

仕 様 書

1 件 名

保育園ナビゲーター業務委託

2 業務委託期間

令和5年4月1日（土）から令和6年3月31日（日）まで

3 実施日

令和5年4月1日（土）から令和6年3月31日（日）のうち、月曜日から金曜日及びその他区が前月末日までに指定する土・日・祝日（年末年始（12月29日～1月2日）を除く。）

4 業務実施時間

原則、月曜日から金曜日の午前9時00分から午後5時00分までとする。

ただし、4月入園一斉入所期間中（10月中旬から11月末）については、月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時00分までとする。

なお、業務実施時間では処理できない場合は、その都度、区と協議のうえ、受託者の負担により対応すること。

5 履行場所

江東区役所こども未来部保育課入園係指定場所（住所：江東区東陽四丁目11番28号）

江東区豊洲特別出張所（住所：江東区豊洲二丁目2番18号）

※ 区内施設への出張あり

6 主な業務委託内容および提供

(1) 窓口対応

① 窓口での相談対応

対応する相談内容は、保育園の申込方法、申込希望園の相談、保育施設に関する情報の提供や、子育てサービスの案内等。対応件数は各場所20～30件/日と想定。繁忙期（9月～10月）は、60～70件/日と想定している。

② 相談内容の管理

個別相談をした内容を、紙またはエクセル等でまとめ、相談カルテを作成する。

③ 認可保育園等の新規申請および在園児童の提出書類受付

認可保育園等の新規入園申請の受付、希望園の変更届等提出書類の確認、認可保育園等の在園児の提出書類の受付等。書類受付は区役所のみで豊洲シビックセンターでは行わない。申請受付は1件につき20～30分程度、10～30件/日を想定。在園児童の提出書類受付は1件につき2～10分程度、10～30件/日を想定。希望園の変更届等の提出書類確認の繁忙期（2月の1次結果後から2次締切までの15営業日程度）は170件/日を想定。

④ 4月入園受付会場（豊洲特別出張所又は庁舎7階）での提出書類確認および相談の対応

4月入園受付会場で保護者が持参する提出書類確認票をもとに、書類の確認を行う。その際、

①で定める内容の相談があれば対応も行う。対応件数は200件/日と想定。

- (2) 保育施設の情報収集・提供
 - ① 認可外保育施設の情報収集
認可外保育施設への訪問や電話により、施設情報や申込方法、空き状況等の情報収集を行う。
区内の認可外保育施設は、認証保育所 28 施設、家庭福祉員 3 か所、企業主導型保育施設 18 施設、その他認可外保育施設 25 施設の計 74 施設である。（施設数は令和 4 年 4 月現在）
 - ② 上記の情報や子育てサービス等を集約して発信
区ホームページ等での発信。
- (3) 待機児童へのアフターフォロー
育児休業者、求職者の状況、意向等を電話で聞き取りを行う。本業務は 2、3 月の区が指定する期間で 500 件を想定。原則、江東区役所入園係指定場所にて業務を実施すること。
- (4) 出張説明会の実施
子ども家庭支援センター等で、6 か所 12 回以上の出張説明会の準備および実施を行う。また来場者へ実施するアンケートの集計も行う。出張説明会は 40 分程度を想定しており、上記 (2) ① のような保育園の概略の説明を行うものである。
- (5) 動画および資料の作成
保育園申込書類の作成に関する動画や資料、上記 (4) の出張説明会で行った説明と同内容の動画等の作成を行い、区ホームページに掲載すること。
- (6) 園及び保護者宛て通知発送業務
 - ① 園宛ての例月の在園児名簿、児童台帳等の送付。出力は区の職員が行う。区内認可園約 210 園への封入封緘業務が月に 1 回程度。
 - ② 保護者宛ての利用調整結果通知等の送付に係る封入封緘業務。250 通/月を想定。（複数枚の通知の宛名を確認し、封入封緘する作業。1 件につき 10 秒程度）
- (7) 電子化端末のインデックス業務
電子化した書類と、児童情報を紐づける「インデックス」業務を電子化専用端末にて行う。
50～200 件/日を想定。
以上、7 点が主な業務であり、その他、上記業務の空き時間に依頼する在園児や申込児の書類整理や上記に付随する業務を行うこと。

7 制服

受託者は業務従事者が着用する制服を用意すること。デザイン等は委託者と協議する。

8 業務体制

(1) 配置人数

受託者は、受託者の責任において、業務が適正かつ効率的に行える業務体制を構築し、業務内容毎に適正な人数（概ね江東区役所 7～8 人以上、豊洲特別出張所 1～2 人以上）を配置すること。具体的な業務の実施については、「6 (1) 窓口対応」を中心とするが、状況に応じて、随時「6 (2) 保育施設の情報収集・提供」、「6 (4) 出張説明会の実施」等の業務を実施するものとする。なお、業務の流れ、業務量については別紙 3 「保育園ナビゲーター年間スケジュール」を参考とすること。

(2) 総括責任者について

業務の実施にあたり、総括責任者（自治体等における管理者経験が 1 年以上ある者）を区と協議

の上、各箇所に配置すること。また、不測の事態に対応ができるよう、区と受託者を含めた緊急連絡図を作成し、提出すること。体制に変更が生じた場合は速やかに緊急連絡図の変更を行うこと。

総括責任者は、区との協議結果について従事者へ周知、指導すること。また、受託者は、自治体における業務設計、業務立ち上げ、業務運営の経験が豊富な人員を配置し、安定的に運用が出来る体制を整えること。なお、受託者は契約締結後、直ちに総括責任者配置の報告を書面にて行うこと。

総括責任者は、契約期間を通じて同一の者とする。やむを得ず総括責任者を変更する場合は、区と事前に協議の上、交代の1か月前までに総括責任者変更の報告を書面にて行い、業務に支障の出ない引継ぎ期間を十分に設けること。

9 業務計画書の提出

(1) 契約締結後の業務計画書の提出

受託者は、契約締結後、速やかに次の事項を含む「業務計画書」を区に提出する。

ア 業務従事者の研修計画

イ 業務従事者が欠員した場合の補充・連絡体制

ウ その他契約書に規定するもの

※ 受託者は研修計画の内容を業務開始前に計画し、提出すること。また研修終了後には研修完了報告を書面にて実施することとする。

(2) 業務報告の提出

受託者は、日時報告及び月次報告を行い、区による業務履行確認を受けることとする。

10 業務マニュアルの作成

受託者は、本仕様に基づき区が提供する資料及びヒアリング等を通じて、本業務の内容を十分に把握したうえで、業務設計を適切に行い、区が定める方法で本業務を実施するのに必要なマニュアルを業務開始前に作成し、その内容について区の承認を得るものとする。また、Q&Aなどを作成し、以後の業務に備え、各責任者及び従事者への周知を徹底すること。なお、区が提供した資料等（区の情報に基づいて受託者が作成したマニュアルも含む。）は、受託者の責任により管理し、契約終了の際には区に引き継がなければならない。

11 業務従事者に対する研修

本番の業務稼働前には、3週間以上の研修を実施すること。研修内容については事前に区が提供する資料及びヒアリング等を通じて作成し、その内容について区の承認を得るものとする。

研修にあたっては、総括責任者が区の提供した資料等の内容を十分に理解した上で実施することとする。

12 業務従事者の遵守事項

(1) 本業務の受託者については、一般社団法人日本情報経済社会推進協会が承認するプライバシーマーク、ISMS、IS09001のいずれかの認証を受けた事業者でなければならない。受託者及び業務従事者は、別紙「個人情報の取り扱いに関する特記条項」を遵守しなければならない。

(2) 個人情報を取扱う従事者及び責任者に関する届出並びに秘密保持に関する誓約書を提出し、確認を受けること。

(3) この秘密の保持にあたっては、本業務終了後においても同様とする。

(4) 許可のない個人情報の複製及び目的外利用を禁止する。

(5) 私物のカバン等個人情報の漏えいの恐れがある物は区が指定する作業スペースとは区別された場

所へ保管すること。

(6) 受託者は、統括責任者等を含めた業務従事者名簿を作成の上、区に提出すること。

(7) 統括責任者等を含めた従事者は、業務中は業務受託者であることがわかる制服及び名札を着用すること。

13 支払方法

月額払いとし、受託者は月毎に請求書を提出すること。

14 その他

(1) 業務の性質上、江東区内の保育所に在園している、または入所の予定がある児童の保護者を従事者とする場合は、個人情報保護の観点からリスクを伴うため、絶対に避けること。

(2) 区は、受託者に対し、業務の実施状況について説明又は報告を求め、若しくは調査することができる。

(3) 電話機、パソコン、プリンター、長テーブル、椅子等の什器等は区が用意する。

(4) 受託者は、区が用意する物品の汚損・紛失等がないよう、その取扱いには十分に注意を払うこと。

(5) 本仕様書に定めのない細部にわたる事項については、区と受託者双方の協議により決定すること。

15 担 当

こども未来部保育課入園係（大谷・大高・富樫） 電話03-3647-4934（直通）