

(別紙1)

「平成31年度～33年度児童手当，子ども医療，高校進学・修学支援金
業務委託に係る仕様書」

京都市子ども若者はぐくみ局子ども若者未来部子ども家庭支援課

目次

1	この仕様書について	1
2	委託業務に係る基本的な考え方	1
3	委託業務の基本的要件	1
4	委託業務の概要	2
5	委託業務の実施方法	3
6	実施体制の構築等	6
7	納入成果物	8
8	業務従事スペース，電算システム，機器等	9
9	運営業務	10
10	契約期間満了時等の取扱い	23
11	個人情報等の保護	23
12	留意事項	24

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の支給等に係る事業(以下「児童手当」という。)京都市子ども医療費支給事業(以下「子ども医療」という。)及び京都市高校進学・修学支援金事業(以下「支援金事業」という。)について、以下の方針を踏まえ、その委託の範囲及び要件等を定めるものである。

なお、本仕様書において、本市を甲とし、受託者を乙とする。

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

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児童手当、子ども医療及び支援金事業(以下「委託業務」という。)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

乙は、甲と協議し、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書を作成し、甲乙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

乙は、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、乙は、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甲に報告するとともに、必要に応じて甲と協議して決定する。

(3) 個人情報保護の徹底

乙は、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」規定及び「京都市個人情報保護条例」を理解し、個人情報(特定個人情報を含む。以下同じ。)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。乙は、その認識のもと、個人情報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

乙は、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、乙において情報や認識を共有し、また、必要に応じて区役所・支所保健福祉センター子どもはぐくみ室(一部の出張所を含む。以下「区役所・支所」という。)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など、組織的に委託業務に係る品質の向上に努める。

3 委託業務の基本的要件

乙は、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、甲と乙が協議のうえ定める。

(1) 契約期間

契約期間は、契約締結日から平成34年3月31日までとする。

(2) 委託期間

委託期間は、平成31年4月1日から平成34年3月31日までとする。

(3) 履行場所

履行場所は、子ども家庭支援課分室（以下「分室」という。）所在地：京都市中京区烏丸通御池下る虎屋町 566 番地の 1 井門明治安田生命ビル 3 階)とする。

なお、帳票類のカット作業は情報化推進室(所在地：京都市中京区押小路通河原町西入榎木町 450 番地 2 消防庁舎 6 階)のカッター室で実施すること。

(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年末年始(12月29日から1月3日までをいう。)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甲が必要と認める場合において、土曜日及び日曜日にも委託業務を実施することがあり得る。

なお、この場合は、遅くとも3営業日前までに甲乙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、乙が必要と認める準備又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甲が必要と認める場合において、午後5時15分以降にも委託業務を実施することがあり得る。

(6) オンラインシステムの使用時間

児童手当及び子ども医療の福祉業務オンラインシステム(以下「システム」という。)の使用は、原則として午前8時30分から午後5時15分までとし、毎月4日程度、午後8時まで使用できる日を甲が設定する。

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、ただちに甲に報告し、協議すること。使用が可能である場合は、甲が指定した時刻まで使用できることとする。

4 委託業務の概要

乙が行う委託業務の概要は以下のとおりとする。ただし、認定及び決定又は特殊事情のある個別具体的な相談への回答など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。

(1) 申請書等の受付

委託業務に関する申請書、届出書、請求書、申出書及びこれらに添付される書類（以下「申請書等」という。）の受付を行う。また、申請書等は、き損、紛失及び処理漏れが起これらぬよう、常に整理整頓を行う。

なお、申請書等の收受方法は、以下の場合がある。

ア 市民が分室へ来庁し提出する場合

イ 市民が郵送で分室へ提出する場合

ウ 市民がマイナポータルによりオンラインで申請する場合

エ 市民が区役所・支所へ提出し、本市職員により不備等の確認後に分室へ送付される場合

オ 市民が区役所・支所へ封緘した状態で提出し、本市職員によりそのまま分室へ送付される場合

(2) 申請書等の確認及び計算

受け付けた申請書等の確認及び計算を行う。ただし、確認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、速やかに甲に報告し、甲と協議したうえで対応する。

(3) 不備のある申請書等の管理等

委託業務に係る不備がある申請書等を適切に管理し、不足書類の提出勧奨、不備箇所の補正又は申請書等の返戻を行う。

(4) システム入力及び入力結果の点検並びにシステム帳票のカット及び運搬

主として前記4(2)を経た後の申請書等に基づき、各事業に係るシステムへの入力及び帳票出力を行い、入力内容及び出力結果の点検を行う。なお、点検の結果、必要に応じて修正を行うこと。

また、定期的に出力される帳票類を情報化推進室のカッター室において専用機器によりカッティングし、分室へ運搬する。

(5) 通知書等の発送作業

申請書等、通知書、勧奨文書、子ども医療受給者証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票を作成し、甲が指定する時刻までに遅滞なく甲に引き渡す。

(6) 口座確認、返還請求通知書等の作成準備及び子ども医療業務に係る過誤調整

申請者、受給者又は請求者等（以下「申請者等」という。）への口座振込において振込不能となった場合、振込が可能となる口座の確認を行う。

また、申請者等へ支払うべきでなかった支給又は変更が生じた支給額等について、甲が返還請求通知書を作成するための連絡票の作成及び発送作業又は医療機関に対する過誤調整に係る事務を行う。

(7) 申請書等の在庫管理

申請書等、リーフレット、子ども医療費受給者証及び偽造防止用紙等の在庫を管理し、区役所・支所保管分が減少した際は区役所・支所へ発送する。

(8) 資料等の適正な保管

申請書等、通知書、勧奨文書、子ども医療受給者証及びその他委託業務に係る文書（廃棄文書を含む。）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。

処理が完了した申請者等は定期的に甲が倉庫に運搬するため、乙は、甲の指示による方法で、段ボール箱等に保管すること。

(9) 問合せ等対応

委託業務に関する照会、問合せ及び苦情（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、適切な窓口を案内する。ただし、乙の判断により対応が困難な場合は、直ちに甲に報告し、甲と協議して対応を決定する。

なお、甲は、区役所・支所の本市職員からの緊急を要する問合せの場合に備え、市民からの問合せ等に用いる電話回線とは区分したものを設置する。

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

乙は、委託業務の方針等に基づき、平成31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(1～6)、あらかじめ甲が貸与する資料及びヒアリングなど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などを検討し、年度ごとに、少なくとも以下の計画書を作成する。なお、計画書は事前に甲の承認を得るものとする。

また、乙は、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うこととする。

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
- (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（各営業日又は各週単位）に予定（想定）する業務の実施計画及び予定（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 委託業務開始までの準備計画

業務委託で就労中の職員を一定の割合で組み入れる等の人材確保や、業務開始後の事務構築の方法等、業務開始直後から円滑な業務の運営をするための計画を作成する。

カ その他

- (ア) 乙は、乙による内部監査などを実施する場合、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提出する。（監査体制、監査業務範囲、監査報告）

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

- (イ) 乙は、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、その他年間計画書又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、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

乙は、あらかじめ甲が貸与する資料及びヒアリングなど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などを検討し、少なくとも以下の項目を含むマニュアル等を作成する。なお、マニュアル等は事前に甲の承認を得ることとする。

- ア 委託業務の目的、制度主旨及びその変遷
- イ 個人情報の保護に関する考え方、ルール、手順
- ウ 委託業務に係る実施体制及びその運営方法
- エ 一日、月間、年間の委託業務の概要

- オ 委託業務の業務手順，注意事項
 - カ 申請書等の受付等に関する業務手順
 - 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など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各事業の操作方法等の手順
 - サ 使用する様式
 - シ 業務従事スペースの運用ルール
 - ス 当該ビルの施設等に関する使用ルール
 - セ 各事業の周辺施策とその相談窓口
 - ソ 非常時又は緊急的な対応が必要となった場合のルール
- (3) 新たに作成した又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した又は変更した計画書及びマニュアル等は，計画の実行又はマニュアル等に基づく委託業務の実施前に速やかに甲へ提出し，甲の承認を得ること。ただし，計画やマニュアルについて，乙は，甲とその見解や主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，甲がその修正，改善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，甲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，甲と協議し又は甲が指示するところにより適宜作成すること。
- (5) 研修
- 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，事前にマニュアルを作成して甲の承認を得ることとし，研修終了後は，その研修内容，その研修結果及び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，甲に報告する。
- なお，システム操作に関する研修は，委託業務が円滑に実施できるよう，甲と協力して実施することとする。
- ア 基礎研修

市民応対，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など，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，守秘義務の遵守を徹底すること。また，個人番号に係る研修を別に実施すること。

なお，上記ア及びイの研修については，要員に変更があった場合等には当該要員を配置する前に研修を実施するほか，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

業務設計などの検証を行うため，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

乙は、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又は甲と協議した結果を蓄積し、計画や運営方法又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、甲乙双方の見解に相違が生じぬよう注意し、甲と協議して実行計画を立案し、甲に報告する他、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 乙は、甲が実施する委託業務について、進捗状況、契約内容の遵守状況、申請書類等の保管状況等の報告を求め、把握し、必要な措置を講じることができる。また、乙が必要と認めるときは履行場所の実地調査を行うことができる。

イ その他特に注意が必要となる事項等については、甲と乙が協議して決定する。

6 実施体制の構築等

乙は、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、乙は、実施体制を構築する前に、実施体制図を作成して甲に報告し、甲の承認を得るものとする。

(1) 実施体制の要件

ア 事業別グループ制

実施体制は、委託業務の事業別にグループ分けした体制で運営すること。

イ 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

乙は、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各計画の設定

(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、これを避ける又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 各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) 業務改善策の検討など

- 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 その他各種調整業務

(イ) 副管理責任者

乙は、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、教育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 所管するグループのマネジメント、統括
 - (a) 担当事業に係るスケジュールの作成、進捗管理
 - (b) 担当事業の実績と課題の把握及びその対応
 - (c) グループ内の担当者に対する指示、情報共有等
 - (d) その他、担当事業を遂行するためのグループの運用、管理
- c 管理責任者への担当事業及びグループに関する状況報告
- 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 担当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、処理手順書及び業務フロー等の修正
- g 担当事業に係る担当者の研修、指導及び育成

(ウ) 担当者

乙は、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、委託業務の制度の主旨、マニュアル等に掲げる委託業務の実施方法や手順など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 申請書等の受付及び記載内容や添付資料の確認
- b 申請書等の確認及び計算
- c 不備のある申請書等の管理等
- d システム入力及び入力結果の点検
- e 通知書等の発送作業
- f 口座確認、返還請求通知書等の作成準備及び過誤調整
- g 申請書等の在庫管理
- h 資料等の適正な保管
- i 問合せ等対応
- j 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) 甲との協議又は甲からの指示等について

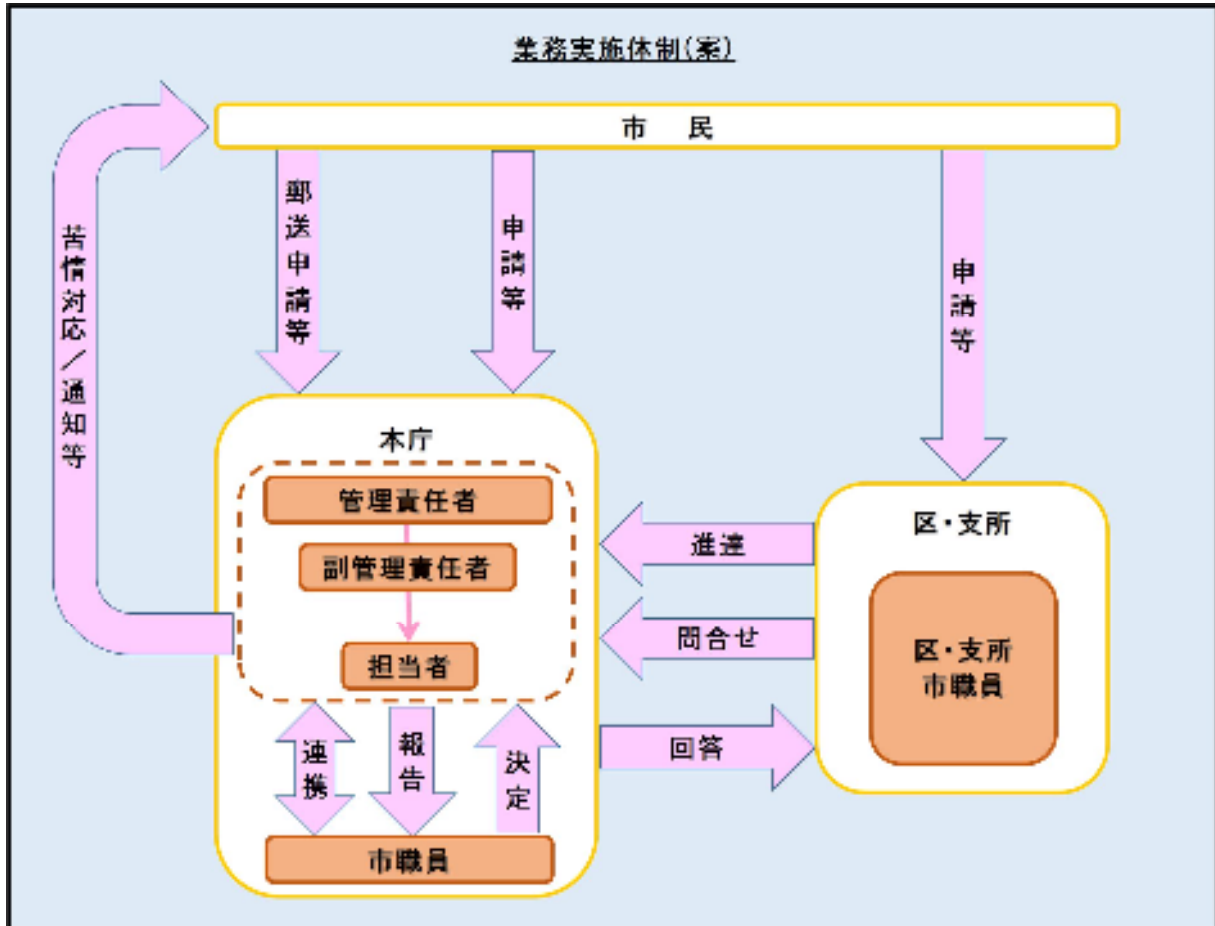
乙は、甲への報告、甲との協議又は甲からの指導や指示等が必要なときは、管理責任者及び副管理責任者をもって対応することとする。

なお、委託業務を遂行するに当たっては、原則として、管理責任者及び副管理責任者は分室に常駐し、甲との連絡、調整及び協議ができない状況を生じさせてはならない。

(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、事前に甲の承認を得なければならないほか、要員に変更がある場合も、事前に甲に届け出ること。

なお、甲が、委託業務に支障が生じるため又は生じているため不適切と認めた場合は、甲乙協議のうえ、適切な措置を講じること。



7 納入成果物

乙が納入する納入成果物は以下のとおりとする。

なお、成果物及びその他甲に提出した計画書、マニュアル及び研修資料等に対する一切の権利は、納入又は提出と同時に甲に帰属する。

(1) 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日（翌日が閉庁日の場合は翌開庁日）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 業務実施内容及び各業務に係る工程ごとの件数などの進捗状況

（ア）児童手当

（イ）子ども医療

（ウ）支援金事業

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
- (2) 月間の業務実施及び次月の月間計画に係る報告書（月報）
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 10 日までを目途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、甲と協議が必要であったものなど、通常処理分として扱うことができなかったもののほか、甲に報告すべき又は協議すべきと考えられるもの。
- (ア) 児童手当
- (イ) 子ども医療
- (ウ) 支援金事業
- (エ) 研修
- (オ) 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 次月に見込まれる制度ごとの業務計画
- オ その他、特に委託業務の実施に当たり必要となる事項
- (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、7月中旬、10月中旬、1月中旬及び3月末日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) 子ども医療
- (ウ) 支援金事業
- (エ) 研修
- イ 四半期ごとの処理件数
- 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) 未処理等に係る報告書
以下の項目を踏まえて作成し、毎週水曜日を目処に提出するものとする。
- ア 処理が完了していない申請書等の受付月ごとの件数及び状況
- イ 処理を開始していない申請書等の受付月ごとの件数及び状況
- ウ 上記ア及びイの今後の処理計画
- (5) 納入場所
成果物の納入場所は、甲の指定する場所とする。
- 8 業務従事スペース、電算システム、機器等
委託業務を遂行するにあたり、乙が使用する業務従事スペース、電算システム及び機器等は次のとおりとする。
- (1) 業務従事スペース
業務従事スペースは、甲が指定する場所とし、レイアウトは別紙資料4のとおりとする。
- (2) 業務従事者の服装

委託業務に従事する要員について、業務に適した服装を定め、また、名札を必ず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甲の承認を得ることとし、これらに要する費用は乙の負担とする。

(3) 電算システム

乙は、甲が用意する児童手当オンラインシステム、子ども医療オンラインシステム及び支援金事業システムを使用するものとする。

(4) 機器及び什器

別紙資料5に掲げる機器及び什器については、別途、物品貸与契約を締結のうえ、甲が乙に無償で貸与する。また、委託業務の遂行に当たり必要となるパーソナルコンピュータ、コピー機等の機器は、乙が用意する。ただし、個人情報保護に関する甲の規則を遵守すること。また、使用できる電力量に制限があることから、事前に甲乙協議し決定する。

(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回線を含む。）は甲が用意する。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は乙が用意すること。

なお、委託業務の遂行及び運営に係る電話料金及び電力使用料は乙の負担とする。

(6) 消耗品

委託業務を遂行するに当たり、甲の公印の印影の入ったもの、甲の公印の印影を印刷するもの、甲を宛先とする封筒及び甲の名称が入った用紙は甲が用意する。それ以外に必要なコピー用紙代、プリンタートナー等は乙が用意し、これに係る費用を負担する。ただし、申請書等を保管するために使用するファイル、箱及びこれを保管するキャビネットは甲が用意する。

9 運營業務

原則として各事業の事務取扱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的な取扱い（※）があるため、その場合は、乙は、事前に甲と協議すること。

※ DV（ドメスティックバイオレンス）、ストーカー行為等対応、緊急を要する対応、トラブル時の対応、各事業に係る別宛名の対応など

(1) 共通業務

ア 申請書等の基本的な受付

乙は、以下のとおり、基本的な申請書等の受付業務を行う。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。

(ア) 分室窓口に提出された申請書等を受け付ける。

a 乙は、分室窓口に申請又は届出等があった場合、申請者等に本人確認を行い、申請書等の記入方法等を説明し、申請書等の記載内容、添付資料、端末情報などの確認を行う。

b 乙は、申請書等の記載内容に不備がある場合は、申請者等に対して補正を依頼し、これを補正する。

なお、記載内容に不備があるものとは、申請者等が記入すべき項目が記入されていない場合や、誤った記入がある場合などをいう（以下同じ。）。

c 乙は、申請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、原則として2

週間後を期限として（各業務に応じて異なる期限を定める場合がある。以下同じ。）、不足書類の提出を求めるとともに、必要に応じて、後に郵送により不足書類を提出するための封筒を申請者等に手渡す。また、乙は、申請者等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端末に入力する。

d 乙は、受付票を作成し、また、必要に応じて後に添付すべき書類等をこれに記入して申請者等に手渡し、申請書等を受け付ける。

(イ) 区役所・支所窓口へ提出された申請書等の送付を受ける。

a 区役所・支所は、その窓口へ申請書等の提出があった場合、申請書等の記載内容、添付資料、端末情報などの確認に努める。ただし、申請書等が封緘された状態で提出された場合は、区役所・支所は、確認を行わない。

b 区役所・支所は、申請書等に記載内容の不備がある場合は、申請者等に対して補正を依頼し、これを補正するよう努める。

c 区役所・支所は、申請書に添付して提出すべき書類が添付されていない場合は、原則として2週間後を期限として、不足書類の提出を求め、後に郵送により不足書類を提出するための封筒を申請者等に手渡す。

d 区役所・支所は、受付票を作成し、一部を申請者等に交付し、一部を申請書等とともに乙に送付する。

e 乙は、区役所・支所から送付された申請書等を受け付ける。

(ウ) 分室に郵送で提出された申請書等を受け付ける。

乙は、分室に郵送された申請書等について受け付ける。

(エ) その他

a 区役所・支所からの送付又は郵送の場合、乙がこれを開封する。ただし、開封した後、乙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、直ちに甲に報告し、対応を協議する。

b 乙は、区役所・支所からの送付された申請書等又は郵送された申請書等の内容物を確認し、受付票及び委託業務に関連する申請書等に甲の受付印を押印する。

c 乙は、受付後の業務の流れを踏まえ、受け付けた申請書等の整理及び仕分を行う。

d 乙は、不足していた添付資料の提出があった場合は、これを受け付け、申請書等が補完された場合は、申請書等の確認を速やかに開始する。

イ 不足書類等の管理及び却下

(ア) 乙は、受け付けた申請書等に記載内容の不備や不足書類がある場合は、それが補正又は補完されるまで保留する。

(イ) 乙は、申請書等の不備が、記載漏れや記載誤り等、軽微な補正である場合は、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、期限を付して文書で求める。

(ウ) 乙は、申請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、期限を付して不足書類の提出を文書で求める。

(エ) 乙は、指定した期限を過ぎて、上記(イ)、(ウ)の不備が補完されない場合は、再度期限を付して文書で督促を行う。

(オ) 乙は、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、最終的に申請等を却下する旨を、期限を付して文書で通知する。

(カ) 乙は、正当な理由がなく期限までに補完されない場合は、甲に報告し、甲の決定後、書類不備を理由に却下通知等を送付する。

(キ) 乙は、申請者等に対する経過（申請者等への依頼内容や回答、期日、添付資料の種類

等)を簡潔に端末に入力し、分室及び区役所・支所と情報を共有する。

(ク) 管理責任者が定期的に督促状況の進捗管理を行い、月初に甲に報告する。

ウ 委託業務に係るリストのカット及び輸送

(ア) 乙は、情報化推進室において出力される委託業務に係る各種リスト及び統計表等(以下「リスト等」という。)を受け取る。

(イ) 乙は、受け取りの際、リスト等の枚数確認を行い、受渡し簿にサインする。

(ウ) 乙は、受け取ったリスト等をカットし、分室に持ち帰る。

なお、持ち帰る際、個人情報保護、リスクマネジメント等の観点からリスト等の運搬に特に注意を払い、必要に応じて乗用車等により輸送すること。

(エ) 乙は、リスト等を持ち帰り、その後、仕分作業等を行い、必要な事務処理を行う。統計書等については、甲が指定するファイルにファイリングする。

エ 発送作業

乙は、各事業において申請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、封緘された郵便物を事業ごとに重さ、定形・定型外単位で件数を確定させ、甲に引き渡すまでとする。

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、封入物のダブルチェックを行うなど、特に注意すること。

オ 委託業務に係る関係部署及び関係機関への問合せ等

乙は、委託業務の遂行に際して本市の区役所・支所の子どもはぐくみ室などの関係部署又は医療機関や保険組合などの関係機関もしくは他の自治体など(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、特に報告が必要と乙が判断するものは、直ちに甲に報告し、対応を協議する。

カ 問合せ等対応

乙は、委託業務に係る市民からの問合せに対し、FAQ等を参照して対応し、また、申請書等の送付依頼があった場合は、その用紙等を送付する。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、折り返して対応すること。

なお、委託業務以外の問合せ等があった場合も、適切な窓口等を案内するなど、丁寧に対応すること。

また、FAQに掲載されていない事案等については、直ちに甲に報告し、対応を協議すること。

キ 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、原則として乙が対応する。ただし、権力行使等に係る判断や、特に報告が必要と乙が判断するものは、直ちに甲に報告し、対応を協議すること。

ク 申請書等の管理

乙は、甲が作成する委託業務に係る申請書等、パンフレット及び封筒などについて在庫管理し、在庫がなくなると見込まれる1箇月以上前に甲に報告することとする。

ケ 処理済みの申請書等の保管

乙は、処理が完了した書類については、ファイリングして保管する。この際、申請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、申請書等の名称等を記入することとする。

コ その他

甲は、電力供給などの状況に応じて、乙に対し、節電に係る対応を求める場合がある。

(2) 児童手当

ア 個人番号に係る事務処理

(ア) 乙は、個人番号の記載欄のある申請書等について、個人番号の確認を行う。

(イ) 委託業務の処理に当たっては、乙は、情報提供ネットワークシステムに接続された端末（マイナンバー連携システム）の情報照会等が必要な場合は、甲に情報照会等の依頼を行う。乙が情報提供ネットワークシステムに接続された端末（マイナンバー連携システム）を使用することはしない。

イ 認定請求書の受付後処理

(ア) 乙は、端末情報等に基づき認定請求書の確認（所得判定含む。）を行い、端末入力を行う。

(イ) 乙は、記載内容に不備があるもの、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、又は添付資料等の提出を求めるなどの対応を行う。また、添付資料等の提出を求めた場合、乙は、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端末に入力する。

(ウ) 乙は、不備等がないものについて、認定請求書に基づく端末入力を行い、甲の決定後、認定通知書の発送作業を行う。なお、原則として、認定通知書の発送は、認定請求書分室受付後、3開庁日以内に行う。

(エ) 乙は、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。

ウ 額改定認定請求書及び額改定届の受付後処理

(ア) 乙は、端末情報等に基づき額改定認定請求書（額改定届）の確認を行い、端末入力を行う。

(イ) 乙は、記載内容に不備があるもの、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、必要に応じて受給者に連絡を取り、不備箇所を確認して補記する、又は添付資料等の提出を求めるなどの対応を行う。また、添付資料等の提出を求めた場合、乙は、受給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端末に入力する。

(ウ) 乙は、不備等がないものについて、額改定認定請求書（額改定届）に基づく端末入力を行い、甲の決定後、額改定通知書の発送作業を行う。なお、原則として、額改定通知書の発送は、額改定認定請求書（額改定届）分室受付後、3開庁日以内に行う。

エ 受給事由消滅届の受付後処理

(ア) 乙は、端末情報等に基づき受給事由消滅届の確認を行い、端末入力を行う。

(イ) 乙は、記載内容に不備があるもの、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、必要に応じて受給者に連絡を取り、不備箇所を確認して補記する、又は添付資料等の提出を求めるなどの対応を行う。また、添付資料等の提出を求めた場合、乙は、受給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端末に入力する。

(ウ) 乙は、不備等がないものについて、受給事由消滅届に基づく端末入力を行い、甲の決定後、支給事由消滅通知書の発送作業を行う。なお、原則として、支給事由消滅通知書の発送は、受給事由消滅届分室受付後、3開庁日以内に行う。

オ 未支払請求書の受付後処理

(ア) 乙は、端末情報等に基づき未支払請求書の確認を行い、端末入力を行う。

(イ) 乙は、記載内容に不備があるもの、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、又は添

- 付資料等の提出を求めるなどの対応を行う。また、添付資料等の提出を求めた場合、乙は、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端末に入力する。
- (ウ) 乙は、不備等がないものについて、未支払請求書に基づく端末入力を行い、甲の決定後、支給事由消滅通知書の発送作業を行う。なお、原則として、支給事由消滅通知書の発送は、未支払請求書分室受付後、3 開庁日以内に行う。
- (エ) 乙は、児童に未支払分を支給するための資料「随時払いについて」を作成し、直近の端末入力締切日の翌開庁日に甲に提出する。また、受給者への支給を戻入するための資料「戻入金について」等を作成し、月末に甲に提出する。
- (オ) 乙は、未支払分の支給までに、甲が作成した支給決定通知書の発送作業を行う。

カ 変更届の受付後処理

- (ア) 乙は、端末情報等に基づき変更届の確認を行い、端末入力を行う。
- (イ) 乙は、記載内容に不備があるもの、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、必要に応じて受給者に連絡を取り、不備箇所を確認して補記する、又は添付資料等の提出を求めるなどの対応を行う。また、添付資料等の提出を求めた場合、乙は、受給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端末に入力する。
- (ウ) 乙は、変更届に基づく端末入力を行い、甲に報告し、甲が決定する。なお、原則として、変更届に基づく端末入力は、変更届受付後、3 開庁日以内に行う。

キ 現況届の受付後処理

- (ア) 乙は、端末情報等に基づき現況届の確認（所得判定含む。）を行い、端末入力を行う。
なお、原則として、受付に係る端末入力は、現況届分室受付後、3 開庁日以内に行う。
- (イ) 乙は、記載内容に不備があるもの、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、必要に応じて受給者に連絡を取り、不備箇所を確認して補記する、又は添付資料等の提出を求めるなどの対応を行う。また、添付資料等の提出を求めた場合、乙は、受給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端末に入力する。
- (ウ) 乙は、現況届に基づく端末入力を行い、甲に報告し、甲が決定する。
- (エ) 乙は、所得判定の結果、所得制限限度額以上（又は所得制限限度額未満）と判定された者については、現況届に基づく端末入力を行い、甲の決定後、認定通知書の発送作業を行う。
- (オ) 乙は、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) 乙は、現況届未提出の受給者及び現況届の不備・添付資料等の不足がある受給者（以下「現況届未提出の受給者等」という。）について、提出を求める督促文を送付する。
- (キ) 乙は、上記の督促後も、現況届未提出の受給者等については、差止の端末入力を行い、甲の決定後、差止通知を発送する。なお、原則として、現況届に係る差止の端末入力は 9 月末日までに行う。

ク 受給証明願の受付後処理

- (ア) 乙は、受給者から提出された受給証明願を甲に提出する。
- (イ) 乙は、甲からの支給証明書の提供後、原則として 3 開庁日以内に発送作業を行う。

ケ 時効完了に係る消滅処理

- 乙は、未払いの手当が時効成立となった場合、端末入力を行い、甲の決定後、支給事由消滅通知書の発送作業を行う。

コ リスト等の処理

- (ア) 月初リスト

- a 乙は、月初リストのカット後、甲より指定のあった帳票を甲に引き渡す。
- b 乙は、月初リスト内の住基・外登宛名異動リスト及び税情報異動リストと端末情報を確認し、端末入力を行う。
- c 必要に応じて受給者に連絡を取り、申請書等の提出を求めるなどの対応を行う。また、申請書等の提出を求めた場合、乙は、受給者に対して提出を求めた申請書等の種類及びその理由を簡潔に端末に入力する。
- d 乙は、住基・外登宛名異動リスト及び税情報異動リストに基づく端末入力を行い、甲に報告し、甲が決定する。なお、原則として、住基・外登宛名異動リスト及び税情報異動リストに基づく端末入力は、月初リストのカット後、3開庁日以内に行う。

(イ) 例月リスト

乙は、例月リストのカット後、甲より指定のあった帳票を甲に提出する。

サ 発送準備

(ア) 3歳到達に係る額改定通知書

- a 乙は、3歳到達に係る額改定通知書のカット後、封緘する。なお、送付先変更が必要な場合は額改定通知書の送付先を修正したうえで、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、送付不要の通知書については抜取りを行う。
- b 乙は、封緘した額改定通知書を甲に引き渡す。
なお、原則として、甲への引渡しは、額改定通知書のカット後、3開庁日以内に行う。
- c 3歳到達後に端末情報を更新する等により、情報化推進室で3歳到達に係る額改定通知書が出力されない場合は、乙が端末から出力し、必要な事項を記載したうえで、封緘し、封緘した額改定通知書を甲に引き渡す。

(イ) 現況届（未届者への督促文を含む。）

- a 乙は、封入または封緘された現況届納品後、未封緘のものについて封緘する。なお、送付先変更が必要な場合は現況届の送付先を修正したうえで、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抜取りを行う。
- b 乙は、封緘した現況届を甲に引き渡す。なお、原則として、甲への引渡しは、現況届納品後、3開庁日以内に行う。
- c 6月以降に遡及して認定入力をした場合等、情報化推進室で現況届が出力されない場合は、乙が端末から出力し、必要な事項を記載したうえで、封緘し、封緘した現況届を甲に引き渡す。

(ウ) 年齢到達に係る支給事由消滅通知書及び額改定通知書

- a 乙は、封入または封緘された年齢到達に係る支給事由消滅通知書及び額改定通知書の納品後、未封緘のものについて封緘する。なお、送付先変更が必要な場合は同通知書の送付先を修正したうえで、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、送付不要の通知書については抜取りを行う。
- b 乙は、封緘した通知書を甲に引き渡す。なお、原則として、甲への引渡しは、通知書納品後、3開庁日以内に行う。

(エ) 第3子小学校修了に係る額改定通知書

- a 乙は、封入または封緘済の第3子小学校修了に係る額改定通知書の納品後、未封緘のものについて封緘する。なお、送付先変更が必要な場合は、額改定通知書の送付先を

修正したうえで、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、送付不要の通知書については抜取りを行う。

- b 乙は、封緘した額改定通知書を甲に引き渡す。なお、原則として、甲への引渡しは、額改定通知書の納品後、3 開庁日以内に行う。

シ 支給管理

(ア) 戻入処理

- a 乙は、直近の資金執行日に支給してはならない受給者を把握したときは、速やかに受給者への支給を戻入するための資料「戻入金について」等を作成し、月末に甲に提出する。
- b 乙は、戻入した理由等について端末に入力する。

(イ) 手払い処理

- a 乙は、直近の資金執行日に支給すべき受給者を把握したときは、速やかに手払いするための資料「随時払いについて」を作成し、直近の端末入力締切日の翌開庁日に甲に提出する。
- b 乙は、手払いした理由等について端末に入力する。

(ウ) 振込不能処理

- a 乙は、甲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者に連絡し、再振込先の確認を行う。
- b 乙は、再振込先が判明次第、再振込するための資料「振込・送金・訂正・組戻し依頼書」等を作成し、甲に提出する。
- c 月末まで再振込先が不明の受給者分については戻入する必要があるため、受給者への支給を戻入するための資料「戻入金について」等を作成し、月末に甲に提出する。なお、戻入後に再振込先が判明した場合は、判明次第、受給者に手払いするための資料「随時払いについて」を作成し、直近の端末入力締切日の翌開庁日に甲に提出する。

ス 債権管理

(ア) 返納処理

- a 乙は、過払いが判明した受給者について、速やかに、返納通知書を作成するための資料「返納金について」を作成し、甲に提出する。
- b 乙は、当該受給者に連絡し、返納の必要がある旨を説明する。
- c 乙は、過払いである理由等について端末に入力する。
- d 乙は、甲から返納通知書の提供後、発送作業を行う。なお、原則として、返納通知書の発送は、甲からの提供後、3 開庁日以内に行う。

(イ) 督促等

乙は、返納通知書記載の納入期限以降、引き続き未納の者については、甲が提供する納入通知書等の発送作業及び納付の案内を行う。なお、原則として、納入通知書等の発送は、甲からの提供後、3 開庁日以内に行う。

【児童手当での受付書類等一覧】

様式番号	様 式 名
1	児童手当等認定請求書
2	児童手当等額改定認定請求書
3	児童手当等額改定届
4	児童手当等受給事由消滅届

5	未支払児童手当等請求書
6	児童手当等各種変更届
7	児童手当現況届
8	各種申立書
9	年金加入証明書
10	児童手当パンフレット

(3) 子ども医療

ア 受給者証（京都府制度の受給者証に加え、京都市独自の受給者証も含む。以下同じ。）の交付

(ア) 分室窓口申請者が来庁し、受給者証交付申請書が提出された場合

乙は、受給者証交付申請書を受け付ける際、乙は、受給者証交付申請書の受付後 3 開庁日以内に申請者に対して受給者証を送付できるよう、端末入力を行って、甲の決定を得たうえで受給者証の発送作業を行う。

なお、申請者から受給者証を即時に発行することを求められた場合は、乙は、端末入力を行って受給者証を作成し、甲の決定後、申請者に受給者証を手渡す。

(イ) 区役所・支所窓口において受給者証交付申請書が提出された場合

a 区役所・支所は、窓口を受給者証交付申請書の提出があった場合、申請書の記載内容、添付資料、端末情報などの確認に努める。申請者から受給者証を即時に発行することを求められた場合、区役所・支所は、受給者証交付申請書の審査を行い、その窓口において申請者に受給者証を交付する。

b 区役所・支所は、受付票を作成する際、即時に受給者証を発行した場合は、受付票にその旨を、また、不足書類等の提出を求めた場合はその旨を記入する。

c 乙は、区役所・支所からの送付を受けた受給者証交付申請書を確認する。

d 乙は、記載内容に不備があるもの、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、必要に応じて申請者に連絡を取り、不備箇所を確認して補記する、又は添付資料の提出を求めるなどの対応を行う。また、添付資料等の提出を求めた場合、乙は、申請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端末に入力する。

e 乙は、不備等がないものについて、端末入力を行って受給者証を作成して、甲の決定後、パンフレット等を同封して発送作業を行う。

なお、区役所・支所での受付時に即時交付したものについては、あらためて受給者証を作成し、発送する必要はない。

また、原則として、受給者証の発送は、受給者証交付申請書の分室受付後、3 開庁日以内に行う。

(ウ) 分室に郵送により受給者証交付申請書が提出された場合

a 乙は、郵送された受給者証交付申請書を確認する。

b 乙は、記載内容に不備があるもの、添付資料に不足がある場合は、必要に応じて申請者に連絡を取り、不備箇所を確認して補記する、又は添付資料の提出を求めるなどの対応を行う。また、添付資料等の提出を求めた場合、乙は、申請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端末に入力する。

c 乙は、不備等がないものについて、端末入力を行って受給者証を作成して、甲の決定後、パンフレット等を同封して発送作業を行う。

なお、原則として、受給者証の発送は、受給者証交付申請書の分室受付後、3 開庁日以内に行う。

(エ) 受給者が京都市独自制度の対象年齢に達した場合

受給者が京都市独自制度の対象となる場合、甲から受給者に対して対象となる前月に京都市独自の受給者証を送付する。乙は、封入または封緘済みの京都市独自の受給者証及び独自の受給者証送付のお知らせ（以下、独自証等という。）納品後、未封緘のものについて封緘する。なお、送付先変更及び補記が必要な場合は独自証等の送付先等を修正したうえで、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、資格喪失している場合等送付不要の独自証等については抜取りを行う。それ以外の封緘した独自証等については、甲の決定後、発送作業を行う。

イ 異動届の処理

甲は、受給者に対し、受給者が申請を行った際の各項目に変更が生じた場合に届出を求めていることから、乙は、このための異動届の提出を受け付け、処理を行う。

なお、異動内容によっては、受給者から受給者証を回収する。

(ア) 分室窓口を受給者が来庁し、異動届が提出された場合

- a 申請内容が既に端末入力されている受給者に係るものであることから、乙は、異動届と端末情報に基づき確認を行い、端末情報の修正入力を行う。
- b 乙は、異動届に基づく修正入力後、必要に応じて受給者証を作成して、甲の決定後、発送作業を行う。ただし、受給者証の作成は、既交付済の受給者証の記載事項に変更が生じた場合のみとし、受給者証に表記していない情報のみの異動届の場合は、甲の決定を得て端末入力のみを行う。
- c 異動届の提出に際し、受給者が受給者証の即時交付を申し出た場合は、乙は、直ちに異動届の確認を行い、甲の決定後、端末入力を行い、受給者証を作成して、受給者に受給者証を手渡す。

(イ) 区役所・支所窓口において異動届が提出された場合

- a 区役所・支所は、異動届の提出の際に受給者から受給者証を即時に発行することを求められた場合、異動届の審査を行い、その窓口において受給者に受給者証を交付する。
- b 区役所・支所は、受付票を作成する際、即時に受給者証を発行した場合は、受付票にその旨を、また、不足書類等の提出を求めた場合はその旨を記入する。
- c 乙は、区役所・支所からの送付を受けた異動届を確認する。
- d 乙は、記載内容に不備があるもの、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、必要に応じて受給者に連絡を取り、不備箇所を確認して補記する、又は添付資料の提出を求めるなどの対応を行う。また、添付資料等の提出を求めた場合、乙は、受給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端末に入力する。
- e 乙は、異動届に基づく修正入力後、必要に応じて受給者証を作成し、甲の決定後、発送作業を行う。ただし、受給者証の作成は、既交付済の受給者証の記載事項に変更が生じた場合のみとし、受給者証に表記していない情報のみの異動届の場合は、端末入力を行い、その結果を甲に報告する。

なお、区役所・支所での受付時に即時交付したものについては、あらためて受給者証を作成し、発送する必要はない。

また、原則として、受給者証の発送は、異動届の分室受付後、3 開庁日以内に行う。

(ウ) 分室に郵送により異動届が提出された場合

- a 乙は、郵送された異動届を確認する。

- b 乙は、不備があるもの、添付資料に不足がある場合は、必要に応じて受給者に連絡を取り、不備箇所を確認して補記する、又は添付資料の提出を求めるなどの対応を行う。また、添付資料等の提出を求めた場合、乙は、受給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端末に入力する。
- c 乙は、異動届に基づく修正入力後、必要に応じて受給者証を作成し、甲の決定後、発送作業を行う。ただし、受給者証の作成は、既交付済の受給者証の記載事項に変更が生じた場合のみとし、受給者証に表記していない情報のみの異動届の場合は、端末入力を行い、その結果を甲に報告する。

なお、原則として、受給者証の発送は、異動届の分室受付後、3 開庁日以内に行う。

ウ 受給者証の再交付

原則として「ア 受給者証の交付」と同じ。ただし、異なる点は、以下のとおり。

- (ア) 既に受給者として認定しているため、改めて受給者証交付申請書の提出を求める必要はない。ただし、当初の申請時点から何らかの異動が判明した場合は、受給者証交付申請書又は異動届等の提出を求める。
- (イ) 「受給者証交付申請書」は「再交付申請書」となる。
- (ウ) 作成した受給者証に「再交付」印を押印する。ただし、区役所・支所窓口において即時交付する場合は、「再交付」印は、区役所・支所において押印する。
- (エ) 分室窓口において手渡す場合は、必要に応じて窓口に来られた方の本人確認を行う。

エ 異動情報等に係る処理

- (ア) 乙は、異動情報に係るリストに基づき、そのリストの記載情報と現在の端末情報を確認し、必要に応じて異動届の提出勧奨又は資格喪失に係る通知文書の発送作業及び異動情報に係る端末入力を行う。

なお、緊急を要するもの等は、必要に応じて受給者に電話により確認する。

また、異動届の提出勧奨を行ったものについては、その旨を端末入力する。
- (イ) 乙は、異動情報に係るリストに基づき、そのリストの記載情報と現在の端末情報を確認し、必要に応じて委託業務に係る関係部署又は関係機関に連絡し、確認作業を行う。

なお、確認した内容によっては、受給者に確認する及び確認内容に基づいて端末入力を行い、必要となる処理を行う。

オ 子ども医療費支給申請

医療費支給申請は、医療機関等に対して支払った受給者の自己負担額から 200 円又は 3,000 円を差し引いた金額の支給を申請するものであって、原則として既に受給者証が交付されていることから、受給者証の交付は必要ない。ただし、医療費支給申請書の提出過程において、受給者証の未交付であること又は受給者証の交付申請時点から変更があることが判明した場合等は、申請書又は異動届の提出を申請者に求める。

- (ア) 乙は、医療費支給申請書の確認を行う。
- (イ) 乙は、記載内容等に不備又は疑義があるもの、添付資料に不足がある場合等は、必要に応じて受給者又は医療機関等に連絡を取り、不備箇所を確認して補記する、又は添付資料の提出を求めるなどの対応を行う。また、添付資料等の提出を求めた場合、乙は、受給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端末に入力する。
- (ウ) 乙は、必要に応じて国民健康保険の療養費払い等に係る支給額を確認するため、甲が指定する様式を作成し、毎月上旬に甲に提出する。
- (エ) 乙は、医療費支給申請書と領収書等をもとに、支給金額を算出する。
- (オ) 乙は、領収書等の記載内容に疑義が生じた場合は、受給者又は医療機関等に連絡して確

認し、確認内容を補記し又は必要となる書類の提出を求める。

- (カ) 乙は、支給金額の算出に関してミスを防ぐため、乙が用意した計算システムを使用する。ただし、計算システムについては、個人情報を入力をしてはならないなどの制限があるため、事前に甲と設置及び使用方法等について協議する。
- (キ) 乙は、支給金額の算出後、再計算するなど複数回の確認を行う。
- (ク) 乙は、受給者に対する支給金額等を端末入力して入力内容を確認し、必要に応じて修正入力を行う。
- (ケ) 乙は、医療費支給申請書は、原則として毎月25日までに区役所・支所及び分室の窓口又は郵送により受け付けたものを、その月中に上記の(ア)から(ク)の処理を行い、これを完了する。
- (コ) 乙は、入力を行った翌月に出力される一覧表をもとに、支給金額等の再確認を行う。
- (サ) 乙は、支給金額等の再確認後、医療費支給決定通知書及び必要に応じて当該受給者分の領収書等を同封し、発送作業を行う。ただし、領収書を返却する場合は、原本の写しをとり、これを保管する。
なお、遅くとも支給日（原則として毎月15日）の前日までに受給者に同決定通知書が届くよう、甲に引き渡す。
- (シ) 乙は、口座番号の相違等により振り込めなかったものを表示したリストに基づき、振込不能の対象となった受給者に対して直ちに電話又は文書により連絡し、再度、振込先の確認を行い、指定の用紙により速やかに甲に報告する。ただし、原則として月末までに振込先の確認が取れない場合は、支給を断念し、別途対応が必要となるため、進捗状況等を常に甲に報告し、対応を協議すること。

カ 過誤調整事務

- (ア) 乙は、医療費の支給に当たって一定の条件に該当したものを対象とした過誤調整に係るリストに基づき、リストに掲載されたその条件と端末情報を確認し、必要に応じて受給者に連絡し又は医療機関等に対して過誤調整を行う旨を連絡して調整を行う。
- (イ) 乙は、医療費請求の過誤の発生原因が、明らかに医療機関等の過失によるものであり、特に医療機関等に確認する必要がある場合は、端末入力を行う。
- (ウ) 乙は、必ずしも医療機関等に過失があると認めることができない場合等は、その医療機関等に電話等で連絡して確認し、場合によっては過誤調整することの承諾を得る。
- (エ) 乙は、医療機関等の過誤調整に係る承諾が得られた場合、端末入力を行って入力確認を行い、過誤調整依頼書を作成する。
なお、この際、乙は、必要に応じて医療機関等との折衝内容についても端末入力する。
- (オ) 乙は、医療機関等からの承諾を得られなかった場合は、受給者に対して医療費の返還請求をするための通知書等を作成する。
- (カ) 乙は、過誤調整を行う受給者に係る医療費の支給申請に係るデータを業務端末とは異なるパソコンによって記録媒体から検索し、必要箇所を出力して過誤調整依頼書に添付して、甲に報告する。
- (キ) 乙は、過誤調整依頼書及び医療費の支給申請に係るデータから連名簿を作成し、これを基に過誤調整依頼DVDを作成する。
- (ク) 乙は、過誤調整依頼DVD及び連名簿を毎月20日までに甲に提出する。
- (ケ) 乙は、医療機関等から国保連合会を經由して甲に提出されるレセプト返戻願（却下依頼）について端末入力を行う。

キ 年齢到達に係る資格喪失処理

乙は、4月初旬に出力された年齢到達に伴う資格喪失通知をカッティングし、これの発送準備を直ちに行う。ただし、乙は、既に個別通知が完了しているもの等については、これを送付してはならないため、抜取り作業を行うものとする。

ク 京都市学童う歯対策事業に係る子ども医療費支給制度受給資格の確認

乙は、甲が示す、京都市学童う歯対策事業によって医療機関等を受診した者の氏名、生年月日、受診した年月等を記載したリストによって、受診した者が当該年月に子ども医療の受給資格を有していたかどうかを確認し、所定の様式で甲に提出する。

ケ その他

(ア) 受給者証の交付申請に係る確認の結果、それらの要件を満たさないことが明らかである場合、その申請等を却下することとなるが、これらの場合、乙は、必要に応じて受給者等に連絡を行って要件を満たさない旨を説明する。また、医療費の支給申請に係る確認の結果、支給対象外になったものについて、甲の定める様式を使用し、非該当理由の通知及び領収書の返却を行う。領収書は原本の写しを取り、これを保管する。

(イ) 乙は、過誤調整に伴い医療費の返還が生じた場合のほか、他の理由により支給額の返還が生じた場合についても、受給者への連絡、甲が作成する納付書等の発送作業、端末入力を行う。

なお、乙は、いずれの場合においても納付がない受給者について、必要に応じて受給者に対して督促に係る文書の発送作業及び納付の案内を行う。

(ウ) 乙は、統計表、各種明細表、アンマッチリスト、異動届の提出勸奨文書、資格喪失のお知らせなど、委託業務に係る出力帳票をカッティングするとともに、確認作業等が完了した後、これをファイリングする。

(エ) 乙は、受給者等からの申請や届出等に関する質問について電話及び窓口対応を行い、その際、必要に応じてその経過等をシステム入力する。

(オ) 乙は、定期的に出力される不適切なシステム入力に係るリストに基づき、修正入力を行う。

(カ) 申請書等の過去の実績件数については別紙を参考とすること。

【子ども医療での受付書類等一覧】

様式番号	様 式 名
1	子ども医療費受給者証交付申請書
2	子ども医療受給者異動届
3	受給者証再交付申請書
4	子ども医療費支給申請書
5	子ども医療費支給申請書(3000円以上外来用)
6	子ども医療費受給者証
7	子ども医療費支給制度のご案内
8	子ども医療費支給制度ミニガイド
9	子ども医療費支給制度リーフレット

(4) 支援金事業

～ 支給申請書・変更届出書の受付までは共通業務参照 ～

ア 支給申請書の受付後処理

(ア) 乙は、申請書等の記載内容を確認して、記載内容に不備がある場合は、必要に応じて申

請者に連絡を取り、不備箇所を確認して補記する。

記載漏れの項目が多数存在する等補記できない程度の不備がある場合は、甲に報告し協議のうえ、「京都市高校進学・修学支援金の申請手続きについて」を添えて申請書等を申請者に返戻する。

- (イ) 乙は、添付資料等に不足がある場合は、原則、3開庁日以内に「京都市高校進学・修学支援金の申請手続きについて」を送付し、期限までに不足書類の提出がなければ却下対象者として甲に報告し、甲の決定後、却下通知等を送付する。
- (ウ) 乙は、申請書等の不備、不足を確認したあと、3開庁日以内に世帯状況等の調査について同意がある申請者についてはシステム端末等により世帯状況、市民税課税状況等の支給要件の確認を行い、同意のない申請者については添付されている課税証明書等により支給要件の確認を行う。
- (エ) 乙は、申請書等に記載されている申請者の氏名、世帯分類、公立・私立の別、振込口座等を支援金システムへデータ入力し、受給者番号の付与を行う。
- (オ) 乙は、支給・不支給の対象者の仕分け及び、住所コード、金融機関コード等の補記を行ったあと、申請書等を行政区、学年、支給対象、不支給対象に仕分けし、ファイリングする。
- (カ) 乙は、別途出力されるバッチリストと申請書等に記載されている申請者の情報との突合、確認を行い、却下となる申請者については支援金システムに不支給とする入力を行う。また、不突合エラーとなっている対象者について、入力内容の誤りが原因の場合は、適宜システムの修正入力を行う。
- (キ) 乙は、支援金システムに入力したデータと申請書等を照合し、審査内容の再確認を行い、支給件数、金額等を甲に報告する。
- (ク) 乙は、甲の決定後、決定通知書又は不支給決定通知書を印字し、その内容を確認のうえ、説明用の文書を同封し、3開庁日以内に申請者への発送準備を行う。
- (ケ) 乙は、口座情報誤り等により振込ができなかった申請者等に対して、直ちに電話又は文書により正しい口座情報等の確認を行い、正しい口座情報等を用紙に記入し、速やかに甲に提出する。

イ 変更届出書の受付後処理

(ア) 乙は、届出書等の記載内容を確認して、記載内容に不備がある場合は、必要に応じて申請者に連絡を取り、不備箇所を確認して補記する。

記載漏れの項目が多数存在する等補記できない程度の不備がある場合は、3開庁日以内に返戻のお知らせ文を添えて届出書等を申請者に返戻する。

- (イ) 乙は、提出された変更届出書の内容をシステム端末等により確認し、支援金事業システムへ申請者氏名、世帯分類、公立・私立の別、振込口座等のデータ入力を行う。
- (ウ) 乙は、提出された変更届出書と当該申請者に係る申請書等を行政区、学年、支給、不支給別に仕分けし、ファイリングする。
- (エ) 乙は、変更届出書の内容を確認のうえ、受給者に対して返還請求する必要がある場合は、甲へ報告する。

ウ 不備申請書の受付後処理

(ア) 乙は、取下書の記載内容を確認して、記載内容に不備がある場合は、必要に応じて申請者に連絡を取り、不備箇所を確認して補記する。

記載漏れの項目が多数存在する等補記できない程度の不備がある場合は、必要に応じて申請者に連絡を取り、3開庁日以内にお知らせ文を添えて申請書を申請者に返送する。

(イ) 乙は、取下書が提出された場合、記載されている書類と説明用の文書を同封し、3 開庁日以内に申請者へ返却する。

エ 在学証明書等の提出勧奨

(ア) 乙は、在学証明書の提出前に支給した場合において、受給者に対して在学証明書を提出するよう勧奨する。

(イ) 乙は、在学証明書の提出がなく支給要件を確認できない等により、受給者に対して返還請求する必要がある場合は、甲に報告する。

オ 返還金等処理

(ア) 乙は、甲が提供する返還金請求書類等について、受給者に電話等により返還請求についての説明後、返還金請求書類等を送付する。

(イ) 返還金等の納入期限を過ぎても未納の者については、乙は、甲が提供する督促状等の発送作業及び電話等により納付の案内を行う。

カ 年次処理

乙は、ア、イに記載した経常業務に加え、学用品購入等助成金継続予定者へのお知らせの発送作業等を行う。

【支援金事業での受付書類一覧】

様式番号	様 式 名
1	高校進学・修学支援金支給申請書
2	高校進学・修学支援金変更届出書
3	申請取下書
4	京都市高校進学・修学支援金の申請手続きについて

1 0 契約期間満了時等の取扱い

この契約の履行期間の満了又は契約書に基づく契約の解除に当たり、乙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

甲が貸与した機器及び什器並びに資料等について、遅滞なく、契約期間満了日又は契約解除日までに甲に返還しなければならない。

なお、貸与物及び甲が管理する物品等（以下「貸与物等」という。）について、乙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又は貸与物等の使用に支障が生じた場合、乙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甲に支払うこと。

(2) 引継書の作成

乙は、委託業務の遂行に以下の項目を含む引継書を作成し、受託終了までに甲に引き渡すものとする。

ア 処理が完結した申請書類等の保管状況

イ 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分かるもの

ウ その他特に注意が必要となる事項又は甲が指示する事項

(3) 引継方法

乙は、甲に対して引継書をもとに、契約期間満了日又は契約解除日までに引継ぎを行うこと。

なお、甲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、乙は、甲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、甲と乙が協議して決定する。

1.1 個人情報の保護

乙は、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の保護を徹底する。

(1) 保護すべき対象（秘密）

個人の氏名、生年月日、性別、個人番号、住所、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などといった個人の情報やDV及びストーカー行為等の被害者の情報、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

乙は、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、乙による個人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、乙は、個人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甲の承諾なしに複写又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。個人情報の3(3)の履行場所外への持ち出しは禁止する。ただし、甲が指示した場合は、この限りではない。

なお、乙は、甲の個人情報保護条例、高度情報化推進のための情報システムの適正な利用等に関する規程及び情報セキュリティポリシー（京都市情報セキュリティ対策基準を含む。）を遵守することとする。

(3) 守秘義務

乙は、委託業務の遂行上知ることができ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又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、乙は、委託業務開始に際し、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書を甲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

乙は、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又は保護できていない可能性が生じた場合、直ちに甲に報告し、必要に応じて甲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、すべて乙が負担することとする。

また、乙は、事実を明らかにした報告書を遅滞なく甲に提出することとする。

(5) 電算システム配置スペースへの私物の持込みの禁止について

電算システムが配置されている机上スペース周辺には、私物の持込みを禁止する。

ただし、甲に事前に報告の上、承認を得ている場合は、この限りではない。

(6) 入退室の管理について

管理責任者は、甲乙の関係者以外の者が受付窓口以外の執務スペースに立ち入らないように監督するとともに、副管理責任者及び担当者が勤務時間中に自己所有の鞆を持って履行場所を退室する場合には、不正に個人情報を持出していないか、鞆の中を確認すること。また、管理責任者が勤務時間中に自己所有の鞆を持って退室する場合は、甲に確認を依頼すること。

1 2 留意事項

(1) 業務遂行に係る甲への報告等

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又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、直ちに甲へ報告し、協議すること。

また、前述の場合のほか、個人情報を保護することができなかつ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、すべて乙が責を負うこととする。場合によっては、甲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等があった場合は甲と協議し、迅速かつ柔軟に対応すること。

(4) 外国人申請者等への対応

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。

(5) その他

委託業務の遂行にあたり、本仕様書に記載のない事項又は疑義若しくは変更の必要が生じた場合は、甲乙協議すること。

電子計算機による事務処理等（入力等）の 委託契約に係る共通仕様書

（総則）

第1条 この電子計算機による事務処理等（入力等）の委託契約に係る共通仕様書（以下「共通仕様書」という。）は、電子計算機による事務処理等（入力等）の業務委託において、情報セキュリティの確保など委託業務の適正な履行を確保するために共通して必要となる事項を定めるものである。

2 共通仕様書に定める内容と個別仕様書に定める内容との間に相違がある場合は、個別仕様書に定める内容が優先する。

（履行計画）

第2条 受託者（複数の事業者で構成する連合体が委託業務を履行する場合にあつては、当該連合体の全ての構成員をいう。以下「乙」という。）は、京都市（以下「甲」という。）が委託業務の内容を変更した場合に、履行日程又は履行方法を変更するときは、あらかじめ甲の承諾を得なければならない。乙の事情により、履行日程又は履行方法を変更するときも、同様とする。

（秘密の保持）

第3条 乙は、委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報及び秘密を第三者に漏らしてはならない。契約期間終了後又は契約解除後も、同様とする。

（目的外使用の禁止）

第4条 乙は、次に掲げるものを委託業務の履行以外の目的に使用してはならない。

- (1) 契約目的物
- (2) 甲が乙に支給する物品（以下「支給品」という。）及び貸与する物品（以下「貸与品」という。）
- (3) 委託業務の履行に関し作成された入出力帳票、フロッピーディスク、磁気テープ、磁気ディスク、光磁気ディスク、光ディスク、半導体メモリその他の記録媒体に記録された情報（甲が提供した情報を含む。以下「データ」という。）

（複写、複製及び第三者提供の禁止）

第5条 乙は、契約目的物、支給品、貸与品及びデータについて、複写し、複製し、又は第三者に提供してはならない。ただし、甲の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

(作業責任者等の届出)

第6条 乙は、委託業務に係る作業責任者及び作業従事者を定め、書面によりあらかじめ甲に報告しなければならない。これを変更するときも、同様とする。

- 2 作業責任者は、共通仕様書に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。
- 3 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、共通仕様書に定める事項を遵守しなければならない。
- 4 乙は、全ての作業責任者及び全ての作業従事者から共通仕様書に定める事項を遵守する旨の誓約書を徴し、甲から求めがあった場合は、これを甲に提出しなければならない。

(教育の実施)

第7条 乙は、全ての作業責任者及び全ての作業従事者に対して、情報セキュリティに対する意識の向上、共通仕様書において遵守すべき事項その他委託業務の適切な履行に必要な事項について、教育及び研修を実施しなければならない。

- 2 乙は、個人情報を取り扱うに当たっては、個人情報を取り扱う全ての作業責任者及び全ての作業従事者に対し、京都市個人情報保護条例の罰則規定を周知するとともに、個人情報保護のための教育及び研修を実施しなければならない。
- 3 乙は、前2項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、及び実施体制を整備しなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第8条 乙は、委託業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

- 2 乙は、甲に対して、正社員以外の労働者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。

(再委託の禁止)

第9条 乙は、委託業務の全部又は一部を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、甲の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

- 2 乙は、委託業務の全部又は一部を再委託する場合は、再委託の内容、再委託の相手方、再委託の理由等を付して書面によりあらかじめ甲に申請し、その承諾を得なければならない。
- 3 乙は、委託業務の全部又は一部を再委託する場合は、再委託の相手方にこの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、再委託の相手方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、委託業務の全部又は一部を再委託する場合は、再委託の相手方との契約において、再委託の相手方を監督するための手続及び方法について具体的に規定しなければならない。

ない。

- 5 乙は、委託業務の全部又は一部を再委託する場合は、再委託先における履行状況を管理するとともに、甲の求めに応じて、その状況を甲に報告しなければならない。

(データ等の適正な管理)

第 10 条 乙は、個別仕様書その他の委託業務の履行に必要な書類（以下「ドキュメント」という。）、プログラム及びデータの授受、処理、保管その他の管理に当たっては、内部における責任体制を整備し、漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等を防止するなどその適正な運営に努めなければならない。

- 2 乙は、委託業務の履行に当たって使用する電子計算機室、入力機器室、データ保管室その他の作業場所（以下「電子計算機室等」という。）を定め、書面によりあらかじめ甲に報告しなければならない。これを変更するときも、同様とする。

- 3 乙は、前項で定める乙の電子計算機室等について、外部からの侵入が容易でない場所に配置するとともに、地震、水害、落雷、火災、漏水等の災害及び盗難等の人的災害に備えて、必要な保安措置を講じなければならない。

- 4 乙は、第 2 項で定める乙の電子計算機室等について、次に掲げる入退室管理を行わなければならない。

(1) 電子計算機室等に入室できる者を、乙が許可した者のみとすること。

(2) 入室を許可されていない者が電子計算機室等に入室することを防止するための必要な措置を講じること。

(3) 入室を許可された者が電子計算機室等に入室し、又は退室するときは、日時、氏名等を入退室管理簿に記録すること。

- 5 乙は、甲から委託業務において利用するデータ等の引渡しを受けたときは、甲に受領書を提出しなければならない。

- 6 乙は、個人情報を取り扱うに当たっては、個人情報を適正に管理させるために、個人情報管理責任者を置かななければならない。

- 7 乙は、委託業務の履行のために入力機器、電子計算機及び記録媒体を使用するに当たっては、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

(1) 乙が許可した者以外の者が入力機器、電子計算機及び記録媒体を使用すること及びこれに記録されているデータを閲覧することがないよう必要な措置を講じること。

(2) 入力機器、電子計算機及び記録媒体に、情報漏えいにつながると考えられる業務に関係のないアプリケーションをインストールしないこと。

(3) 個人の所有する入力機器、電子計算機及び記録媒体を使用しないこと。

- 8 乙は、乙の電子計算機室等からドキュメント、プログラム及びデータを持ち出してはならない。ただし、甲の承諾を得た場合は、この限りでない。

- 9 乙は、乙の電子計算機室等からプログラム、データ等を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施さなければならない。

- 10 乙は、ドキュメント、プログラム及びデータの輸送、搬入出を自ら行わなければならない。ただし、甲の書面による同意を得た場合は、この限りでない。
- 11 甲は、ドキュメント、プログラム及びデータの全部又は一部の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等による被害が生じた場合は、契約書第8条第1項第1号に該当するとして契約を解除することができる。
- 12 乙は、ドキュメント、プログラム及びデータの全部又は一部の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等があったときは、甲の指定するところにより、代品を納め、原状に復し、損害（第三者に及ぼした損害を含む。以下同じ。）を賠償し、又は代品を納め、若しくは原状に復するとともに損害を賠償しなければならない。

（データ等の廃棄）

- 第11条** 乙は、委託業務が完了したとき、委託業務の内容が変更されたとき又は契約が解除されたときは、甲の指示に従い、ドキュメント、プログラム及びデータを廃棄し、消去し、又は甲に返還し、若しくは引き渡さなければならない。
- 2 乙は、前項の規定により、ドキュメント、プログラム及びデータの廃棄又は消去を行うに当たっては、次に掲げる事項を遵守しなければならない。
- (1) 復元又は判読が不可能な方法により廃棄又は消去を行うこと。
 - (2) 廃棄又は消去の際に、甲から立会いを求められたときはこれに応じること。
 - (3) 廃棄又は消去を行った後速やかに、廃棄又は消去を行った日時、担当者名及び処理内容について、書面により甲に報告すること。

（監督）

- 第12条** 乙は、ドキュメント、プログラム及びデータの管理状況並びに委託業務の履行状況について、甲の指示に従い、定期的に甲に報告しなければならない。
- 2 甲は、必要があると認める場合は、契約内容の遵守状況及び委託業務の履行状況について、いつでも乙に対して報告を求め、乙の電子計算機室等に立ち入って検査し、又は必要な指示等を行うことができるものとする。

（事故の発生のお知らせ）

- 第13条** 乙は、当該契約目的物、ドキュメント、プログラム、データ等の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等の事故が生じたときは、直ちに甲に通知し、その指示に従い、遅滞なく書面で報告しなければならない。契約期間終了後又は契約解除後も、同様とする。
- 2 乙は、契約目的物、ドキュメント、プログラム、データ等の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等の事故が生じた場合に備え、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、再発防止の措置等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、契約目的物、ドキュメント、プログラム、データ等の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難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。

(支給品及び貸与品)

- 第14条** 支給品及び貸与品の品名、数量、引渡時期及び引渡場所は、個別仕様書に定めるところによる。
- 2 乙は、前項に定めるところにより、支給品又は貸与品の引渡しを受けたときは、遅滞なく甲に受領書又は借用書を提出しなければならない。
 - 3 乙は、支給品及び貸与品を善良な管理者の注意をもって保管しなければならない。
 - 4 乙は、委託業務が完了したとき、委託業務の内容が変更されたとき又は契約が解除されたときは、個別仕様書に定めるところにより、不用となった支給品及び貸与品を、使用明細書を添えて甲に返還しなければならない。
 - 5 乙は、故意又は過失により、支給品又は貸与品の全部又は一部を滅失し、又はき損したときは、甲の指定するところにより、代品を納め、原状に復し、損害を賠償し、又は代品を納め、若しくは原状に復するとともに損害を賠償しなければならない。

(検査の立会い及び引渡し)

- 第15条** 甲は、契約書第4条第1項の検査に当たり、必要があると認めるときは、乙を検査に立ち合わせることができる。この場合において、乙が検査に立ち会わなかったときは、乙は、検査の結果について異議を申し立てることができない。
- 2 甲は、契約書第4条第1項の検査に当たり、必要があると認めるときは、契約目的物を電子計算機による試行、試験等により検査することができる。この場合において、当該検査に直接要する費用は、乙の負担とする。
 - 3 甲は、個別仕様書において検孔が指示されている業務において、検査の結果、契約書第4条第1項の検査に係る試行、試験等のための納入データに0.5%以上の誤りがあるときは、契約書第8条第1項第1号に該当するとして契約を解除することができる。
 - 4 乙は、契約書第4条第1項の規定による検査に合格したときは、直ちに、納品書を添えて、契約目的物を甲の指定する場所に納入するものとし、納入が完了したときをもって契約目的物の引渡しが完了したものとする。

(契約の解除)

- 第16条** 甲は、乙が個別仕様書又は共通仕様書の内容に違反していると認めたときは、契約書第8条第1項第1号に該当するとして契約を解除することができる。
- 2 甲は、個別仕様書により検孔が指示されている業務において、納入データに0.5%以上の誤りがあるときは、契約書第8条第1項第1号又は第2号に該当するとして契約を解除することができる。

- 3 甲は、個別仕様書により検孔が指示されている業務のうち、契約目的物の引渡しを複数回行うよう指示されている業務において、いずれかの回の納入データに0.5%以上の誤りがあるときは、契約書第8条第1項第1号又は第2号に該当するとして契約を解除することができる。
- 4 甲は、前3項の規定により契約を解除したときは、乙に損害賠償の請求を行うことがある。
- 5 乙は、第1項から第3項までの規定により契約の解除があったときは、甲にその損失の補償を求めることはできない。

(損害賠償)

第17条 乙の故意又は過失を問わず、乙が個別仕様書又は共通仕様書の内容に違反し、又は怠ったことにより、甲に損害を与えた場合は、乙は、甲にその損害を賠償しなければならない。

(かし担保責任)

- 第18条** 甲は、契約目的物にかしがあるときは、乙に対して相当の期間を定めてそのかしの修補を請求し、又は修補に代え、若しくは修補とともに損害の賠償を請求することができるものとする。
- 2 甲が、甲の定めた履行期限までに、乙によるかしの修補が困難なため、契約をした目的を達することができないと認めるときは、契約書第8条第1項第1号又は第2号に該当するとして契約を解除することができる。
 - 3 前2項の規定は、契約目的物のかしが支給品、貸与品又は甲の指示により生じたものであるときは、適用しない。ただし、乙がその支給品、貸与品又は甲の指示の不適當であることを知りながらこれを通知しなかったときは、この限りでない。
 - 4 前3項の規定によるかしの修補又は損害賠償の請求及び契約の解除は、当該かしについて、第15条第4項の規定による引渡しを受けた日から2年以内に行うものとする。

(作業実施場所における機器)

第19条 委託業務の履行に必要なとなる機器、ソフトウェア及びネットワークについては、乙が準備するものとする。ただし、甲がこれを貸与する場合は、この限りでない。

児童手当 月別 受付件数

	認定請求			額改定請求		
	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
4月	1,124	975	992	411	393	323
5月	687	792	695	424	409	432
6月	818	739	764	439	419	405
7月	876	871	807	427	459	401
8月	825	876	861	433	437	462
9月	859	750	737	427	443	422
10月	821	721	764	457	442	438
11月	670	647	626	416	444	402
12月	659	641	665	370	343	345
1月	787	731	726	454	433	409
2月	719	644	642	414	380	364
3月	1,164	1,127	1,020	453	410	381
合計	10,009	9,514	9,299	5,125	5,012	4,784

※額改定請求は、額改定認定請求書と額改定届の処理件数

児童手当 月別 受付件数

	消滅届			変更届等		
	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
4月	428	405	381	817	687	719
5月	226	225	265	593	646	662
6月	272	311	307	433	401	437
7月	325	300	335	559	446	492
8月	311	324	331	557	546	648
9月	279	282	286	586	549	570
10月	298	265	242	680	525	543
11月	262	260	213	613	547	571
12月	238	240	256	664	589	678
1月	259	263	246	598	548	500
2月	263	245	281	664	531	576
3月	840	833	786	843	790	737
合計	4,001	3,953	3,929	7,607	6,805	7,133

※変更届等とは、氏名・住所・口座の変更などの処理件数

児童手当 月別 処理件数

	現況届			不備書類(現況届以外)		
	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
4月	0	0	0	838	726	243
5月	0	0	0	519	548	532
6月	82,185	82,880	82,263	669	773	661
7月	8,695	7,507	7,477	609	691	621
8月	3,511	3,220	2,895	639	705	767
9月	1,190	1,432	1,355	539	594	709
10月	516	426	190	554	452	450
11月	184	132	131	445	377	400
12月	113	64	75	387	349	279
1月	57	62	72	436	468	381
2月	53	70	84	426	411	313
3月	21	68	85	531	609	417
合計	96,525	95,861	94,627	6,592	6,703	5,773

児童手当 月別 処理件数

	不備書類(現況届)		
	平成27年度	平成28年度	平成29年度
4月			0
5月			0
6月			2,073
7月			4,194
8月			1,583
9月			104
10月			0
11月			0
12月			0
1月			0
2月			0
3月			0
合計	0	0	7,954

子ども医療 月別 受付件数

	受給者証交付申請			医療費支給申請		
	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
4月	1,719	1,732	1,621	4,554	5,501	5,167
5月	1,273	1,466	1,356	4,275	5,088	5,137
6月	1,376	1,492	1,386	5,317	6,857	6,959
7月	1,347	1,431	1,330	3,342	4,083	4,066
8月	15,582	1,697	1,546	3,623	4,367	4,197
9月	7,776	1,393	1,322	4,070	5,253	5,004
10月	2,777	1,396	1,307	4,494	4,401	4,478
11月	1,825	1,278	1,190	4,495	4,710	4,908
12月	1,588	1,187	1,251	4,663	5,488	5,549
1月	1,597	1,288	1,271	8,356	9,718	9,648
2月	1,565	1,194	1,149	6,731	7,152	7,025
3月	2,135	2,030	1,832	6,082	6,823	6,721
合計	40,560	17,584	16,561	60,002	69,441	68,859

※受給者証交付申請には、再交付申請も含む

子ども医療 月別 受付件数

	異動届等			不備書類		
	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
4月	1,921	1,971	1,992	159	174	128
5月	1,356	1,441	1,646	91	137	179
6月	1,420	1,506	1,654	126	172	213
7月	1,431	1,297	1,472	102	164	177
8月	1,417	1,499	1,823	635	160	216
9月	1,382	1,355	1,419	979	138	164
10月	1,441	1,502	1,363	481	124	163
11月	1,279	1,463	1,359	218	137	176
12月	1,451	1,342	1,514	171	158	187
1月	1,309	1,389	1,302	194	172	184
2月	1,540	1,389	1,347	188	171	182
3月	2,864	2,752	2,728	183	161	233
合計	18,811	18,906	19,619	3,527	1,868	2,202

※異動届等は、区間異動や保護者変更などの処理件数

支援金 月別 受付件数

	奨学金申請受付			不備書類		
	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
4月	254	241	245	889	705	707
5月	152	135	113	266	294	304
6月	1,156	158	130	221	65	59
7月	115	19	11	99	26	14
8月	18	0	0	11	5	2
9月	27	45	49	2	5	0
10月	1,339	1,280	1,310	453	276	325
11月	448	1,098	910	213	328	337
12月	164	271	283	83	159	102
1月	105	159	166	51	74	68
2月	771	777	593	78	81	90
3月	445	489	511	108	153	116
合計	4,994	4,672	4,321	2,474	2,171	2,124

※入学支度金及び学用品購入等助成金の合計件数

委託業務の受給者数

	児童手当						子ども医療				
	児童手当		特例給付		不明	計	0~2歳	3~6歳	7~12歳	13~15歳	計
	被用者	非被用者	被用者	非被用者							
北	4,328	1,543	920	117	181	7,089	2,060	3,091	4,799	1,927	11,877
上京	2,707	943	677	106	127	4,560	1,302	1,916	2,986	1,201	7,405
左京	5,931	2,083	1,764	267	276	10,321	3,075	4,691	6,850	2,629	17,245
中京	4,108	1,277	1,387	188	173	7,133	2,292	3,081	4,320	1,679	11,372
東山	1,005	577	162	27	54	1,825	512	697	1,021	419	2,649
山科	5,883	2,234	575	65	252	9,009	2,586	3,364	5,274	2,180	13,404
下京	3,111	961	641	70	126	4,909	1,671	2,126	2,760	1,045	7,602
南	5,077	1,506	391	48	153	7,175	2,399	2,933	3,893	1,470	10,695
右京	9,403	2,655	911	98	257	13,324	4,059	5,459	8,062	3,370	20,950
西京	5,656	1,475	799	60	179	8,169	2,702	3,441	4,952	2,086	13,181
伏見	7,988	2,767	749	68	293	11,865	3,380	4,654	7,118	2,991	18,143
深草	2,454	751	274	23	84	3,586	1,201	1,556	2,205	912	5,874
醍醐	2,201	1,093	106	14	106	3,520	820	1,143	1,986	855	4,804
洛西	2,014	823	347	27	102	3,313	788	1,252	2,143	943	5,126
京北	129	74	2	0	5	210	53	75	185	91	404
計	61,995	20,762	9,705	1,178	2,368	96,008	28,900	39,479	58,554	23,798	150,731

※児童手当 区別受給者数統計(H30.10月定期支給(9月末)時点)

※子ども医療受給者数(H30.9月末現在)

委託業務の電話対応件数(平成29年度)

	児童手当(現況届含む)	子ども医療	高校進学・修学支援金
4月	764	514	306
5月	611	588	112
6月	3,371	576	211
7月	1,932	514	175
8月	1,860	602	34
9月	1,204	574	490
10月	1,010	557	1,092
11月	614	514	459
12月	469	575	224
1月	551	620	233
2月	670	679	470
3月	706	789	524
計	13,762	7,102	4,330

児童手当 年間事務処理予定

月	内容	備考
4月	年齢到達による額改定通知, 消滅通知等の発送(抜取り等含む)	
	①(月初)帳票カット	
	②(月初)異動者確認作業(端末確認)	
	③(月初)届出勧奨	
	④(月初)データ入力	
	⑤(月初)3歳到達に係る額改定通知等の発送	
	⑥(10日頃)振込不能確認作業	
	⑦(20日頃)支給明細書等カット	
	⑧(20日頃)明細書と台帳突合 必要に応じて支払調整(～月末)	
	⑨(経常)請求・届出受付	認定請求, 額改定(増/減), 住所・氏名・口座変更届, 消滅届, 申立書等
	⑩(経常)受理書類確認	
	⑪(経常)要件確認・審査	
	⑫(経常)書類不備管理(電話, 郵送)	提出の督促
	⑬(経常)受給者データ入力	
	⑭(経常)通知書等発送	
⑮(経常)書類整備・ファイリング		
5月	①～⑮ ※⑦⑧の作業量増 現況届等発送(抜取り等含む)	
6月	①～⑮ ※⑤は処理しない。 ※⑥の件数増(約4倍)	
	現況届受付入力	
	現況届不備管理(電話問合せ等) 現況届入力(変更有り分のみ)	
7月	①～⑮ ※⑤は処理しない。	
	現況届不備管理(電話問合せ等)	
	現況届入力 現況届督促1回目発送(抜取り等含む)	
8月	①～⑮ ※⑤は処理しない。	
	現況届入力 現況届督促2回目発送(抜取り等含む)	
9月	①～⑮ ※⑤の処理4倍 ※⑦⑧の作業量増	
	現況届未提出者差止入力 現況届未提出者差止通知発送	
10月	①～⑮ ※⑥の件数増(約4倍)	
11月	①～⑮	
12月	①～⑮	
1月	①～⑮ ※⑦⑧の作業量増	
2月	①～⑮ ※⑥の件数増(約4倍)	
3月	①～⑮	
通年	電話対応・窓口対応・研修	

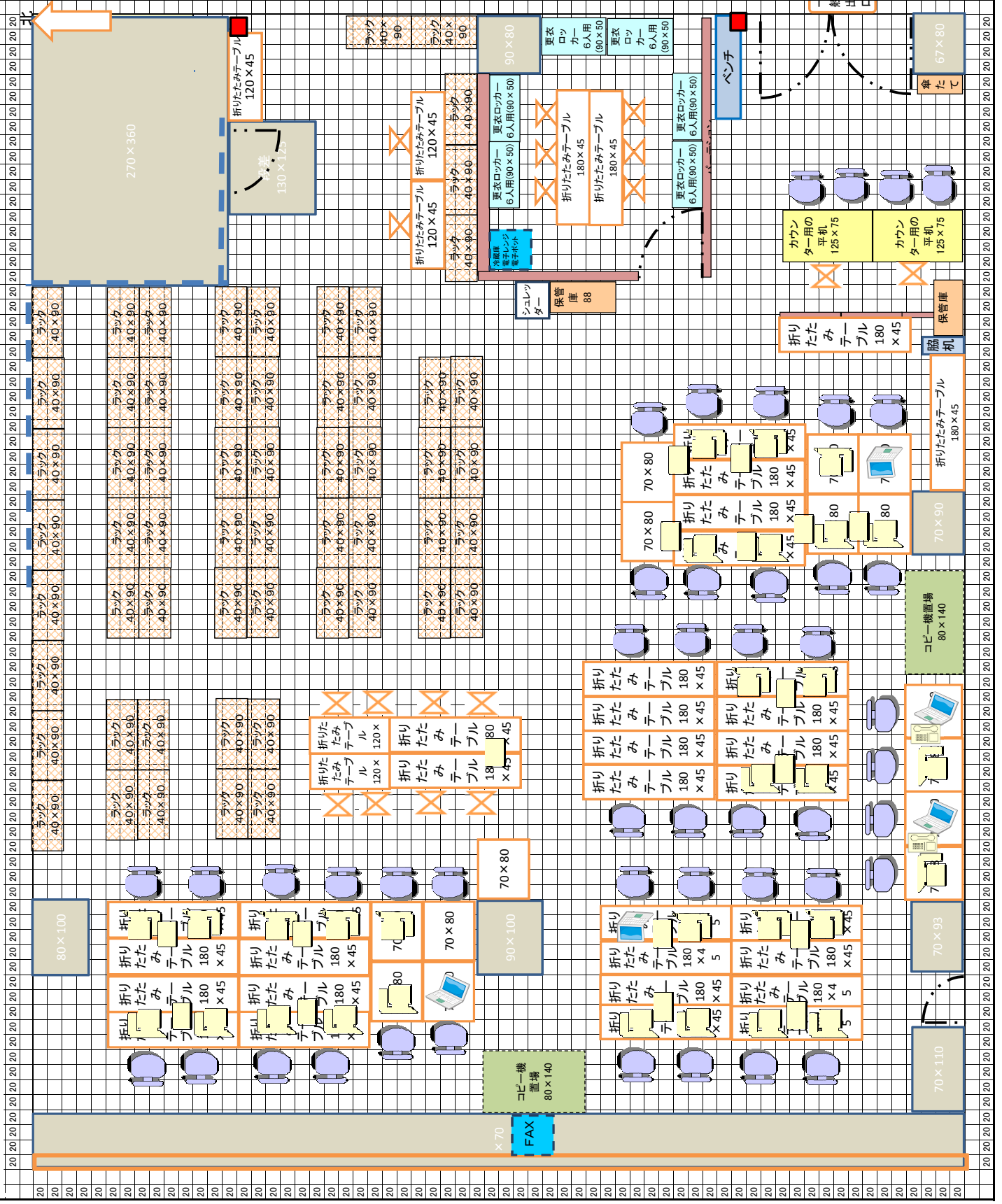
子ども医療 年間事務処理予定

月	内容	備考
	年齢到達による資格喪失通知のカット	
	年齢到達による資格喪失通知の発送	
	①各種申請受付	証交付申請, 異動届, 医療費支給申請, 証再交付申請
	②住基確認	
	③医療保険証確認	
	④台帳照会	
	⑤添付書類確認	領収書の内容確認, 償還額の算出等
	⑥端末入力	
	⑦受給者証発行・回収	
	⑧申請書等整理	添付書類整理, 申請書審査欄記入
	⑨制度説明	
4月	⑩統計, 償還決定明細及び医療費支給決定通知書のカット	
	⑪医療費支給決定通知書送付, 医療費の窓口払	H21年度以降窓口払の実績なし
	⑫アンマッチリスト等のカット	
	⑬アンマッチリスト処理	医療機関等に電話問合せ, 過誤連絡, 過誤依頼データ作成
	⑭国保連合会へ過誤依頼	過誤依頼データ(FD)及び連名簿を国保連合会へ持込
	⑮受給者異動確認リストカット	
	⑯受給者異動確認リスト処理	
	⑰異動届出勧奨, 不足書類提出依頼	
	⑱各種申請書, 各種帳票ファイリング	
	⑲書類不備管理	提出勧奨
	⑳学童う歯対策事業に係る子ども医療資格確認	
5月	①～⑳	
6月	①～⑳	
7月	①～⑳	
8月	①～⑳	
9月	①～⑳	
10月	①～⑳	
11月	①～⑳	
12月	①～⑳	
1月	①～⑳	
2月	①～⑳	
3月	①～⑳	
	年齢到達予定者リストカット	
通年	電話対応・窓口対応・研修	

支援金 年間事務処理予定

月	内容	備考
4月	①(月初)当月支給予定件数等集計	入学支度金等受付(以下, 6月末まで)
	②(経常)奨学金申請受付	
	③(経常)受理書類確認	
	④(経常)要件確認(オンライン, 世帯状況・課税状況)	
	⑤(経常)不備連絡(電話, 郵送)	
	⑥(経常)受給者データ入力	
	⑦(経常)異動者確認作業	
	⑧(20日頃)奨学金通知出力	
	⑨(20日頃)奨学金通知発送	
	⑩(月末)振込不能確認作業	
	⑪(月末)書類整備・ファイリング	
5月	①～⑪	
6月	①～⑪	
	⑫(随時)当該年度過払金 納付書送付 前年度以前返還金 納付書送付	
7月	⑫～⑬(随時)在学証明未提出者勧奨(電話・郵送)	
8月	⑫～⑬	
9月	⑫～⑬	
	継続予定者リスト出力	
	継続予定者リスト確認・抜取作業	
	継続申請のお知らせ発送	
10月	①～⑪	学用品購入等助成金受付開始(以下, 3月まで)
11月	①～⑪	
12月	①～⑪	
1月	①～⑪	
2月	①～⑪(2箇年度が重なります!)	次年度入学支度金受付開始
3月	①～⑪	
通年	電話対応・窓口対応・研修	

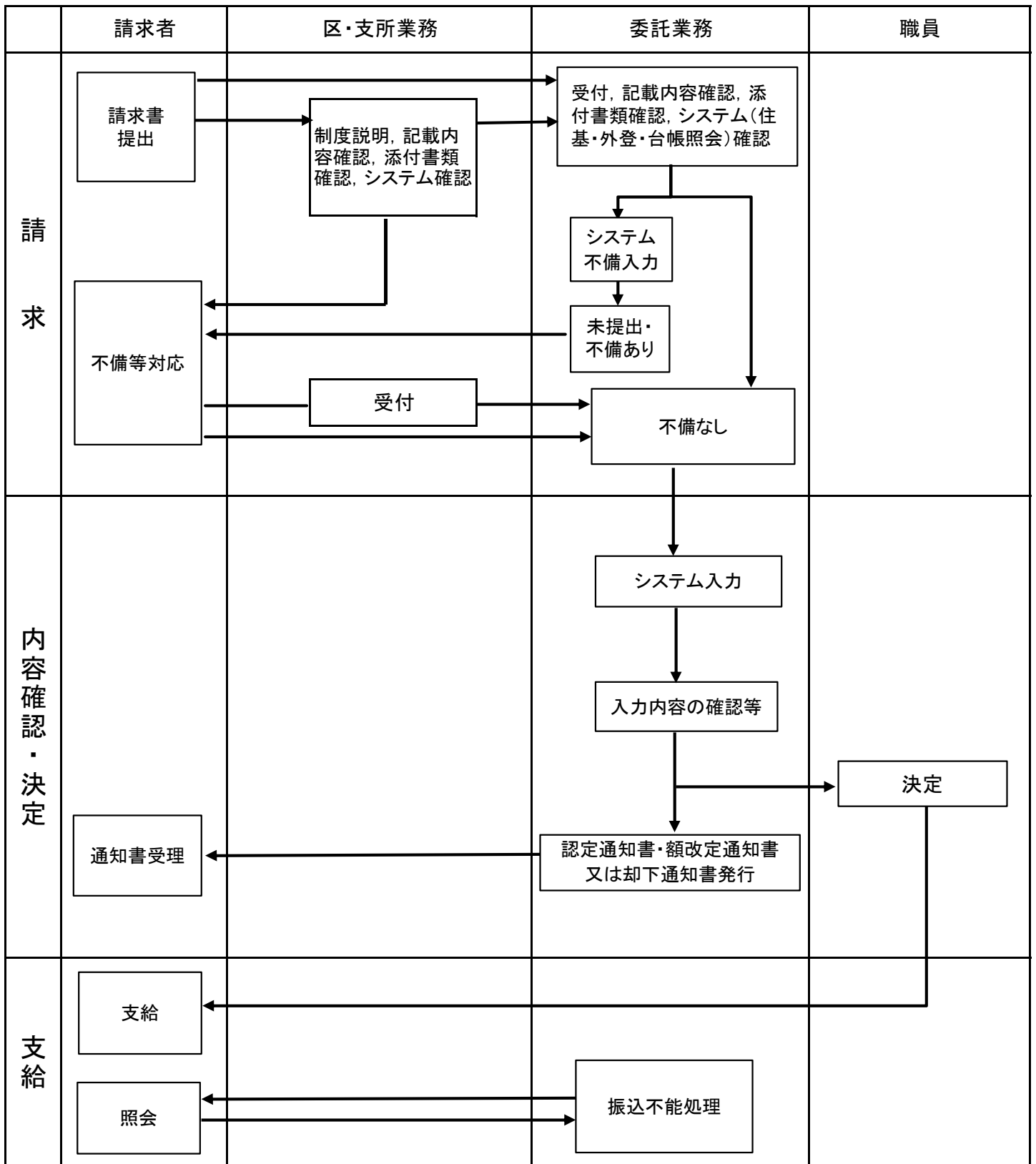
井門明治委田生命ビル3階 京都子ども家庭支援課分室レイアウト



甲が乙に無償貸与する機器等

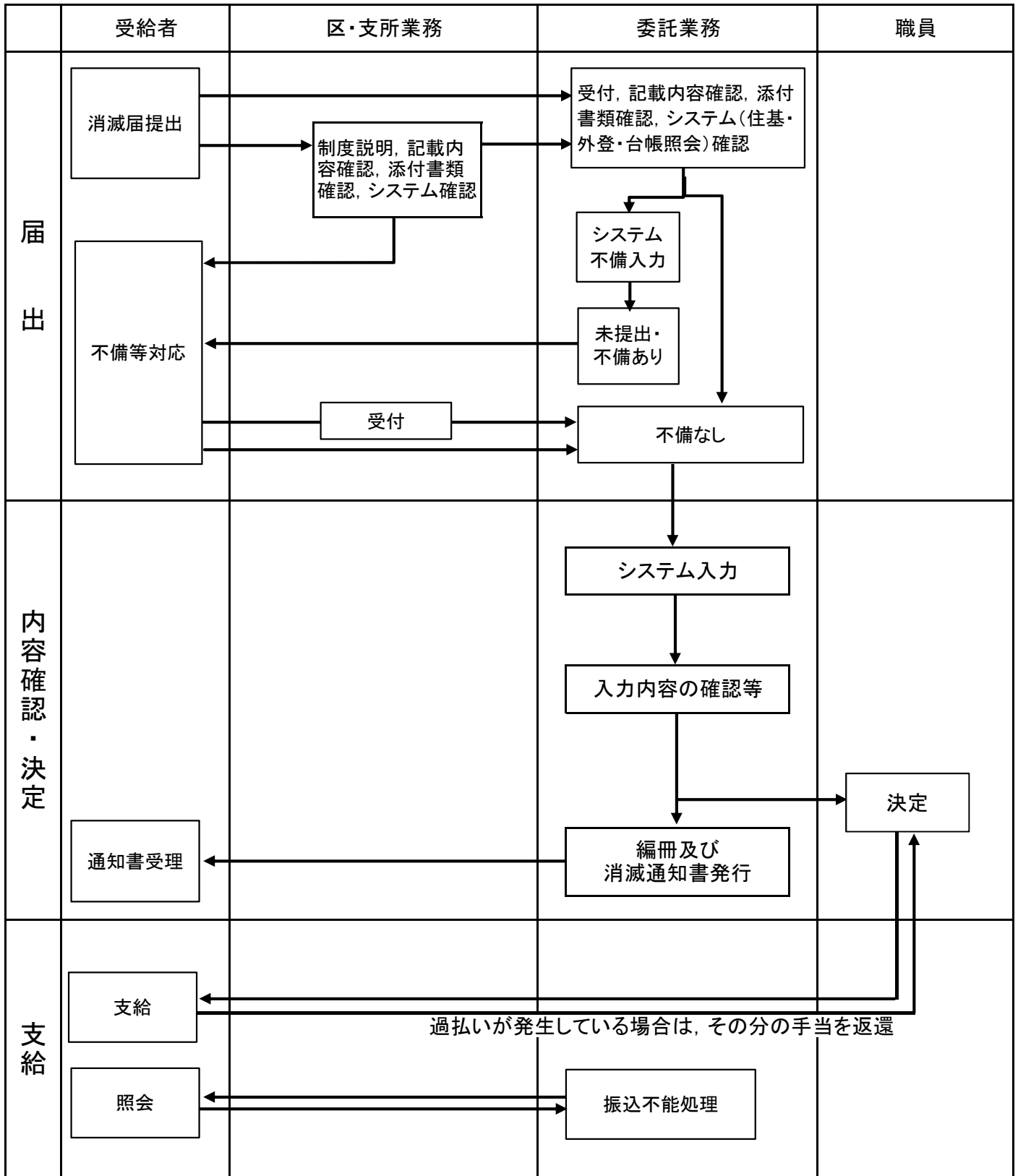
名 称	数 量
高校進学・修学支援金用ノートPC	2
書架(10連各3, 8連各2, 4連各2, 3連, 2連)	9
テーブル	15
椅子	46
パイプ椅子	30
パーテーション	3
カウンター	2
長机(180cm各34, 120cm各5)	39
ベンチ	1
受付印	4
FAX	1
シュレッダー	1
ファイリングキャビネット	1
保管庫	2
更衣ロッカー(6人用)	6

◎児童手当 事務フロー（認定請求、額改定認定請求）



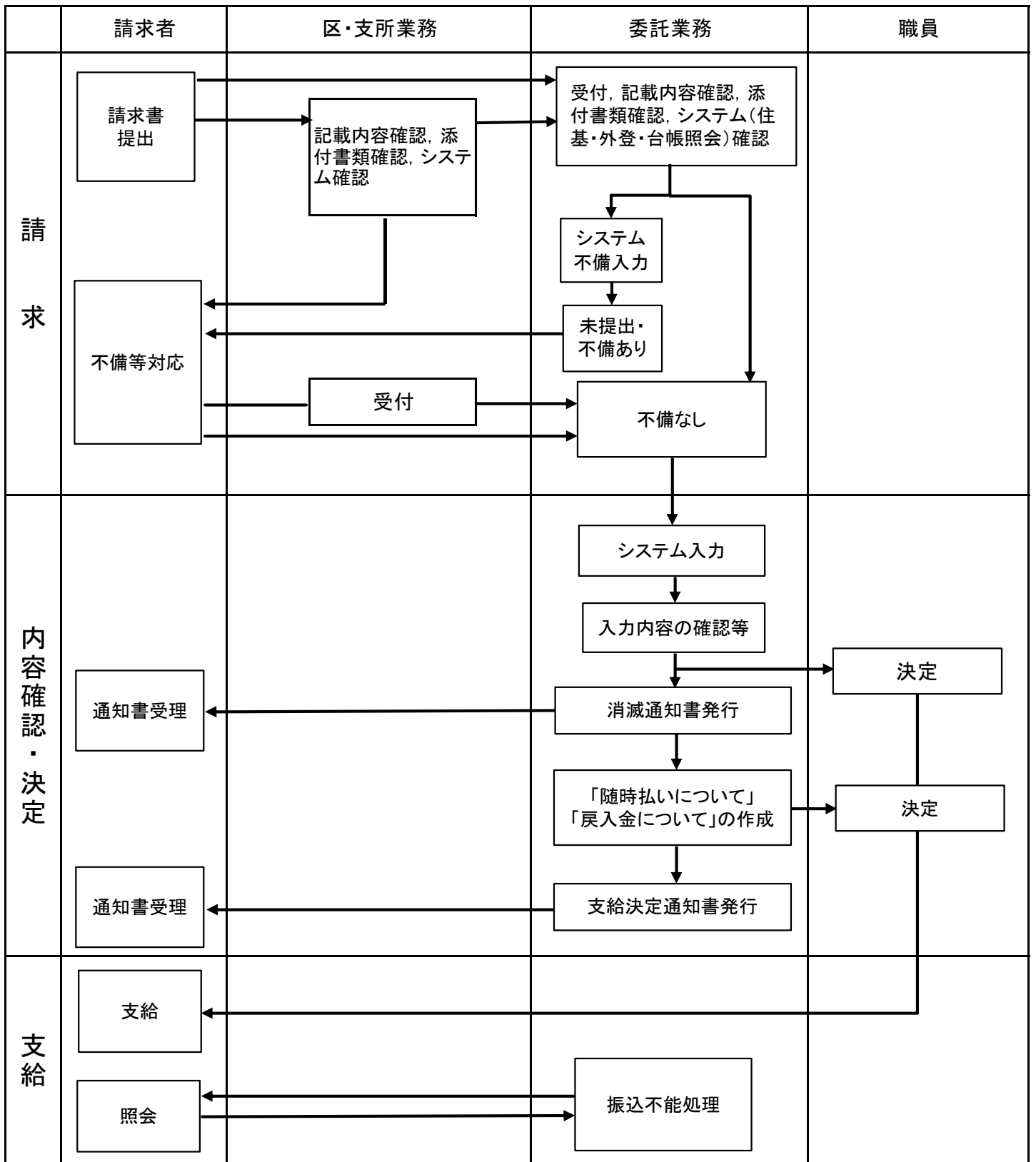
○問合せに係る対応は随時行う。

◎児童手当 事務フロー（消滅届）



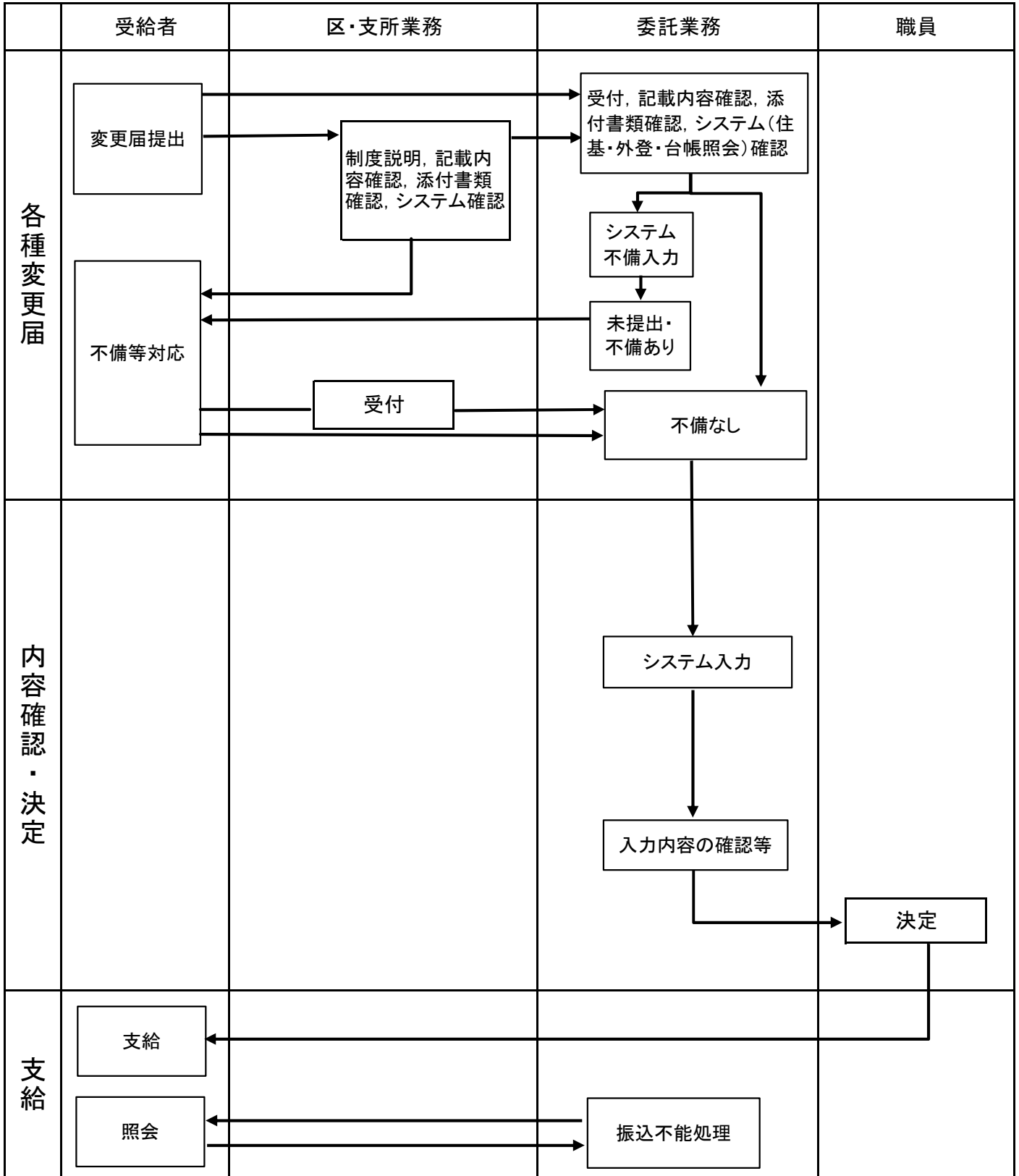
○問合せに係る対応は随時行う。

◎児童手当 事務フロー（未支払請求）



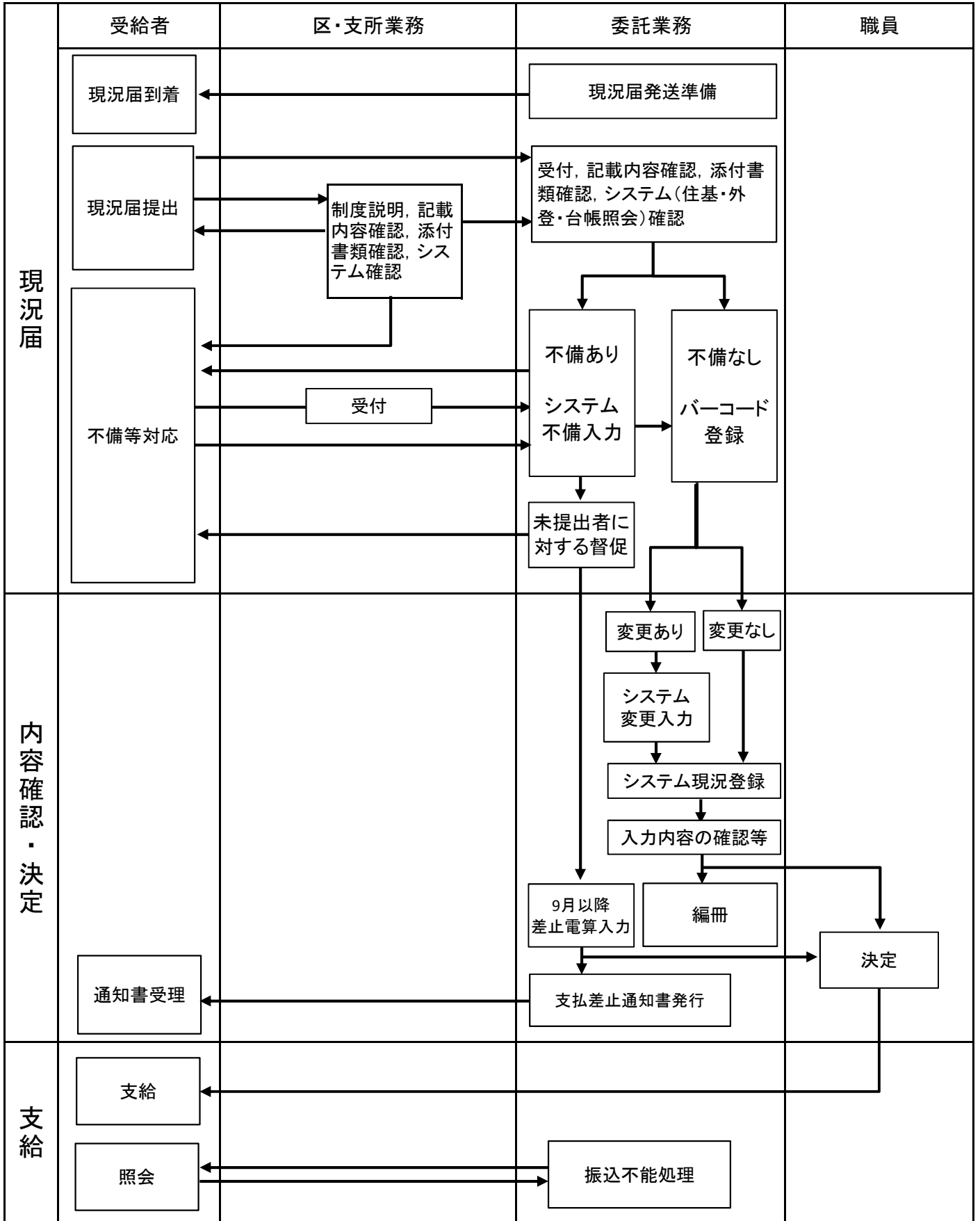
○問合せに係る対応は随時行う。

◎児童手当 事務フロー（各種変更届（住所・氏名・口座））



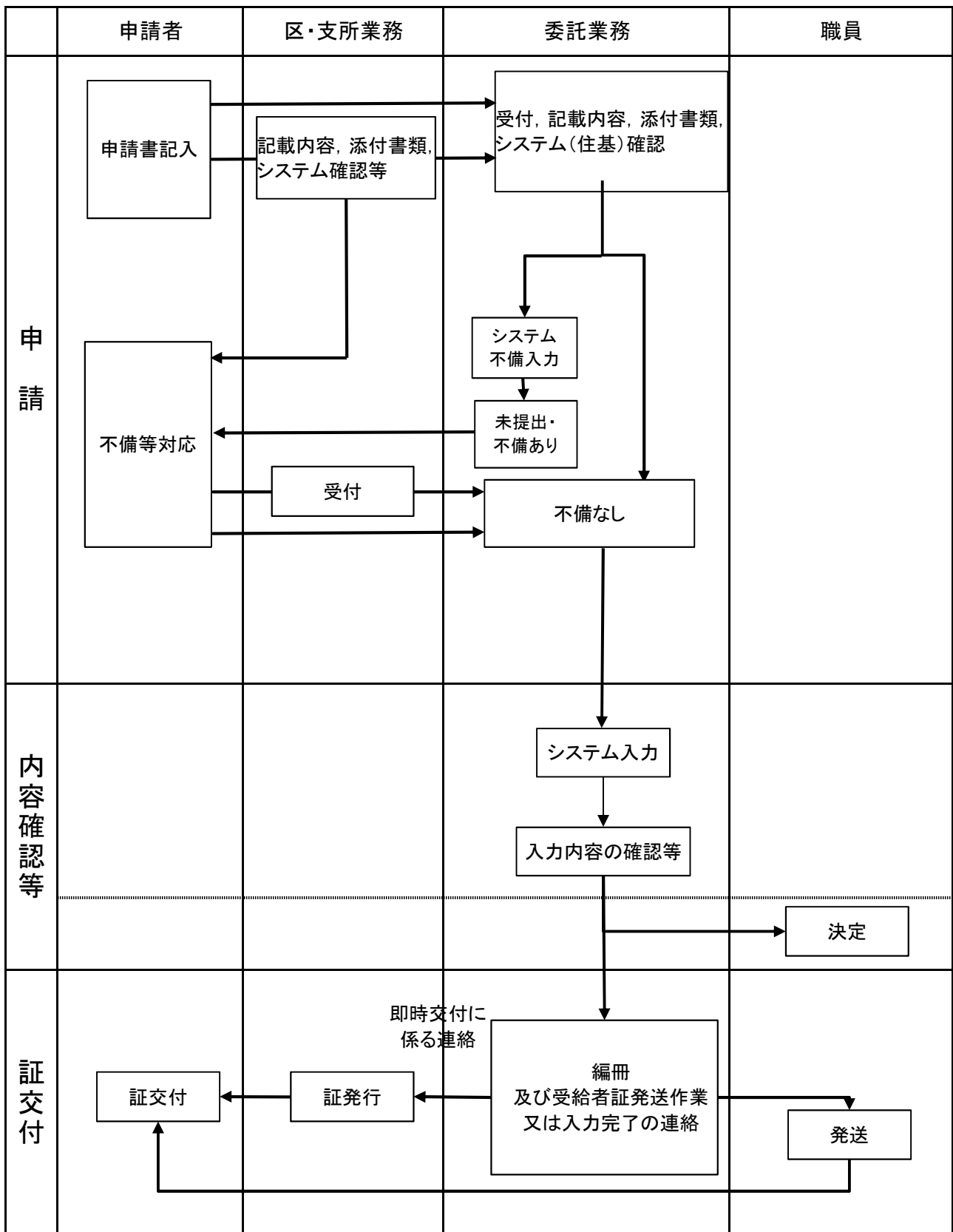
○問合せに係る対応は随時行う。

◎児童手当 事務フロー（現況届） ※6月1日～受付開始



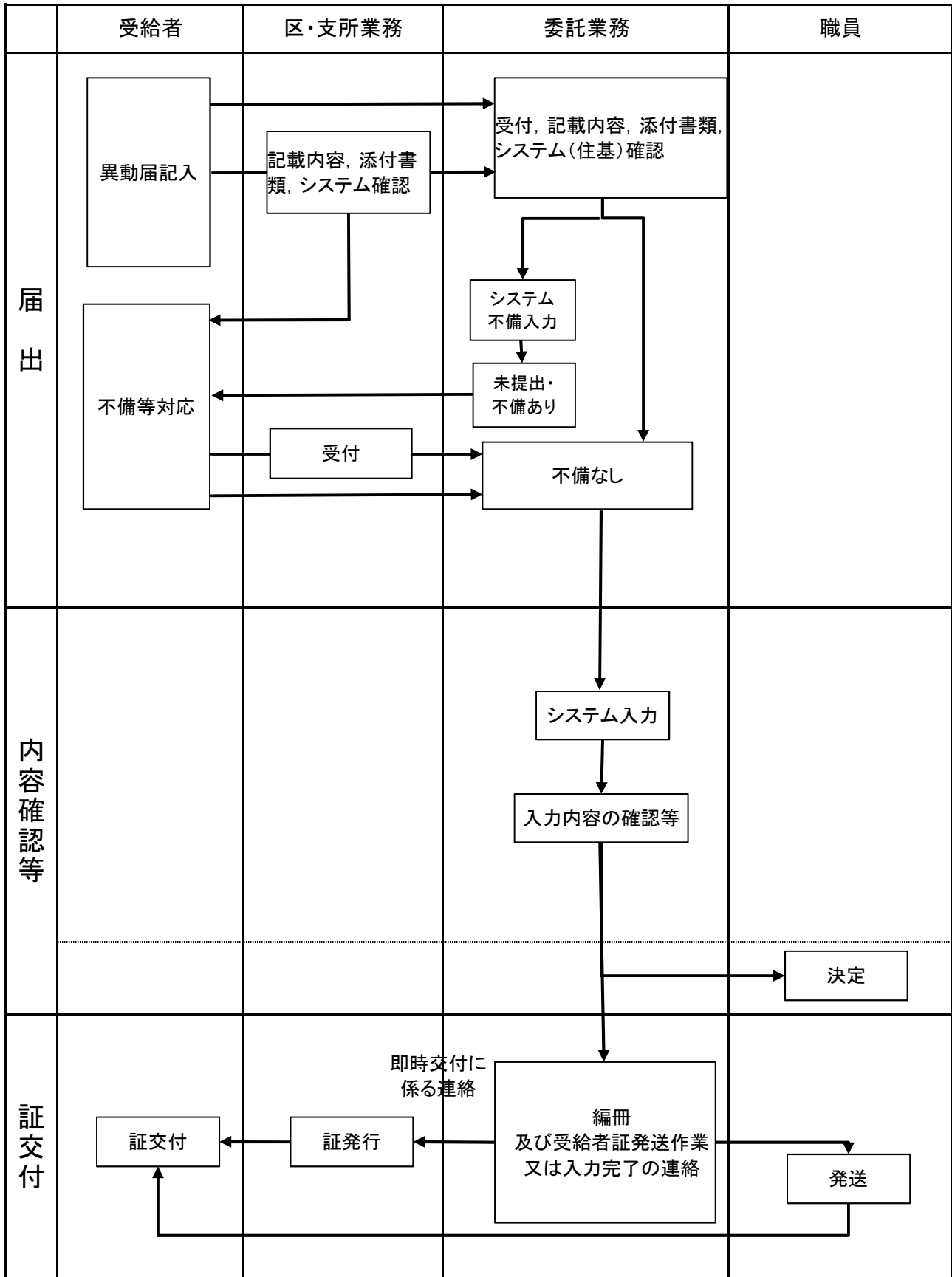
○問合せに係る対応は随時行う。

◎子ども医療 事務フロー（受給者証交付申請）



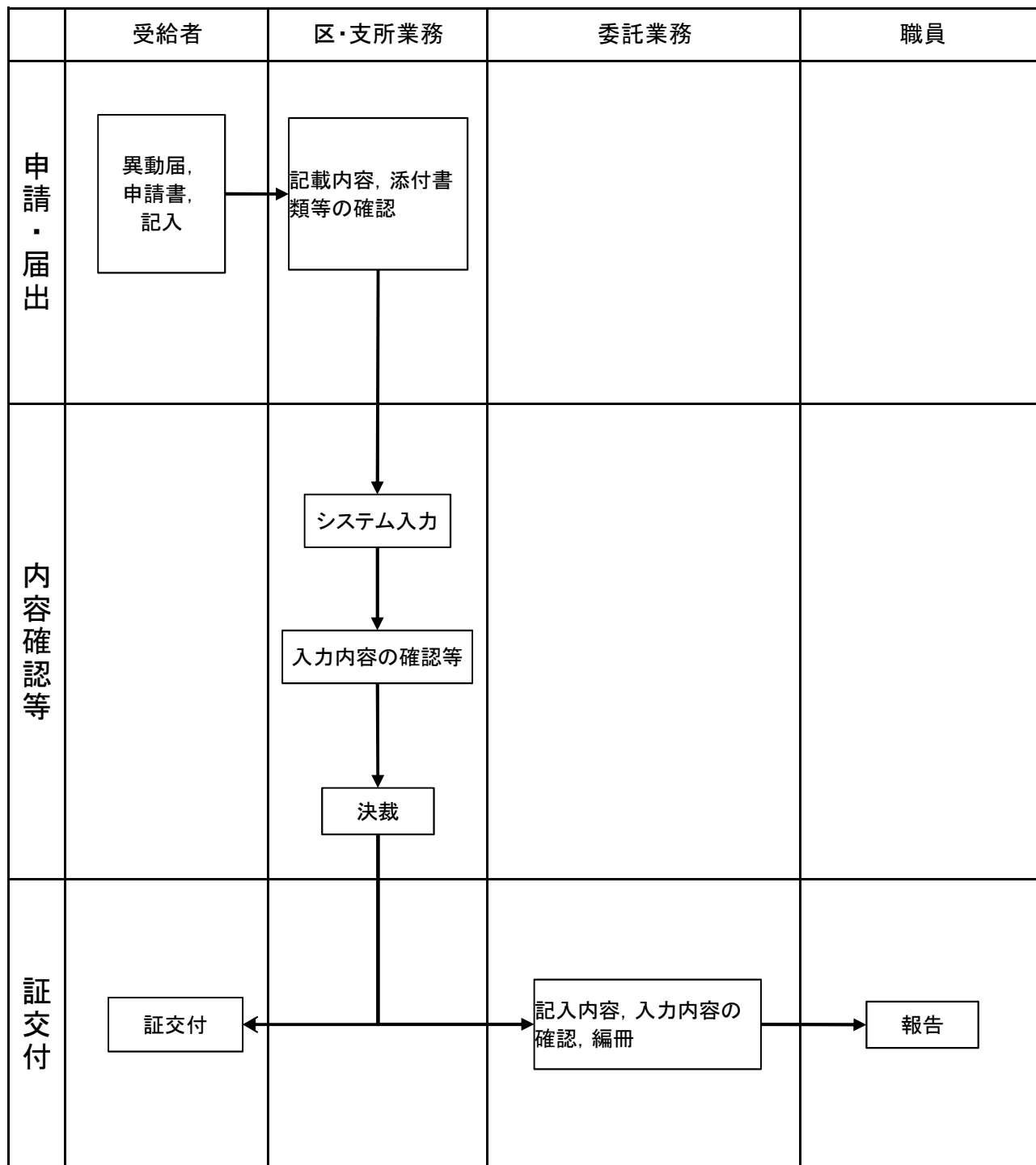
○問合せに係る対応は随時行う。

◎子ども医療 事務フロー（異動届提出及び受給者証交付）



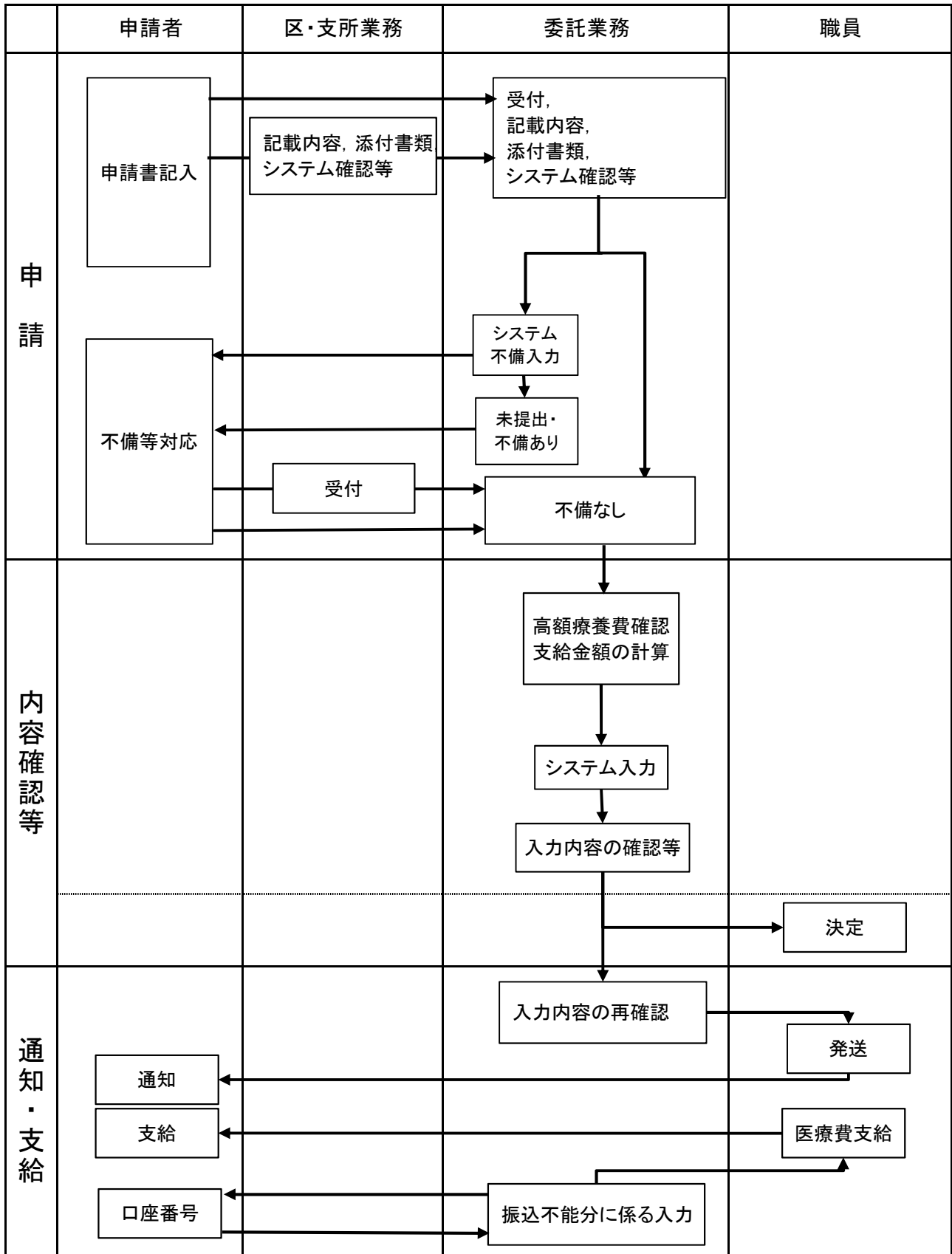
○問合せに係る対応は随時行う。

◎子ども医療 事務フロー（受給者証即日交付分）



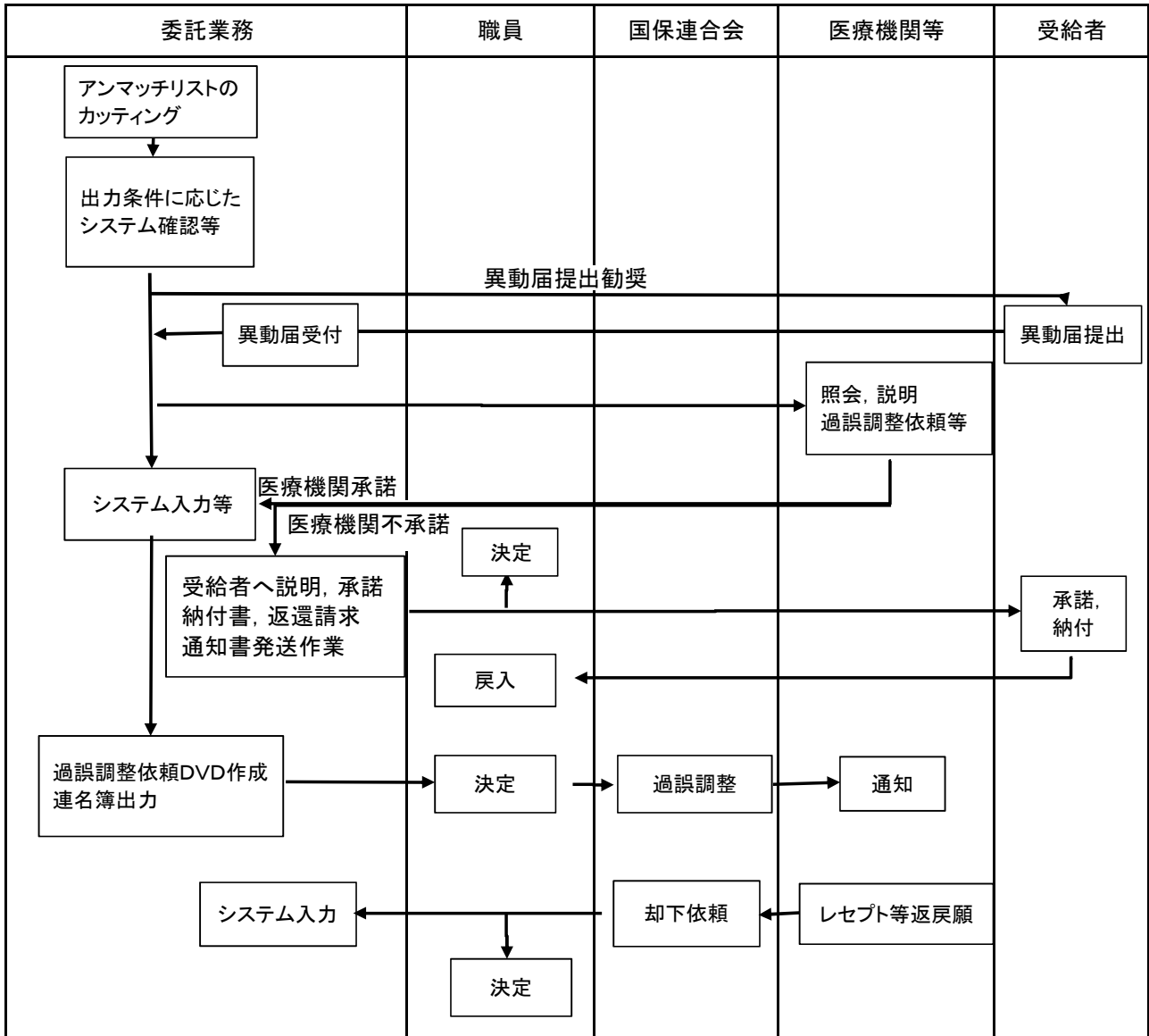
○問合せに係る対応は随時行う。

◎子ども医療 事務フロー（医療費支給申請）



○問合せに係る対応は随時行う。

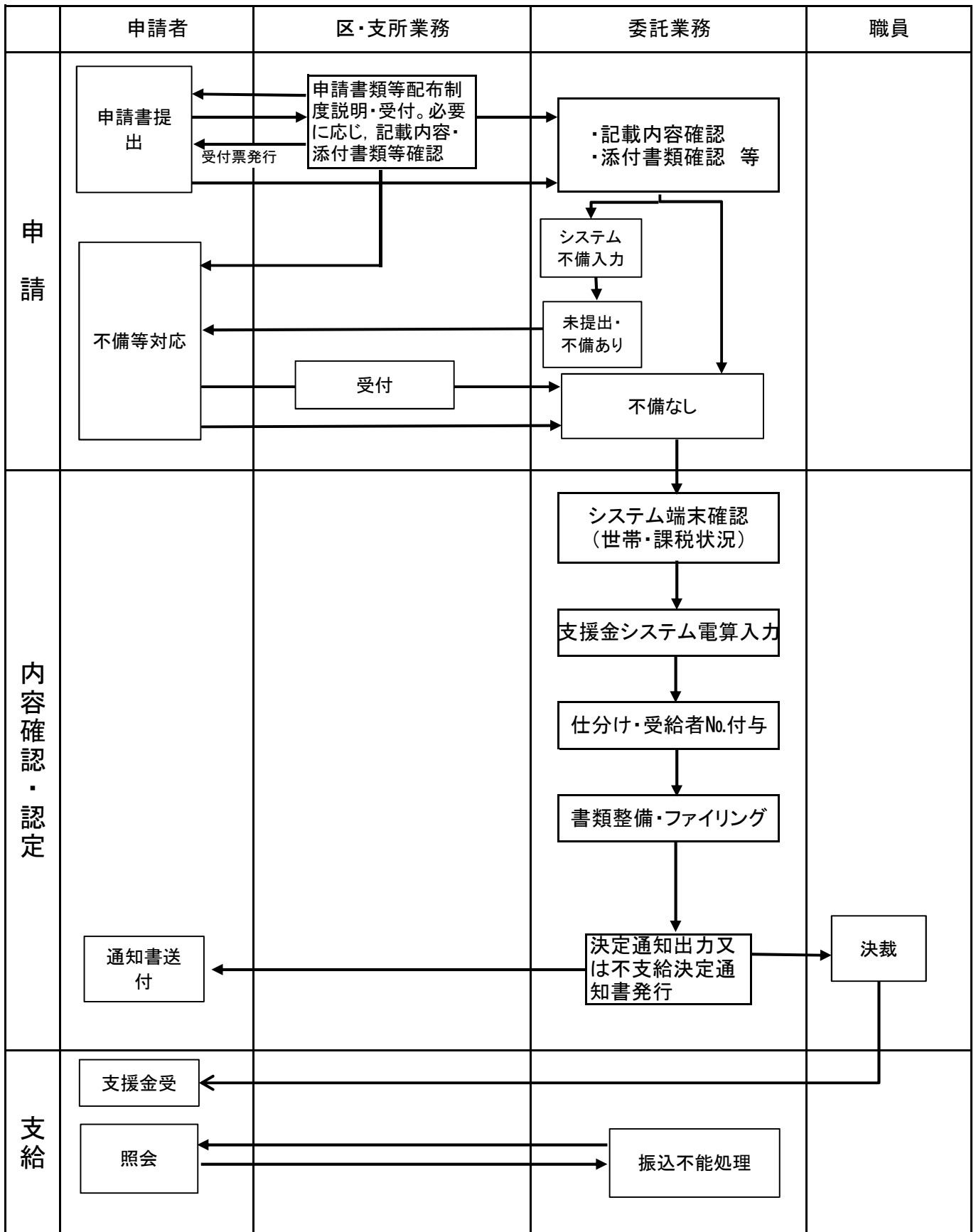
◎子ども医療 事務フロー（過誤調整）



○問合せに係る対応は随時行う。

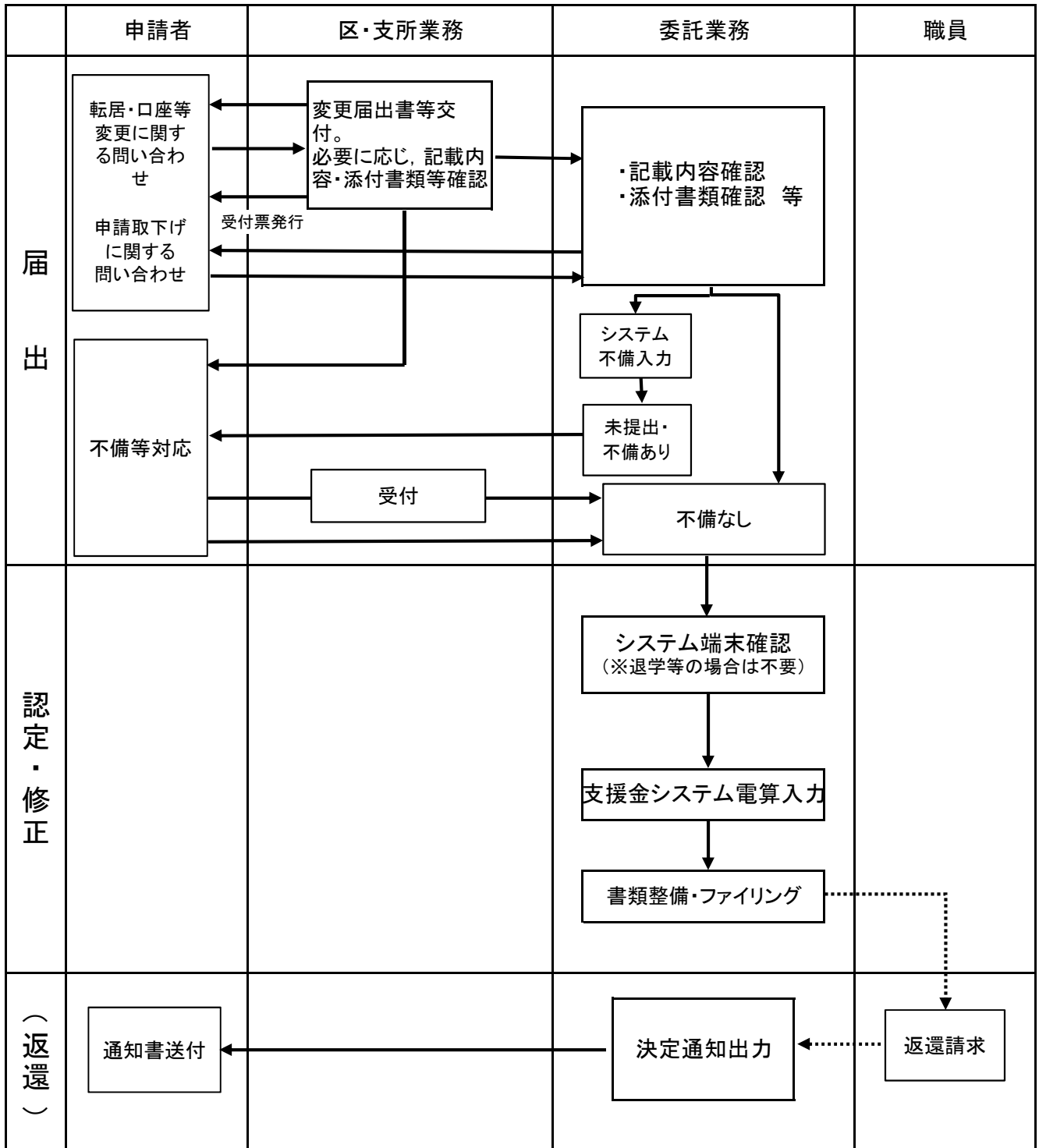
○上記のほか、本人からの承諾等に基づき、他制度との調整が生じる場合がある。

◎高校進学・修学支援金 事務フロー (支給申請)



○問合わせに係る対応は随時行う。

◎高校進学・修学支援金 事務フロー (変更届・申請取下書)



○問合わせに係る対応は随時行う。