

「令和7年度～9年度児童手当、子ども医療、高校進学・修学支援金等業務
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	4
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	10
9	運営業務	11
10	契約期間満了時等の取扱い	29
11	個人情報の保護	29
12	留意事項	30

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。）、京都市高校進学・修学支援金事業（以下「支援金事業」という。）、小児医療給付申請データ入力業務（以下「入力業務」という。）、不妊治療費等助成事業（以下「不妊治療」という。）及び出産・子育て応援事業（以下「応援事業」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。また、委託業務の内容について、本仕様書は、基本的な業務内容の大枠を示すのみであり、詳細な業務内容については別途指示するものとする。

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、支援金事業、入力業務、不妊治療及び応援事業（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、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、「個人情報保護法」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、契約締結日から令和10年3月31日までとする。

(2) 委託期間

委託期間は、令和7年4月1日から令和10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、令和7年6月に庁舎移転に伴う分室の所在地の変更を予定している（移転先：京都府京都市中京区寺町通御池上る上本能寺町488番地）。

なお、帳票類のカット作業はデジタル化戦略推進室（所在地：京都市中京区押小路通河原町西入樫木町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応対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応対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、入力業務、不妊治療及び応援事業の保健医療システム（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分までとする。福祉業務オンラインシステムについては、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、市民応対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することとする。

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。

なお、入力業務については、(4)のシステム入力及び入力結果の点検のみを委託業務の対象とする。

(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らぬよう、常に整理整頓を行う。

なお、申請書等の収受方法は、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 市民がオンライン申請システムによりオンラインで申請する場合
- オ 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
- カ 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つ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、不備箇所の補正等（簡易な不備箇所を補正等する場合は必ず申請者等に確認のうえを行い、補正日及び補正者氏名を記載すること。）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デジタル化戦略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つ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。

(10) 分室の移転作業

分室の移転に伴う物品等搬出準備及び退去に関する作業並びに移転先の物品等再配備に関

する作業を行う。

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

乙は、委託業務の方針等に基づき、令和7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 庁舎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、委託業務の制度主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 甲は、乙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、甲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、乙の責任において、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

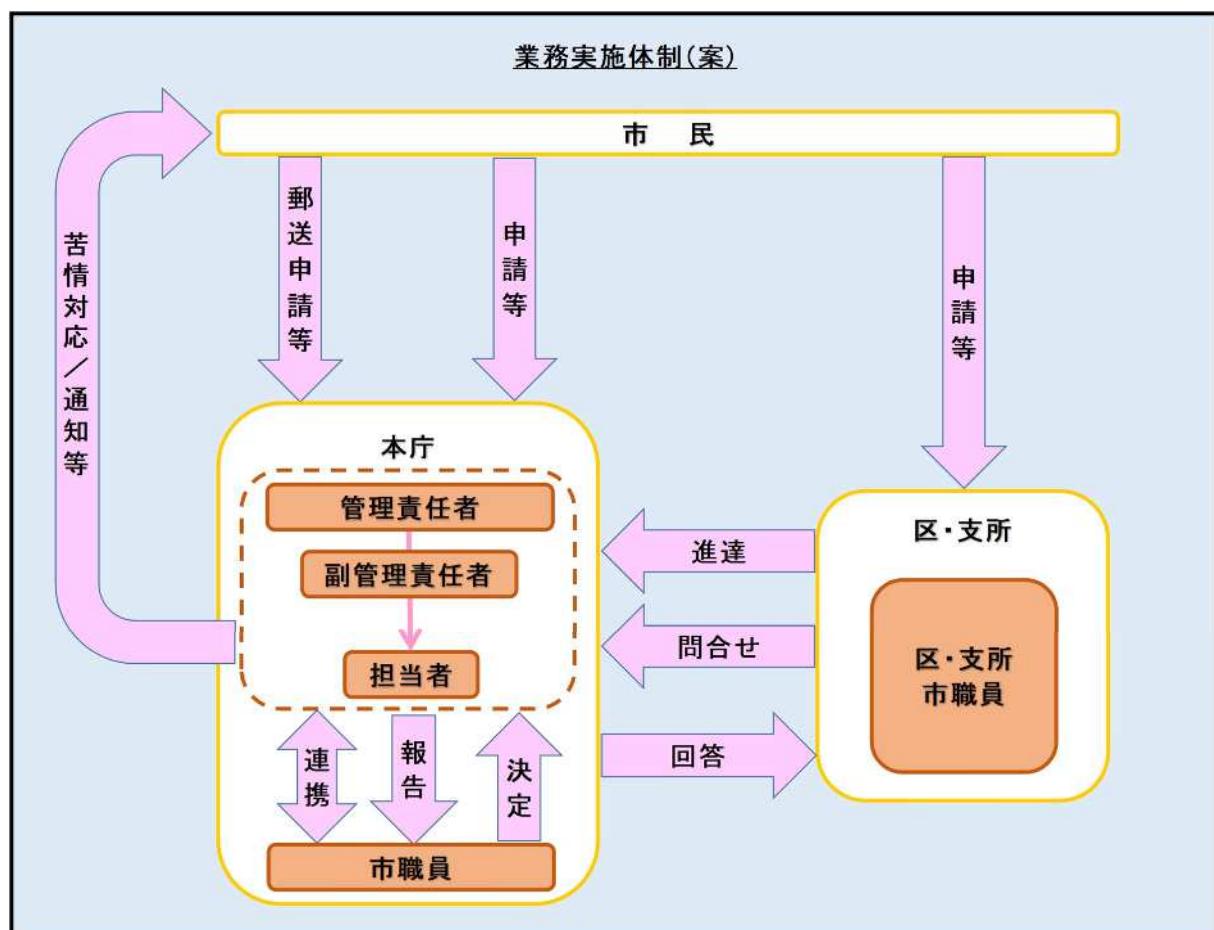
乙は、甲への報告、甲との協議又は甲からの指導や指示等が必要なときは、管理責任者及び副管理責任者をもって対応することとする。

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

（エ）入力業務

（オ）不妊治療

（カ）応援事業

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つたもののほか、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）入力業務

（オ）不妊治療

（カ）応援事業

（キ）研修

（ク）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 処理が完了していない申請書等の受付月ごとの件数、状況、今後の処理計画

カ 処理を開始していない申請書等の受付月ごとの件数、状況、今後の処理計画

キ 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) 入力業務

(オ) 不妊治療

(カ) 応援事業

(キ) 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F A Q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、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当たり、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、必要に応じて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、支援金事業システム及び保健医療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、オンライン申請受付用のパーソナルコンピュータ、通信機器、コピー機その他の別紙資料5に掲げる機器及び什器以外に委託業務の遂行に当たり必要となる機器等は、乙が用意し、その費用を負担する。ただし、個人情報保護に関する甲の規則を遵守すること。

(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(F A X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。それ以外に必要となるコピー用紙代、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。

なお、乙が申請者と郵送でやり取りを行う場合、甲を宛先とする封筒を使用し、その郵送

経費は、甲が負担する。

9 運営業務

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（入力業務、応援事業を除く）

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・支所窓口に提出された申請書等の送付を受ける。

a 区役所・支所は、その窓口に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、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、一部を申請書等と共に乙に送付する。

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があった場合、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ティング及び輸送

- (ア) 乙は、デジタル化戦略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ティングし、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き、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若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か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、認定通知書又は却下通知書の発送作業を行う。なお、原則として、認定通知書又は却下通知書の発送は、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「早期支払い処理依頼票」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、令和6年9月支給分までの請求手続等に対し、所得判定の結果、現在の所得区分が変更になる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、認定通知書又は消滅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 現況届提出不要者の事務処理

- (ア) 乙は、現況届提出不要者について、送付対象外一覧表に基づき現況の確認（所得判定含む。）を行い、端末入力を行う。
- (イ) 乙は、送付対象外者一覧表に基づき、公簿等を確認し、必要に応じて受給者に連絡を取り、状況を確認するなどの対応を行う。また、連絡をとった場合、乙は、その内容を簡潔に端末に入力する。
- (ウ) 乙は、送付対象外者一覧表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、現在の所得区分が変更になると判定された者については、送付対象外者一覧表に基づく端末入力を行い、甲の決定後、認定通知書又は消滅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。

ケ 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。

コ 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。

サ リスト等の処理

- (ア) 月初リスト
 - a 乙は、月初リストのカッティング後、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し、定期的に進捗管理を行う。
 - 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、月初リストのカッティング後、3開庁日以内に行う。
- (イ) 例月リスト

乙は、例月リストのカッティング後、甲より指定のあった帳票を甲に提出する。

シ 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ティング後、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き取りを行う。
- 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ティング後、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、デジタル化戦略推進室で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、封入又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、デジタル化戦略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) 多子加算を受けていて、かつ大学生年代を含む世帯に係る記入依頼文及び確認書

- a 乙は、多子加算を受けていて、かつ大学生年代を含む世帯への確認書記入依頼送付文書のカッティング後、確認書とあわせて封緘する。なお、送付先変更が必要な場合は送付文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、送付不要の送付文書については抜き取りを行う。
- b 乙は、封緘した送付文書を甲に引き渡す。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) 多子加算を受けていて、かつ高校を卒業する18歳を含む世帯に係る記入依頼文及び確認書

- a 乙は、多子加算を受けていて、かつ高校を卒業する18歳を含む世帯への確認書記入依頼送付文書のカッティング後、確認書とあわせて封緘する。なお、送付先変更が必要な場合は送付文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、送付不要の送付文書については抜き取りを行う。
- b 乙は、封緘した送付文書を甲に引き渡す。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。
- c 2月以降に遡及して認定入力をした場合等、デジタル化戦略推進室で送付文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、封緘した送付文書を甲に引き渡す。

(オ) 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、封入又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。

ス 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組戻しするための資料「組戻し処理依頼票」等を作成し、月末に甲に提出する。

- b 乙は、組戻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「手払い処理依頼票」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ので、受給者への支給を戻入するための資料「組戻し処理依頼票」等を作成し、月末に甲に提出する。なお、組戻し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「手払い処理依頼票」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。

セ 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。

ソ 公金受取口座管理

(ア) 記録管理

乙は、申請書等で振込先口座に公金受取口座を希望する受給者について、リストを作成し、甲が定めた期日までに、甲に提出する。

(イ) 確認処理

乙は、甲から提供された変更リスト等を確認し、公金受取口座を希望する受給者の口座情報が正しく変更されているか確認する。なお、原則として、確認作業は、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	児童手当認定請求書
2	児童手当額改定認定請求書
3	児童手当額改定届
4	児童手当受給事由消滅届
5	未支払児童手当等請求書
6	児童手当各種変更届
7	児童手当現況届
8	各種申立書等
9	通帳写し等の添付資料
10	児童手当リーフレット
11	監護相当・生計費の負担についての確認書

(3) 子ども医療

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

(ア) 分室窓口に申請者が来庁し、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、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、直ちに確認し、甲の承認を経たうえで端末入力を行って受給者証を作成し、申請者に受給者証を手渡す。

なお、即時の発行を必要としない場合、乙は、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、確認、端末入力を行って甲に報告し、甲の承認を得たうえで受給者証の発送作業を行う。

(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、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、受給者証交付申請書の確認を行い、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・支所から送付を受けた受給者証交付申請書を確認する。
- d 乙は、確認の結果、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、確認の結果、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に報告し、甲からの承認を受け、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、確認の結果、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、確認の結果、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、送付対象者を甲に報告して承認を受け、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、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、送付対象者を甲に報告して承認を受け、発送作業を行い、甲に引き渡す。具体的には、封入又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き取りを行う。

イ 受給者異動届の処理

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、このための受給者異動届（以下「異動届」という。）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) 分室窓口に受給者が来庁し、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に報告し、甲の承認を得たうえで発送作業を行う。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し、甲の承認を得るものとする。
- 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、甲に報告し、甲の承認を得て、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、異動届の確認を行い、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・支所からの進達を受けた異動届を確認する。
- d 乙は、確認の結果、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、甲に報告して甲の承認を得たうえで発送作業を行う。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し、甲の承認を得るものとする。

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、確認の結果、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、甲に報告して甲の承認を得たうえで発送作業を行う。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し、甲の承認を得るものとする。

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、来所さ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各課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 1,500 円（令和元年 8 月受診分までは 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、確認の結果、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、毎月中旬に甲に提出する。
- (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、個人情報の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こと。
- (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、甲から提供される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（以下「電話等」という。）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ない場合は、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つた場合は、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F Dを作成する。

(ク) 乙は、過誤調整依頼F D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経由して甲に提出されるレセプト返戻願い（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、抜き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及び医療費の支給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ほか、申請等の取下げ願いの提出を案内する。

(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、異動届の提出勧奨文書、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応対を行い、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、修正入力をを行う。

(カ) 申請書等の流れ、受給者数、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	3歳以上外来用子ども医療費支給申請書
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、入力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、直ちに電話等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

(5) 入力業務

ア 申請データのシステム入力

- (ア) 乙は、別紙資料3-4に記載の年間事務処理予定に基づき甲から申請書類を受け取り、申請書類に記載されている申請日、氏名、生年月日等の内容をシステムに入力する。入力は甲が用意する入力マニュアルに沿って実施することとし、入力方法が不明な場合は速やかに甲に確認を行う。

(イ) 乙は、原則として申請書類の引渡しから 2 開庁日以内に入力を行い、その旨を甲に報告するものとする。ただし、甲乙協議のうえ、完了日を別に定めた場合は、この限りでない。甲は乙からの報告を受け、入力内容点検用のチェックリストを作成し、乙に渡す。乙は受け取ったチェックリストを用いて入力内容の点検を行う。入力内容の修正が必要な場合は適宜修正し、その内容をチェックリストに記入する。点検が完了した際はその旨を甲に報告し、申請書類及びチェックリストを甲に返却する。

イ その他

入力に当たっては、保健医療システムを使用する。

(6) 不妊治療

令和 7 年 3 月 31 日までは、紙による申請書のみの受付を行うが、委託期間の開始時から原則、オンライン申請により受け付けることとし、運用を変更する予定である（オンライン申請を利用できない事情がある場合に限り、紙申請を受け付ける。）

そのため、運用開始後は紙とオンライン双方の申請受付が一定期間混在すると想定される。本項では、オンライン申請の業務詳細について記載し、紙申請の詳細業務は 9(1)共通業務及び別紙資料 6-5-3 のとおりとする。

なお、申請内容に不備がない場合、申請受付日から 1 か月以内に審査済みデータを納品できるよう業務を進めること。納品日及び支払日については、各月 2 回設けることを想定している。

ア オンライン申請システムでの申請受付ほか（紙申請の詳細業務は別紙資料 6-5-3 のとおり）

(ア) 申請者は、オンライン申請システムでの申請後、登録したメールアドレス宛に自動送信メール（申請受付）が送信され、当該メールに記載の URL から、当該申請の処理状況を「ステータス（未処理（申請完了時に通知）、受付中、差し戻し、取下げ、完了）」で確認することができるため、乙は、処理状況に応じて、ステータスを変更する必要がある。

(イ) 乙は、オンライン申請システムで、申請のステータスを「未処理」から「処理中」に変更する。「処理中」に変更すると、申請者は取下げができなくなる。

(ウ) 乙は、申請内容について、入力漏れ等の不備の有無を確認し、不備がある場合は、電話等で申請者に確認のうえ、職権補正（申請者確認済み訂正）する。この際、申請者に通知が届き、補正内容が共有されるため、簡易な補正であっても、必ず事前に申請者に對して補正内容を確認する。

イ 審査

(ア) 乙は、「処理中」のデータを受付日でフィルタをかけたうえで、オンライン申請システムから医療機関等証明書等を出力する。

(イ) 乙は、申請書の内容及び医療機関等証明書等をもとに、支給要件を満たしているかの確認及び支給金額を算出する。

(ウ) 乙は、確認の結果、申請書の内容及び医療機関等証明書等の内容に不備又は疑義があるもの、添付資料に不足がある場合は、必要に応じて申請者、他自治体及び医療機関等に電話等で確認を行い、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。この際、保健医療システムのメモ欄に、詳細な対応状況等（申請者や他自治体等とのやり取り内容等）を入力し記録する。

(エ) 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ートを使用する。

(オ) 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。

- (カ) 乙は、申請者に対する支給金額等を保健医療システムに入力する。
 - (キ) 乙は、保健医療システムから出力した入力内容の一覧表をもとに、支給金額等の再確認を行い、必要に応じて修正入力を行う。
 - (ク) 乙は、審査の結果、不承認となる場合、申請者に電話等で、審査結果及び不承認事由の説明を行い、不承認決定通知書が届くことを事前に伝える。
- ウ 審査済みデータの納品
- (ア) 乙は、審査を終えた申請について、保健医療システムから CSV データを出力し、納品前の最終確認を行う。
 - (イ) 乙は、甲が指定する期日までに、全体件数及びその内訳（申請方法及び交付・不承認ごと）を記載したものをかがみ文とし、保健医療システムから出力した審査済みの CSV データと共に甲に納品する。
 - (ウ) 甲は、乙が審査した内容に基づき、交付又は不承認の決定を行い、支払データを作成する。
 - (エ) 乙は、原則として 5 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申請書をその月の 20 日までに、また、20 日までに受け付けた申請書を翌月の 5 日までに上記の（ア）から（ウ）の処理を行い、これを完了する。ただし、甲乙協議のうえ、完了日を別に定めた場合は、この限りでない。
 - (オ) 乙は、支給金額等の再確認後、決定通知書の発送作業を行う。なお、遅くとも支給日（原則として毎月 5 日、20 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。ただし、甲乙協議のうえ、引渡日を別に定めた場合は、この限りでない。
 - (カ) 乙は、ステータスを一斉に「処理中」から「完了」に変更する。この際、申請者に自動送信メールが送付されるが、乙は、ステータスの変更に際し、予め定めた自動送信メールの文言を交付・不承認ごとに、都度、変更のうえ送付する。自動送信メールは、誤送付や文言誤りがないよう、送付前に複数名で確認のうえ、管理責任者が最終確認する。
 - (キ) 乙は、甲から提供される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申請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、原則として甲が指定する日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。

【不妊治療での受付書類一覧】

様式番号	様 式 名
1	不妊治療費等（一般不妊治療・不育症治療等）助成金交付申請書
2	一般不妊治療等医療機関等証明書
3	不育症検査費用助成事業申請書
4	不育症検査費用助成検査受検証明書

(7) 応援事業

本事業については、令和 7 年度より法制化が検討されており、運営業務の内容が変更となる可能性がある。

ア オンライン申請システムでの申請受付ほか（紙申請の詳細業務は別紙資料 6-6-3 の

とおり)

- (ア) 申請者は、オンライン申請システムでの申請後、登録したメールアドレス宛に自動送信メール（申請受付）が送信され、当該メールに記載の URL から、当該申請の処理状況を「ステータス（未処理（申請完了時に通知）、受付中、差し戻し、取下げ、完了）」で確認することができるため、乙は、処理状況に応じて、ステータスを変更する必要がある。
- (イ) 乙は、オンライン申請システムで、申請のステータスを「未処理」から「処理中」に変更する。「処理中」に変更すると、申請者は取下げができなくなる。
- (ウ) 乙は、申請内容について、入力漏れ等の不備の有無を確認し、不備がある場合は、電話又は文書（以下「電話等」という。）で申請者に確認のうえ、職権補正（申請者確認済み訂正）する。この際、申請者に通知が届き、補正内容が共有されるため、簡易な補正であっても、必ず事前に申請者に対して補正内容を確認する。
- (エ) 乙は、「処理中」のデータを受付日でフィルタをかけたうえで、オンライン申請システムから CSV データで出力する。

(オ) 乙は、保健医療システムに取り込むために、必要に応じて当該 CSV データを加工する。

イ 保健医療システムへの申請データ取込み、取込エラー対応

- (ア) 乙は、前項で作成した CSV データを保健医療システムに取り込む。取込キーは、出産応援ギフトは「申請者のカナ氏名＋生年月日」、子育て応援ギフトは「申請者のカナ氏名＋生年月日、児童のカナ氏名＋生年月日」とする。

- (イ) 申請者の誤入力等により、保健医療システムの取込キーと一致しない場合等は、取込エラーとなるため、乙は、エラー事由を確認のうえ再取込を行う。

紙申請では、保健医療システムに申請内容を手入力していたが、オンライン申請では、申請者自身が入力した申請内容が、保健医療システムに直接取り込まれる。

ウ 審査、不備確認

- (ア) 乙は、支給要件を満たしているかの審査を行う。審査に当たっては、その要件が多岐にわたることから、委託業務に関する知識を確実に取得し、正確かつ迅速に審査する。

- (イ) 乙は、支給要件を満たしているかについて疑義がある場合は、申請者や他自治体に電話等で確認を行う。この際、保健医療システムのメモ欄に、詳細な対応状況等（申請者や他自治体とのやり取り内容等）を入力し、支給又は不支給の判断に至った過程を記録する。

- (ウ) 乙は、審査の結果、不支給となる場合、申請者に電話等で、審査結果及び不支給事由の説明を行い、不支給決定のお知らせメールが届くことを事前に伝える。

エ 審査済みデータの納品

- (ア) 乙は、審査を終えた申請について、保健医療システムから CSV データを出力し、納品前の最終確認を行う。

- (イ) 乙は、甲が指定する期日までに、全体件数及びその内訳（申請方法、ギフト種別及び支給・不支給ごと）を記載したものをかがみ文とし、保健医療システムから出力した審査済みの CSV データとともに甲に納品する。

- (ウ) 甲は、乙が審査した内容に基づき、支給又は不支給の決定を行い、支払データを作成する。

オ 支給（不支給）決定のお知らせメール発送

- (ア) 乙は、ギフト種別及び支給・不支給ごとに対象者一覧 CSV データを作成する。

- (イ) 乙は、当該 CSV データをオンライン申請システムに取り込み、ステータスを一斉に「処理中」から「完了」に変更する。この際、申請者に自動送信メールが送付されるが、

乙は、ステータスの変更に際し、予め定めた自動送信メールの文言をギフト種別及び支給・不支給ごとに、都度、変更のうえ送付する。自動送信メールは、誤送付や文言誤りがないよう、送付前に複数名で確認のうえ、管理責任者が最終確認する。

カ 振込不能対応

(ア) 振込前の戻入処理について、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、直ちに受給者への支給を組戻しするための資料「組戻し処理依頼票」等を作成し、速やかに甲に提出する。

(イ) 振込不能処理

- a 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、直ちに電話等により正しい口座情報等の確認を行い、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、速やかに甲に提出する。
- b 振込不能から7開庁日を経過しても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「組戻し処理依頼票」等を作成し、速やかに甲に提出する。

キ 返還金処理

(ア) 返還通知

- a 乙は、申請者へ支払うべきでなかった支給等を把握した場合、甲が返還請求通知書等を作成するための連絡票を作成し、甲に提出する。
- b 乙は、受給者に電話等により返還請求についての説明を行う。
- c 乙は、甲から返還請求通知書等の提供を受けた後、3開庁日以内に発送作業を行う。

(イ) 督促等について、乙は、返納通知書に記載の納入期限日以降、引き続き未納が続く者には、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、甲からの提供を受けた後、3開庁日以内に行う。

ク 問合せ等対応

(ア) 乙は、制度の概要や申請等の手続、申請書の受付、支給状況など、委託業務に係る市民からの問合せ対応を行う。また、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。

(イ) 乙は、正確かつ丁寧な市民対応を心掛け、不確実な内容で回答しないよう、保留時間が一定程度を超える場合は折り返しの電話対応とする。また、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。

(ウ) 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。

(エ) 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。

ケ その他

(ア) 乙は、他自治体からの申請状況等に関する問い合わせに対応するとともに、申請者等の状況に応じて、他自治体での面談実施や給付の有無について確認を行う。

(イ) 乙は、権力行使等に係る判断や、個別具体的な相談への回答など、特に報告が必要と判断するものは、直ちに甲に報告し、対応を協議する。

(ウ) 乙は、紙申請のうち、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。

(エ) 申請書等は、き損、紛失及び処理漏れが起こらぬよう、常に整理整頓を行う。とりわけ、個人情報を含む文書（廃棄文書を含む。）については、適切かつ厳重に管理すること。

(才) 乙は、甲が作成する委託業務に係る申請書等の書類の在庫を管理し、在庫がなくなると見込まれる1か月以上前に甲に報告することとする。

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若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、保護できなかつ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、盗難等があつてはならない。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出しあは禁止する。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つ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。

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。

なお、甲は、事故等の発生を認知した場合、その重要度や影響範囲等を勘案し、必要に応じて公表する。

(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、甲に事前に報告のうえ、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鞄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ち出していないか、鞄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鞄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つ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

委託業務の遂行に当たり、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** 受注者（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っては、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、個人情報の保護に関する法律及び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、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、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、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。

5 乙は、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關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を記録した証明書等により甲に報告すること。なお、甲から当該証明書等の提出期限の指定及び処理の証拠写真の提出を求められた場合には、これらに応じること。

（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。

（事故の発生の通知）

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、乙を検査に立ち会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つたときは、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。

(契約不適合責任)

第18条 甲は、引渡しを受けた契約目的物が種類、品質又は数量に関して契約の目的に適合しないものであるとき（その引渡しを要しない場合にあっては、委託業務が終了した時に当該業務の目的物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないとき）は、乙に対してその不適合（以下本条において「契約不適合」という。）の修正等の履行の追完（以下本条において「追完」という。）を請求することができ、乙は、当該追完を行うものとする。ただし、甲に不相当な負担を課するものではないときは、乙は甲が請求した方法と異なる方法による追完を行うことができる。

- 2 甲は、契約不適合により損害を被った場合、乙に対して損害賠償を請求することができる。
- 3 甲は、契約不適合について、追完の請求にもかかわらず相当期間内に追完がなされない場合又は追完の見込みがない場合で、契約不適合により契約の目的を達することができないときは、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の全部又は一部を解除することができる。
- 4 乙が本条に定める責任その他の契約不適合責任を負うのは、第15条第4項の規定による引渡しを受けた日から2年以内に甲から契約不適合を通知された場合に限るものとする。ただし、第15条第4項の規定による引渡しを受けた時点において乙が契約不適合を知り若しくは重過失により知らなかった場合、又は契約不適合が乙の故意若しくは重過失に起因する場合にはこの限りでない。
- 5 第1項から第3項までの規定は、契約不適合が甲の提供した資料等又は甲の与えた指示によって生じたときは適用しない。ただし、乙がその資料等又は指示が不適当であることを知りながら告げなかつたときは、この限りでない。

(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。

個人情報取扱事務の委託契約に係る共通仕様書

(個人情報の取扱いに関する安全管理措置状況申出書の提出)

第1条 受注者（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っては、当該連合体の全ての構成員をいう。以下「受注者」という。）は、委託業務を開始する前に、京都市（以下「発注者」という。）が定める「個人情報の取扱いに関する安全管理措置状況申出書」を提出し、発注者による個人情報の取扱いに関する安全管理措置状況の確認を受けなければならない。

(秘密の保持)

第2条 受注者は、委託業務の処理をするうえで知り得た個人情報及び秘密をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。また、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、同様とする。

(個人情報総括管理者)

第3条 受注者は、個人情報の漏えい、滅失、毀損等（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じるとともに、個人情報を適正に管理するために、個人情報総括管理者及び個人情報管理責任者を置かなければならない。

(従業者の監督)

第4条 受注者は、従業者に個人情報を取り扱わせるに当たっては、従業者に対し、委託業務の処理をするうえで知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう必要かつ適切な監督を行わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(個人情報の適正な管理)

第5条 受注者は、委託業務に係る個人情報の漏えい等の防止その他個人情報の適正な管理のため、次の各号に掲げる措置のほか必要な措置を講じなければならない。

- (1) 個人情報を取り扱う委託業務を行う区域を設定し、その区域内に限って個人情報を取り扱うこと。
- (2) 個人情報を取り扱う機器、個人情報が記録された電子媒体、個人情報が記載された書類等に関し、金庫、施錠が可能な保管庫、セキュリティワイヤー等での施錠又は入退室管理の可能な保管室等による保管すること。
- (3) 個人情報が記録された電子媒体、個人情報が記載された書類等を外部に運搬するとき、電子データに対し暗号化処理を施した上で記録する等、適切な安全管理措置を講じること。
- (4) 個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、その他この契約による事務の適切な実施に必要な教育及び研修を、委託業務の従事者全員に対して実施すること。
- (5) 個人情報を取り扱う作業を行う電子計算機に、セキュリティ対策のソフトウェアを導入し、そのソフトウェアを常に最新の状態に保つこと。

(再委託の制限)

第6条 受注者は、委託業務の履行を第三者に再委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により発注者の承諾を得た場合は、この限りでない。

- 2 受注者は、発注者の承諾を得て委託業務を再委託し、又は請け負わせたときは、その者の商号又は名称その他必要な事項を発注者に通知しなければならない。
- 3 第1項の場合、受注者は、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、受注者と再委託の相手方との契約内容にかかわらず、発注者に対して再委託の相手方による個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。

(個人情報の目的外利用の禁止)

第7条 受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を委託業務における利用の目的を超えて利用してはならない。

(個人情報の第三者提供の禁止)

第8条 受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を第三者に提供してはならない。ただし、第6条第1項のただし書に基づき、委託業務の履行を第三者に再委託し、又は請け負わせるときは、この限りでない。

(個人情報の不正な複製等の禁止)

第9条 受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を当該処理の用以外の用に供する目的で複写又は複製をしてはならない。

(遵守状況の報告)

第10条 発注者は、必要があると認めるときは、この契約が求める個人情報の取扱いに係る遵守状況の報告を受注者に求めること及び当該取扱いについて受注者に適切な措置をとるよう指示することができる。

- 2 受注者は、前項の報告の求め又は指示があった場合は、速やかに応じなければならない。

(立入調査等)

第11条 発注者は、受注者及び再委託先が委託業務を行うに当たり取り扱っている個人情報の状況について、随時、受注者（委託業務の一部を再委託している場合は、当該再委託先を含む。以下この条において同じ。）の事業所に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を検査し、又は説明若しくは資料の提出を求めることができる。

- 2 発注者は、この共通仕様書に係る受注者の個人情報の取扱いが不適当と認めるときは、必要な指示を行うものとする。
- 3 受注者は、前2項の検査等を拒むことができないものとする。

(提供した資料の返還)

第12条 受注者は、委託業務を処理するために委託者から貸与され、又は受注者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、委託業務の遂行上使用しないこととなったとき又はこの契約が終了したとき若しくは解除されたときは、発注者の指示に従い、直ちに委託者に返還し、若しくは引き渡し、若しくは消去し、又はその他の方法により処理するものとする。

(事故の発生の報告義務)

第13条 受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報の漏えい等の事故が発生したときは、直ちに発注者に報告し、発注者の指示に従わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(契約の解除及び損害の賠償)

第14条 発注者は、次のいずれかに該当するときは、この契約を解除し、又は受注者に対して損害賠償の請求をすることができる。

- (1) 委託業務を処理するために受注者が取り扱う個人情報について、受注者の責に帰すべき事由による個人情報の漏えい等があったとき。
 - (2) 前号に掲げる場合のほか、この共通仕様書に違反し、委託業務の目的を達成することができないと認められるとき。
- 2 前項第1号の個人情報の漏えい等に伴う損害賠償その他の一切の責任は、個人情報の漏えい等が、受注者が再委託等をし、当該再委託等先において発生した場合であっても、受注者が負うものとする。

個人情報の取扱いに係る安全管理措置状況申出書

(提出日) 年 月 日
(申出者)

個人情報保護法に基づく安全管理措置について、下記のとおり申し出ます。

記

《個人情報の取扱い状況及び確認事項》

- 1 個人情報の取扱いに関する基本方針、規程及び取扱手順の策定** 必須
- 貴社の策定した個人情報の取扱いに関する基本方針、規程及び取扱手順等を御記入ください。併せて、当該規程を御提出ください。
-
-
-

2 組織的安全管理措置

- (1) 個人情報の取扱いに関する総括管理者及び管理責任者の設置** 必須
- 個人情報の取扱いに関する総括管理者及び管理責任者を記載した書類を御提出ください。上記1により提出した基本方針等に記載がある場合は提出不要です。なお、付箋等で該当箇所を御教示願います。

(2) 事件・事故における報告連絡体制 必須

事件・事故における貴社の報告連絡体制が以下の項目の内容に合致しているか、□のチェックで示してください。

- 漏えい等事案の発生時に備え、従業員から責任ある立場の者に対する報告連絡体制等を決め、従業員に周知している。

3 人的安全管理措置 必須

貴社の従業員教育が以下の項目の内容に合致しているか、□のチェックで示してください。

- 個人情報の適正な取扱いに関し、朝礼の際に定期的な注意喚起を行う、定期的な研修を行うといった、従業員への啓発を実施している。

4 物理的セキュリティ措置

(1) 管理区域の設定及びセキュリティ措置の実施

必須

設定している管理区域について御記入ください。□欄は管理区域に当該装置を設置している場合、☑のチェックで示してください。

【管理区域の例】

- ・サーバ等の重要な情報システムを管理する区域
- ・個人情報を保管する区域
- ・その他個人情報を取り扱う事務を実施する区域

・管理区域の名称(1)

管理区域に設置している装置

- 施錠装置 警報装置 監視装置 その他 ()

持込可能な電子媒体及び機器

・管理区域の名称(2)

管理区域に設置している装置

- 施錠装置 警報装置 監視装置 その他 ()

持込可能な電子媒体及び機器

・管理区域の名称(3)

管理区域に設置している装置

- 施錠装置 警報装置 監視装置 その他 ()

持込可能な電子媒体及び機器

(2) 機器の盗難を防止するための措置の実施

必須

貴社の措置が以下の項目の内容に合致しているか、☑のチェックで示してください。

- 個人情報を取り扱う機器、個人情報が記録された電子媒体又は個人情報が記載された書類等を、施錠できるキャビネット・書庫等に保管している。
- 個人情報を取り扱う機器及び個人情報が記録された電子媒体にパスワードを設定している。

(3) **搬送時の漏えい等を防止するための措置の実施** 必須

貴社の措置が以下の項目の内容に合致しているか、☑のチェックで示してください。

- 個人情報を搬送する場合は、管理責任者が個人情報の所在、搬送方法を把握している。
- 個人情報が記録された電子媒体を持ち運ぶ場合、盗難、置き忘れ等に対応する措置として、暗号化又はパスワードを設定している。
- 個人情報が記録された書類等を持ち運ぶ場合、盗難、置き忘れ等に対応する措置として、施錠した鞄に入れている。

(4) **個人情報を破棄するための措置の実施** 必須

貴社の措置が以下の項目の内容に合致しているか、☑のチェックで示してください。

- 個人情報を破棄する場合は、個人情報が記録された電子媒体の物理的破壊、個人情報が記録された書類の裁断等、復元不可能な方法で破棄している。
- 個人情報の破棄に当たっては、管理責任者が破棄の対象となる個人情報、破棄の方法を事前に確認し、事後に復元不可能な方法で破棄されたことを確認している。

5 **技術的安全管理措置** 必須

パソコン等の機器を使用して個人情報を取り扱う際に、貴社のセキュリティが各項目の内容に合致しているか、☑のチェックで示してください。

- 個人情報を取り扱うことのできる機器及び当該機器を取り扱う従業員を明確化している。
- 個人情報を取り扱う情報システムを使用する従業員が正当なアクセス権を有する者であることを、識別したうえで、ユーザー アカウントの認証している。
- 情報システム及び機器にセキュリティ対策ソフトウェアを導入する等、外部からの不正アクセスを防止する措置を講じている。
- メール等により個人情報を含むファイルを送信する場合、当該ファイルにパスワードを設定している。

6 外的環境の把握

(1) 外国で設置されているサーバ等の利用 必須

外国に設置されているサーバの利用や外国のクラウドサービスの利用を行っているか、☑のチェックで示してください。

外国で設置されているサーバ等の利用を行っていない。

外国で設置されているサーバ等の利用を行っている。

(行っている場合) 貴社の当該国についての法令理解が以下の内容に合致しているか、☑のチェックで示してください。

当該国の個人情報保護に関する制度等を把握した上で、個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じている。

当該国名 (複数ある場合はすべて) _____

(2) 外国での個人情報の取扱い 必須

外国での個人情報の取扱い (個人情報の入力、編集、分析、出力等の処理) を行っているか、☑のチェックで示してください。

外国での個人情報の取扱いを行っていない。

外国での個人情報の取扱いを行っている。

(行っている場合) 当該国について、個人の権利利益を保護する上で我が国と同等の水準にあると認められる個人情報の保護に関する制度を有している外国として個人情報保護委員会が定めるものであるか、☑のチェックで示してください。

個人情報保護委員会が定めるものである。

個人情報保護委員会が定めるものではない。

(行っている場合) 貴社の当該国についての法令理解が以下の内容に合致しているか、☑のチェックで示してください。

当該国の個人情報保護に関する制度等を把握した上で、個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じている。

当該国名 (複数ある場合はすべて) _____

7 委託先の監督 必須

個人情報を取り扱う事務の一部について、貴社から更に委託（再委託）を行う場合、貴社の監督が以下の項目の内容に合致しているか、□のチェックで示してください。

委託先に対し、以下の例示のような形で、必要かつ適切な監督を行っている。

（例示）

- ・ この申出書で定めている措置と同水準の措置が、委託先において確実に実施されるか確認している。
- ・ 委託契約書に、個人情報を安全に管理するために必要な対応として両社同意した内容及び委託先での取り扱い状況を委託元が把握できる規定がある。
- ・ 定期的に監査を行う等により、委託契約書に盛り込んだ内容が適切に実施されているかを調査し、必要に応じ委託内容を見直している。

8 セキュリティ関連の認証 任意

情報セキュリティマネジメントシステム（以下「ISMS」という。）、プライバシーマーク等の認証等、貴社が取得しているセキュリティ関連の認証について御記入ください。また、認証を受けたことが分かる書類の写しを御提出願います。

取得しているセキュリティ関連の認証（ISMS・プライバシーマーク等）

名称
認証年月日 最終更新年月日

名称
認証年月日 最終更新年月日

名称
認証年月日 最終更新年月日

児童手当 月別 受付件数

	認定請求			額改定請求		
	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
4月	798	700	743	335	304	240
5月	561	572	627	336	357	307
6月	573	570	606	331	306	269
7月	600	633	670	366	310	294
8月	689	769	657	351	354	301
9月	696	657	560	373	315	283
10月	578	676	582	285	299	324
11月	586	545	520	314	314	266
12月	560	538	537	291	265	237
1月	577	560	534	293	300	252
2月	460	494	451	248	259	223
3月	863	845	736	359	264	267
合計	7,541	7,559	7,223	3,882	3,647	3,263

※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		
	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
4月	357	333	328	738	585	569
5月	225	239	200	535	537	504
6月	278	210	200	462	474	463
7月	245	284	261	445	426	485
8月	267	290	259	492	503	483
9月	276	240	233	560	457	505
10月	236	206	219	516	539	509
11月	198	215	177	505	497	526
12月	267	247	221	627	563	565
1月	229	199	189	479	399	460
2月	247	199	189	475	457	426
3月	737	571	493	713	694	583
合計	3,562	3,233	2,969	6,547	6,131	6,078

※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)		
	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
4月	0	0	0	470	488	514
5月	0	0	0	385	381	496
6月	78,145	2,269	2,075	303	292	339
7月	6,201	307	254	206	351	459
8月	2,349	153	96	404	653	450
9月	289	72	51	420	404	416
10月	333	7	0	438	455	375
11月	0	0	0	326	587	319
12月	0	0	0	336	374	307
1月	0	0	0	343	330	403
2月	0	0	0	293	360	328
3月	0	0	0	378	347	451
合計	87,317	2,808	2,476	4,302	5,022	4,857

児童手当 月別 処理件数

	不備書類(現況届)		
	令和3年度	令和4年度	令和5年度
4月	0	0	0
5月	0	0	0
6月	2,552	1,255	8,380
7月	4,495	6,392	12,687
8月	927	1,245	0
9月	21	288	0
10月	0	0	0
11月	0	0	0
12月	0	0	0
1月	0	0	0
2月	0	0	0
3月	0	0	0
合計	7,995	9,180	21,067

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		
	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
4月	1,295	1,199	1,227	7,151	7,194	8,916
5月	975	1,007	881	6,364	6,766	8,546
6月	995	1,066	958	7,714	6,787	8,213
7月	995	987	1,067	4,922	5,222	6,879
8月	1,166	1,211	1,187	5,603	5,870	7,799
9月	1,031	1,013	1,061	6,284	7,581	12,300
10月	1,035	1,030	1,072	6,202	6,462	8,338
11月	1,038	1,046	1,014	6,280	6,698	5,639
12月	906	1,001	1,008	6,459	7,430	6,348
1月	973	1,027	947	10,673	12,184	8,545
2月	901	926	835	7,738	10,384	6,854
3月	1,437	1,579	1,351	8,652	11,215	5,893
合計	12,747	13,092	12,608	84,042	93,793	94,270

※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		
	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
4月	1,776	1,745	1,558	291	244	291
5月	1,215	1,290	1,334	228	241	261
6月	1,407	1,080	1,251	208	238	209
7月	1,162	1,236	1,220	191	199	217
8月	1,285	1,505	1,314	218	206	275
9月	1,286	1,209	1,230	229	216	274
10月	1,172	1,255	1,170	219	212	265
11月	1,183	1,176	1,244	210	239	244
12月	1,315	1,280	1,269	234	195	235
1月	1,217	1,050	1,096	275	210	291
2月	1,120	1,158	1,079	183	243	263
3月	2,427	2,371	1,931	265	284	258
合計	16,565	16,355	15,696	2,751	2,727	3,083

※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		
	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
4月	278	270	292	408	321	364
5月	112	142	138	132	199	153
6月	110	121	107	33	49	32
7月	7	15	20	0	5	8
8月	0	0	0	0	0	0
9月	0	0	1	0	1	3
10月	692	583	513	108	87	84
11月	696	573	536	224	212	147
12月	241	214	226	113	82	79
1月	197	148	139	60	56	10
2月	358	413	401	66	95	65
3月	394	392	392	69	95	112
合計	3,085	2,871	2,765	1,213	1,202	1,057

※入学支度金及び学用品購入等助成金の合計件数

小児医療給付 月別入力件数

	小児医療給付		
	令和3年度	令和4年度	令和5年度
4月	96	108	135
5月	72	72	77
6月	83	62	83
7月	76	65	45
8月	103	71	73
9月	82	48	66
10月	66	61	52
11月	49	63	54
12月	65	64	109
1月	471	389	393
2月	529	570	379
3月	149	153	292
合計	1,841	1,726	1,758

不妊治療費等助成 審査件数

	令和5年度		
	一般不妊	不育症治療	不育症検査
4月	141	7	0
5月	156	3	0
6月	171	4	0
7月	190	5	0
8月	168	4	0
9月	147	5	0
10月	206	3	0
11月	157	5	0
12月	192	2	0
1月	167	2	0
2月	217	5	0
3月	362	14	0
合計	2,274	59	0

出産・子育て応援事業 申請受付件数

	令和5年度 経過措置(出産・子育て応援ギフト)			
	郵送	進達	窓口	合計
4月	1,394	26	3	1,423
5月	362	15	2	379
6月	168	7	3	178
7月	183	7	2	192
8月	160	5	1	166
9月	25	5	0	30
10月	0	0	0	0
11月	0	0	0	0
12月	0	0	0	0
1月	0	0	0	0
2月	1	0	0	1
3月	0	0	0	0
合計	2,293	65	11	2,369

	令和5年度 出産応援ギフト			
	郵送	進達	窓口	合計
4月	198	538	0	736
5月	430	722	4	1,156
6月	603	603	6	1,212
7月	591	738	2	1,331
8月	553	629	3	1,185
9月	572	666	7	1,245
10月	558	836	4	1,398
11月	397	568	7	972
12月	234	600	2	836
1月	173	634	0	807
2月	103	471	0	574
3月	127	506	1	634
合計	4,539	7,511	36	12,086

	令和5年度 子育て応援ギフト			
	郵送	進達	窓口	合計
4月	97	36	0	133
5月	305	143	1	449
6月	430	159	4	593
7月	437	231	3	671
8月	422	191	3	616
9月	481	245	5	731
10月	481	273	4	758
11月	400	203	4	607
12月	420	272	3	695
1月	364	234	1	599
2月	343	213	2	558
3月	334	236	3	573
合計	4,514	2,436	33	6,983

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	4,237	1,332	1,022	131	112	6,834	1,787	2,954	4,724	1,951	11,416
上京	2,579	824	727	83	68	4,281	1,023	1,767	2,939	1,247	6,976
左京	5,652	1,823	1,873	243	193	9,784	2,696	4,297	6,899	2,794	16,686
中京	3,847	1,176	1,483	185	119	6,810	1,854	2,991	4,449	1,745	11,039
東山	959	498	157	21	41	1,676	408	676	1,019	404	2,507
山科	5,575	1,933	590	55	151	8,304	2,212	3,150	4,986	2,134	12,482
下京	3,015	841	713	65	81	4,715	1,376	2,107	2,839	1,101	7,423
南	5,027	1,257	457	48	116	6,905	2,254	2,807	3,898	1,610	10,569
右京	9,095	2,276	966	93	208	12,638	3,626	5,298	8,010	3,279	20,213
西京	5,374	1,267	806	50	103	7,600	2,267	3,370	4,899	2,049	12,585
伏見	7,624	2,325	774	75	217	11,015	3,082	4,260	6,690	3,004	17,036
深草	2,448	671	302	26	60	3,507	1,152	1,529	2,264	916	5,861
醍醐	2,013	959	112	15	72	3,171	736	1,043	1,718	838	4,335
洛西	1,922	732	317	28	56	3,055	693	1,164	1,948	905	4,710
京北	96	64	3	2	5	170	38	76	130	87	331
計	59,463	17,978	10,302	1,120	1,602	90,465	25,204	37,489	57,412	24,064	144,169

※児童手当 区分別受給者数統計(R3.10月定期支給(9月末)時点)

※子ども医療受給者数(R3.9月末現在)

委託業務の電話応対件数(令和5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	出産・子育て応援事業
4月	933	840	316	302
5月	859	627	125	204
6月	1,086	591	108	162
7月	838	579	132	131
8月	923	945	20	96
9月	900	1,262	31	94
10月	932	729	550	96
11月	644	513	237	86
12月	658	512	166	68
1月	675	656	155	61
2月	793	537	368	60
3月	1,000	594	322	61
計	10,241	8,385	2,530	1,421

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	①~⑯ ※⑦⑧の作業量増	
	現況届等発送(抜取り等含む)	
6月	①~⑯ ※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(変更あり分のみ)	
	現況届提出不要者の現況確認	送付対象外一覧表に基づく作業
7月	現況届提出不要者への照会勧奨	
	①~⑯ ※⑤は処理しない。	
	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(変更あり分のみ)	
	現況届督促1回目発送(抜取り等含む)	
	現況届提出不要者の現況確認	送付対象外一覧表に基づく作業
8月	現況届提出不要者への照会勧奨	
	①~⑯ ※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)	
	現況届提出不要者の現況確認	送付対象外一覧表に基づく作業
9月	現況届提出不要者への照会勧奨	
	①~⑯ ※⑤の処理4倍 ※⑦⑧の作業量増	
	現況届未提出者差止入力	
10月	現況届未提出者差止通知発送	
	①~⑯ ※⑥の件数増(約4倍)	
11月	①~⑯	
12月	①~⑯	
1月	①~⑯ ※⑦⑧の作業量増	
2月	①~⑯ ※⑥の件数増(約4倍)	
3月	①~⑯	
通年	電話応対・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住基礎認	
	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(隨時)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(隨時)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	
10月	継続申請のお知らせ発送	
	①～⑪	学用品購入等助成金受付開始(以下、3月まで)
	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	

小児医療給付 年間事務処理予定

月	内容	備考
4月	①(13日頃)データ入力(4/8分)	
	②(28日頃)データ入力(4/23分)	※件数増(+50件程度)
5月	①(5/8分)、②(5/23分)	
6月	①(6/8分)、②(6/23分)	
7月	①(7/8分)、②(7/23分)	
8月	①(8/8分)、②(8/23分)	
9月	①(9/8分)、②(9/23分)	
10月	①(10/8分)、②(10/23分)	
11月	①(11/8分)、②(11/23分)	
12月	①(12/8分)、②(12/23分)	※件数増(+50件程度)
1月	①(1/8分)、②(1/23分)	※件数増(+150件程度)
2月	①(2/8分)、②(2/23分)	※件数増(+700件程度)
3月	①(3/8分)、②(3/23分)	※件数増(+200件程度)

※12月上旬～小児慢性特定疾病医療に係る受給者証一斉更新の申請受付を開始。

一斉更新の申請期限は2月上旬としているが、3月末まで申請受付を継続。

これにより、12月～4月頃までは入力件数の増が続く。

※1回のデータ入力は申請書類の引渡しから原則として2開庁日以内に完了すること。ただし、12月～4月は件数に応じて別途指示

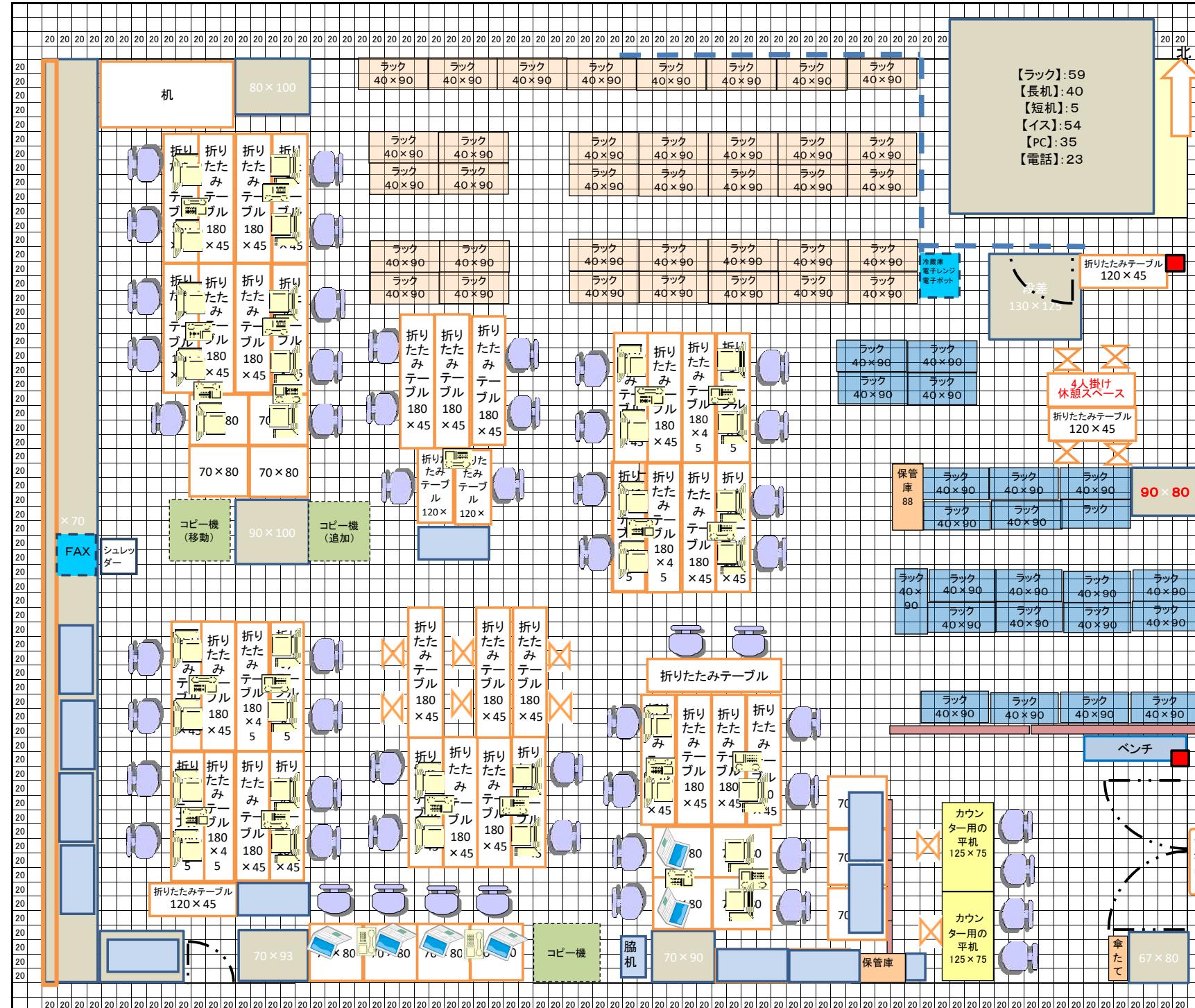
不妊治療 年間事務処理予定

月	内容	備考
4月	①申請受付	①～⑩を月2回実施
	②受理書類確認	オンライン申請システムでの申請、紙申請
	③要件確認	
	④不備連絡(電話、郵送)	
	⑤助成金額計算	
	⑥受給者データ入力	
	⑦審査済みデータの納品	子ども家庭支援課へデータ納品
	⑧支給決定通知出力	
	⑨支給決定通知発送	
	⑩振込不能確認作業	
	⑪(月末)書類整備・ファイリング	
5月	①～⑩	
6月	①～⑩	
7月	①～⑩	
8月	①～⑩	
9月	①～⑩	
10月	①～⑩	
11月	①～⑩	
12月	①～⑩	
1月	①～⑩	
2月	①～⑩	
3月	①～⑩	
通年	電話対応・窓口対応	

出産・子育て応援事業 年間事務処理予定

月	内容	備考
4月	①申請受付	①～⑥を月2回実施 オンライン申請システムでの申請、紙申請
	②保健医療システムへの申請データ取込み・取込エラー対応	
	③審査・不備確認	
	④審査済みデータの納品	子ども家庭支援課へデータ納品
	⑤支給(不支給)決定のお知らせメール発送	紙申請の場合は決定通知書を郵送
	⑥振込不能対応	
5月	①～⑥	
6月	①～⑥	
7月	①～⑥	
8月	①～⑥	
9月	①～⑥	
10月	①～⑥	
11月	①～⑥	
12月	①～⑥	
1月	①～⑥	
2月	①～⑥	
3月	①～⑥	
通年	電話対応・窓口対応	

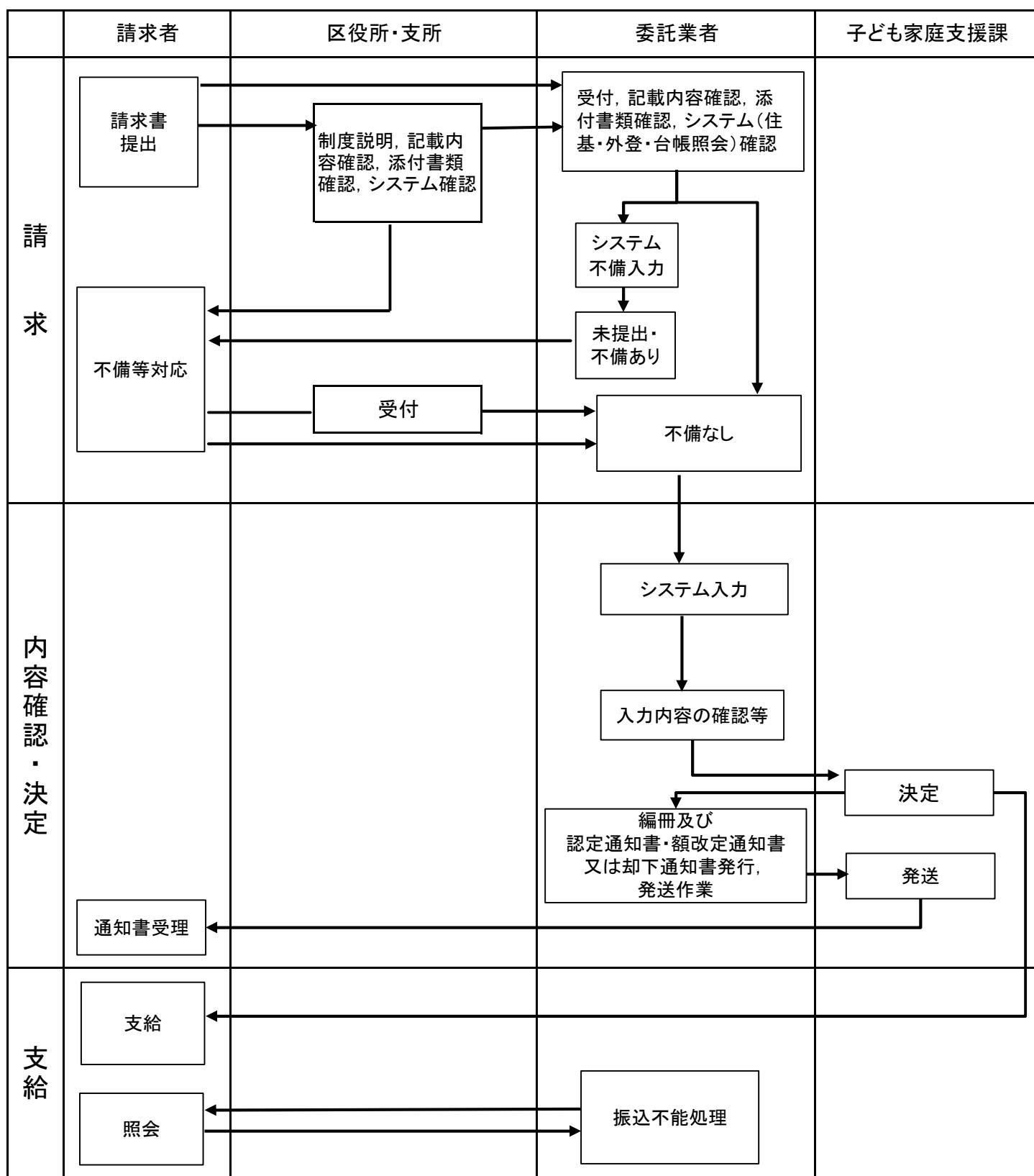
(別紙資料4)



甲が乙に無償貸与する機器等

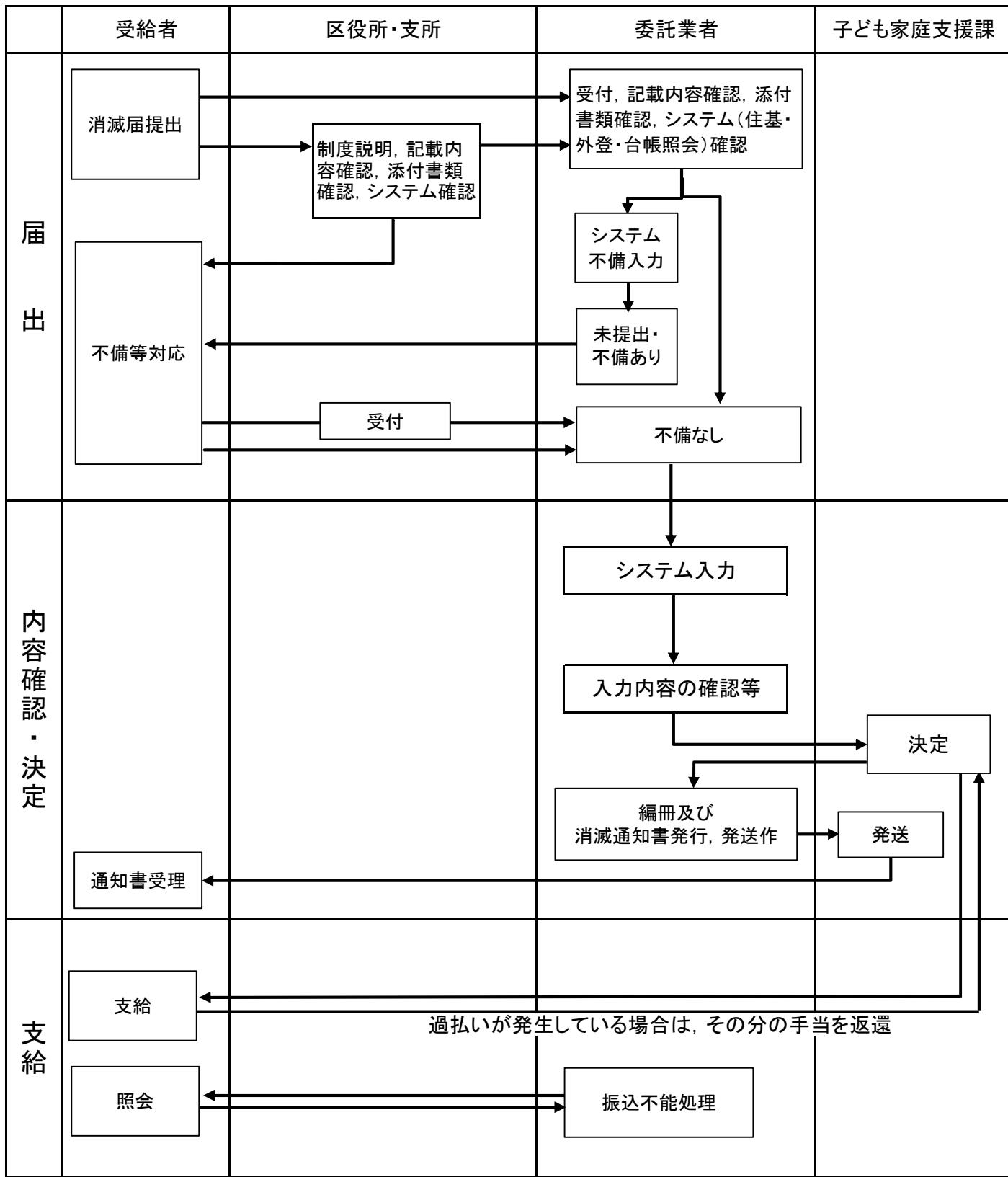
名 称	数 量
ノートPC(高校進学・修学支援金用2台、子ども医療用1台)	3
保健医療システム用端末(入力業務、不妊治療及び応援事業用3台)	3
書架(10連各3、8連各2、4連各2、3連、2連)	9
テーブル	15
椅子	54
パイプ椅子	32
パーテーション	3
カウンター	2
長机(180cm各40、120cm各5)	45
ベンチ	1
受付印	11
電話機	23
FAX	1
ファイリングキャビネット	1
保管庫	2

◎児童手当 事務フロー（認定請求、額改定認定請求）

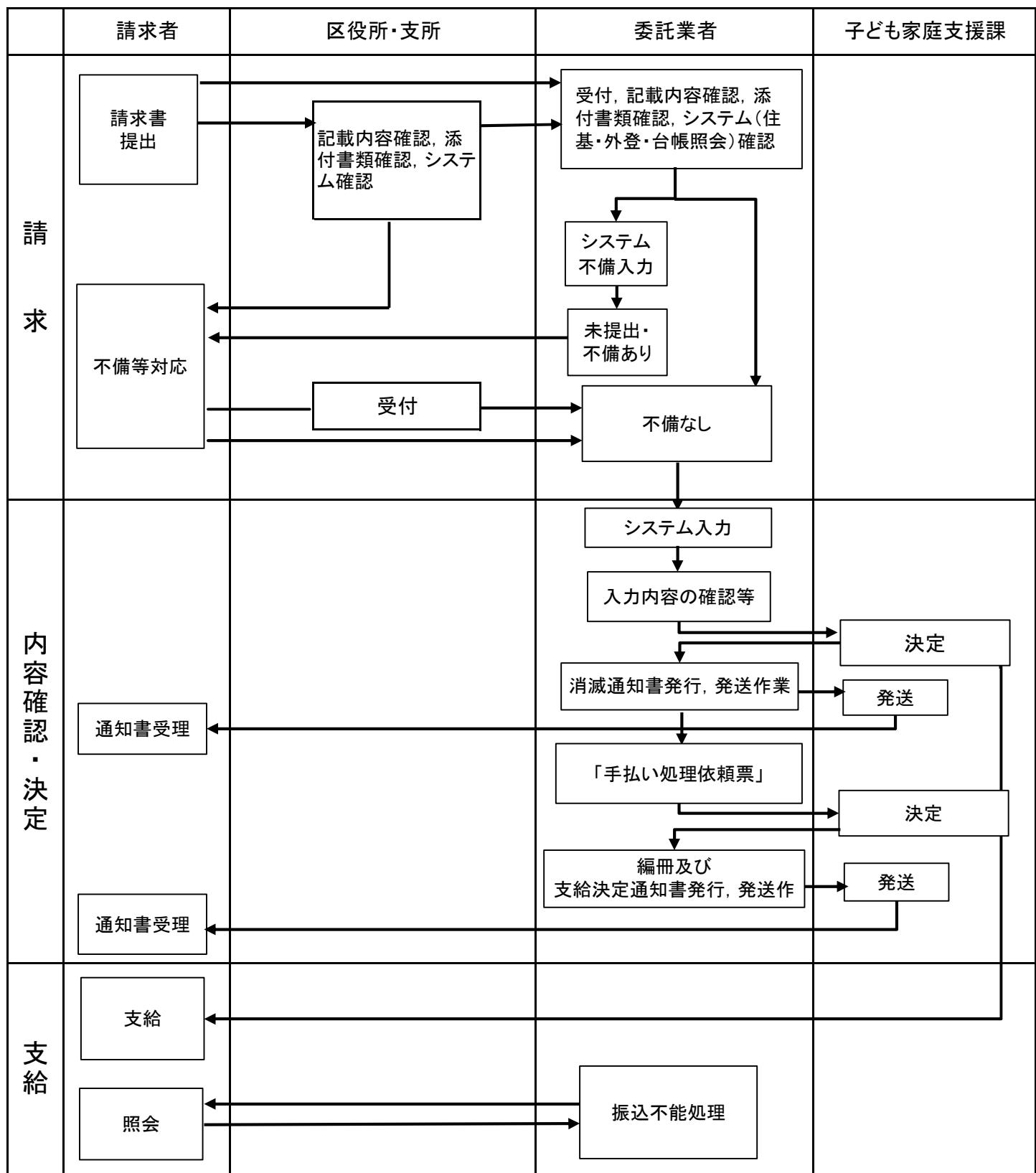


○問合せに係る対応は随時行う。

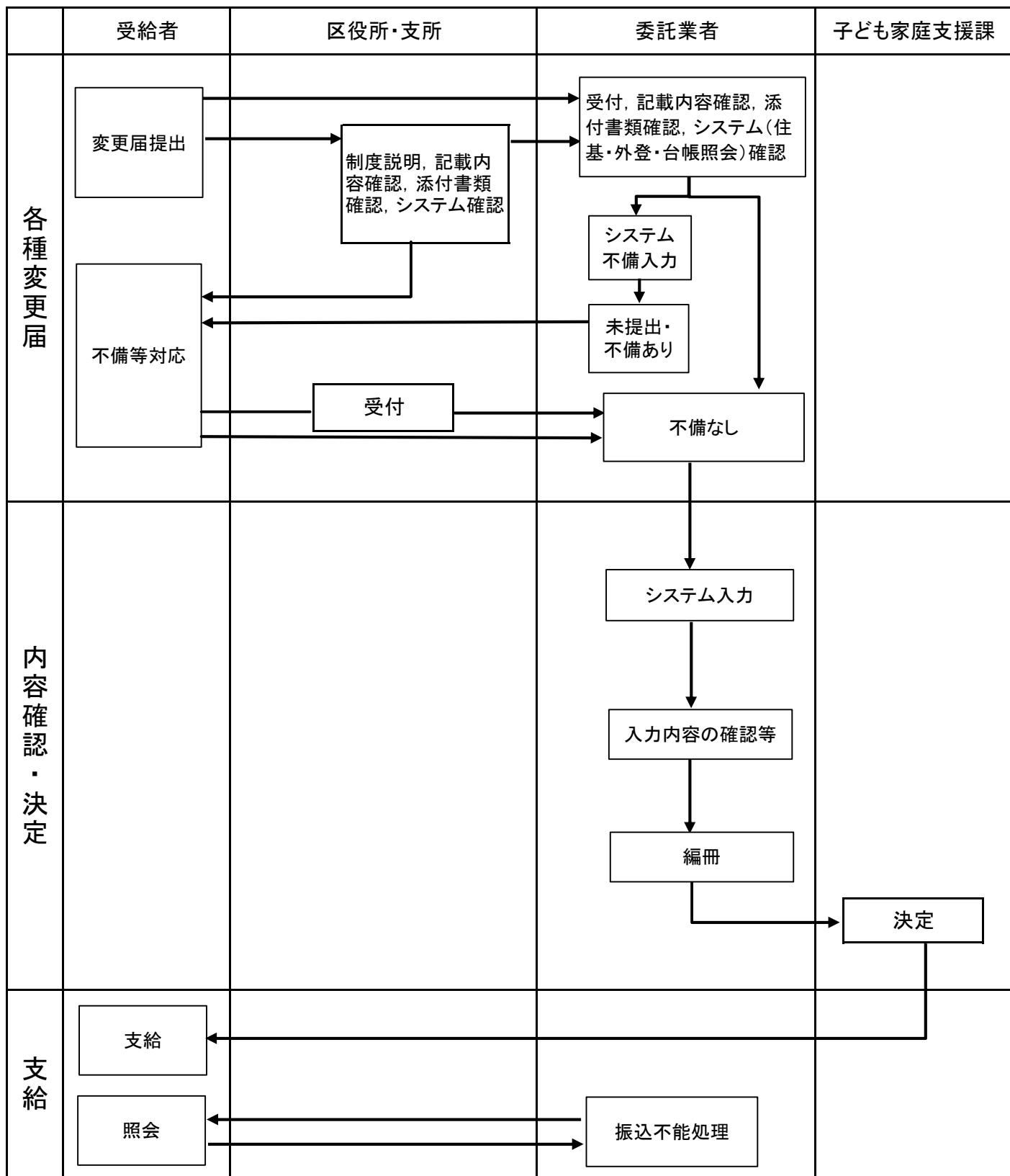
◎児童手当 事務フロー（消滅届）



◎児童手当 事務フロー（未支払請求）

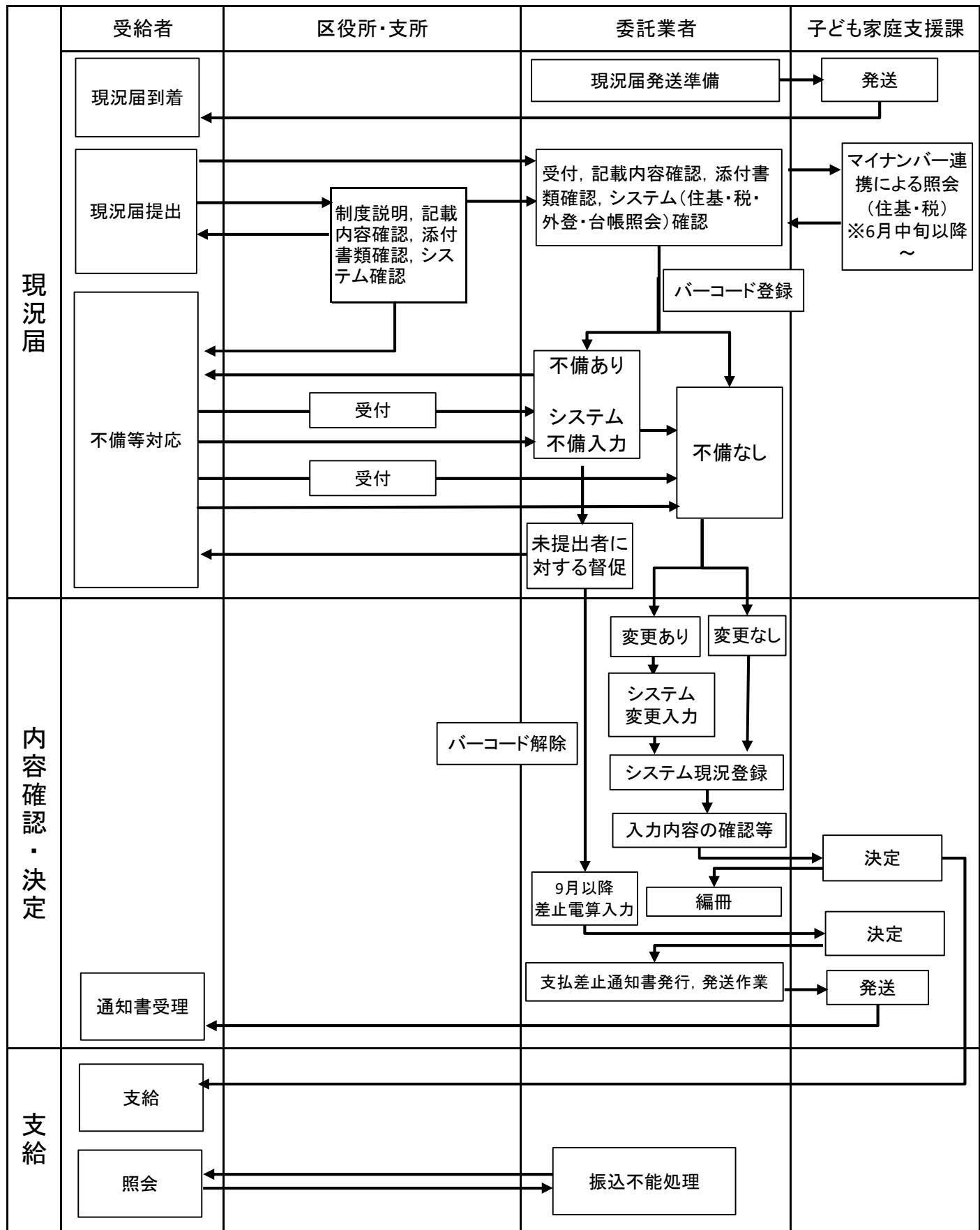


◎児童手当 事務フロー（各種変更届（住所・氏名・口座））



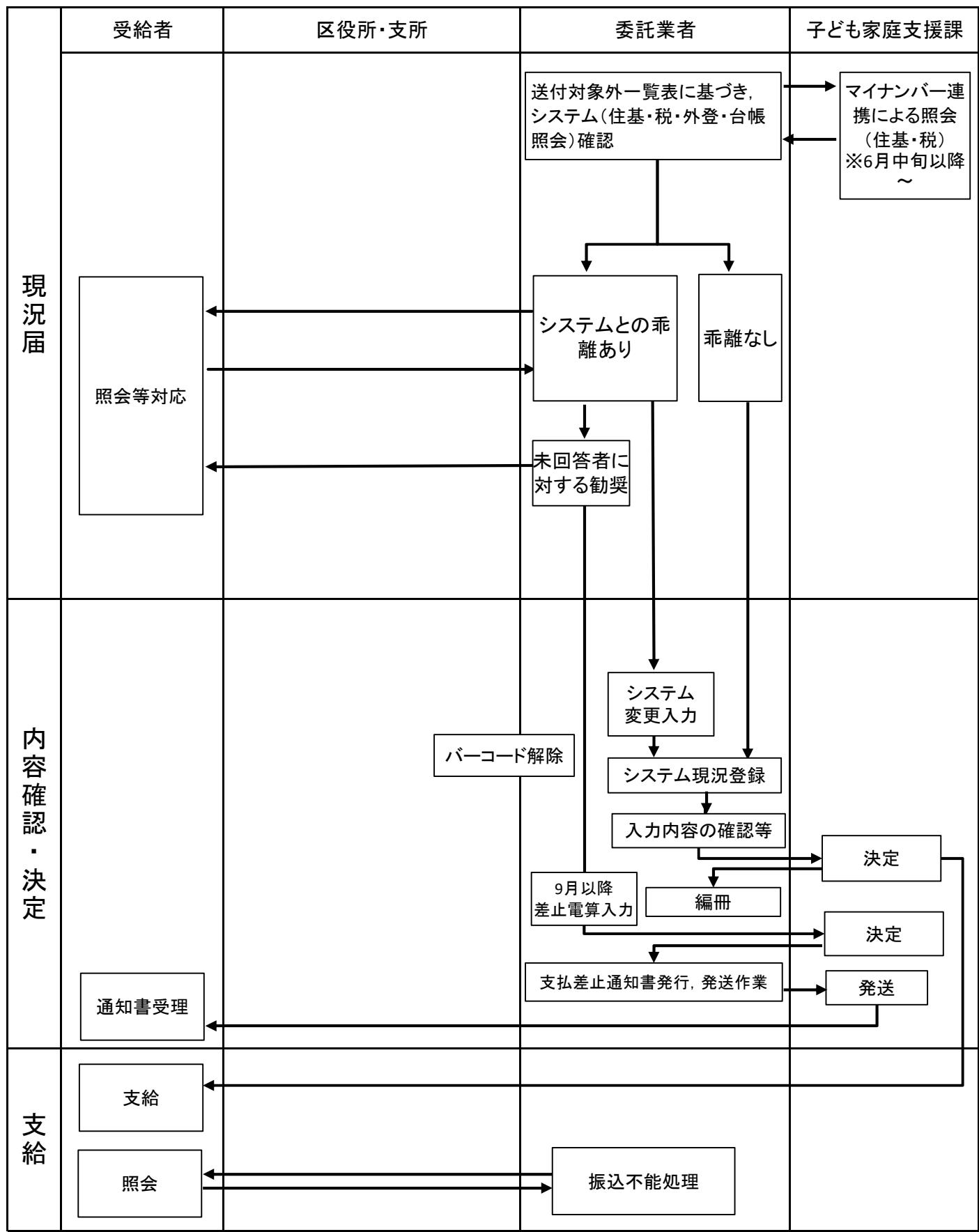
○問合せに係る対応は隨時行う。

◎児童手当 事務フロー（現況届） ※6月1日～受付開始



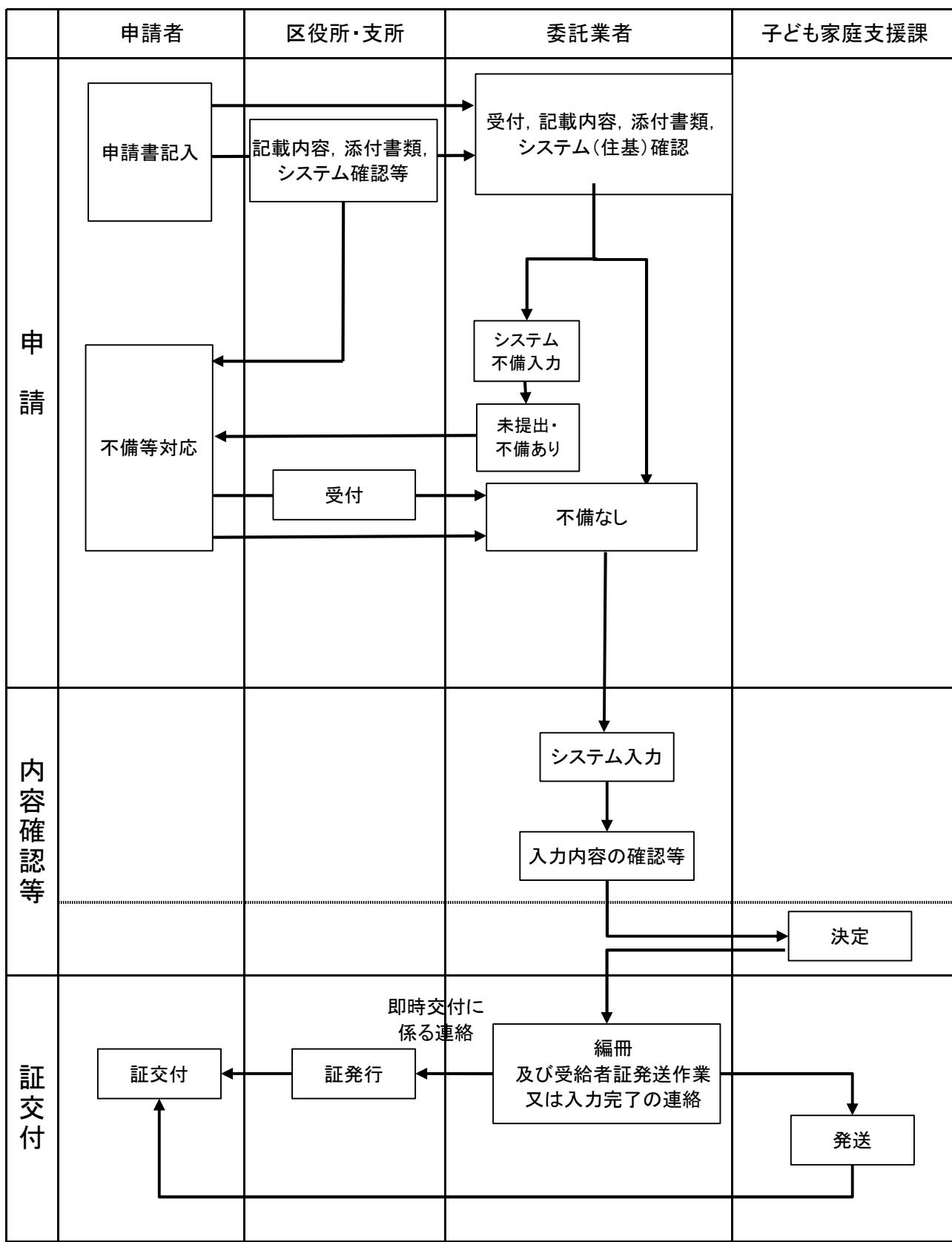
○問合せに係る対応は隨時行う。

◎児童手当 事務フロー（現況届届出不要者処理フロー） ※6月1日～処理開始



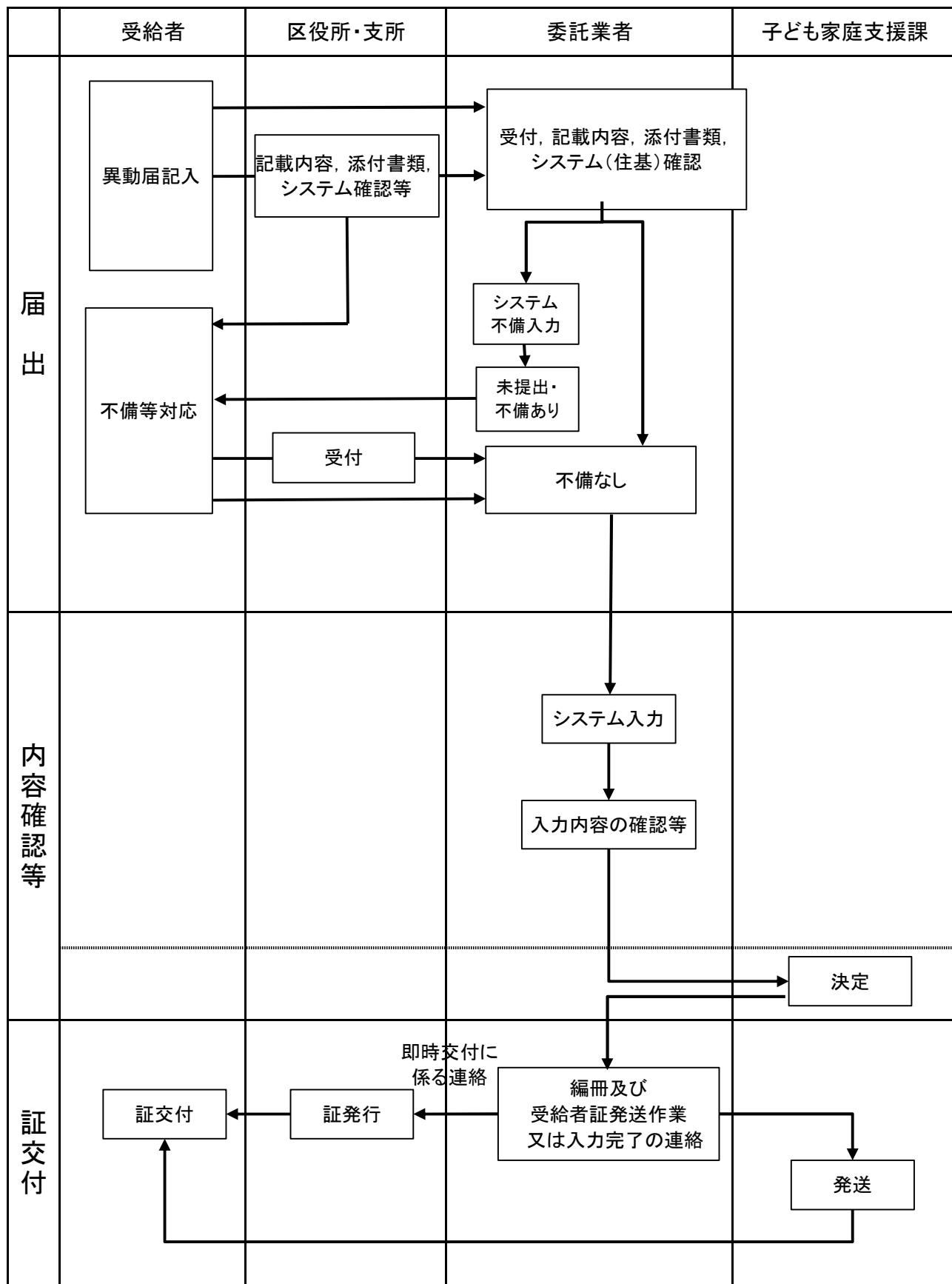
○問合せに係る対応は隨時行う。

◎子ども医療 事務フロー（受給者証交付申請）



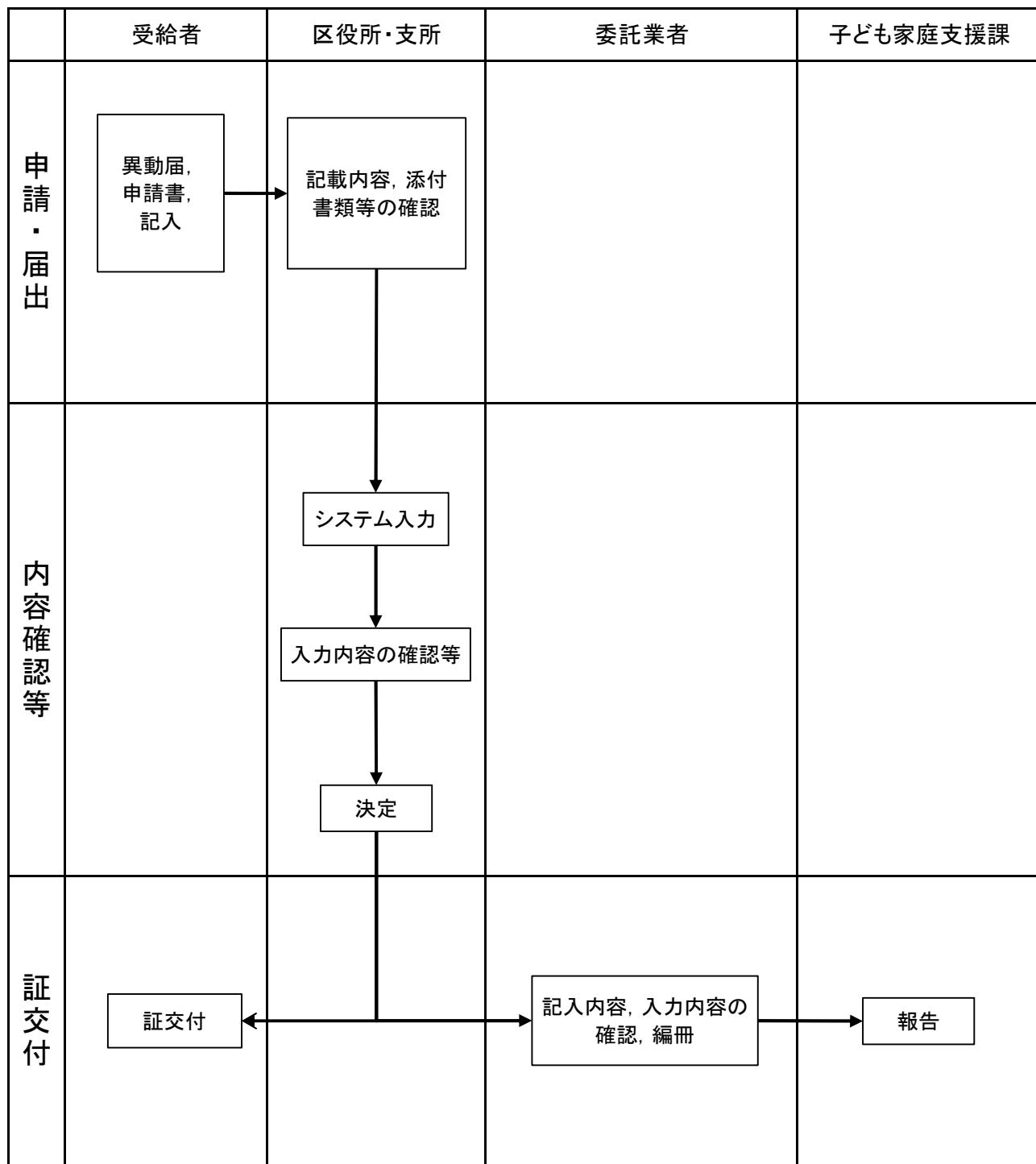
○問合せに係る対応は隨時行う。

◎子ども医療 事務フロー（異動届提出及び受給者証交付）



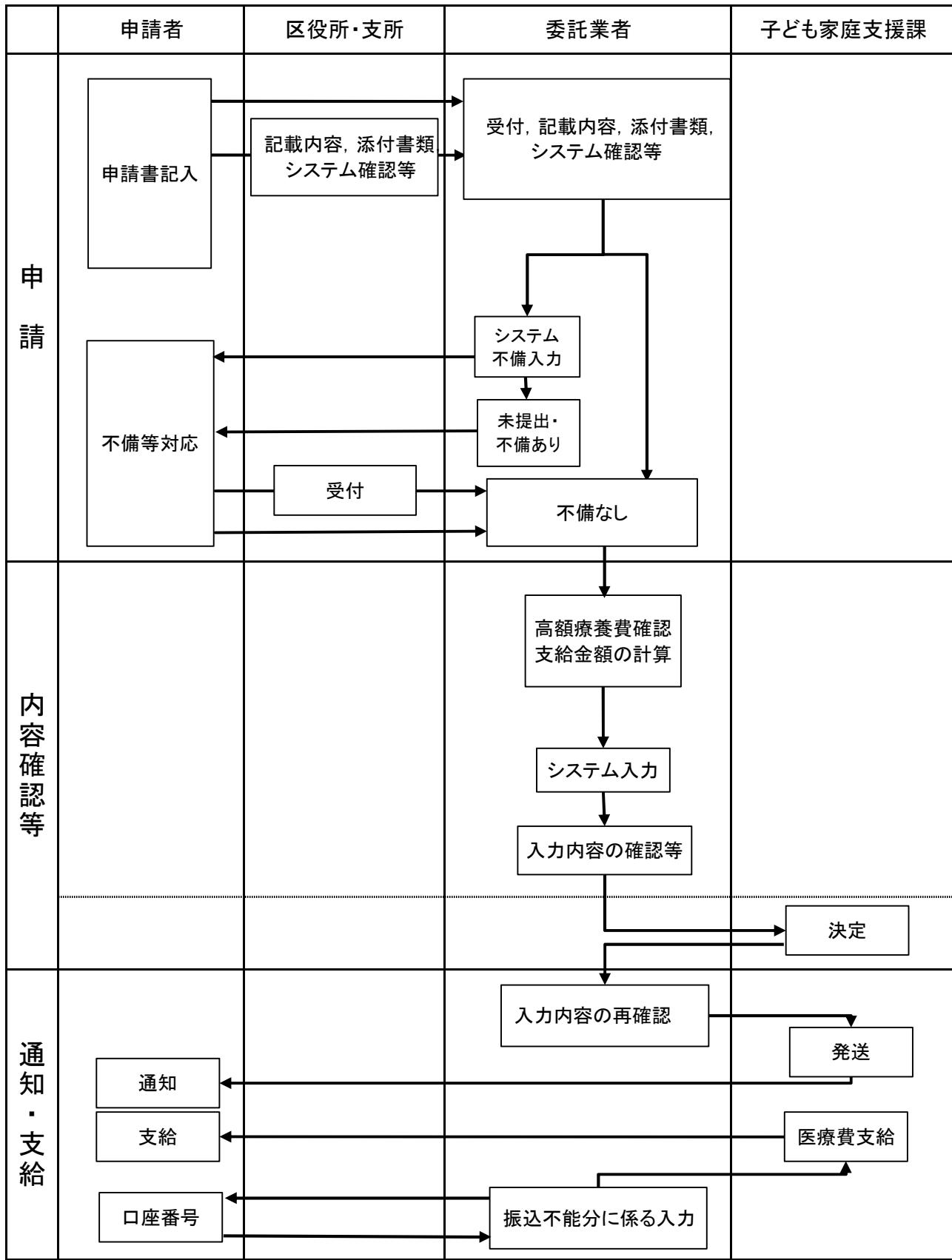
○問合せに係る対応は隨時行う。

◎子ども医療 事務フロー（受給者証即日交付分）



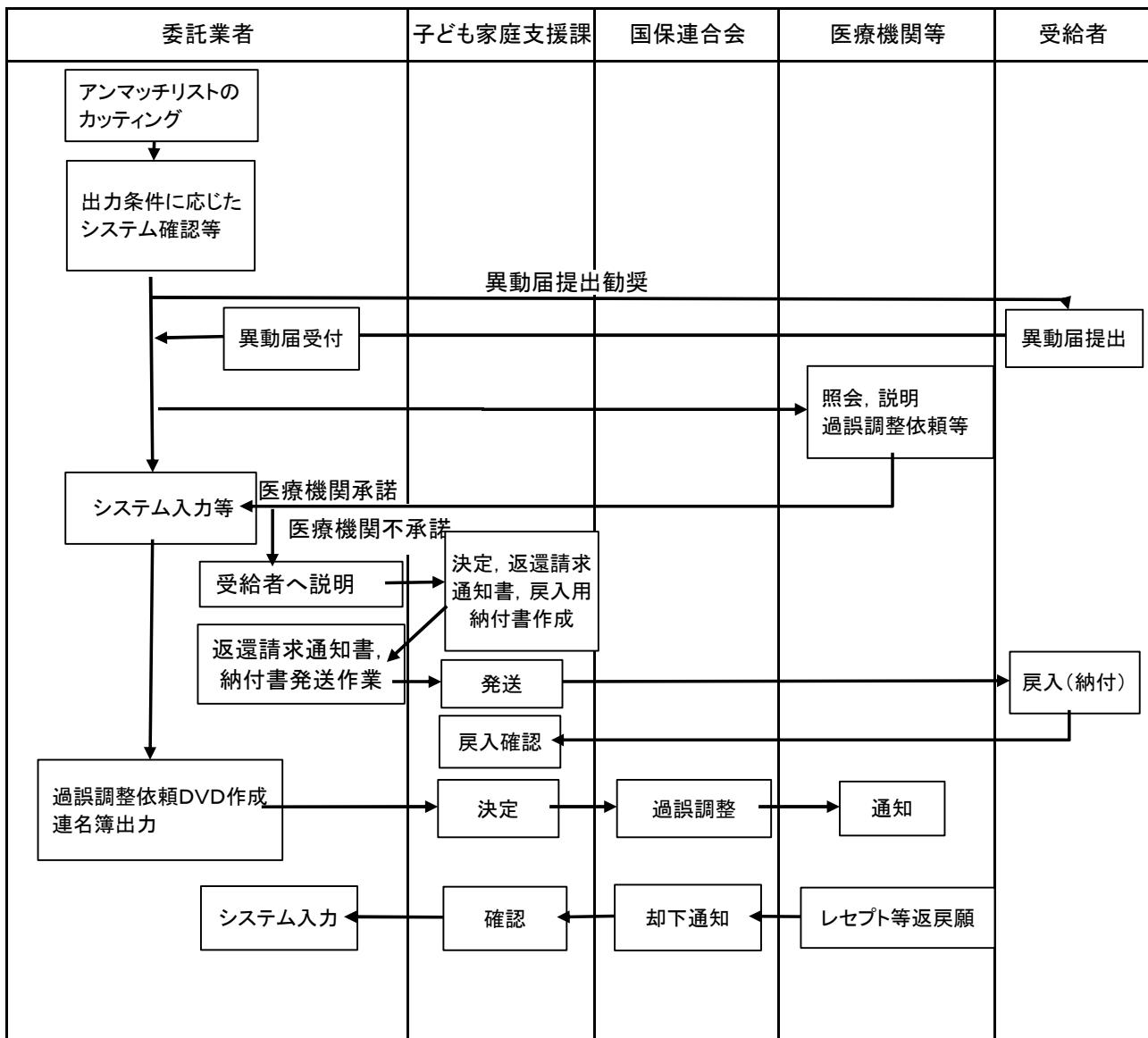
○問合せに係る対応は隨時行う。

◎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隨時行う。

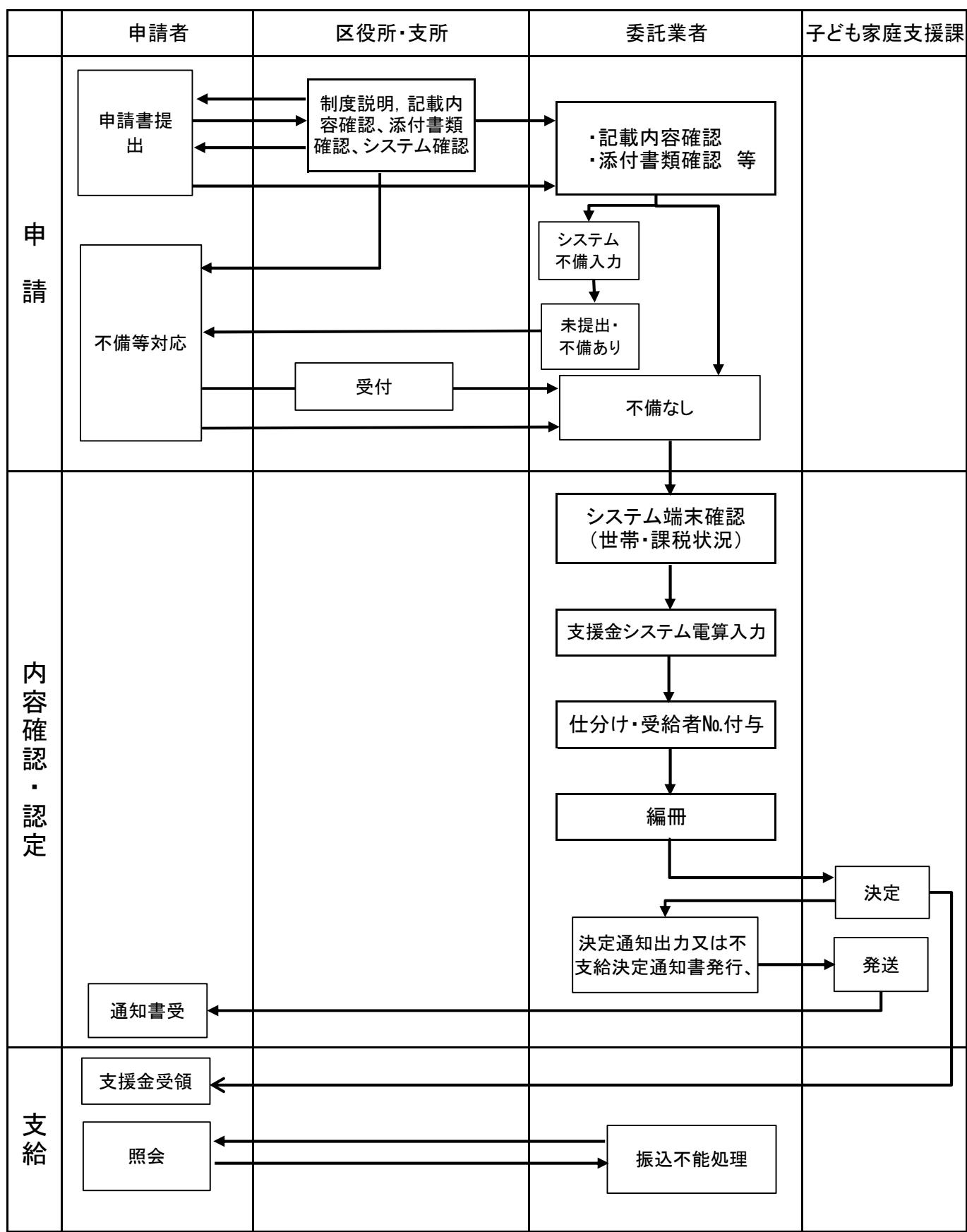
◎子ども医療 事務フロー（過誤調整）



○問合せに係る対応は隨時行う。

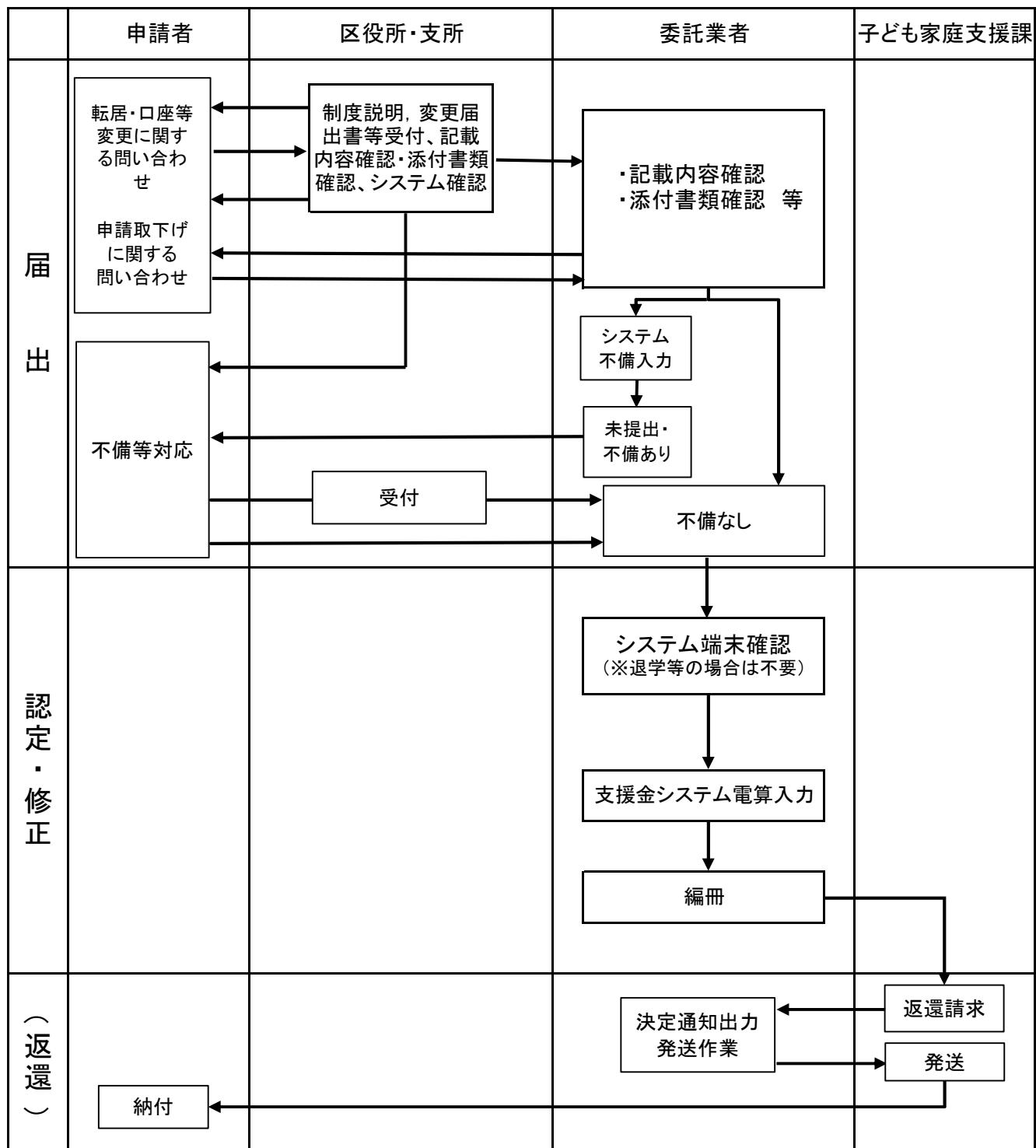
○上記のほか、本人からの承諾等に基づき、他制度との調整が生じる場合がある。

◎高校進学・修学支援金 事務フロー (支給申請)



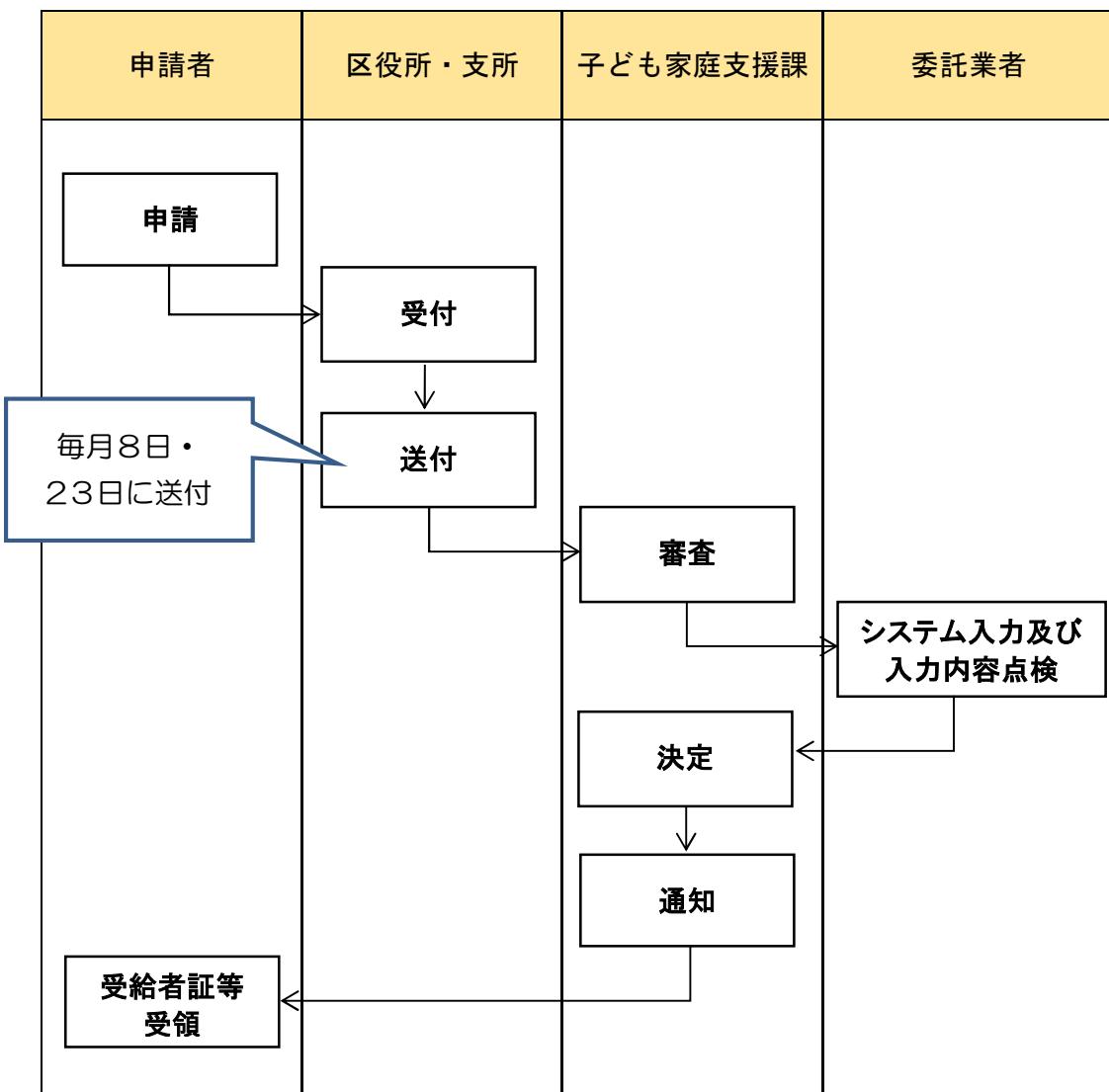
○問合せに係る対応は隨時行う。

◎高校進学・修学支援金 事務フロー (変更届・申請取下書)

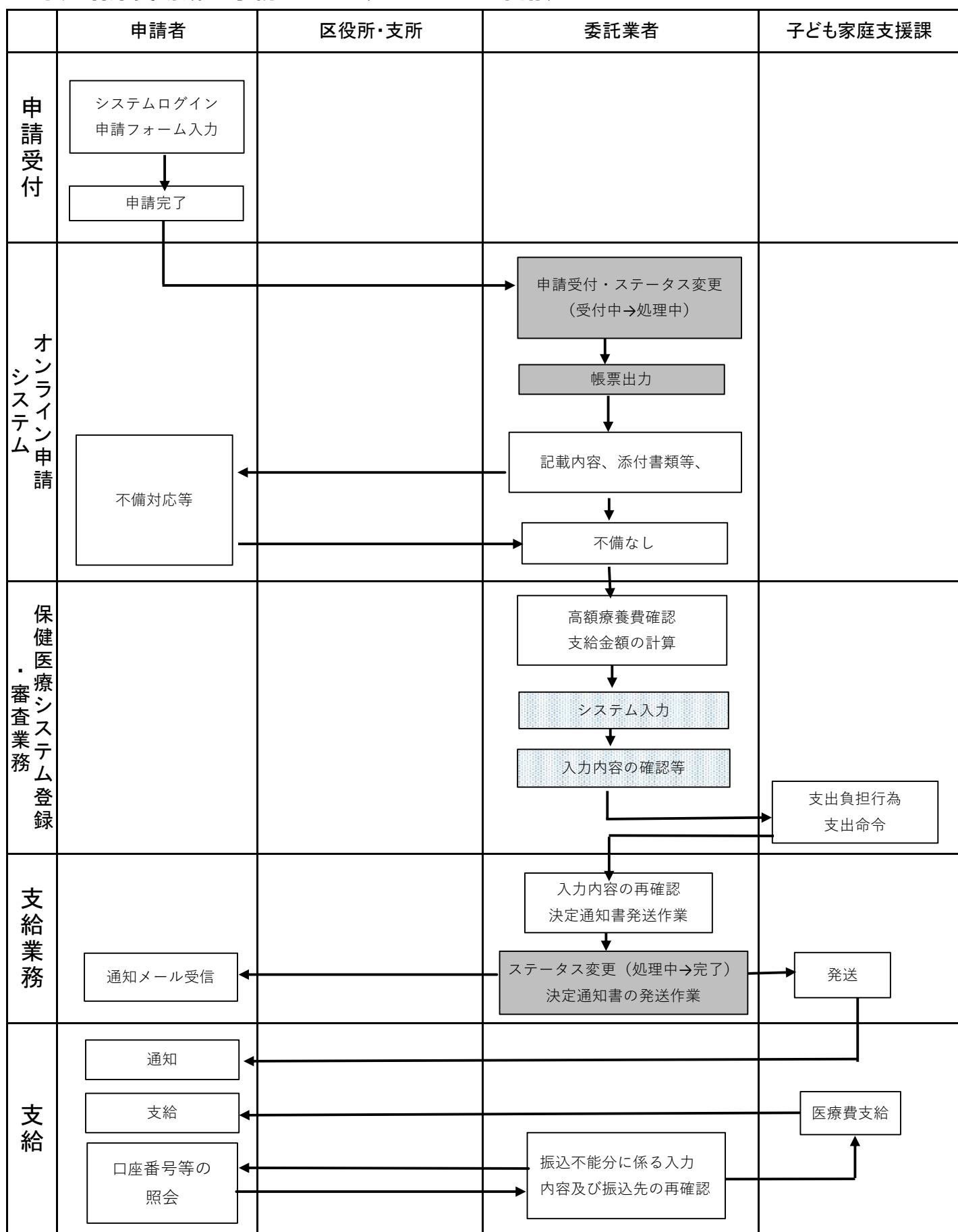


○問合わせに係る対応は隨時行う。

小児医療給付 事務フロー

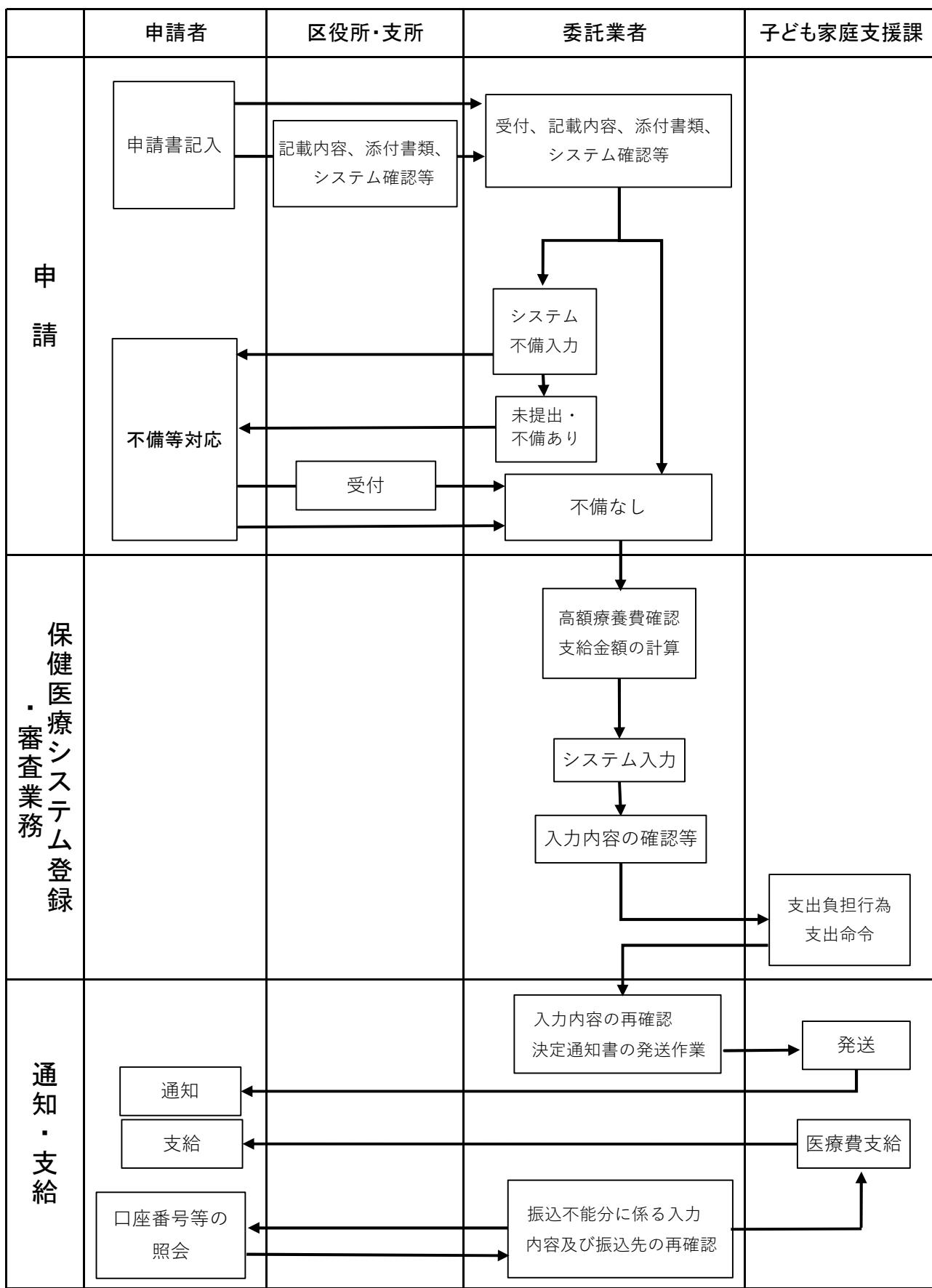


◎不妊治療費助成 事務フロー（オンライン申請）



○問合せに係る対応は随時行う。

◎不妊治療費助成 事務フロー（紙申請）



○問合せに係る対応は隨時行う。

紙申請の業務詳細

1 業務内容

申請書の受付までは共通業務を参照すること。

(1) 審査

ア 乙は、申請書の確認を行う。

イ 乙は、申請書の内容及び医療機関等証明書等をもとに、支給要件を満たしているかの確認及び支給金額を算出する。

ウ 乙は、確認の結果、申請書の内容及び医療機関等証明書等の内容に不備又は疑義があるもの、添付資料に不足がある場合は、必要に応じて申請者、他自治体及び医療機関等に電話等で確認を行い、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。この際、保健医療システムのメモ欄に、詳細な対応状況等（申請者や他自治体等とのやり取り内容等）を入力し記録する。

エ 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ートを使用する。

オ 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。

カ 乙は、申請者に対する支給金額等を保健医療システムに入力する。

キ 乙は、保健医療システムから出力した入力内容の一覧表をもとに、支給金額等の再確認を行い、必要に応じて修正入力を行う。

ク 乙は、審査の結果、不承認となる場合、申請者に電話等で、審査結果及び不承認事由の説明を行い、不承認決定通知書が届くことを事前に伝える。

(2) 審査済みデータの納品

ア 乙は、審査を終えた申請について、保健医療システムから CSV データを出力し、納品前の最終確認を行う。

イ 乙は、甲が指定する期日までに、全体件数及びその内訳（申請方法及び交付・不承認ごと）を記載したものをかがみ文とし、保健医療システムから出力した審査済みの CSV データと共に甲に納品する。

ウ 甲は、乙が審査した内容に基づき、交付又は不承認の決定を行い、支払データを作成する。

エ 乙は、原則として 5 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申請書をその月の 20 日までに、また、20 日までに受け付けた申請書を翌月の 5 日までに上記のアからウの処理を行い、これを完了する。

オ 乙は、支給金額等の再確認後、決定通知書の発送作業を行う。なお、遅くとも支給日（原則として毎月 5 日、20 日）の前日までに申請者に同決定通知書が届くよう、甲に引き渡す。

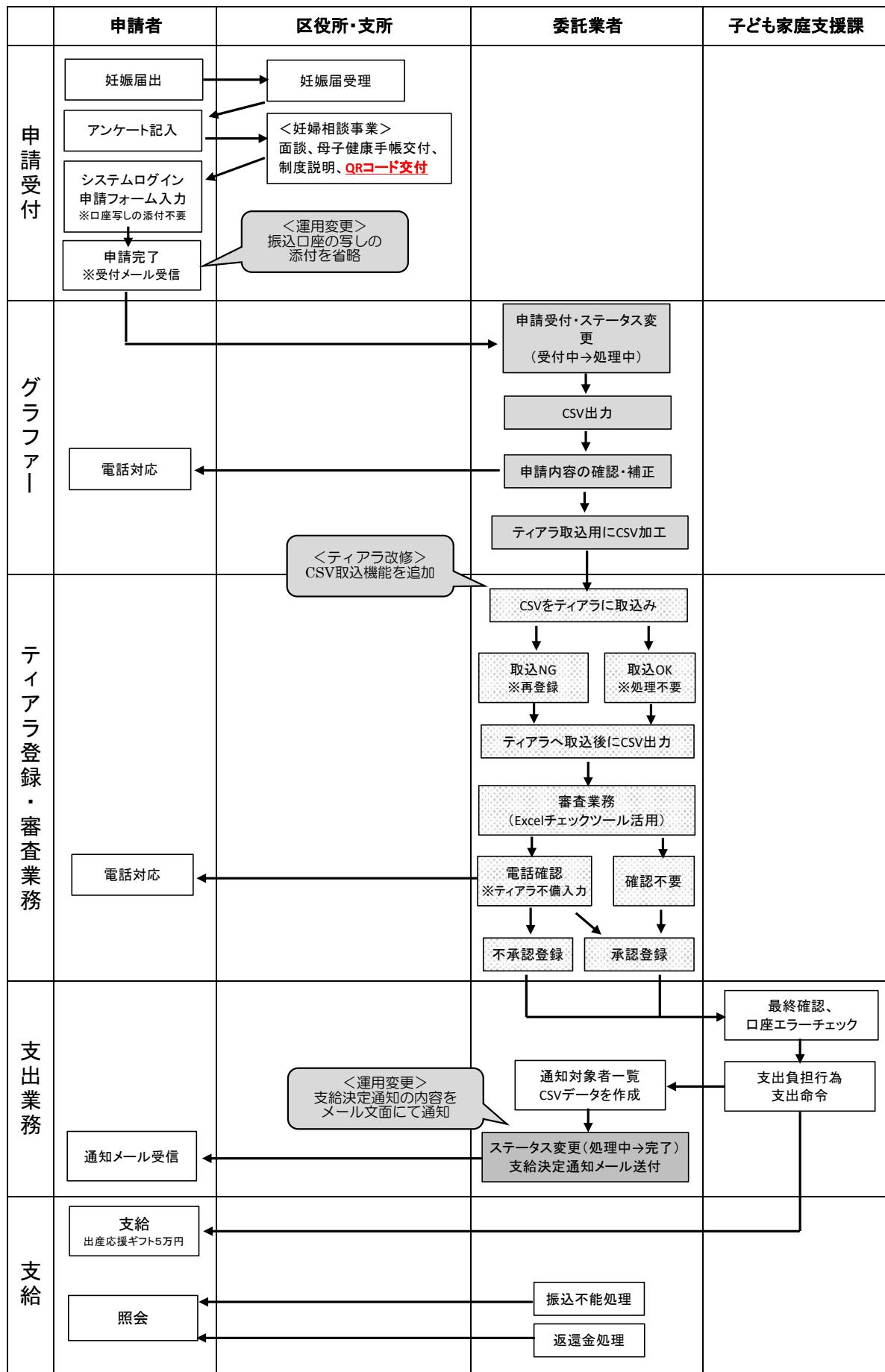
カ 乙は、甲から提供される口座番号の相違等により振り込めなかったものを表示したリストに基づき、振込不能の対象となった申請者に対して直ちに電話等により連絡し、再度、振込先の確認を行い、指定の用紙により速やかに甲に報告する。ただし、原則として甲が指定する日までに振込先の確認が取れない場合は、支給を断念し、別途対応が必要となるため、進捗状況等を常に甲に報告し、対応を協議すること。

【不妊治療での受付書類一覧】

様式番号	様式名
1	不妊治療費等（一般不妊治療・不育症治療等）助成金交付申請書

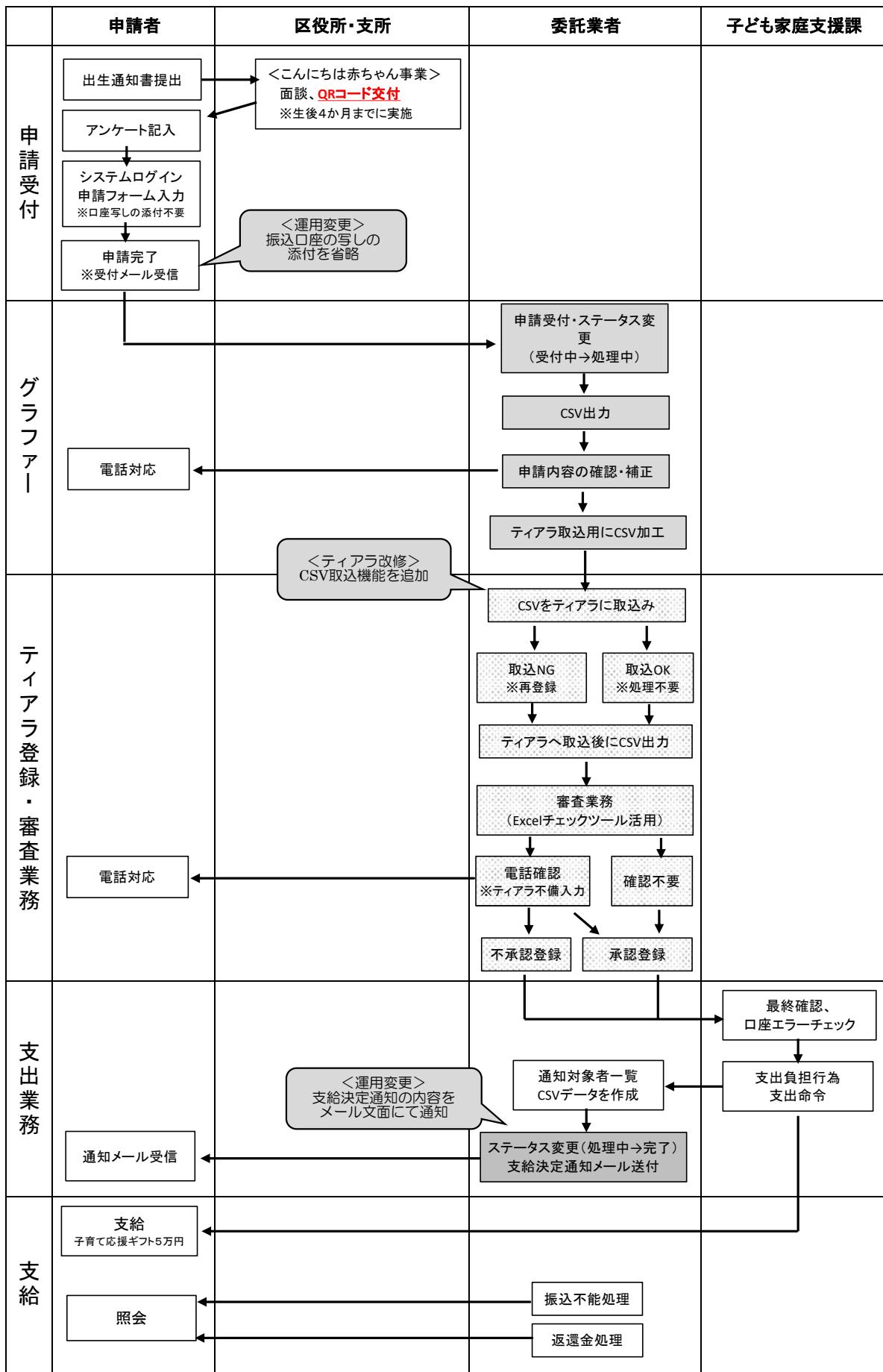
2	一般不妊治療等医療機関等証明書
3	不育症検査費用助成事業申請書
4	不育症検査費用助成検査受検証明書

◎出産応援ギフトの想定事務フロー



○問合せに係る対応は隨時行う。

◎子育て応援ギフトの想定事務フロー



○問合せに係る対応は隨時行う。

紙申請の業務詳細

1 業務内容

(1) 申請書等の受付ほか

乙は、委託業務に関する申請書、アンケート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、確認を行う。ただし、確認において例外事例があった場合はこれを中断し、速やかに甲に報告し、甲と協議したうえで対応する。

ア 申請書等の受付、確認

（ア）市民が＜本委託業務における＞履行場所（以下、「分室」とする。）へ来庁し申請書等を提出する場合

- ・ 乙は、分室窓口に申請書等の提出があった場合、申請者等に本人確認を行い、申請・支給要件等を満たしているかについて、保健医療システム等を確認のうえ、申請書等の記載内容、添付資料などの確認を行う。
- ・ 乙は、申請書等の記載内容に不備がある場合（記入漏れや誤記入など。以下同じ。）は、申請者等に対して補正を依頼し、これを補正する。
- ・ 乙は、受付票（分室、区役所・支所、申請者等用の3枚複写式を申請者等に手渡し、申請書等）を受け付ける。

（イ）市民が区役所・支所へ申請書等を提出し、本市職員により分室へ送付される場合

- ・ 区役所・支所は、その窓口に申請書等の提出があった場合、申請書等の記載内容、保健医療システム等の確認に努める。
- ・ 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。
- ・ 区役所・支所は、受付票を申請者等に手渡し、申請書等を受け付ける。
- ・ 区役所・支所は、受け付けた申請書等と受付票（分室用）を合わせて、分室に送付する。
- ・ 乙は、区役所・支所から送付された申請書等を受け付ける。

イ アンケートを区役所・支所へ送付

乙は、区役所・支所で保管すべきアンケート（妊娠届出後、妊娠8か月頃、乳児家庭全戸訪問後）を受け付けた場合、原本を区役所・支所へ送付する。

ウ その他

- （ア）乙は、受け付けた申請書等のうち、収受すべきでない委託業務に係るもの以外のものがあった場合、直ちに甲に報告し、対応を協議する。
- （イ）乙は、受け付けた申請書等の内容物を確認し、受付票及び申請書等に甲の受付印を押印する。
- （ウ）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けを行う。

(2) 審査・不備勧奨

ア 審査

（ア）乙は、受け付けた申請書等の審査を行い、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、審査・不備勧奨の処理状況を、隨時、保健医療システムに入力する。

イ 不備勧奨

（ア）乙は、申請書等の記載内容に不備がある場合は、電話での確認を行う。簡易な補正であっても、必ず申請者等に確認し、補正日及び補正者氏名を記載すること。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。

- (イ) 乙は、指定した期限を過ぎて、上記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。
- (ウ) 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について、期限を付して文書で通知する。
- (エ) 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。
- (オ) 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。

(3) 保健医療システムの確認、入力

乙は、受け付けた申請書等について、保健医療システムにより、申請・支給要件等の確認及び申請書等の記載内容の入力を行う。

ア 乙は、支給要件を満たしているかの審査を行う。審査に当たっては、その要件が多岐にわたることから、委託業務に関する知識を確実に取得し、正確かつ迅速に審査すること。

イ 乙は、支給要件を満たしているかについて疑義がある場合は、申請者や他自治体に電話等で確認を行う。

ウ 乙は、申請書等の記載内容を基に、保健医療システムから、出産応援ギフト、子育て応援ギフトごとに、母子健康手帳番号、母子健康手帳交付日、不備の有無（不備なし、不備あり）等を入力する。

エ 乙は、申請書等に不備がある場合、不備内容を入力のうえ、必要に応じて、メモ欄に詳細な不備勧奨の処理状況等（申請者等への依頼内容や回答、期日）を入力する。

オ 乙は、申請書等の不備が解消された時点で、審査結果（承認・不承認、不承認理由）、口座情報、通知日、振込日等を入力する。

カ 甲は、支給決定後、当該申請者について、決裁日（支出負担行為確定日）を一括登録する。

(4) 保健医療システム入力結果の点検

保健医療システム入力結果より、甲が支給（不支給）決定通知書及び口座振込データを作成することから、保健医療システムに入力した情報と申請書等の記載内容が一致しているか、以下のとおり、確認を行う。

ア 入力結果の点検

乙は、審査を終えた後、保健医療システムから入力一覧を出力し、保健医療システムに入力した情報と申請書等の記載内容が一致しているか突合して点検する。点検の結果、必要に応じて修正を行う。

イ 入力結果の再点検（口座振込データ作成前）

乙は、口座振込データ作成前の確認作業として、審査及び入力結果の点検を終えた申請書等のうち、甲が指定する期間に申請されたものについて、保健医療システムから入力一覧を出力し、保健医療システムに入力した情報と申請書等の記載内容が一致しているか、再度、突合して点検する。点検の結果、必要に応じて修正を行う。

ウ 申請書等の引渡し

乙は、保健医療システム入力結果の再点検後、甲が指定する期日までに、再点検を終えた申請書等を甲に引き渡す。

(5) 支給（不支給）決定通知書の発送作業

乙は、甲が支給（不支給）決定し、支給（不支給）決定通知書を作成後、内容を確認のうえ、指定の封筒に封入・封緘を行い、封緘された郵便物を重さ、定形・定型外単位で件数を確定させ、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。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、必ず封入物のダブルチェックを行うこと（以下同じ。）。

(6) 支給管理

仕様書「4（3）カ」

ア 戻入処理

仕様書「4（3）カ（ア）」と同じ

イ 振込不能処理

仕様書「4（3）カ（イ）」と同じ

(7) 返還金処理

ア 返納処理

（ア）乙は、申請者等へ支払うべきでなかった支給等を把握した場合、甲が返還請求通知書等を作成するための連絡票を作成し、甲に提出する。

（イ）乙は、受給者に電話等により返還請求についての説明を行う。

（ウ）乙は、甲から返還請求通知書等の提供後、3開庁日以内に発送作業を行う。

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。

(8) 申請書等の発送作業

乙は、甲が指定する、申請書等、通知書、勧奨文書、及びその他委託業務に係る文書について、申請者等への発送作業を行う。