

仕様書

1 件名

ベビーシッター利用支援事業受付等業務委託

2 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

※ただし、法令違反や重大な管理瑕疵がなく、当該年度の履行状況が良好な場合は、最大2か年の随意契約を行うことができる。

3 履行場所

委託事業者の事業所

4 事業概要

(1) 目的

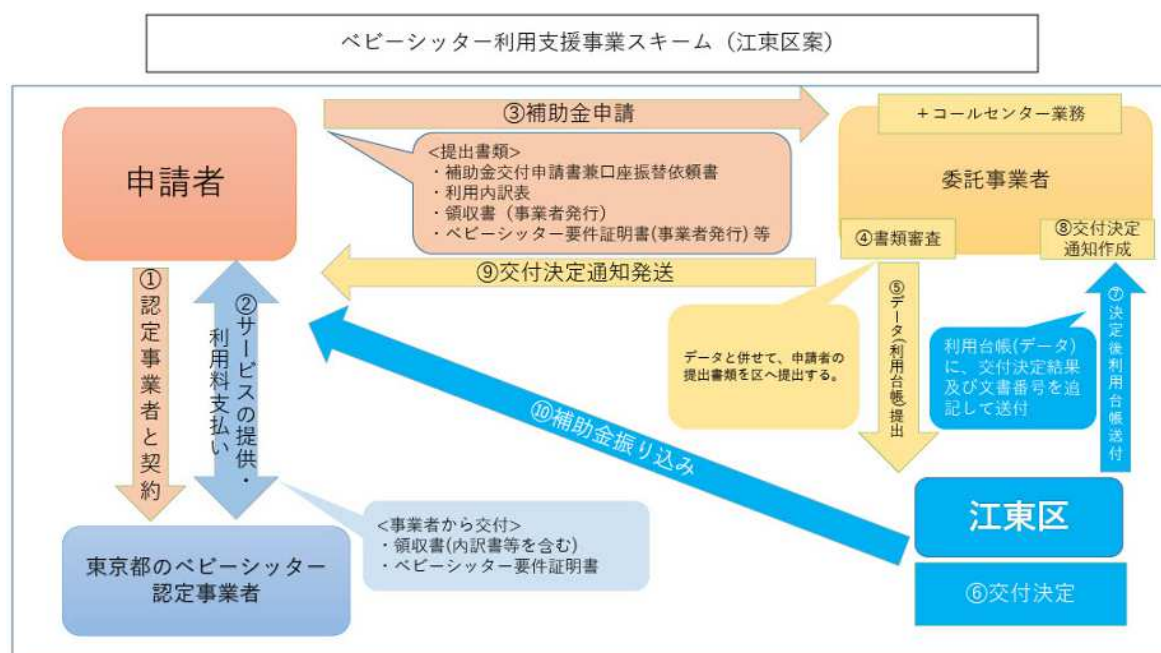
本事業は、未就学児（障害児は小学6年生まで）を養育する保護者がベビーシッターによる一時保育サービスを利用した際、利用者の申請に基づき、その利用料の一部を補助することで、子育ての負担軽減を図るとともに、一時保育を利用しやすい環境を整備することを目的とする。

(2) 対象者

未就学児（障害児は小学6年生まで）の保護者

(3) 事業スキーム

下図のとおり



(4) 事業の流れ

- ① 補助金交付申請者（以下「申請者」という。）は、東京都の認定するベビーシッター事業者（以下「事業者」という。）との間で一時保育サービスの利用に係る契約を締結する。
- ② 申請者は、事業者に対して利用料金を支払い、ベビーシッター要件証明書（以下「要件証明書」という。）及び領収書を受け取る。
- ③ 申請者は、補助金交付申請書兼口座振替依頼書（以下「申請書」という。）に利用内訳表、要件証明書及び領収書等を添付し、本受付等業務委託の窓口となる受託者あて郵送または電子申請する。
- ④ 受託者は、補助基準等をもとに申請書等を審査し、必要に応じて確認や補正を行う。
なお、受託者が電子申請システムへログインし、申請書等をダウンロードする。
- ⑤ 受託者は区へ提出する利用台帳（データ）を作成する。
- ⑥ 受託者が作成する利用台帳（データ）をもとに、区が補助金額を決定し補助金を支出する。
- ⑦ 区は決定後利用台帳を受託者へ送付する。
- ⑧ 受託者は、区の決定状況に基づき、交付決定通知を作成する。
- ⑨ 受託者は、交付決定通知を申請者に送付する。

(5) 想定される申請件数

13,000件（令和8年4月～令和9年3月利用分）

※1件あたりの書類審査所要時間 約10～60分

5 委託業務概要

- (1) 本事業専用の申請受付窓口（コールセンター）の開設及び問合せ対応
- (2) 申請書類等の審査（区による交付決定前の事前審査並びに申請者及び事業者への書類の内容確認事務を含む）
- (3) 申請者情報のデータ入力
- (4) 書類及びデータ納品（郵送申請分もデータ化する）
- (5) 交付決定通知の作成、印刷及び申請者あて送付
- (6) 実績報告書（ベビーシッター利用支援事業補助金 所要（見込）額調書）の作成

6 業務の詳細内容

以下のとおり業務を行うものとするが、定めのない事項については、区と受託者とで別途協議のうえ決定する。

(1) 本事業専用の申請受付窓口（コールセンター）の開設及び問合せ対応

受託者は、区民から事業や申請書類等に関する問い合わせを受け付けるコールセンター業務を行う。また、必要に応じて関連する本区の子育て支援サービス等の基本的事項を案内する。

ア コールセンターの場所は、受託者の国内事業所内とし、在宅ワーク等の個人宅や個人事務所での運用は認めないものとする。

イ 開設日・時間は、月曜日から金曜日まで（祝日・年末年始を除く）の午前9時から午後5時までを原則とするが、申請の多い繁忙期等の開設については、区と受託者とで別途協議のうえ決定する。

ウ 英語等外国語による問い合わせに対応できるよう措置（三者間通話可）を講じること。

エ コールセンターへの通話はコールダイヤル対応とし、通話料は受託者が負担すること。

オ コールセンターの運営期間中は、法定点検等の定期的なメンテナンスや計画停電、落雷による緊急停電等の影響を受けることなく業務を継続できるよう、受託者は必要な措置を施すこと。ただし、災害時等における臨時的な対応として、別拠点又は複数拠点での継続的な運営が可能な場合は、この限りではない。

カ 電話回線及びオペレーターの十分な確保による安定した応答（応答率目安：90%以上）、応対品質向上のためのスキルアップ・フォロー等の取り組みと適切・丁寧な応対、審査基準変更時等の組織的な情報共有及び適切な応対（業務管理者とオペレーター間の情報共有による最新のFAQ等に基づく応対）など、本事業を執行するための体制を整えること。

キ 区ホームページの問い合わせフォームから寄せられた問い合わせのうち、制度の内容や提出書類の記入方法など基本的事項に関するもので、区から指示があったものについては、受託者が申請者へメールで回答する。

(2) 申請書類等の審査

ア 受託者は、申請者から申請書、利用内訳表※1、要件証明書※2及び領収書※3、その他必要な書類（該当がある場合のみ）※4を郵送または電子申請により受け付ける。

※1 利用料金及び利用時間等を確認する書類

※2 申請者が事業者と契約を締結する際、事業者が発行する書類

※3 ベビーシッターサービスの終了後に事業者が発行し、利用日、利用時間及び金額の内訳等が記載された書類

※4 申請者が障害児やひとり親家庭に該当する場合、証明する書類

イ 受託者は、アで受け付けた申請書により、住所、年齢等を確認し、利用資格の有無を確認する。

なお、利用資格の最終的な確認は、区が住民基本台帳と申請内容を照合して行うものとする。

ウ 受託者は、アで受け付けた利用内訳表及び領収書を審査のうえ補助対象となるサービスを特定し、利用時間及び利用料金に誤りがないかを確認する。

エ 受託者は、アで受け付けた要件証明書に不備がないかを確認する。

オ 受託者は、イ～エの事務において、利用資格の要件を満たさない場合や、記載漏れ、添付漏れ等の不備がある場合は、申請者（場合によっては事業者）に連絡のうえ必要な調整を行う。

カ 遅滞なく業務を遂行できる審査体制（業務量を考慮したスケジュールの作成等）、正確性を確保するための審査体制（定型的な事務フロー等）を整え、審査基準変更時等の組織的な情報共有及び適切な審査（業務管理者と事務従事者間の情報共有による最新の審査基準等に基づく審査）が行えるようにすること。

(3) 申請者情報のデータ入力

受託者は、(2)ア～オの事務処理の情報を利用台帳（データ）に入力する。入力内容は、申請者情報、利用者情報及び口座情報等、申請者の提出書類において確認した事項とする。

なお、入力内容の確認については、入力した者とは別の者が申請者からの提出書類と照合して行うこと。

(4) 書類及びデータ納品

受託者は、申請者の提出書類及び利用台帳を電子データで区へ提出するものとする。データはファイル転送システムで、または外部記録媒体に記録のうえ、安全かつ確実な方法で送付しなければならない。詳細は別途協議のうえ決定する。

提出期限は、区が指定する日とする。申請の多い繁忙期等の提出期限については、別途協議のうえ決定する。

なお、参考として、書類の提出締切日の例を次のとおり記載する。（区へのデータ・書類提出期限を申請締切日の5営業日後と想定）

	ベビーシッター利用	申請締切日※	区へのデータ・書類提出期限	補助金交付時期
期日	令和8年 4月	5月31日(日)	6月5日(金)	6月末日頃

※3月の利用分については、区の会計処理のため、4月中旬頃を申請締切

日とする。

(5) 交付決定通知の作成、印刷及び申請者あて送付

ア 受託者は、区が送付する交付決定データが入力された利用台帳（データ）の内容に基づき、交付決定通知を作成する。様式及び公印（印影データ）については、区が予め用意したものを使用し、A4サイズの用紙に出力する。出力した交付決定通知と利用台帳を照合し、確認すること。

なお、受託者は、区から提供を受けた公印（印影データ）を適正に管理し、本事業以外の目的で使用してはならないものとする。

イ 受託者は、区に補助金交付日を確認のうえ、区が指定する日に申請者へ交付決定通知を郵送するものとする。

なお、郵送に使用する封筒の作成に係る経費は、受託者の負担とする。

封筒の作成にあたっては、区の指示により校正を行うこと。

(6) 実績報告書（ベビーシッター利用支援事業補助金 所要（見込）額調書）の作成

受託者は、東京都への実績報告における所要（見込）額調書内訳書兼事業実施計画（報告）書等補助金所要額調書を作成し、区へ提出すること。

7 履行確認及び作業責任者

(1) 受託者は、作業責任者を設置すること。作業責任者は、委託期間中に継続的にコールセンター業務及び書類審査業務に携わることで実務経験を積み、かつ、全体の申請状況や書類審査の進捗状況、利用者からの苦情等があった際にはその内容等について把握すること。

なお、コールセンター業務と書類審査業務等の作業拠点が異なる場合は、作業責任者とは別に、各拠点における業務管理者を定め、業務の履行に支障がないようにすること。

(2) 各業務の検査及び確認については、区と受託者とで別途協議のうえ定めることとする。

(3) 区と受託者は、履行確認等のため、必要に応じて打ち合わせを行うこととする。打ち合わせを行った際には、受託者は速やかに議事録を作成し、区へ送付すること。

8 支払方法

(1) 月額払いとする。

(2) 受託者は、各月の業務終了後、区へ完了届（区様式）を速やかに提出すること。区の検査のうえ適正であると認めた場合に、区は受託者の請求を

もって支払うものとする。

9 情報管理及び秘密保持

受託者は、別紙「個人情報の取り扱いに関する特記条項」に加え、以下の事項を遵守しなければならない。

- (1) 個人情報を取り扱う受託者は公的な認定機関により認定された管理システム（ISO 27000シリーズ又はプライバシーマーク等）を取得していること。

なお、本業務の運営期間中において、当該認定の取り消し、一時停止などの処分を受けた場合においては、本区と協議のうえ、必要な措置を講じるものとする。

- (2) 事業で扱うすべての情報に関して、紛失、改ざん、破壊、漏洩などが行われないよう十分な情報セキュリティ対策が継続して管理されていること。
- (3) 本業務で使用するサーバー及びネットワーク機器等は、外部からの不正アクセスや攻撃、情報漏洩等に関して十分な安全対策が講じられていること。
- (4) (2)及び(3)のセキュリティ対策における安全性の確保について、定期的な確認が行われていること。
- (5) 本業務で使用するサーバー及びネットワーク機器等については、冗長化等によりシステム障害や災害等による影響から退避できる措置が講じられていること。
- (6) 万一、システム障害や災害等によりシステム機能が中断した場合においても、速やかに復旧できる仕組みや体制が確保されていること。
- (7) 受託者は、業務上知り得た情報を業務以外の目的に使用してはならない。
- (8) 受託者は、業務上知り得た情報を一切他に漏らしてはならない。また、当該契約期間満了後も同様とする。
- (9) 「江東区外部サービス利用ガイドライン」を遵守し、チェックリストによりセキュリティ対策等を講じること。
- (10) 受託者は、業務の履行にあたり、情報セキュリティの重要性を認識し、情報の漏洩、紛失、盗難、改ざん等から保護するため、必要な措置を講ずること。また、これらの措置を講じた際には、書面にて区へ経過報告及び結果報告を行うこと。

10 成果物等の権利の帰属

本仕様の内容及びその他本業務に付随して発生する全ての提出物等の著作権は、区に帰属するものとする。ただし、受託者が本業務委託の開始前から

著作権を有している著作物は、受託者に留保される。

11 備品等について

業務に必要な備品の全ては、受託者が用意すること。

12 その他

- (1) 受託者は、本仕様に基づき、業務を誠実に遂行すること。
- (2) 受託者は、区の指定した管理区域で業務を行うこと。
- (3) 受託者は、あらかじめ従事者にデータ入力、電話応対及びビジネスマナーに関する知識などの必要な研修を行わなければならない。
- (4) 受託者は、業務量に応じた数の従事者を配置し、各業務を決められた期日までにやり、区の検査を受けなければならない。
- (5) 受託者は、本業務を再委託してはならない。
- (6) 区は、受託者の本委託の履行を適時に調査し、報告を求めることができるとともに、必要な場合には改善を求めることができる。
- (7) 本仕様の解釈に疑義が生じたとき、又は本仕様に定めのない事項については、区と受託者とが協議のうえ定めるものとする。

13 連絡先

江東区こども未来部こども家庭支援課こども家庭係

担当 羽倉、山本、戸ヶ崎、白井 電話 03-3647-9230