

**調布市子育て支援業務に係る業務委託
業務内容詳細**

1 件名

調布市子育て支援業務に係る業務委託

2 業務目的

本業務は、調布市（以下「委託者」という。）が、子ども生活部保育課所管業務及び児童青少年課所管業務のうち、別紙「対象業務一覧」に掲げる定型的業務及び関連する内部事務について、受託者の持つ専門性・技術等を最大限活用して事務委託を行うことで、内部事務の効率化を図り、迅速で正確な事務手続を提供し、もって市民サービスの向上を図ることを目的とする。

3 履行期間

	保育課所管業務	児童青少年課所管業務
(1) 体制構築期間	契約締結日から業務開始日前日まで	
(2) 業務開始日	令和6年7月1日	
(3) 業務終了日	令和11年6月30日	

4 履行場所

調布市子ども生活部保育課及び児童青少年課事務室並びに子ども生活部所管事務スペース（市役所3階）とする。

5 業務内容

別紙「対象業務一覧」のとおり。なお、対象業務に係る共通事項については以下のとおりとする。

(1) 業務体制の構築に関すること（体制構築期間中）

ア 業務実施計画書の作成

年間における業務の繁忙を勘案したうえで、業務量の積算、従事者等の配置計画及び育成計画を検討し、業務実施計画書（対象業務ごとに年間業務の進行管理ができるよう作成すること）及び業務実施体制図を作成し、委託者の承認を得ること。

イ 業務マニュアル及び各種帳票等の作成・改訂

受託者は、委託者が予め準備する既存資料を参照し、委託者と協議のうえ双方の役割分担を明確にし、業務内容、処理手順、注意事項等を記した業務マニュアルを作成のうえ、委託者の承認を得ること。

この業務マニュアルは、受託事業者の変更があつた場合でも円滑に実施できるよう実務レベルの内容を記載するものとし、業務体系の変更や処理方法の変更等に柔軟に対応できるよう加除式で作成し、必要に応じて適宜改訂し、委託者の承認を得ること（作成ソフトは、MS-Word、Excel、PowerPoint等汎用的なものを使用すること）。なお、本委託の実施に伴い業務上必要となる各種帳票等の作成、更新等が必要となる場合は、当該内容を含めて委託者の承認を得ること。

ウ 教育訓練

受託者は、イで作成した業務マニュアルに記した処理方法、処理手順等を、受託業務を円滑に遂行できるように従事者等に教育訓練する。

エ 関係法令等の確認

対象業務について、関係法令等に基づき受託者の業務実施の適合性の確認を行う。

オ その他、ア～エに付随する業務

(2) 対象業務の実施に関すること（業務開始日以降）

ア 業務実施計画書の作成

受託者は、業務受託後2週間以内に、管理者（下記7「管理者及び従事者の役割」に定める「統括責任者」、「副統括責任者」及び「業務責任者」をいう。以下同じ）の配置体制、従事者（下記7「管理者及び従事者の役割」に定める「業務従事責任者」及び「従事者」をいう。以下同じ）の配置計画及び育成（研修）計画、定例会議の実施計画等を含む業務実施計画書（対

象業務ごとに年間の進行管理ができるよう作成すること)を委託者に提出し、承認を得ること。

なお、業務実施体制を変更する場合は、事前に委託者と協議のうえ、遅滞なく新たな業務実施計画書を提出し、承認を得ること。

イ 情報セキュリティ対策実施計画書の作成及び体制構築

受託者は、本業務の履行に係る受託事業者として、個人情報保護、機密保持、情報漏洩の防止等に係る情報セキュリティ対策について、業務受託後1か月以内に委託者に対して書面で報告し、承認を得ること。また、委託者の承認後、本実施計画書に基づき、情報セキュリティ対策を確実に行う体制・方法を確立すること（緊急時に備えた対応に係る実施手順等を含めること）。

ウ 業務マニュアル及び各種帳票等の作成・改訂

受託者は、委託者が予め準備する既存資料を参照し、委託者と協議のうえ委託者受託者の役割分担を明確にしたうえで、業務内容、処理手順、注意事項等を記した業務マニュアルを作成し、委託者の承認を得ること。

この業務マニュアルは、受託事業者の変更があつた場合でも円滑に実施できるよう実務レベルの内容を記載するものとし、業務体系の変更や処理方法の変更等に柔軟に対応できるよう加除式で作成し、必要に応じて適宜改訂し、委託者の承認を得ること（作成ソフトは、MS-Word、Excel、PowerPoint等汎用的なものを使用すること）。なお、本委託の実施に伴い業務上必要となる各種帳票等の作成、更新等が必要となる場合は、当該内容を含めて委託者の承認を得ること。

エ 報告関連書式の作成

受託者は、業務受託後速やかに下記6「報告」の際に使用する報告書式について、報告内容の種別ごとに様式を作成し、委

託者の承認を得ること。

オ 従事者への教育訓練及び研修

受託者は、従事者の配置状況や業務マニュアルの改訂状況等に応じ、業務上必要となる知識・手順等を従事者等に教育訓練すること。また、業務習熟に関する研修以外にも、従事者育成のための研修を受託者の責任において企画・実施すること。なお、実施結果については、月次報告書に記載するとともに、定例調整会議等で委託者に報告すること。

カ 定例調整会議の開催

委託者と受託者の関係者で構成する調整会議を原則として月1回以上、定例的に開催する。会場は委託者が指定する場所とし、主に前月の履行実績及び当月及び翌月の履行状況・内容の確認等を行う。

なお、会議の開催に当たっては、受託者は事前に委託者に対して会議の議題等及び当月及び翌月の月次スケジュール表を提出すること。受託者は調整会議の開催後、会議録を作成し、委託者へ提出すること。

キ 臨時会議の開催

委託者又は受託者が臨時で会議の開催を求めた場合には、双方日程を調整のうえ、これに応じるものとする。受託者は臨時会議の開催後、会議録を作成し、委託者へ提出すること。

ク 業務改善提案及び業務拡大提案

受託者は、業務の正確性に注意を払いながらも、効率化や利便性向上が可能な業務については、常に業務改善を意識して業務に当たり、定期的に定例調整会議等で委託者に業務改善を提案すること。

また、受託者は、委託者と協議のうえ、本委託業務以外の子ども生活部所管業務の業務分析を実施し、次年度の子ども生活部所管業務の委託化業務の対象範囲の拡大に関する検討を行い、

委託者が指定する期日までに書面で委託者に提案すること。

ケ 関係法令の確認

対象業務について、関係法令等に基づき受託者の業務実施内容、手順等の適合性の確認を行うこと。

コ その他、上記に付随する業務

6 報告

(1) 定期報告（日次）

受託者は日単位の業務の処理状況を日次報告書様式に記載し、引渡しが必要な書類等とともに委託者が指定する期日までに提出すること。

(2) 定期報告（月次）

受託者は月単位の業務の処理状況を月次報告書様式に記載し、引渡しが必要な書類等とともに委託者が指定する期日までに提出すること。

(3) 課題管理報告

本業務についての課題を確認した際は、受託者は、課題の内容とその解決策を記載した課題管理報告書を作成のうえ、定例調整会議等で委託者に報告し、承認を得ること。なお、事務処理上緊急性のあるものについては、口頭にて委託者と協議のうえ、速やかに課題の解消を図ること。

(4) 業務改善報告

業務改善等に伴う運用方法やマニュアルの変更の有無について、定期的に定例調整会議等で委託者に報告し、承認を得ること。

(5) 事故報告

受託者が委託者に対して行う報告のうち、事故発生等の緊急性のあるものについては、口頭にて委託者へ迅速に報告を行い、事象発生時から3開庁日後までに事故報告書（責任を明確化したもの）を提出すること。

7 管理者及び従事者の役割

受託者は、本業務を円滑に遂行するために、以下のとおり管理者を履行場所に常駐させ、従事者を適正に配置すること。

(1) 統括責任者

ア 受託者は、本業務の現場全体の統括を担うものとして、下記「(2) 業務責任者」の中から統括責任者を定めること。

イ 統括責任者の業務範囲は、以下に掲げるものとする。

(ア) 本業務の全体統括に関すること（進行管理、履行状況確認、業務報告）

(イ) 委託者との協議及び連絡調整、報告書等成果物の提出及び委託者への業務改善・拡大提案に関すること

(ウ) 従事者の適正な配置、指導に関すること

(エ) 従事者への精神的支援に関すること

(オ) 業務遂行に伴う安全管理対策に関すること

(カ) 緊急時における従事者への支援に関すること

(キ) 契約全般に関すること

(ク) 上記の他、業務が円滑に遂行されるための委託者及び受託者間の全体調整に関すること

ウ 受託者は、統括責任者を補佐する者として、業務責任者の中から副統括責任者を配置することができる。副統括責任者は統括責任者が現場に不在の場合には、統括責任者としての業務を代行する。

エ 統括責任者、副統括責任者については、本委託業務と同規模かつ類似の業務において、3年程度の責任者等管理・監督業務の経験を有する者をもって充てるものとする。なお、本業務の遂行に支障をきたすと認められた時には、委託者は統括責任者又は副統括責任者の変更を求めることができるものとする。

(2) 業務責任者

ア 受託者は、対象業務（別紙「対象業務一覧」の「分類」を基

本的な単位とすること)に係る統括及び相互連携を担う者として、受託者の常勤職員の中から適正数の業務責任者を定めること。

イ 業務責任者の業務範囲は、以下に掲げるものとする。

(ア) 対象業務の統括に関すること(進行管理、履行状況確認、業務報告)

(イ) 業務マニュアル等の作成、従事者への教育に関すること

(ウ) 従事者の現場での体制管理及び指揮・監督に関すること

(エ) トラブル・苦情等の対応処理及び報告に関すること

(オ) 月次スケジュールの作成・管理に関すること

(カ) 上記の他、業務が円滑に遂行されるよう委託業務全体の調整に関すること

ウ 業務責任者は、特に以下の能力や経験を有する者をもって充てるものとする。

(ア) コミュニケーション能力及びプロジェクト遂行能力を有する者

(イ) 受託業務における配置実績及び豊富な実務経験を有する者

(ウ) 本委託業務と類似の業務において、1年以上従事者を統括又はそれに準ずる業務の経験を有する者

(3) 業務従事責任者

ア 受託者は、対象業務(別紙「対象業務一覧」の「分類」を基本的な単位とすること)ごとに、従事者の中から業務責任者に準ずる能力を有する者を業務従事責任者としてあらかじめ定めること。なお、業務従事責任者は、本業務を十分理解するための教育を受けた者をもって充てるものとする。

イ 業務従事責任者の業務範囲は、以下に掲げるものとする。

業務責任者の補佐及び業務責任者不在時における当該業務の代行に関すること

(4) 従事者

ア 受託者は、各課所管の対象業務の遂行に当たり、従事者をあらかじめ定めること。なお、従事者は以下の能力や経験有する者をもって充てるものとする。

(ア) 業務システム入力やデータ管理に必要なMS-Word, MS-Excel等のOAソフトウェア操作等を含む事務処理能力を有する者

(イ) 保育所、学童クラブ入所希望者等と類似する属性の個人への対面、電話による対応の業務の経験を有し、必要な能力を備えている者

イ 従事者の業務は、統括責任者以下の者の指示及び業務マニュアル等に基づく事務処理に関することとする。

ウ 各対象業務の従事者は相互に情報交換し、連携して業務にあたること。

8 業務実施体制

(1) 配置

ア 対象業務の実施に当たり、受託者は上記7に定める管理者及び従事者を適正数配置するとともに、業務繁忙、納期遅延の発生等が見込まれる場合において柔軟に対応できるよう、それぞれにおいて十分な要員を確保すること。

イ 統括責任者及び副統括責任者ともに不在となる事態が生じないよう十分に配慮すること。

(2) 従事者名簿の作成

受託者は、業務実施前の委託者が指定する期日までに、従事者の氏名等を記載した名簿を整備し委託者へ提出すること。また、名簿に追加・変更が生じた場合は、速やかに変更内容を反映し、再提出すること。

(3) 人員サポート体制

ア 受託者は、業務従事者が一時的に不在の場合に備え、一人の従事者だけが担当・把握している業務がないよう適宜調整し、複数人で業務に対応できる体制を構築すること。

イ 受託者は、従事者の長期休暇や退職等により従事者が交代となる場合には、その旨を事前に委託者に通知すること。また、後任の従事者が遅滞なく業務遂行できるよう、新たな業務実施計画書を委託者へ提出し、必要な措置を行ったうえで実施すること。

ただし、やむを得ない理由により上記対応を取ることが困難な場合は、委託者と協議のうえ、統括責任者が業務を代行するなど、業務の継続に支障が生じないよう対応を決定すること。

ウ これらの人員サポート体制に必要な経費については、すべて受託者が負担すること。

9 業務の引継ぎ

本業務の契約期間が終了し、次期受託者が他の受託者に変更となる場合（契約解除による契約終了の場合を含む。）は、貸与を受けた業務フロー、業務手順書等、その他物品等を業務終了と同時に委託者に返還すること。

また、受託者は、後任の受託者が契約開始日から滞りなく業務が行えるよう、委託者が指定する引継ぎ期間内に責任をもって後任の受託者への業務の引継ぎ（管理者等が参加すること）を行い、契約期間終了後の当面の課題等を記載した業務引継書を委託者へ提出すること。

なお、委託者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、管理者が責任をもって次期受託者の管理者等へ無償で引継ぎを行うこと。

10 執務場所、執務時間等

(1) 執務場所

上記「4 履行場所」の記載のとおり

(2) 執務日・執務時間

ア 執務日

月曜日から金曜日までの週5日間（土曜日、日曜日、祝日及び

12月29日から1月3日までは除く)。ただし、委託者が別途指定する保育所一斉入所受付期間及び学童クラブ一斉入会受付期間中の土曜日及び日曜日（日時未定。受付期間中各1日ずつの予定）については、休日入所受付日として執務日とする。

イ 執務時間

午前8時30分から午後5時15分までとする。

なお、休憩時間となる正午から午後1時までの間は、当番制等により問い合わせに対応できる体制を整えること。執務日・執務時間内に業務を終えることができない場合は、その都度委託者及び受託者の協議により執務日・執務時間以外に業務を行うことができるものとする。

(3) 執務中の注意事項

ア 従事者等は、業務に従事していることが分かるよう、名札を常に見やすい位置に身に付けること。

イ 従事者等は、調布市職員の身だしなみガイドライン等を参考にし、過度に派手な服装を避けるなど、適切な服装で業務に従事すること。

ウ 従事者等は、常に規律正しく、好感の持てる態度と言葉づかいで入所申請者等と接するよう心がけること。

エ 従事者等は、委託者が指定した執務場所からむやみに離れないこと。

オ 従事者等以外の者を委託者の許可なく執務場所に立ち入らせないこと。

カ 従事者等は、許可なく物品その他のものを執務場所から持ち出さないこと。

キ 従事者等は、執務時間中は他の営業行為に類することは行わないこと。

ク 従事者等は、私用の携帯電話、スマートフォン等の電子機器の持込、保管及び使用に関し、受託者の定める情報セキュリティ

イ 対策実施計画書の規定に従うこと。

11 貸与物品等

- (1) 業務遂行の用に供するため、委託者から受託者へ下表の物品等及びその使用に付随する光熱水費等を無償で貸与又は提供する。

ただし、受託者は、委託者が認める範囲を超えて使用してはならない。

設備・機器名称	数量	備考
事務用机	10 台	調布市役所 3 階会議室設置
椅子	20 脚	同上
ラックハンガー	1 台	同上
電話機	2 台	同上
業務用端末	10 台	調布市役所 3 階会議室設置 うち、全台に保育業務管理システム「こあら」を搭載，9 台に学童保育システム「こあらのランドセル」を搭載。MS-Word, MS-Excel は全台に搭載。外部インターネット接続は不可。

※ 数量は、委託者及び受託者が協議のうえ、業務量等必要に応じて適宜増減するものとする。

- (2) 業務遂行の用に供するため、受託者は委託者が所有する以下の物品を使用できるものとする。ただし、受託者は委託者が認める範囲を超えて使用してはならない。また、庁舎管理規則など調布市職員に適用される規則に従うこと。

ア ファクシミリ，複写機，シュレッダー及びプリンターとそのサプライ用品（複写機用紙等）

イ 委託者が既に保有している業務指定物品

- (3) 受託者は、(1)及び(2)の物品等については十分に注意をもって使用し、受託業務遂行以外の目的に使用しないこと。従事者等の故意又は重大な過失により物品等が滅失，毀損，故障したときは、

受託者は、委託者の指定した期間内に代替品を納め、若しくは原状に回復し、又は損害を賠償しなければならない。

12 経費の負担区分

本業務に要する経費のうち、次に掲げるものは委託者が負担するものとする。

- (1) 執務場所等の光熱水費
- (2) 委託者が受託者に貸与する電話機の使用料
- (3) コピー機用再生紙，窓口配布書類，申請書様式等

13 受託者による物品等の持ち込み

上記11に定める貸与物品以外に必要な物品等がある場合は、受託者が用意することとし、委託者は、以下の条件により物品の持ち込みを認めるものとする。受託者が物品等を持ち込む場合における詳細事項については、委託者と受託者で協議のうえ、適宜定める。

- (1) 受託者が持ち込むことができる物品は、業務遂行上不可欠なものとして委託者が認めるものに限る。
- (2) 受託者による物品等の持ち込み、撤去に際しては、対象となる物品等について、事前に書面にて委託者に目的や用途、期間、利用者等を報告し、委託者の許可を得ること。
- (3) 物品等の持ち込みに当たっては、設置スペースや電源等の設備を考慮に入れたうえで申請を行うこと。
- (4) 従事者等が使用する名札、電卓、筆記用具等の消耗品については受託者が用意すること。
- (5) 持ち込んだ物品等の管理は受託者が行うものとし、委託者は一切の責任を負わないものとする。
- (6) 委託期間終了後において受託者が持ち込んだ物品等の利用、撤去、原状回復にかかる費用は、受託者が負担すること。
- (7) 受託者が業務遂行のためにPC等の電子機器を持ち込む場合、委託者が貸与する業務用端末への接続は、一切行わないこと。また、受託者の管理責任において必ずウィルスチェックプログラム

を常駐させ、常に最新の状態を保つこと。

- (8) 受託者の持ち込む物品等に機密情報等が含まれる場合には、施錠やデータの暗号化等のセキュリティ対策を行うこと。

14 受託者の業務上の責務

- (1) 受託者は、本業務の遂行に当たり、対象業務の各事務を適切かつ効率的に遂行することができるスキル・経歴・資格等を持つ人材を必要な人数配置すること。

- (2) 受託者は、本業務の遂行に当たり、従事者等に必要な知識及び能力等を習得させるため、育成（研修）計画を作成のうえ、以下の内容に関する研修を定期的に行うなど、受託者の責任において従事者等の教育を継続的に実施し、その内容及び結果を委託者に報告すること。

ア 業務研修（業務実施前，フォローアップ）

イ 情報セキュリティ（個人情報保護を含む）研修

ウ 接遇・マナー研修

エ その他、委託者が指定する業務遂行に際して必要となる研修

- (3) 受託者は、従事者等に対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ずること。本業務の履行において事故が発生したときは、直ちにその状況を委託者に報告し、指示を受けること。

- (4) 受託者は、災害などの緊急事態が発生した場合は、業務遂行に支障をきたすことがないよう委託者と連携して十分な対応を図ること。

- (5) 受託者は、常に善良なる管理者の注意をもって本業務を遂行し、業務の進捗状況について確認のうえ、委託者に対して適宜報告すること。

15 守秘義務等

- (1) 受託者は、本業務で知りえた情報を委託者以外の第三者に漏らしてはならない。また、このことは本委契約終了後も同様とし、

従事者等についても遵守させること。

- (2) 受託者は、個人情報及び機密情報の取り扱いに関する契約条項を遵守し、情報セキュリティ対策実施計画書の内容に従って業務を遂行すること。
- (3) 受託者は、管理者及び従事者全員から個人情報及び機密情報の取り扱いに関する契約条項の内容の遵守及び秘密保持に関する誓約書を徴し、従事者名簿の提出期限までに委託者へ提出すること。

16 損害賠償責任

受託者は本業務の遂行に当たり、受託者の責めに帰する事由により第三者に損害を与えた場合は、次のとおり委託者に報告するとともに、その損害を賠償する義務を負うものとする。ただし、善良なる管理者の注意をもってしても損害が生じたと認められるときは、この限りではない。

- (1) 受託者は、本業務の実施に際して生じた諸事故に対して責任を負い、委託者に発生原因、経過、被害の内容等を速やかに報告すること。
- (2) 受託者が契約内容に違反し、又は故意若しくは重大な過失により委託者に損害を与えたときは、その損害に相当する金額を賠償金として委託者に支払わなければならない。
- (3) 委託者は、受託者の責め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ときは、受託者に対して賠償した金額その他賠償に伴い発生した費用を求償することができる。

17 成果品

受託者は、下記に記載する成果物を各提出期限までに委託者に提出し、承認を得ること。

なお、成果物は書面2部（必要に応じてA4ファイル等に綴ること）及び電子データで納品すること。

また、業務完了時には最終版の電子データ一式及び本業務で作成及び使用した電子データ一式をCD-ROMに格納し、2部納品する

こと。

項	項目	成果物	提出期限
1	5 業務内容(1)	業務実施計画書	業務受託後2週間以内
1	5 業務内容(2)	情報セキュリティ対策実施計画書	業務受託後1ヶ月以内
2	5 業務内容(3)	業務マニュアル及び各種帳票等	委託者が指定する期日 (最終改訂版は委託期間終了日)
2	5 業務内容(4)	報告関連書式	業務受託後速やかに
2 ~ 3	5 業務内容(6) ~ (7)	会議録(定例調整会議・臨時会議)	会議終了後速やかに
3	5 業務内容(8)	業務拡大提案書	委託者が指定する期日
3 ~ 4	6 報告(1)~(5)	日次報告書, 月次報告書, 課題管理報告書, 業務改善 報告書, 事故報告書	報告ごとに仕様書「6報告」に定める日
7	8 業務実施体制(2)	従事者名簿	委託者が指定する期日
8	9 業務の引継ぎ	業務引継書	委託者が指定する引継期間内
12	15 守秘義務等(3)	誓約書	従事者名簿の提出期限

18 支払

支払は月払いとし、成果品の検査合格後、受託者の請求に基づき支払う。

19 著作物の取扱い

受託者が作成し納品した成果品の著作権(著作権法(昭和45年5月法律第48号)第21条から第28条までに規定する権利を含む)は、委託者に帰属するものとする。

20 関係法令等

- (1) 受託者は本業務の実施にあたり、関係法令(調布市が定める例規を含む)を遵守し、本業務の円滑な遂行を図らなければならない。
- (2) 受託者は、雇用者等の雇用形態に応じ、雇用者等を被保険者とする保険に加入すること。

- (3) 受託者は、適切な傷害・賠償責任保険等に参加しなければならない。

21 その他

- (1) 受託者は、本仕様書に基づき、業務を誠実に遂行すること。
- (2) 本仕様書に記載のない事項や疑義が生じた場合は、委託者受託者双方協議のうえ、決定する。
- (3) 本業務を受託するに当たり、受託者が委託者に申告、申請等した内容に虚偽があった場合には、受託者は受託者としての資格を失うものとする。この場合、契約解除の効果については、契約条項の規定に準ずるものとして取り扱う。