

---

# 板橋区子育て支援窓口受付等業務委託 仕様書（案）

---

令和7年6月  
板橋区

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。

## 目次

### 【本文】

1	件名 .....	2
2	契約目的 .....	2
3	委託概要 .....	2
4	契約期間 .....	2
5	履行場所及び履行時間 .....	2
6	委託業務内容 .....	3
7	委託業務の実施方法 .....	4
8	委託業務の実施体制 .....	4
9	区民サービスの質の確保・向上 .....	6
10	納入成果物 .....	7
11	納入成果物以外の提出書類及び提出期限 .....	8
12	物品等の負担 .....	9
13	業務の引き継ぎ .....	9
14	検査・支払 .....	10
15	留意事項等 .....	10
16	特記事項 .....	12
17	担当 .....	12

## 1 件 名

板橋区子育て支援窓口受付等業務委託

## 2 契約目的

業務の一部を委託し、職員の超過勤務縮減を図る他、職員が真に対応すべき判断業務や区が抱えている政策的課題に対する各種企画立案調整等に職員が取り組みやすい体制を構築する。

## 3 委託業務概要

子どもの手当医療係における窓口・電話の受付案内、事務処理及び区民等に対する適切な案内

## 4 契約期間

### (1) 業務引継期間

契約締結日（令和7年12月中を想定）から令和8年2月15日まで  
ただし、土曜日、日曜日、祝日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く。

### (2) 業務履行期間

令和8年2月16日から令和11年1月31日まで  
ただし、履行期間には土曜日及び日曜日（月の第二日曜日並びに3月最終日曜日及び4月第一日曜日を除く。）、祝日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）を含まないものとする。

※ただし、契約は単年度ごとに締結し、当該年度の予算が議決され、かつ前年度の履行状況が良好であると認められる場合は、翌年度も同一受託者と契約することができる。

## 5 履行場所及び履行時間

### (1) 履行場所

東京都板橋区板橋二丁目66番1号 板橋区役所指定場所

### (2) 履行時間（業務対応時間）

- ① 8時30分から17時15分まで（月・火・水・木・金曜日）
- ② 9時00分から17時15分まで（毎月第二日曜日、3月最終日曜日及び4月第一日曜日）

### (3) 留意点

- ① 履行時間開始前までに受付準備を完了すること。
- ② 履行時間終了後においても業務を対応中の場合は、区と協議の上、履行時間終了後であっても状況に応じて対応中の受付処理完了までその業

務を遂行すること。

※窓口対応で17時15分を過ぎる場合は月数件～10件程度（ただし、あくまで参考値であり、上限値の意味を持たないことについて、受託者は十分に留意すること）。

③ 履行時間外に業務を履行する場合には、事前に協議し、区の了承を得ること。

## 6 委託業務内容

### (1) 通常業務・年次業務

窓口対応最大4席及び電話対応最大2回線（6月・8月・9月は窓口対応最大4席及び電話対応最大4回線、4月・3月は窓口対応最大4席及び電話対応最大3回線、前記に関わらず日曜日は窓口対応最大3席及び電話対応最大1回線）に対応する他、子どもの手当医療係で取り扱う次のアからカに関する業務に対応できるように人員配置すること。（現時点での具体的な想定業務は別添の「委託業務一覧」を参照すること。また、対応業務については適宜相談して履行する。ただし、記載の処理時間・件数はあくまで参考値であり、上限値の意味を持たないことについて、受託者は十分に留意すること。）

なお、窓口対応には窓口混雑時の臨時応援対応（用件の先行伺い、必要な対応等）を含む。

ア 児童手当、児童育成手当、児童扶養手当、特別児童扶養手当の申請・変更等、各手当の受給資格証明書、障害の有期更新、各現況届の届出の受付及び説明

イ 各手当申請時における民生委員及び申請者への連絡

ウ 子ども医療費助成、ひとり親医療費助成の交付申請・変更等の受付及び説明、各医療証の発行・再発行・年度更新・制度切替、ひとり親医療費助成制度現況届の受付及び説明

エ 水道料金の減免・粗大ごみ収集手数料免除の案内、都営交通無料乗車券・JR通勤定期乗車券購入時の特定者資格証明書及び特定者用定期乗車券購入証明書発行

オ 子ども医療費助成、ひとり親医療費助成の給付申請受付及び説明、医療機関等への問合せ

カ 上記に関する申請書・各届出書・添付書類等の整理及び業務システムへの入力

### (2) その他

新たに着任・兼任となった区職員に対し、着任後2か月以内の約2週間程度において窓口受付等の対応支援を行うこと。

対応支援については、窓口受付等の座学研修、実際の窓口受付のOJTト

レーニング（約 1 週間は区職員が横についての見学・確認等、約 1 週間は実際に区職員が対応する横についてのサポート支援等）を想定している。

## 7 委託業務の実施方法

### (1) 委託業務にかかる計画書の作成

受託者は、業務を円滑に遂行するため、本仕様書及び区が別途貸与する資料やヒアリング等を通じて、契約締結後、委託業務を遂行するにあたり必要となる対応手段や実施時期などを検討し、以下の計画書を区の承認を得て作成し、電子データで提出すること。

#### ① 年間業務計画書

各月の予定業務、予定業務量に対する要員の配置数を記載すること。

#### ② 研修計画書

研修内容、研修対象とする従事者、実施時期等を記載すること。

### (2) 業務マニュアル・FAQ等の作成

受託者は、本仕様書及び区が別途貸与する資料やヒアリング等を通じて、業務の内容を十分に把握した上で、業務設計を適切に行い、本業務を実施するのに必要な業務マニュアル・FAQ等を業務履行開始前までに区の承認を得て作成し、電子データで提出すること。

### (3) 計画書・業務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する計画書・業務マニュアル等は、その実施前に速やかに区の承認を得て作成し、電子データで提出すること。

なお、計画書・業務マニュアル等の作成に当たっては、受託者は、区とその見解や趣旨に齟齬が生じないように配慮するとともに、必要に応じて、区がその修正等を求めることができるものとする。

## 8 委託業務の実施体制

受託者は、委託業務を遂行するにあたり、下記(1)～(5)を留意し、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、これを維持すること。

### (1) 要員の配置

委託業務を遂行するにあたり、業務責任者、業務副責任者、従事者を履行場所に配置する。

また、それぞれの役割を明確にするとともに、業務量の変動に応じて適切に委託業務を遂行できるように配慮すること。なお、事務室のスペースの関係上全体で一度に配置可能な人数は最大で 18 名までとする。

① 業務責任者・業務副責任者の選任

業務責任者は、区の監督者との主たる窓口となり、委託業務全体のマネジメントやエスカレーション対応を行うほか、日々の受付簿等の入力管理、定例会への出席、業務計画の進捗管理、実績管理及びその分析、業務効率化・業務改善・業務品質の維持及び向上に資する各種調整業務、従事者への連絡事項の周知徹底、現場の指揮監督及び進捗管理、従事者の教育・育成、情報セキュリティ対策等のリスク管理及び区への報告等を行うこと。

また、業務責任者の補佐として、業務副責任者を選任すること（人数の制限はない）。

なお、業務責任者は、履行場所に常駐し業務に専念すること。ただし、不在になるときは、あらかじめ区に連絡したうえで、業務副責任者等職務を代理する者を指定し、常駐させること。

② 業務責任者・業務副責任者の変更

業務責任者及び業務副責任者に変更が生じるときは、1月以上前までにその旨を区に報告するとともに、その後速やかに電子データにて変更後の業務責任者について区に報告すること。なお、当該業務に影響を及ぼさないよう、十分な引き継ぎを行うこと。

③ 従事者の配置

委託業務を適正に遂行するために必要な従事者を配置する。人員が不足した場合は、受託者の責任において速やかに人員を確保し、業務に支障をきたさないようにすること。

なお、区が業務履行にあたる従事者の選任が不相当と認めた場合、受託者に変更など必要な措置を講じることを求めることができる。

④ 従事者に対する教育訓練

受託者は、区民に対する接遇研修や窓口業務の研修などを行うこと。従事者の業務配置前には業務マニュアル等に基づき、業務を円滑に行えるよう導入研修を実施すること。

また、区が必要に応じて研修を実施する場合は、従事者は該当の研修に参加すること。

⑤ 従事者の遵守事項

ア 従事者は、本業務の従事中は、他の営業行為に類することをしてはならない。

イ 従事者は、本業務内容に関する問い合わせや苦情に誠実に対応する。

- ウ 従事者は、許可なく物品その他のものを持ち出すことはできない。
- エ 従事者は、本業務を行うときに受託者が作成した身分証明書を常時携帯し、区民等から請求があった場合は、速やかに提示しなければならない。なお、従事者が退職した場合は身分証明書を受託者に返還するものとする。

## (2) 従事者名簿及び業務体制表の作成・更新

受託者は、区の貸与する使用端末のアカウント作成のため、業務実施前の区が指定する期日までに管理責任者、副管理責任者及び従事者の氏名等を記載した名簿を整備し電子データで提出すること。なお、業務責任者及び業務副責任者については経歴をあわせて添付すること。

提出した名簿に変更が生じたときは、速やかに区に報告すること。また、前月末までに翌月の業務体制表を区に電子データで提出し、区の承認を得ること。

## (3) 関係法令等の遵守

受託者は、労働基準法等の関係法令を遵守し、従事者等の労働条件、給与等に配慮するとともに、その確保及び定着率向上を図るための方策を講じること。

## (4) 業務履行開始準備

業務引継期間において、業務責任者及び業務副責任者に対する通常業務の引継ぎを実施するため、受託者はこの期間において、業務履行開始から円滑に業務を実施するために必要な体制を確保すること。

なお、年次業務の引継ぎについては別途時期を設けて実施する。

## (5) 定例会の開催

定期的に業務の進捗状況等を区に報告・連絡するとともに、必要に応じて課題等に向けた調整を実施するために、受託者は最低月1回、区との定例会を開催する。

# 9 区民サービスの質の確保・向上

受託者は、下記(1)～(5)を留意し、区民サービスを低下させることなく業務を履行し、必要に応じて適切な対応をとること。

## (1) 全般

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、必要に応じて区やその他関係機関へ連絡、確認し、その経験や知識に従事者同士で共有して対応の

標準化を図るなど、組織的に委託業務にかかる品質の向上に努める。

(2) 窓口受付事務

業務履行期間において、指定する窓口に対応し、空席が生じないようにすること。

親切・丁寧な対応に努め、また研修等により十分な知識をもち、従事者の責によるトラブル等を生じないようにすること。

(3) 申請書等入力業務および事務業務

申請書等入力業務において、入力した内容にミスが生じないようにすること。

業務全体において、処理に遅延が生じないよう日々の進捗管理を徹底すること。

入力・印刷などが完了した場合は確認後、区に引き継ぐこと。

(4) 業務改善

業務の課題、問題などを定期的に把握し、区と協議の上、作業内容等を適宜見直すこと。

(5) 業務トラブル等の対応

来庁した区民からの要望・苦情に関し、受託者での対応が特に困難な場合は、その内容等により該当所管の職員に引き継ぎ、経過を速やかに区へ報告すること。

なお、受託者の責によるトラブルについては、責任を持って対応すること。トラブルが発生した際にも同様のトラブルが今後発生しないよう対策を講じること。

10 納入成果物

受託者が提出する納入成果物は、以下のとおりとする。各様式については、区と協議または区が指示するところにより適宜作成すること。また、成果物及びその他区に提出した計画書、業務マニュアル及び研修資料等に対する一切の権利は、提出と同時に区に帰属することとする。

(1) 随時報告

- ① 定例会の議事内容
- ② トラブル発生時の内容報告
- ③ 緊急課題の報告
- ④ 業務マニュアル、様式等の更新報告
- ⑤ 委託業務に係る協議事項の報告
- ⑥ 業務改善策の立案、提示



(2) 月間業務実績に係る報告書（月報）

以下の項目を踏まえて作成し、翌月の5営業日までを目途に提出する。ただし、3月分については3月の業務終了後速やかに提出する。

- ① 各業務における月間の処理件数
- ② 月間の業務実施内容及び課題の報告
- ③ その他、委託業務の実施にあたり必要となる事項

(3) 年間業務実績に係る報告書

以下の項目を踏まえて作成し、業務終了後速やかに提出する。

- ① 年間の業務実績内容、実施研修内容
- ② 年間の処理件数又は回数

11 納入成果物以外の提出書類及び提出期限

納入成果物以外の提出書類及び提出期限については、以下のとおりとし、原則として文書2部及び電子データで提出する。

提出書類	提出期限
プロジェクト計画書（年間業務計画書、研修計画書等）	区が指定する期日まで
業務マニュアル・FAQ等	
従事者名簿	
業務体制表	
レイアウト図（座席表等）	
引継書	受託終了まで

## 12 物品等の負担

各項目における費用負担については下記のとおりとする。

項目	区	受託者	内容
業務従事場所等	○	-	区が指定した場所及び設備等を使用する。
業務従事者の服装	-	○	業務従事者は、業務に適した衣服と名札を着用し、その経費は受託者の負担とする。
システム	○	-	委託業務に使用するシステムは、区が用意するシステムとする。
機器及び什器	○	△	機器及び什器（机、椅子、業務用パソコン、複合機、業務用パソコン、複合機の使用に必要な回線等）は、区が受託者に無償で貸与する。 また、上記以外に必要な什器・機器（受託者が必要とするプリンターやパソコン等）は、受託者が用意する。
電話	○	-	委託業務において使用する固定電話機（ＩＰ電話機）及び電話回線は区が用意する。
消耗品	○	△	申請書や通知書など印刷発送業務に必要な資材（用紙、区を宛先とする封筒及び区の名称が入った封筒、区が設置するプリンターのトナー等）、文書保管に必要な資材（ファイルボックス等）及び受付窓口等に必要な文具等は、区が用意する。 上記以外に必要な消耗品（受託者が使用する用紙、名前入り処理者印等）は受託者が用意する。

## 13 業務の引き継ぎ

- (1) 契約の履行期間が満了するとき、または契約書に基づく契約の解除があるときは、区に業務マニュアル等を引き渡すとともに、区の指定する者に対して本業務の引き継ぎを十分な期間を設けて適切に行うこと。
- (2) 業務を引き継ぐに当たっては、以下の項目を含む引継書を作成し、契約期間終了までに区に引き渡すものとする。
  - ①処理が完結した申請書類等の保管状況
  - ②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、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
  - ③その他特に注意が必要となる事項または区が指示する事項

- (3) 受託者は、区が貸与した機器、資料等について、契約期間満了日又は契約解除日までに遅滞なく区に返還しなければならない。なお、貸与物および区が管理する物品等について、受託者の責めにより機能が損なわれた場合又は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又は機能を回復させるために必要となる費用を区に支払うこと。
- (4) その他、引き継ぎにおいて必要となる事項については、区と受託者が協議して決定する。

#### 14 検査・支払

毎月の業務終了後、子育て支援課検査担当者の所定の検査を受けること。  
検査終了後、受託者の請求に基づき毎月支払うものとする。

#### 15 留意事項等

##### (1) 業務遂行に係る区への報告等

委託業務の遂行に当たり以下の場合には、直ちに区に報告し協議すること。また、報告書を作成し、区へ提出すること。なお、報告書には発生日、担当者、内容及び対応の詳細、改善策などを明記すること。対象者への説明等は受託者の責任で対応すること。

- ①不適切な事務処理を行っていたことが判明した場合
- ②事故が発生した場合
- ③業務遂行に際し遅延が生じたまたは生じる見込みとなった場合
- ④その他取り扱いに疑義が生じた場合

##### (2) 事故等が発生した場合の取扱い

受託者は、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又は保護ができていない可能性が生じた場合、直ちに区に報告し、必要に応じて区の指示に従い対応するものとする。

なお、この場合において生じた損害（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し、区は契約の一部不履行、契約金額の減額、又は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。

##### (3) 業務内容の追加、変更等

本事業の目的及び区の特性に合った独自の企画提案の実施に関することは、区と受託者が協議のうえ、業務内容を変更できるものとする。

また、委託業務の内容に追加及び変更が必要となるような法改正や制度変更がある場合は、区と受託者が協議のうえ、業務内容を変更できるものとする。

なお、現時点では、以下の制度変更等が想定されるため、今後の業務内容（業務フロー・確認方法・案内・対応など）に変更が生じる可能性に十分に留意すること。

項目	時期（予定）	内容・影響など
システム標準化	令和8年度以降	国が定める標準仕様に準拠したシステムに移行するもので、システムの画面や帳票等に一部変更が加わる予定である。
PMH (Public Medical Hub)	令和9年度以降	デジタル庁が開発した自治体と医療機関をつなぐ情報連携システムで、マイナンバーカードを医療費助成の受給者証として利用できる予定である。
都道府県を跨いだ 地方単独医療費等 助成事業の現物給 付化	令和9年度以降	医療費助成制度において従来では他県で現物給付を受けることができないが、他県においても現物給付を可能とする取組である。 これにより償還払いの事務が一部負担軽減される見込みである。

(4) 文書の廃棄

文書の廃棄は、区の指示に従うものとする。

(5) 机上での私物の持ち込み禁止

机上スペースにおいては、私物の持ち込みを禁止する。ただし、区に事前に報告の上、承認を得ている場合はこの限りではない。

(6) 労災保険

本契約は請負契約として、作業中における労災保険の適用は受託者の負担とする。

(7) その他

本仕様書に明記していない事項または解釈に疑義が生じたとき、若しくは変更の必要が生じるときは、区と受託者が協議し、対応する。

## 16 特記事項

### (1) 情報セキュリティ対策

受託者は、業務中に知り得た個人情報及びそれに付随する事項についていかなる場合も第三者に漏らしてはならない。

なお、受託者は、区と協議のうえ、受託者が取り扱う業務の範囲、業務遂行過程における具体的な個人情報の取扱い方法について明記したマニュアルを作成し、従事者に対して適宜個人情報保護に関する研修を実施する等により、個人情報保護対策について、適切な対応を講じること。

### (2) 個人情報の取扱い

受託者が個人情報を取り扱う場所は子育て支援課執務室内で、使用端末は区が用意する端末のみとし、区のデータの持ち出しを禁止する。

また、区職員と受託者間での個人情報を含む書類の授受は、書類が飛散しないようファイルへ入れる等の工夫をした上で授受簿等を使用して行う。

なお、別添の「電算処理の個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項」を遵守すること。

### (3) 板橋区環境マネジメントシステムの取組について

受託者は、板橋区環境マネジメントシステムに基づき、環境保全に向けた取組を行うこと。

### (4) 障がい者を理由とする差別を解消するための対応

受託者は、「障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する板橋区の対応方針」を踏まえ、障がい者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障がい者の性別、年齢及び障がいの状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮の提供をすること。

## 17 担当

板橋区 子ども家庭部 子育て支援課 子どもの手当医療係  
電話 03-3579-2477