

八戸市子ども・子育て支援窓口等 BPR 推進業務委託企画提案仕様書
子育て支援課

1 件名

八戸市子ども・子育て支援窓口等 BPR 推進業務委託

2 事業の目的及び概要

窓口業務及びその他関連業務を実施するにあたり、専門的知識・技術・経験を有する民間事業者に委託することにより、市民サービスの安定的な提供と質の向上を図るとともに、効率的な行政運営の実現を目的とする。

3 委託期間

令和 8 年 10 月 1 日から令和 10 年 3 月 31 日

・移行準備期間 令和 8 年 10 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日まで

（うち、研修期間 令和 9 年 1 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日まで）

・本稼働期間 令和 9 年 4 月 1 日から令和 10 年 3 月 31 日まで

※移行準備期間のうち、研修以外の部分については委託料は発生しないものとする。

4 実施場所

八戸市内丸一丁目 1 番 1 号 八戸市庁

5 業務時間

(1) 窓口業務

① 常設窓口（月曜日から金曜日）

8 時 15 分～17 時 00 分（祝日及び年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日）を除く）

② 休日開庁窓口

3 月最終土曜日・日曜日、4 月最初の土曜日・日曜日を基本とした計 4 日間の 8 時 15 分～17 時 00 分

③ 児童扶養手当現況届及びひとり親家庭等医療費受給資格更新手続き期間における特設窓口（8 月中の月曜日から金曜日）

8 時 15 分～17 時 00 分（祝日を除く）

※8 月中の最終受付日から起算した 5 日間については、8 時 15 分～18 時 45 分

(2) 受託者は労働基準法を遵守し、従事者に交代で休憩させること。

(3) その他

① 上記 5 (1) の時間を超過して窓口等において対応中の場合、又は入力処理が途中の場合は、完了するまでの時間を業務時間とする。この場合、時間外に係る経費は委託料に含まれるものとする。

② 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。

6 実施体制

(1) 従事者の配置

- ① 受託者は、本業務を適切に履行するため、業務責任者、リーダー、スタッフを適正数配置し、その配置状況及び氏名等を事前に書面で通知すること。
- ② 体制に変更が生じた場合は速やかに委託者に報告し、変更を行うこととするが、業務責任者及びリーダーについては、原則変更を認めない。やむを得ない事情で変更が必要となる場合は、理由を付して委託者に報告し、了承を得ること。また、業務への影響がないよう、十分な引継ぎを行うこと。
- ③ リーダーは、本庁舎に常駐させること。リーダーがやむを得ない事由で実施場所を不在にする場合、職務を代行する副リーダーをスタッフの中から選任し、市に書面で氏名を通知のうえ、本庁舎に常駐させること。

(2) 業務責任者の責務

- ① 業務全体の責任者として、業務の適正な遂行及び進捗状況の管理等のマネジメントを行うこと。
- ② 委託者との連絡、調整、報告の業務を行うこと。
- ③ リーダー及びスタッフの配置、労務管理及び教育を行うこと。
- ④ 業務の効率化や業務運営上の問題点の解決、委託業務の品質の保持と向上を行うこと。
- ⑤ 情報セキュリティ対策等のリスク管理を行うこと。

(3) リーダーの責務

- ① 常駐の責任者として、業務全体の進捗管理及び配置人員数の管理を行い、欠員が生じる場合は業務責任者と連絡を取り合い、速やかに補充を行うこと。
- ② 自らも業務に従事しつつ、スタッフに業務の指示を行い、指揮監督すること。
- ③ 苦情や想定外の事項の発生について、スタッフから引き継いで対応し解決を行うとともに、速やかに業務責任者に報告し、業務責任者は速やかに委託者に報告すること。
- ④ 市民への案内や問い合わせ対応等において、寄せられた市民からの要望等を蓄積し、スタッフに周知・教育を行い、市民に対して統一した回答が行えるよう対応すること。
- ⑤ 本業務の遂行にあたり、スタッフの対応について委託者から指摘があった場合は、リーダーが速やかに当該スタッフに指導を行い改善すること。また、指摘内容及び改善状況を事業責任者へ報告すること。

(4) スタッフの責務

- ① 業務責任者及びリーダーの指示に従い、担当業務を適正に処理すること。
- ② 業務に関する知識・技能の向上に努めること。

(5) 配置人員

別添「子育て支援課窓口業務」「令和7年度窓口職員人員配置」を参考に企画提案すること。

(6) リーダー及びスタッフの服務規律

リーダー及びスタッフは、公共の業務に従事することを自覚し、服装、態度、言葉遣い等について市民に不快感を与えないように留意し、常に丁寧な対応を心がけること。また、業務

従事にあたっては、従事者であることを容易に識別できるよう名札を着用すること。

(7) 留意事項

- ① 市は、指示・依頼等を業務責任者又はリーダーに対して行い、スタッフに対して行わないものとする。
- ② リーダー又はスタッフに著しい不適合があると認められるときは、市は受託者に是正措置を求めることができる。

7 研修

受託者は、リーダー及びスタッフに対し、次の研修を行うこと。リーダー又はスタッフに変更が生じた場合も同様とする。

(1) 事前研修

- ① 委託業務の作業手順に関する研修
- ② 窓口業務に係る制度及びシステムの操作に関する研修
- ③ 個人情報の適切な取扱い、管理及び守秘義務に関する研修
- ④ 情報セキュリティに関する研修
- ⑤ ビジネスマナー（言葉遣い、身だしなみ等）、コミュニケーション等に関する研修
- ⑥ 苦情及び不当要求対応等に関する研修

(2) 定例的な研修

- ① 個人情報保護に関する研修
- ② リーダー及びスタッフの受託業務の事務処理に関する知識・技能の向上に関する研修
- ③ 法令の改正、業務内容の変更等に関する研修

(3) 研修に関する経費等は、受託者の負担とする。

(4) 受託者は研修計画書を作成し、委託者に事前に提出すること。

(5) 研修実施後には研修実施結果を委託者に提出すること。

8 委託業務内容

- (1) 児童手当に関する業務
- (2) 児童扶養手当に関する業務
- (3) 子ども医療費に関する業務
- (4) ひとり親家庭等医療費に関する業務
- (5) 遺児対策事業に関する業務
- (6) その他関連業務

別添「子育て支援課窓口業務」参照

- ① 各制度に係る相談業務
- ② 手続きに係る関係部署への案内、引継ぎ
- ③ 受付書類等の入力業務
- ④ 送付書類の発送準備（印刷、紙折、封入封緘、通数確認等）
- ⑤ 郵便物の受取・開封・発送に係る業務
- ⑥ 書類の在庫管理及び印刷業務

⑦ 受付書類等のファイリング及び保管業務

⑧ 文書の廃棄に関する準備作業

(7) その他

上記以外の業務で委託者から依頼する業務が発生した場合は、委託者と受託者における業務責任者とが協議のうえ、受託者が可能な範囲で対応するものとする。

9 経費負担区分

(1) 委託者は、委託業務を実施するために電算システム端末、プリンター等の OA 周辺機器・椅子等の什器類を受託者に貸与する。また、必要な貸与品の詳細については委託者と受託者との協議により決定する。

(2) 受託者は、委託者より貸与を受けた備品等について、受託者の責任において通常の用法に従い使用し、業務以外の用途で使用してはならない。

(3) 貸与物品の維持、管理、保守等のために要する経費は委託者の負担とする。

(4) 受託者は、委託者より貸与を受けた備品等について、受託者の故意又は過失により滅失、毀損等の損害を与えた場合には、速やかに委託者にその旨を報告するとともに、受託者の費用と責任においてこれを復すること。

(5) 受託者は、委託者より貸与を受けた備品等について、委託者から返却の要請があった場合には、これに従うこと。

(6) 各業務において使用する用紙、封筒、筆記用具、郵送料、必要なネットワーク環境整備については委託者が負担する。

(7) 本業務に係る人件費、研修費、交通費、駐車場等の一切の費用は受託者の負担とする。

(8) 受託業務を行うときは、リーダー及びスタッフであることが明らかとなるように、見やすい位置に名札を着用すること。名札の準備は受託者が行うこと。

10 秘密保持及び個人情報管理

(1) 本業務の遂行に当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）等の規定を遵守し個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱うこと。

(2) 受託者及び本業務に従事する全ての従事者は、この業務の実施において知り得た秘密・個人情報について、いかなる理由によっても、他への漏洩及び他の目的への使用をしてはならず、本業務終了後においても同様の義務を負うものとする。

(3) 受託者は（2）に掲げる義務の履行を担保するために、本業務に従事する全ての従事者から秘密保持に関する誓約書を徴し、委託者に提出すること。

(4) 受託者は、個人情報の漏洩等の事故が発生した場合に備え、市との連絡、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ること。

(5) 市は、委託業務の履行において発生した重大な情報セキュリティ事故、情報セキュリティポリシーの違反等により情報資産への侵害が発生した場合又はおそれがある場合はその事実を公表することができる。

11 危機管理等

(1) 事故対策

受託者は、本業務の遂行に当たり安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講じなければならない、万一、様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、業務遂行に支障をきたすことがないよう委託者と連携して十分な対応を図ること。

(2) 非常時における対応

受託者は、大規模災害等、受託者に起因しない事情により本業務の遂行が困難となった場合又は実施期間や業務内容の変更等が必要となった場合は、委託者と協議のうえ、その解決に努めるものとし、受託者は、協議結果について従事者に周知を図るとともに、必要な指示を行うものとする。

(3) トラブル等の対応

- ① 受託者は、本業務を遂行するに当たり、トラブル等が発生したときは、責任を持って対処するとともに、遅延なく委託者へ報告すること。また、内容に応じ対応を適宜委託者に引継ぐこと。
- ② 受託者は、苦情等については、遅延なく委託者に報告するとともに、適正かつ迅速な処理に努めること。
- ③ 受託者は、災害発生時には、委託者と協力して来庁者の避難、誘導等を行うこと。

12 報告書の提出

受託者は、次に掲げる報告書を作成し、委託者に提出すること。なお、報告書の様式は委託者と協議のうえ定めるものとする。

(1) 月次報告書

受託者は、翌月 10 日までに電子媒体及び紙媒体で、業務日報及び月報を市に提出すること。

(2) 緊急報告

事故発生時等の緊急性のあるものは、直ちに口頭により報告し、その後、速やかに原因、経過、状況等を書面により報告にすること。

(3) 委託業務完了報告書

委託業務完了後 30 日以内に電子媒体及び紙媒体で報告書（月次報告書の内容を集約したもの）を提出すること。

13 委託料の支払い方法

月ごとの業務終了後、完了届を提出し、市の検査を受けること。合格後、市は適正な請求書に基づき支払いを行う。

14 再委託の禁止

受託者は、委託契約の履行について、第三者に再委託してはならない。

15 業務履行期間満了等による業務の引継ぎ

この契約の履行期間が満了するとき（満了後も引続き委託業務を遂行することとなる場合を除く。）又は契約書の規定に基づく契約の解除があるときの業務の引継ぎは、次のとおりとする。なお、業務の引継ぎに関する経費等は、受託者の負担とする。

（１） 引継書の作成

委託業務の遂行に関する留意事項等を取りまとめた引継書を作成し、市の承認を得ること。

（２） 引継内容の説明

引継書の内容について市の指定する者への説明を行うこと。また、委託業務を遂行することとなった者から説明を求められたときは、誠実に対応しなければならない。

なお、市が引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継ぎを行うこと。市は、受託者が上記の規定に違反し損害が生じた場合には、受託者に対してその損害額の賠償を求めることとする。

16 損害賠償責任

（１） 委託業務の実施において、受託者の責に帰すべき事由により市、実施場所又は第三者に損害が生じた場合、受託者はその損害を賠償しなければならない。なお、本契約終了後に損害が発生し、又は委託者が損害の発生を知った場合も同様とする。

（２） 市は、受託者の責に帰すべき事由により発生した損害について第三者に対して賠償した場合、受託者に対して、賠償した金額及びその他の賠償に伴い発生した費用を求償することができる。

17 その他

（１） 業務の受託に関連する法令（労働基準関係法令等）についてはこれを遵守すること。

（２） 受託者は、契約終了後であっても、本業務の範囲内における委託者の問い合わせ等に応じること。

（３） 業務の実施に当たり必要となる各種資料等の作成、その他業務に必要な物品等の調達、管理等については、受託者の責任において行うこと。

（４） 本業務の遂行に関し、本仕様書に定めのない事項及び記載事項に疑義が生じたときは、委託者と受託者で協議を行い、合意した内容に基づき業務を遂行することとする。この場合、必要に応じて契約内容を更新することとする。

なお、業務時間等の変更があった場合も同様とする。