等があった場合は、必要に応じて受給資格者に連絡を取り、受給資格の付け替え等に係る対応を行う。

(カ) 受託者は、現況届未提出の受給資格者について、本市に審査完了証明書とあわせて対象者の一覧表及び送付する通知書等の見本を提出し、本市決裁の後、期限を付して提出を求める督促文を送付する。

(キ) 受託者は提出があった現況届に不備または不足の書類がある場合は、本市に審査完了証明書とあわせて対象者の一覧表及び送付する通知書等の見本を提出し、本市決裁の後、期限を付して提出を求める保留通知書を送付する。

なお、不備または不足の書類がある現況届については、9運営業務(1)ウを準用する。ただし、同(オ)及び同(カ)の適用がなく、未提出が続く場合は、時効処理を進めること。(P26「シ時効処理」参照)

キ 年齢到達処理

(ア) 3歳到達に係る額改定

a 受託者は、3歳到達に係る額改定の処理を毎月初めに行う。

b 処理は前月までに3歳到達する者を対象として行う。

c 受託者は、処理結果及び年齢誤りがないことを確認した後、誤りがなければ本市に審査完了証明書とあわせて対象者の一覧表及び送付する通知書等の見本を提出し、本市決裁の後、出力された額改定通知書の発送作業を行う。

ただし、受託者が提出したものに関して瑕疵がある場合、本市は受託者に対して再確認、訂正及び再提出を求めることができる。

また、額改定通知書の発送は、本市決裁の後、速やかに行う。

(イ) 第三子小学校修了に係る額改定

- a 受託者は、第三子小学校修了に係る額改定の処理を年度初めに行う。
- b 受託者は、処理結果及び年齢に誤りがないことを確認した後、誤りがなければ本市に審査完了証明書とあわせて対象者の一覧表及び送付する通知書等の見本を提出し、本市決裁の後、出力された額改定通知書の発送作業を行う。
ただし、受託者が提出したものに関して瑕疵がある場合、本市は受託者に対して再確認、訂正及び再提出を求めることができる。
また、額改定通知書の発送は、本市決裁の後、速やかに行う。

(ウ) 中学校修了に係る額改定及び受給事由消滅

- a 受託者は、中学校修了に係る額改定及び受給事由消滅の処理を年度初めに行う。
- b 受託者は、処理結果及び年齢に誤りがないことを確認した後、誤りがなければ本市に審査完了証明書とあわせて対象者の一覧表及び送付する通知書等の見本を提出し、本市決裁の後、出力された額改定通知書及び支給事由消滅通知書の発送作業を行う。
ただし、受託者が提出したものに関して瑕疵がある場合、本市は受託者に対して再確認、訂正及び再提出を求めることができる。
また、額改定通知書及び支給事由消滅通知書の発送は、本市決裁の後、速やかに行う。

(エ) 3歳以上かつ第三子以降の小学校修了未満の児童を監護している受給資格者が監護している算定対象児童が18歳到達後最初の3月31日に係る額改定

- a 受託者は、中学校修了に係る額改定及び受給事由消滅の処理を年度初めに行う。
- b 受託者は、処理結果及び年齢に誤りがないことを確認した後、誤りがなければ本市に審査完了証明書とあわせて対象者の一覧表及び送付する通知書等の見本を提出し、本市決裁の後、出力された額改定通知書の発送作業を行う。
ただし、受託者が提出したものに関して瑕疵がある場合、本市は受託者に対して再確認、訂正及び再提出を求めることができる。
また、額改定通知書の発送は、本市決裁の後、速やかに行う。

ク リスト等の処理

(ア) 異動リスト

- a 受託者は、異動リスト内の住基・住登外異動リスト及び税異動リスト及び現有公簿等に基づき審査を行い、必要に応じてシステム入力を行う。
- b 受託者は必要に応じて受給資格者に連絡を取り、添付資料の提出を求める等の業務に必要となる対応を行う。また、添付資料等の提出を求めた場合、受託者は、受給資格者に対して提出を求めた添付資料の種類及びその理由を簡潔にシステムに入力する。
- c 期限内に書類の提出がない受給資格者について、受託者は差止処理を行い、審査

完了証明書とあわせて差止理由を付したその対象者一覧表及び送付する通知書等の見本を提出し、本市決裁の後、差止通知書の発送作業を行う。

- d 受託者は、提出書類が不要な受給資格者については、住基・住登外異動リストに基づくシステム入力後、本市に報告する。

なお、原則として住基・住登外異動リストについては、前回抽出以降から前日までの異動を抽出し、開庁日ごとに審査を行い、原則その日中に終える。

- e 税異動リストについては、システムから出力し速やかに審査を行う。

ケ 発送準備

(ア) 通知書等（現況届を除く送付文書）

- a 受託者は、通知書等の打出し後、封入、封緘する。

なお、送付先変更が必要な場合は通知書等の送付先の修正を行い、追加で同封するものがある場合は追加封入したうえで封緘を行う。

また、送付不要の通知書等については、本市と協議の上抜き取りを行う。

- b 受託者は、封緘した通知書等を本市に引き渡す。

なお、本市への引渡しは、通知書等打出し後、速やかに行う。

(イ) 現況届（未届者への督促文を含む。）

- a 受託者は、現況届について封入、封緘する。

なお、送付先変更が必要な場合は、現況届の送付先の修正を行い、追加で同封するものがある場合は、追加封入したうえで封緘を行う。

また、送付不要の現況届については、本市と協議の上抜き取りを行う。

- b 受託者は、封緘した現況届を本市に引き渡す。

なお、原則として、本市への引渡しは、現況届打出し後、5開庁日以内に行う。

コ 支給管理

(ア) 支給処理

- a 受託者は、月に（原則）1度支給のための処理を行う。

- b 受託者は、直近の資金執行日に支給してはならない受給資格者を把握したときは、速やかに本市に報告する。

- c 受託者は、支給日の6開庁日前までにシステムより資料を作成し、誤りがないことを確認したうえで誤りのない資料を本市に提出する。

- d 受託者は、支給の処理をしたときは、あわせて支払通知書の作成を行う。

支給日の6開庁日前までに審査完了証明書とあわせてシステムより送付一覧表及び通知書見本を作成し、誤りがないことを確認したうえで誤りがなければ本市に提出し、本市決裁の後、支払通知書を作成する。

ただし、受託者が提出したものに関して瑕疵がある場合、本市は受託者に対して再確認、訂正及び再提出を求めることができる。

なお、支払通知書の発送は、本市決裁の後、速やかに行う。

※支払通知書は、施設等受給者や給食費徴収対象者、随時支払い時等の際に発送する。

- e 次期の手当支給を調整できる受給資格者の支給に過払いが発覚した場合、受託者は直ちに本市に報告した後、受給資格者に対し連絡を行い、次期の支給と調整を行う旨を伝える。

なお、次期の手当支給を調整できない受給資格者の支給に過払いが発覚した場合は、下記サ（ア）返納処理のとおり業務を遂行すること。

- f 過払いが生じた受給資格者が次期の手当支給と過払分を調整できる場合は、受託者は受給資格者に調整する旨の通知書及び対象者一覧を作成、審査完了証明書とあわせて提出し、本市決裁の後に送付するとともに、支給の調整処理を行う。

なお、支給処理の際に調整がある場合は、本市に詳細を報告すること。

- g 受給資格がないことが判明した場合は、差止めのシステム入力を行い、その一覧表とあわせて本市に報告し、本市に審査完了証明書とあわせて対象者の一覧表及び送付する通知書等の見本を提出し、本市決裁の後、出力された差止通知書の発送作業を行う。

（イ）手払処理

- a 受託者は、直近の資金執行日に手払いにより支給すべき受給資格者を把握したときは、速やかに手払いするための資料を作成し、直近のシステム入力締切日の翌開庁日に審査完了証明書とあわせて本市に提出する。
- b 受託者は、手払いした理由等についてシステムに入力する。

（ウ）振込不能処理

- a 受託者は、本市から提供される振込不能リストに基づき、振込不能の対象となった受給資格者に連絡し、再振込先の確認を速やかに行う。
- b 受託者は、再振込先が判明次第、再振込みするための資料「口座振替訂正依頼書」「振込不能リストのコピー」「振込依頼書」等を作成し、本市に提出する。
※支給の処理については、必ず管理責任者または副管理責任者が支給に誤りがな
いことをチェックすること。

サ 債権管理

（ア）返納処理

- a 受託者は、過払いが判明した受給資格者について、速やかに、返納通知書及び納入通知書を作成するための資料「支給事由が消滅したこと、過払い額及びその経緯」等を作成し、処理完了証明書とあわせて本市に提出する。
- b 受託者は、当該受給資格者に連絡し、返納の必要がある旨を説明する。
- c 受託者は、過払いである理由等についてシステムに入力し、債権管理台帳を作成する。
- d 受託者は、本市から返納通知書及び納入通知書の提供後、発送作業を行う。

なお、返納通知書及び納入通知書の発送は、本市からの提供後、速やかに行う。

シ 時効処理

(ア) 現況届発送後2年間の現況届の提出がない受給資格者については、その年の10月定期払の日以降時効となり、遡及して受給事由が消滅するため、審査完了証明書とあわせて受託者は対象者一覧表及び通知書見本を時効成立後、本市に提出すること。

なお、受託者は、本市決裁の後、3開庁日以内に時効による受給事由消滅通知書の発送作業を行う。

(イ) 受託者は、時効を迎える対象者一覧表を作成し、毎年9月初めにその一覧表及び時効のお知らせ文書の見本を審査完了証明書と合わせて本市に提出して、本市の決裁後、時効のお知らせ文書の発送作業を行う。

なお、原則として時効のお知らせ文書の発送は、本市の決裁後3開庁日以内に行うこと。

ス 勸奨通知

受託者は、出生・転入により受給資格が発生しているにも関わらず、請求のない市民に対して請求を勸奨するため、一覧表及び通知する文書の見本を確認完了証明書とあわせて本市に提出し、本市決裁の後、勸奨通知の発送作業を行う。

なお、原則として勸奨通知の発送は、本市決裁の後、速やかに行う。

また、前夫の住民登録の異動等により支給要件が新たに発生した者について請求を勸奨する。このとき、事務処理は同様とする。

セ 住基行政欄処理

受託者は、児童手当の受給状況を住民基本台帳の個別記載事項に反映させるための住基行政欄処理を開庁日に1回は必ず行うこと。処理後、本市に報告すること。

ソ 関係書類の公用請求

他市区町村への公簿の確認を取る必要がある場合、受託者は本市に正当な理由により公用請求が必要となる旨の確認が完了している文書（以下「確認完了証明書」という。）によりそれを請求する。

なお、確認完了証明書は以下の記載のあること。

- (ア) 件名（児童手当・特例給付に係る確認完了証明書）
- (イ) 契約者または契約者に委任を受けた者の署名または記名及び押印
- (ウ) 対象者の氏名、生年月日、住所、本籍地及び受給者番号
- (エ) 請求する書類
- (オ) 請求する事由
- (カ) 確認が必要となる事項
- (キ) 請求先市区町村担当部局の住所

タ 児童手当からの徴収事務

受託者は定期払時（6月・10月・2月）、学校給食費等の各費用担当課から依頼があった場合は、児童手当からの徴収処理を行う。具体的な処理方法については、別紙10「奈良市児童手当からの徴収事務マニュアル」を参考にする。

10 契約期間満了時等の取扱い

この契約における契約期間の満了または契約書に基づく契約の解除に当たり、受託者が行うべき委託業務の引継ぎは、次のとおりとする。

(1) 貸与物等の返還

本市が貸与した機器等並びに資料等について、遅滞なく、契約期間満了日または契約解除日（以下「契約終了日」という。）までに本市に返還しなければならない。

なお、貸与物及び本市が管理する物品等（以下「貸与物等」という。）について、受託者の責めにより貸与物等の機能に障害が生じ機能が損なわれた場合、または貸与物等の使用に支障が生じた場合、受託者はその機能を回復させるまたは機能を回復させるために必要となる費用を本市に支払うこと。

(2) 引継書の作成

受託者は、委託業務の遂行に以下の項目を含む引継書を作成し、契約終了日までに本市に引き渡すものとする。

なお、引継書に対する一切の権利は、引渡しと同時に本市に帰属する。

ア 処理が完結した請求書等の保管状況

イ 処理が完結していないものまたは一部完結していないものも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わかるもの

ウ その他特に注意が必要となる事項または本市が指示する事項

(3) 引継方法

受託者は、本市に対して引継書をもとに、契約終了日までに引継ぎを行うこと。

なお、本市に対する引継ぎの際、次期受託者が同席する場合がある。

また、受託者は、契約終了日以降においても本市から業務内容及び個別案件等について確認があった場合は応じるものとする。

(4) その他

その他、必要となる事項については、本市及び受託者が協議して決定する。

11 個人情報等の保護

受託者は、委託業務を遂行するに当たり、これに携わる者すべてに個人情報等の保護を徹底する。

(1) 保護すべき対象（秘密）

個人の住所、氏名、生年月日、税情報、電話番号及び世帯構成等をはじめ、個人の

福祉施策の適用の有無等といった個人の情報や、個人や法人、行政庁の生活、活動に関するもののうち、一般に知られておらず、他人に知られないことについて客観的に相当の利益を有すると認められるものを対象とする。

(2) 保護すべき情報の取扱い

受託者は、個人情報保護の必要性と、保護できなかった場合のリスク等を十分に認識し、個人情報保護を徹底すること。

本仕様書における個人情報に対する保護とは、保護して安全である状態に保つことをいい、よって、意図的、過失を問わず、受託者による情報の漏えいのほか、滅失、棄損、改ざん、盗難等があってはならない。

また、受託者は、情報を委託業務以外の目的で使用すること、不適切な事務処理等により特定の個人に対して有利に委託業務を遂行すること及び書類やデータについて本市の書面による承諾なしに複写または複製してはならないほか、第三者への秘密情報の漏えいにつながる事務処理や管理をすることがあってはならない。

なお、受託者は、地方公務員法第34条の「守秘義務」規定、本市の定める「奈良市個人情報保護条例」、「奈良市個人情報保護条例施行規則」、「奈良市情報セキュリティ基本方針」、「奈良市特定個人情報保護条例」、「奈良市特定個人情報保護条例施行規則」、「奈良市個人情報取扱特記事項」その他情報の保護に関連する各種規定等については本市職員と同様に遵守することとする。

(3) 守秘義務

受託者は、委託業務の遂行上、知り得た秘密を漏らすことがあってはならないほか、委託業務が完了した後またはこの契約が解除された後においても秘密を漏らしてはならない。

なお、受託者は、委託業務開始に際し、受託者及び委託業務に携わるすべての者の個人情報取扱いに係る秘密保護の徹底等を明記した自署と捺印がある誓約を受託者が行っていることを証明する文書を本市に提出しなければならない。

また、この契約における契約期間の満了または契約書に基づく契約の解除のとき及び要員が退職したときも同様に、受託者及び委託業務に携わるすべての者の個人情報取扱いに係る秘密保護の徹底等を明記した自署と捺印がある誓約を受託者が行っていることを証明する文書を本市に提出しなければならない。

(4) 事故等が発生した場合の取扱い

受託者は、委託業務遂行上、何らかの事故や不適切な事務処理等により、個人情報保護ができなかったまたは保護できていない可能性が生じた場合、直ちに本市に報告し、必要に応じて本市の指示に従い対応するものとする。

なお、この場合に生じた費用は、すべて受託者が負担することとする。

また、受託者は、事実を明らかにした報告書を遅滞なく本市に提出することとする。

(5) 入退室管理の徹底

本事業の実施に当たっては、執務室への入退室を許可された者のみに制限し、受託者は適切に入退室管理を行わなければならない。

(6) その他

公印の印影等の使用については、本市が承認したものに限る。新たに使用が必要となった場合は、本市及び受託者が協議のうえ、行うものとする。

1.2 留意事項

(1) 業務遂行に係る本市への報告等

委託業務の遂行に当たり、不適切な事務処理や事故及び業務履行に際し遅延が生じた場合、または生じる見込みとなった場合、その他取扱いに疑義が生じた場合は、直ちに本市へ報告し、協議すること。

また、前述の場合のほか、個人情報保護をすることができなかったことに伴い生じた損害（第三者に及ぼした損害を含む。）については、すべて受託者が責を負うこととする。場合によっては、本市は契約の一部不履行、粗雑履行として契約金額の減額、契約の解除の措置をとるとともに損害賠償を請求することがある。

(2) 危機管理及びリスクマネジメント

火災、地震等の際の避難経路の確保や一部の要員が出勤できない場合、各事業の締切日等までに業務が完了できない場合等のリスクを踏まえ、委託業務を運営すること。

(3) 制度改正等への対応

委託業務に関連する制度改正及び、児童手当受給資格者を対象とした金銭の給付制度等類似の制度が施行された場合は本市と協議し、迅速かつ柔軟に対応すること。

(4) 外国人請求者等への対応

制度の対象となる市民には外国人も含まれるため、適宜対応できるようにすること。
なお、請求に対して疑義が生じた場合は、本市及び受託者が協議のうえ、適切な措置を講じること。

(5) 個人番号の取扱い

個人情報保護委員会が定めている「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン」に従い、適正に処理・管理を行うこと。

(6) その他

委託業務の遂行に当たり、本仕様書に記載のない事項または疑義もしくは変更の必要が生じた場合は、本市及び受託者が協議のうえ、適切な措置を講じること。

【仕様書別紙】

| 別紙番号 | 別紙名 |
|------|------------------------------|
| 1 | 児童手当年間処理件数（令和2年度） |
| 2 | 児童手当年間業務スケジュール |
| 3 | 児童手当月間業務スケジュール |
| 4 | 児童手当業務スペース配置 |
| 5 | 本市が無償貸与する物品等一覧表 |
| 6 | 児童手当事務フロー概要（認定請求、額改定請求） |
| 7 | 児童手当事務フロー概要（各種変更届（住所・氏名・口座）） |
| 8 | 児童手当事務フロー概要（受給事由消滅届） |
| 9 | 児童手当事務フロー概要（現況届） |
| 10 | 奈良市児童手当からの徴収事務処理マニュアル |

【児童手当での受付書類等一覧表】

様式については、業務効率の向上のため改善されることがある。

なお、下記様式については、奈良市ホームページの児童手当のページを参考にすること。

| 様式番号 | 様式名 |
|------|----------------------|
| 1 | 児童手当・特例給付認定請求書 |
| 2 | 児童手当・特例給付額改定請求書・額改定届 |
| 3 | 児童手当・特例給付受給事由消滅届 |
| 4 | 未支払児童手当（特例給付）請求書 |
| 5 | 児童手当・特例給付各種変更届 |
| 6 | 児童手当・特例給付現況届 |
| 7 | 各種申立書・申出書 |
| 8 | 年金加入証明書 |
| 9 | 児童手当パンフレット |