

**窓口関連業務 個別仕様書**  
**(子育て給付課)**

**1. 業務名称**

子育て給付課窓口関連業務

**2. 契約期間**

契約期間等は下記のとおりとする。

契約期間：令和5年1月1日から令和9年12月31日まで

契約形態：委託契約

※なお、契約締結日から令和4年12月31日までに業務の運営に向けた業務準備および引継ぎを行うものとする。業務準備および引継ぎ期間中における経費は受託者の負担とする。

**3. 履行場所**

**A. 通常開庁日**

豊中市役所第二庁舎3階子育て給付課

豊中市役所第一庁舎1階市民課 総合窓口

※市民課に設置する総合窓口に従事者が入退出する場合は、市民課に設置の入退室管理簿に必要事項を記載すること。

**B. 休日開庁日及び臨時開庁日**

豊中市役所第一庁舎1階市民課

**4. 業務の内容**

**A. 通常開庁日**

**(1) 児童手当に関する業務**

①児童手当の各種請求書・届出書の受付に関する業務

ア. 認定請求書の受付・確認、受付票の交付、受付簿への記載

イ. 額改定請求書(額改定届)の受付・確認、受付票の交付、受付簿への記載

ウ. 消滅届の受付・確認、転出案内作成・交付、受付簿への記載

エ. 未支払請求書の受付・確認、受付簿への記載

オ. 各種変更届の受付・確認、受付簿への記載

カ. 各種申立書の受付・確認、受付簿への記載

キ. 不足書類の電話および文書案内

ク. 支給証明書の受付・確認

ケ. 現況届の受付・確認

コ. 各種申請書を含む児童手当に係る全ての書類の郵送

②受給者台帳を含む児童手当に関する全ての書類への記載に関する業務

ア. 確認・判定

イ. 消滅日確認、受給状況を含む児童手当の審査に係る全ての事項の市区町村及び必要関係機関(公務員の所属する職場及び福祉事務所対応を含む)への電話照会業務

ウ. システム入力

エ. 入力内容の照合

③通知書を含む児童手当に係る書類全ての作成に関する業務

ア. 各種通知書の作成

イ. 決裁準備

ウ. 通知書の作成及び送付準備(バッチ処理・印刷・封入封緘を含む)

エ. 処理済の請求書を含む児童手当に係る全ての書類の整理保管

- ④支給に関する業務
  - ア. 支給管理
  - イ. 関連リスト作成(バッチ処理を含む。但し、定期支払リストを除く)
  - ウ. 決裁準備
  - エ. 振込不能処理
- ⑤債権に関する業務
  - ア. 返納処理(分納を除く)
- ⑥その他
  - ア. リストを含む児童手当に係る全ての書類の処理
  - イ. 支給証明書の作成
  - ウ. 郵便物の開封・封入・仕分け
  - エ. 電話業務
  - オ. 申請書を含む児童手当に係る全ての書類の印刷、在庫管理
  - カ. 申請書を含む児童手当に係る全ての書類の整理保管
  - キ. 年齢到達処理
  - ク. 現況届の処理

※なお、上記(1)①に係る住所要件のDV案件は委託業務から除外する。

## (2) 子ども医療費助成に関する業務

- ①子ども医療費助成の各種申込書の受付に関する業務
  - ア. 交付申込書の受付(証後日郵送)
  - イ. 交付申込書の受付(証即日交付)
  - ウ. 資格異動届の受付(証交付あり)
  - エ. 資格異動届の受付(証交付なし)
  - オ. 再交付申請の受付(証後日郵送)
  - カ. 再交付申請の受付(証即日交付)
  - キ. 医療費支給申込書の受付、受付票の交付
  - ク. 各種申請書を含む子ども医療費助成に係る全ての書類の郵送
- ②受給者台帳を含む子ども医療費助成に係る全ての書類への記載に関する業務
  - ア. 判定・確認
  - イ. システム入力・医療証の作成・郵送準備
  - ウ. 入力内容の照合
  - エ. 決裁準備
  - オ. 異動リスト処理
  - カ. 処理済の申込書等の整理保管
  - キ. 医療証の送付準備
  - ク. 不足書類の電話および文書案内
- ③医療費支給に関する業務
  - ア. 支給額算出・確認
  - イ. システム入力
  - ウ. 支給管理
  - エ. 決裁準備
  - オ. 支給決定通知書作成・送付準備
  - カ. 振込不能処理
  - キ. 不足書類の電話および文書案内
- ④その他
  - ア. 郵便物の開封・封入・仕分け
  - イ. 電話業務
  - ウ. 申込書を含む子ども医療費助成に係る全ての書類の印刷、在庫管理

エ. 申込書を含む子ども医療費助成に係る全ての書類の整理保管

### (3) 総合窓口に関する業務

- ① 児童手当に関する業務(児童手当の各種請求書・届出書の受付に関する業務)
  - ア. 認定請求書の受付・確認、受付票の交付、受付簿への記載
  - イ. 額改定請求書(額改定届)の受付・確認、受付票の交付、受付簿への記載
  - ウ. 消滅届の受付・確認、転出案内作成・交付、受付簿への記載
  - エ. 未支払請求書の受付・確認、受付簿への記載
  - オ. 各種変更届の受付・確認、受付簿への記載
  - カ. 各種申立書の受付・確認、受付簿への記載
- ② 子ども医療費助成に関する業務(子ども医療費助成の各種申込書の受付に関する業務)
  - ア. 交付申込書の受付(証後日郵送)
  - イ. 資格異動届の受付(証後日郵送)

※なお、窓口の混雑状況に応じ、総合窓口で受付をした案件に係る上記(1)②~⑥、(2)②~④のうち処理できる範囲で処理するものとする。

### (4) 子ども子育て支援制度に関する業務

- ① 2・3号認定児童の利用調整に関する業務(広域を含む)(新規)
  - ア. 支給認定情報の入力
  - イ. 支給認定証の作成・発送準備
  - ウ. 利用調整申込書の入力
- ② 2・3号認定児童の利用調整に関する業務(広域を含む)(変更)
  - ア. 支給認定情報の入力
  - イ. 支給認定証の作成・発送準備
  - ウ. 利用調整申込書の入力
- ③ 2・3号認定児童の利用調整に関する業務(転所)
  - ア. 利用調整申込書の入力
- ④ 2・3号認定児童の利用調整に関する業務(広域を含む)(取下)
  - ア. 利用調整申込書の入力
- ⑤ 2・3号認定児童の利用調整後の内定に関する業務(広域を含む)(新規・転所)
  - ア. 内定情報の入力
  - イ. 事業所内定通知の作成・発送準備
- ⑥ 2・3号認定児童の利用調整後の決定に関する業務(広域を含む)(新規・転所)
  - ア. 決定情報の入力
  - イ. 算定情報の入力
  - ウ. 支給認定証の作成・発送準備
  - エ. 利用者負担額決定通知書の作成・発送準備
  - オ. 入所承諾書の作成・発送準備
- ⑦ 1号認定児童の入所に関する業務(広域を含む)
  - ア. 支給認定情報の入力
  - イ. 支給認定証の作成・発送準備
  - ウ. 入所申込書の入力
- ⑧ 子育てのための施設等利用給付に関する業務(広域を含む)
  - ア. 支給認定情報の入力
  - イ. 契約情報の入力
  - ウ. 算定情報の入力
  - エ. 支給認定証の作成・発送準備
- ⑨ 在園児童の入所に関する業務(1・2・3号児童及び新1・新2・新3号児童)
  - ア. 支給認定情報の入力

- イ. 契約情報の入力
- ウ. 算定情報の入力
- エ. 利用者負担額決定通知書の作成・発送準備
- オ. 事業所解除通知の作成・発送準備
- カ. 口座情報の登録
- ⑩施設等利用給付費の支払いにかかる業務
  - ア. 給付申請書類の審査
  - イ. 申請内容及び給付内容の入力
  - ウ. 支払処理に関する業務

※その他上記に関連する事実上の行為または補助的業務

## B. 休日開庁日及び臨時開庁日

### (1) 児童手当に関する業務

- ①児童手当の各種請求書・届出書の受付に関する業務
  - ア. 認定請求書の受付・確認、受付票の交付、受付簿への記載
  - イ. 額改定請求書（額改定届）の受付・確認、受付票の交付、受付簿への記載
  - ウ. 消滅届の受付・確認、転出案内作成・交付、受付簿への記載
  - エ. 未支払請求書の受付・確認、受付簿への記載
  - オ. 各種変更届の受付・確認、受付簿への記載
  - カ. 各種申立書の受付・確認、受付簿への記載
  - キ. 支給証明書の受付・確認
  - ク. 現況届の受付・確認

### (2) 子ども医療費助成に関する業務

- ①子ども医療費助成の各種申込書の受付に関する業務
  - ア. 交付申込書の受付（証後日郵送）
  - イ. 交付申込書の受付（証即日交付）
  - ウ. 資格異動届の受付（証交付あり）
  - エ. 資格異動届の受付（証交付なし）
  - オ. 再交付申請の受付（証後日郵送）
  - カ. 再交付申請の受付（証即日交付）
  - キ. 医療費支給申込書の受付、受付票の交付

※その他上記に関連する事実上の行為または補助的業務

## 5. 処理期限

業務内容	期限
子ども子育て支援システムの入力	即日または業務ごとの入力締切日まで
児童手当各種通知書を含む児童手当に係る全ての 発送文書の引き渡し	発送日の前日まで
児童手当定期支払確定リスト確認処理	リスト受領後支払確定バッチ処理日の前日まで
児童手当随時支払確定リスト作成・確認処理	支払確定バッチ処理日の前日まで
児童手当住基異動関連リスト作成処理	毎月1日・16日
児童手当住基異動関連リスト確認処理	リスト作成後3開庁日以内
児童手当所得更正関連リスト作成処理	支払確定バッチ処理日の4開庁日前
児童手当所得更正関連リスト処理・決裁準備業務	支払確定バッチ処理日の3開庁日前
その他児童手当関連リスト作成・確認処理	支払確定バッチ処理日の前日まで
年齢到達処理	毎月初めの開庁日

福祉医療システムの入力	即日または業務ごとの入力締切日まで
子ども医療証の発行・郵送 子ども医療月次リスト処理	即日または翌開庁日まで リスト受領後3開庁日以内
子ども医療医療費支給処理	入力締切日まで
子ども医療郵便物封入、数量等報告	発送日の前日まで
窓口対応（通常期） （窓口繁忙期）	待ち時間をおおむね3分以内 待ち時間をおおむね5分以内

上記に定めのないものについては即日処理することを原則とする。

## 6. 確保すべきサービスレベル

確保すべきサービスレベルは下記のとおりとする。

サービスレベル	モニタリング 周期	確保すべきサービスレベル	最高評価レベル
ア 処理誤り率	毎日測定 年算定	2%以下	0.5%以下

## 7. 発注者が提供する業務システム端末機等

### 【貸与する業務システム機器明細】

業務システム名 [システム構築事業者]	使用可能時間
子ども子育て支援システム [富士通 (株)] (児童手当、子ども医療費助成、子ども子育て支援制度用)	8:30から22:00
住民総合システム (住基等) [富士ゼロックスシステムサービス (株)]	通常開庁日 8:45から17:15まで 臨時開庁日 8:45から13:15まで ※市民対応等やむを得ない理由でシステムを上記時間帯以外に使用する必要があるときは、発注者に報告し協議すること。

### 【貸与する業務システム機器明細】

機器	数量	備考
子ども子育て支援システム	18	児童手当、子ども医療費助成、子ども子育て支援共用端末
同プリンタ	1	左記のほかに総合窓口で別途共用プリンタ有
住民総合システム	2	うち1台は児童手当・子ども医療費助成と共用端末

## 8. 発注者が貸与する機器等

### ①事務機器

業務を実施するために、発注者は下記に掲げる事務機器を無償で貸与する。

なお、原則として、複写機（コピー、スキャン）、コートハンガーは発注者と共用とする。

備品	数量	備考
事務机	2	1人用 2台 施錠あり
事務机	7	2人用 7台 施錠あり
作業机	1	1人かけ 1台
作業机	1	2人かけ 1台

椅子	20	うち1脚は丸椅子
机下整理棚	14	2人用事務机下 私物入れ
書類保管キャビネット	5	施錠あり
受付書類入キャビネット	2	
カウンター	2	2人用
カウンター用椅子	8	職員用4脚 来庁者用4脚
待合用ベンチ	2	
パーテーション	4	
電話機および電話回線	4	電話料金は市が負担
電話台	3	
受付印	6	
医療費助成申請済印	3	
レターオープナー	1	

#### 9. 遵守すべき主な法令

地方自治法
住民基本台帳法
労働関連法令（労働基準法・労働安全衛生法・職業安定法等）
個人情報の保護に関する法律
行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律
豊中市個人情報保護条例
豊中市暴力団排除条例
子ども子育て支援法
児童手当法
豊中市子ども医療費の助成に関する条例
その他業務に関するすべての法令等