

江東区保育入園事務一部業務委託企画提案仕様書

1 件名

江東区保育入園事務一部業務委託

2 事業の目的及び概要

保育サービスの提供を実施するにあたり、保育入園事務のうち、窓口受付、電話対応及びデータ入力等を委託することにより、保育事務の効率的な運営を図るため。

3 委託期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

4 実施日

令和7年4月1日から令和8年3月31日のうち、月曜日から金曜日（年末年始（12月29日～1月3日）を除く。）。

ただし、年1日程度（11月）、区が指定する土・日・祝日に業務を行うこと。

なお、令和7年4月1日から令和7年6月30日までを準備期間、令和7年7月1日から令和8年3月31日までを本稼働期間とする。

5 本業務期間

- (1) 業務時間は、原則として保育支援課の業務を行う区の開庁日の午前8時30分から午後5時15分まで（窓口は午後5時で終了）とする。なお、水曜日は午前8時30分から午後7時15分まで（窓口は午後7時で終了）とする。

上記時間を超過して、窓口及び電話において対応中の場合又は入力処理が途中の場合は、完了するまでの時間を業務時間とする。

区の開庁時間を超えて業務実施が必要な場合は、事前に区に報告すること。なお、開庁日は江東区の休日を定める条例（平成元年条例第1号）第1条第1項に定める日（日曜日及び土曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日とする。

- (2) 受託者は労働基準法を遵守し、従事者に交代で休憩させること。

6 業務の履行場所等

- (1) 場所

江東区役所指定場所（江東区東陽四丁目11番28号）

- (2) 窓口

区の指定する窓口（7箇所）

- (3) 電話回線

区の指定する電話回線（4回線。繁忙期（9月～11月）は最大8回線。）
以下、繁忙期は9月～11月までとする。

7 委託の内容

(1) 入園（認定含む）・在園窓口業務

- ・認可保育園入園、転園、延長保育の申込書類等の受付及び相談等
- ・申込内容、在園児の世帯状況の変更受付及び相談
- ・教育・保育給付認定の申請、変更の受付及び相談
- ・施設等利用給付認定の申請、変更の受付及び相談
- ・発行済証明書等の窓口交付
- ・関係部署への案内、引継ぎ

※混雑時には、来庁者がスムーズに手続きできるよう整理、誘導を行うこと。

※相談者が外国人の場合は、区の外国語通訳サービスを用いる等により、適切に外国語対応をすること。

※窓口の対応記録については、必要に応じ区指定の記録用紙に記入すること。

※受託者は担当時間内に適正な人数を配置すること。ただし、窓口常駐の必要はない。

(2) 電話対応業務

(受電)

- ・認可保育園入園、転園、延長保育についての相談
- ・申込内容、在園児の世帯状況の変更受付及び相談
- ・教育・保育給付認定の申請、変更についての相談
- ・施設等利用給付認定の申請、変更についての相談
- ・その他入園に関する一般的なこと

(架電)

- ・認可保育園入園、転園、延長保育についての提出書類の確認
- ・在園児の世帯状況の変更についての提出書類の確認
- ・教育・保育給付認定の申請、変更についての提出書類の確認
- ・施設等利用給付認定の申請、変更についての提出書類の確認
- ・認可保育園内定者への電話連絡
- ・その他区が指定するもの

※電話の対応記録については、必要に応じ区指定の記録用紙に記入すること。

(3) 申請受理業務

- ・窓口、郵送、電子申請で受付けた申込書類等について、不備不足がないか確認し、書類に不備不足がある場合は申請者に再提出や追加提出の依頼を行う。これを、不備不足のない書類の受領に至るまで繰り返し対応する。
- ・電子申請で受付けた申込書類についてはシステムより出力を行う。
- ・受付した申込書類等のほか郵便物を仕分けし、電子化端末でスキャンを行う。

- ・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。
- ・翌年度4月入園一次申込の窓口申請受理業務については、委託の範囲外とする。

(4) 封入封緘業務

- ・以下、封入封緘業務は書類の帳合、折込、封入、封緘をいうものとする。
- ・区が出力した園宛ての在園児名簿、児童台帳等の封入封緘を行う。区内認可園約210園への封入封緘業務が月1回程度。
- ・保護者宛ての利用調整結果通知書等の封入封緘を行う。毎月約400通、4月入園受付は約15,000通を想定。
- ・その他、区の指定する書類の封入封緘を行う。

(5) 申請等データ入力業務

6(3)で受理した申請書類及び区の指示に基づき、区が指定する必要な情報（世帯情報、世帯構成員情報（世帯ごと）、住民税情報（保護者ごと）、就労状況等（保護者ごと）、保育必要要件、指数、税額、保育料階層等）をシステムに入力する。また、必要に応じて支給認定証等を出力する。

(6) 入力の確認業務

6(5)で入力したデータの確認を行う。その方法や確認期限については別途定める。確認を終えた申請書類、児童台帳は区の確認を受けること。区の確認において、不備不足や誤り等がある場合は、6(3)または(5)を繰り返し行い、再度、区の確認を受けること。

(7) ファイルの作成及び保管業務

- ・受理及び入力完了した書類については、クリアファイルに格納し、所定の場所に保管する。
- ・入園した児童は、新規で児童台帳を作成する。
- ・在園児の書類については、受理及び入力完了した書類から順に既存の児童台帳に格納し、所定の場所に保管する。
- ・卒園、退園する児童の児童台帳については引抜きし区へ引継ぎをする。
- ・区が指定した書類については、随時対応する児童台帳又は申込みのクリアファイル等に格納し、所定の場所に保管する。
- ・有効期限の切れた申込書等の申請書類を所定の場所に保管する。
- ・所定の場所に格納されている児童台帳、申請書類に誤りがないか定期的に確認を行う。

(8) 申込書等各種帳票の在庫管理及び印刷業務

申込書等の各種帳票の在庫管理及び追加補充のための印刷を行う。

8 委託業務の実施方法

(1) 業務運営

本仕様書に定める業務は、原則として即日又は区が指定する期日までに処理すること。

(2) 閉庁後の対応

- ① カウンター及び事務机周辺の片付けを行うこと。

- ② 業務終了後は入園申込書類等全ての成果物・資料を、区の確認のもと区へ引き渡すこと。方法については別途定める。

(3) システムの使用

- ① 委託業務を遂行するため、必要に応じシステムを使用すること。使用するシステムの機能の範囲は、別途区から指定する。
- ② システムが使用できない場合は、別の手順で処理を行うこと。システムを使用しない場合の手順については、区と受託者が協議の上、あらかじめ明確にしておくこと。

(4) 貸付物品

- ① 区は、委託業務を実施するために電算システム端末・プリンター等のOA周辺機器・机椅子等の什器類を受託者に貸与する。また、必要な貸与品の詳細については区と受託者の協議により決定する。
- ② 貸付物品の維持、管理、保守等のために要する経費は区の負担とする。
- ③ 受託者が貸付物品を返還するときは、区の指示に従い、遅滞なく引き渡さなければならない。
- ④ 本業務を履行する上で受託者による端末や機器の持ち込みは原則禁止とするが、業務上必要な場合は区と協議の上、受託者で用意し、係る諸経費は受託者の負担とする。
- ⑤ 貸付物品の管理は受託者が注意を払って行い、万が一破損、故障等が生じた場合は、受託者の負担で処理すること。
- ⑥ 本事業を行うための貸付物品を本事業以外の目的で使用してはならない。

(5) 名札の着用

委託業務を行うときは、従事者であることが明らかになるよう、見やすい位置に名札を着用すること。名札の準備は受託者が行うこと。

9 委託業務の実施体制

(1) 従事者の配置

- ① 受託者は、業務を適切に履行するため、業務従事者の管理監督・指揮命令を行う業務責任者を選任し、履行場所に配置すること。
- ② 受託者は、業務における従事者への指揮命令・管理監督・指導・育成について責任をもって行うこと。
- ③ 委託業務を遂行するに当たり、事務量の変動に応じて従事者を適正数配置し、効率的かつ効果的運営が可能な体制を整備し、正確で迅速な処理が行えるようにすること。
- ④ 受託者は、従事者の配置に際し、区に業務責任者及び業務従事者の氏名等を事前に書面で通知すること。繁忙期における臨時従事者の追加、業務責任者、業務従事者に変更が生じた場合も同様とする。
- ⑤ 業務責任者は、本庁舎に常駐させること。業務責任者がやむを得ない事由で履行場所を不在にする場合、職務を代行する業務副責任者を業務従事者の中から選任し、区に書面で氏名を通知のうえ、本庁舎に常駐させること。

(2) 業務責任者の責務

- ① 業務の適正な遂行及び進捗状況の管理等のマネジメントを行うこと。
- ② 区との連絡、調整及び報告を行うこと。
- ③ 業務従事者の配置、労働管理、指揮監督及び教育を行うこと。
- ④ 苦情、想定外の事項について、業務従事者からの引継ぎ及び対応を行うこと。
- ⑤ 業務効率化、業務運営上の問題点の解決、委託業務の品質の保持と向上を行うこと。
- ⑥ 情報セキュリティ対策等のリスク管理を行うこと。

(3) 業務従事者の責務

- ① 業務責任者の指示に従い、担当業務を適正に処理すること。
- ② 委託業務に関する知識・技能の向上に努め、担当業務を適正に処理すること。

(4) 業務責任者の異動

- ① 業務責任者に変更が生じる場合は、その1カ月前までに書面により区に報告すること。
また、後任が決定した場合は、速やかに書面により報告するとともに、委託業務への影響がないよう十分な引継ぎを行うこと。
- ② 業務責任者に不適合があると認められるときは、区は受託者に是正措置を求めることができる。

(5) 業務責任者の配置等に関する留意事項

業務責任者及び業務副責任者は、委託業務や関係法令等に精通しているものを選任し、的確に業務従事者への指揮監督を行うことで、業務を円滑に行えるよう留意すること。

(6) 業務従事者の配置等に関する留意事項

- ① 受託者は、本仕様書に規定する事務及び委託業務の遂行に、繁忙期の対応を含め支障のないよう従事者を配置すること。
- ② 区は、指示・依頼等を受託者、業務責任者及び業務副責任者に対して行い、業務従事者に対して行わないものとする。
- ③ 従事者に、著しい不適合があると認められるときは、区は受託者に是正措置を求めることができる。
- ④ 受託者は、江東区職員接遇マニュアルに従うこと。

1.0 定期的な打合せの開催と議事録の作成

区と受託者間で定期的に打合せを行い、受託者は打合せの議事録を作成し区に提出すること。

1.1 報告書の提出

本事業の実施状況について、次の報告書等を作成し区に提出すること。

(1) 受付実績報告

受託者は、業務日報及び月報を区に提出すること。

(2) 緊急報告

事故発生時等の緊急性のあるものは、直ちに口頭により報告し、その後、速やかに原因、

経過、状況等を書面により報告すること。

(3) 適時報告

区は、受託者の履行状況を適時調査し、報告を求めることができる。また、必要があるときは改善を求めることができる。

1.2 研修

受託者は臨時従事者の追加、業務責任者、業務従事者に変更が生じた場合、その従事者に対し次の研修を行うこと。

(1) 事前研修

- ① 委託業務の作業手順等に関する研修
- ② 子ども子育て支援制度等及びシステムの操作に関する研修
- ③ 個人情報の適切な取扱い、管理及び守秘義務に関する研修
- ④ 情報セキュリティに関する研修
- ⑤ ビジネスマナー（言葉づかい、身だしなみ等）、コミュニケーション等に関する研修
- ⑥ 業務責任者向け苦情及び不当要求対応等に関する研修

(2) 定例的な研修

- ① 個人情報保護に関する研修
- ② 従事者の委託業務の事務処理に関する知識・技能の向上に関する研修
- ③ 法令の改正、業務内容の変更等に関する研修

(3) 研修に関する経費等は、受託者の負担とする。

(4) 受託者は研修計画書を作成し、区に事前に提出すること。

(5) 研修実施後には研修実施結果を区に提出すること。

1.3 業務履行期間満了等による業務の引継ぎ

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

(1) 引継書の作成

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

(2) 引継内容の説明

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

なお、区が引継ぎ未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこと。区は、受託者が上記の規定に違反し損害が生じた場合には、受託者に対しその損害額の賠償を求めることとする。

1.4 秘密の保持及び個人情報の保護

(1) 個人情報の取扱い

- ① 受託者は、別紙「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。
- ② 受託者は、「個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）」等の個人情報の保護等に関する関係法令を遵守すること。
- ③ 業務責任者及び業務従事者は、業務の処理に当たっては十分な注意を払うとともに、業務上知り得たことについて、契約の期間中及び終了後はいかなる理由においても漏洩してはならない。

(2) 責任体制の整備

- ① 受託者は、個人情報の安全管理に関する責任体制を構築すること。
- ② 業務責任者は、個人情報の取扱いが適切に実施されるよう業務従事者を監督すること。

(3) 報告及び検査

- ① 受託者は、個人情報保護に関する対策の実施状況等を報告すること。
- ② 受託者は、個人情報の保護等に関し区が実施する検査等に応じ協力しなければならない。

(4) 誓約書の提出

受託者は、従事者から個人情報保護及び秘密保持に関する誓約書を徴収し、区に提出すること。

(5) 緊急時対応計画の作成

受託者は、個人情報の漏洩等の事故が発生した場合に備え、区との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めること。

(6) 事故の公表

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

1.5 危機管理

受託者の責務において、窓口業務等に関する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講じること。万一、機器等の障害が発生した場合や、様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、本業務遂行に支障をきたすことがないように区と連携して十分な対応を図ること。また、事前に緊急時の体制を整備し、区に提出すること。

1.6 委託料の支払方法

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

1.7 再委託の禁止

受託者は、委託契約の履行について、第三者に再委託してはならない。

1.8 損害賠償責任

- (1) 委託業務の実施において、受託者の責に帰すべき事由により区、履行場所または第三者に損害が生じた場合、受託者はその損害を賠償しなければならない。
- (2) 区は、受託者の責に帰すべき事由により発生した損害について第三者に対して賠償した場合、受託者に対して、賠償した金額及びその他の賠償に伴い発生した費用を求償することができる。

1.9 その他

- (1) 業務の受託に関連する法令（労働基準関係法令等）についてはこれを遵守すること。
- (2) 本仕様書に定めのない事項又は本仕様書の項目に疑義が生じたときは、区と受託者との協議の上、決定するものとする。

【参考】申請件数及び入力業務等の処理時間目安について

・申請件数目安

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
入園申込件数 (4月入園二次申込含む)	250	350	350	350	350	350	400	650	50	200	250	400
4月入園一次申込件数	窓口						800	1,700				
	郵送						200	250				
	電子						100	300				
教育・保育給付認定、 施設等利用給付認定申請件数	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250
在園児世帯状況変更申請 入園申込追加資料提出	800	800	800	1,200	1,200	1,200	800	800	800	800	800	800
窓口来庁者数	1,200	1,200	1,200	1,200	1,000	1,300	1,300	1,300	600	800	1,000	1,000

※4月入園一次申込の窓口申請受理業務については、委託の範囲外とする

- ・窓口申請受付は1件につき平均20～30分程度を想定
- ・入園申込の入力業務は1件につき平均15分程度を想定、その他の入力業務については1件につき平均10分程度を想定

【問合せ先】

江東区子ども未来部保育支援課保育サービス係
電話：03-3647-4934