

# 西宮市児童手当年度更新審査等業務仕様書

本仕様書は、西宮市（以下「委託者」という。）が民間事業者（以下「受託者」という。）に委託する児童手当年度更新審査等業務に関して必要な事項を定めるものとする。

## 1 委託業務名称

西宮市児童手当年度更新審査等業務

## 2 実施期間

令和6年6月3日（月）～10月31日（木）（令和6年度）

令和7、8年度は6月初旬から8月下旬予定

## 3 実施場所（令和6年度）

西宮市六湛寺町10番3号7階711会議室（6月3日から8月28日まで）

南館253会議室（8月29日から10月31日まで）

## 4 業務時間等

土曜日、日曜日、祝日を除く午前9時から午後5時30分までとする。ただし、業務の進捗状況等により委託者がやむを得ず必要と認める場合は、この限りではない。

## 5 委託業務内容

受託者が実施する委託業務の内容は下記のとおりとする。

ただし、認定及び決定または特殊事情のある個別具体的な事案への回答等一定の判断を必要とするものについては、委託業務の対象外とする。

委託業務対象外の業務については、これを中断し、速やかに委託者に報告する。

### (1) 児童手当年度更新審査業務

実施期間：6月3日から8月28日まで（令和6年度）

#### ①所得審査

受給者及び配偶者の前年度所得の審査を行い、所得判定の結果、一定の基準に当たる疑義等が生じた場合は、受託者は、受給者に連絡を取り、受給資格の変更等に係る対応を行う。

また、所得情報の確認ができない者については、電話や文書送付により調査を行う。

#### ②居所審査

受給者及び配偶者、児童の住民票所在地の確認を行い、現在の児童扶養者の確認を行う。配偶者が他市に住民票を置く場合は、その市町村への照会を行うな

ど、審査の結果疑義が生じた場合には、受給資格の変更等にかかる対応を行う。

### ③審査完了データの納品

①②の審査が完了したものについて対象者宛名番号のデータ納品を行う。

### ④年金区分審査

受給者の年金区分にかかる審査情報を受け取り、児童手当台帳の年金区分の変更を行う。

### ⑤問合せ等対応

受託者は、受給者からの委託業務に関する問い合わせ及び苦情（以下「問合せ等」という。）に対応する。

また、委託業務以外に関する問合せ等については、子育て手当課の所管業務については、更新審査業務専用番号であることを説明した上で、所管担当の電話番号を伝える。子育て手当課の所管業務以外の問合せ等については、西宮市役所のコールセンター番号を伝える。

なお、受託者の判断により対応が困難な場合は、速やかに委託者に報告した上で、委託者と協議して対応を決定する。

### ⑥取扱件数

令和6年度 : 約35,000件（令和5年度審査件数からの推計）

令和7,8年度 : 約47,000件

## (2) 児童手当制度改正に伴う新規認定審査業務等（令和6年度のみ）

実施期間：8月29日から10月31日まで

### ① 新規認定審査業務

にしのみやスマート申請（電子申請）により受け付けたデータを用い下記(i)～(iii)の審査を行う。審査の結果、受付データの誤りが発見された場合等はデータの修正を行う。

また、一部申請については、にしのみやスマート申請ではなく、紙媒体での申請書の提出を受け付ける場合がある。これについては、にしのみやスマート申請での受付データと同様のデータとなるようにデータ作成を行うものとする。

※紙媒体で受け付けるものは、制度改正により受給者となった者のうち、8月以降に西宮市に転入をした者等。また、にしのみやスマート申請での申請を原則としているが、一部電子申請ができないとのクレームで紙での申請を受け付けることもあり得ることに留意すること。

#### (i) 所得審査

受給者及び配偶者の前年度所得の審査を行い、所得判定の結果、一定の基準を満たさない場合は、受託者は、委託者に申請差戻しを要求するなど、申請者の変更等に係る対応を行う。

#### (ii) 居所審査

受給者及び配偶者、児童の住民票所在地の確認を行い、申請データとの整合性

確認を行うとともに、現在の児童監護状況の確認を行う。配偶者が他市に住民票を置く場合は、その市町村への照会を行う。審査の結果疑義が生じた場合には、受給資格の変更等にかかる対応を行う。

### (iii) 年金区分審査

3歳未満の児童がいる受給者のみ、受給者の年金区分にかかる審査情報を受け取り、申請データに誤りがある場合は年金区分の変更を行う。

※年金区分：厚生年金（うち共済組合の別）、国民年金等の区分

### ②問合せ等対応（新規認定分及び現在受給者額改定分）

受託者は、受給者からの令和6年度児童手当制度改正に関する問い合わせ及び苦情（以下「問合せ等」という。）に対応する。

また、委託業務以外に関する問合せ等のうち、子育て手当課の所管業務については、所管担当の電話番号を伝える。子育て手当課の所管業務以外の問合せ等については、西宮市役所のコールセンター番号を伝える。

なお、受託者の判断により対応が困難な場合は、速やかに委託者に報告した上で、委託者と協議して対応を決定する。

### ③対象者

新規認定 約12,000人－①②の業務について

現在受給者 約35,000人－②の業務について

## 6 委託業務の実施方法

### (1) 打合せの実施

受託者は、業務開始日までに委託者と定期的に打合せを実施し、各準備業務についてその進捗状況を確認するとともに、打合せ後速やかに議事録を作成し、委託者に提出すること。

### (2) 事業計画書の作成

受託者は、本業務の確実な遂行を図るために、事業全体のスケジュールや各作業工程における配置人員数を記載した事業計画書を作成し、委託者に業務開始日までに提出すること。

### (3) 業務マニュアルの作成

受託者は、本業務の確実かつ安定的な遂行を実現するために、各業務の作業手順を記載した業務マニュアルを作成し、業務開始日までに委託者に提出すること。業務マニュアルは作成後も必要に応じて随時改訂を行い、改訂版を委託者に提出すること。

なお、当該マニュアルは委託者に帰属するものとする。

### (4) 従事者への研修

本業務を遂行する上で必要な専門的知識や能力の習得、電話対応、個人情報保護その他本業務に必要な研修を受託者の責任において実施する。研修の実施後速やかに実施結果について、研修実施報告書を提出すること。

(5) 各種様式及び報告書等の作成

受託者は、委託業務の遂行に当たり、委託者との効率的な連携を図るために必要となる各種様式や報告書等について、委託者と協議の上、作成すること。

(6) 委託業務の進捗状況の把握等

受託者は、委託業務の進捗状況を適宜把握し、生じた課題に対する解決策の検討や事業計画及び運営方法の修正を図り、常に委託業務の改善に努めること。

その他特に注意が必要な事項については、委託者及び受託者双方が協議の上、決定すること。

(7) 委託者への報告等

受託者は、業務上課題が発生した場合、又は業務マニュアルの整理及び実施方法を見直す必要がある場合は、委託者と協議を行った上で、協議結果について報告書を作成し、委託者に提出すること。

また、受託者は業務実施状況の報告、課題の整理及び共有、業務改善策等について協議を行うため、毎月及び臨時に委託者への報告会議を開催する。

定例の報告会議は、委託者と受託者双方が日程を調整の上、毎月1回開催し、臨時の報告会議は、委託者又は受託者いずれかの要望により開催する。

7 実施体制の構築

受託者は、本業務の遂行に当たり、下記に掲げるものを充足し、想定する業務量を前提として、受託者の責任において、実施体制の構築に努めるとともに、必要に応じて適切な対応を行う。

(1) 要員の配置

本業務の円滑な遂行に当たり、業務責任者、副業務責任者、従事者を配置すること。また、各々の役割を明確にし、本業務の適切な遂行を図るとともに、業務量の変動に応じた体制の見直し等、本業務の適切な遂行に努めること。

本業務の開始前に従事者名簿を作成し、委託者に提出すること。

①業務責任者

受託者は、本業務を円滑に遂行するため、本業務について現状を的確に把握し、本仕様書に掲げる内容に基づいた総括的な管理運営の責任者として業務責任者1名を配置し、常駐させること。なお、業務責任者には、官公庁からの受託事業においてマネジメント経験のある者を配置すること。

また、業務責任者の役割及び業務は次のとおりとする。

ア. 委託者との連絡調整（委託者との協議、報告会議への出席等）

イ. 事業計画や状況に応じた従事者の適正な配置

ウ. 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（クレーム対応及びトラブルを含む）が生じた場合の報告書の作成及び報告

エ. 事業計画の進捗管理及び業務改善

オ. クレーム対応及びトラブル発生時における従事者からの引継ぎとその対応

## ②従事者

受託者は、本仕様書に掲げる内容に基づき本業務を実施し、本業務の制度趣旨やマニュアル等の記載事項に基づき本業務の適正な遂行を目的として、従事者を配置すること。

### (2) 代替要員の確保等

受託者が従事者の休暇等を認めた場合、または研修、健康診断等を実施する場合においては、受託者は予め代替要員を確保するなど、業務遂行に支障のないように配慮しなければならない。

また、従事者の体調不良や本業務の遂行に適正を欠く等その他のやむを得ない事情により、本業務の遂行が困難となった場合には、受託者は当該従事者について速やかに業務遂行能力を有する者に交代させること。

## 8 執務スペース、機器及び物品等

本業務の遂行に必要な執務スペース、機器及び物品等のうち、次のものについては、委託者が受託者に対して無償で貸与する。

受託者は、善良なる管理者の注意義務を持って貸与品を取り扱い、受託者の故意又は過失により貸与品を不能及び毀損したときは、受託者がその損害を負担する。

受託者の管理業務等で機器及び物品を独自に持ち込む場合における詳細事項については、委託者と協議の上、定める。

筆記用具等の消耗品については、受託者が準備するが、コピー用紙やプリンタトナーについては、委託者が業務上必要と認める範囲内において支給する。

(1) 執務スペース（委託者が指定する場所）

(2) 事務用長机、事務用椅子

(3) 業務システム用端末、プリンター及び周辺機器（マウス、キーボード等）

(4) 電話機、電話回線（要員間の連絡に使用する電話機は受託者が用意すること）  
：2台、2回線分

(5) シュレッダー

## 9 委託料の請求等

受託事業者は、各月の委託料を翌月の末日までに委託者に請求し、委託者は請求のあった日から30日以内に委託料を支払うものとする。各月の支払金額は年度によって以下の通り。

令和6年度：契約額の20%を限度とした額（1円未満の端数切捨）

令和7、8年度：契約額の35%を限度とした額（1円未満の端数切捨）

ただし、最終月は残額全てを支払うものとする。

## 10 留意事項

受託者は、下記の点に留意して業務を遂行するものとする。

- (1) 本業務における従事者への指揮・命令・管理・監督及び指導・育成は、全て受託者が責任を持って行うこと。
- (2) 本業務は、社会保障・税番号制度における特定個人情報保護評価の対象となる業務である。受託者は、特定個人情報の取り扱いについて「個人情報の取扱いに関する特記仕様書」及び「情報処理関連業務委託に関する一般仕様書」の記載に十分注意し、これを遵守するために万全の措置を講じること。
- (3) 本業務を遂行するにあたり、クレームやトラブルが発生したときは、責任をもって対処するとともに、速やかに委託者に報告すること。
- (4) 市から提供を受けた本業務に関する全てのデータ及び資料等を適正かつ厳重に管理し、本業務以外の目的で利用、複写、複製及び持ち出しをしてはならない。
- (5) 従事者の服装は本業務の遂行に適した服装に努め、その身分を明確にするための名札を必ず着用させる他、市職員との区分を明確なものとする。  
なお、これらに係る費用は全て受託者の負担とする。
- (6) 受託者が故意又は過失により、委託者または受給者に損害が生じた場合は、受託者はその損害を賠償しなければならない。  
また、委託業務の履行に際して、受託者が損害を受けた場合は、委託者の責に帰すべき場合を除き、委託者は損害賠償の責を負わない。
- (7) 本仕様書に定めのない事項について疑義が生じた場合は、委託者と受託者の協議の上、決定する。
- (8) 受託者は、本業務を実施する上で個人情報を取り扱う場合には、個人情報保護法（平成15年法律第57号）、西宮市個人情報保護条例（平成15年西宮市条例第2号）を遵守すること。