

奈良県児童扶養手当・特別児童扶養手当支給業務  
委託に関する仕様書

令和4年6月

奈良県

# 目次

第1. 委託業務の概要	1
1. 委託業務名・内容	1
2. 業務の目的	1
3. 委託期間	1
4. 委託場所	1
第2. 委託業務の内容	1
1. 委託業務処理体制	1
2. 委託業務時間	2
3. 委託業務の内容	3
4. 業務処理のイメージ	5
5. 遵守法令等	6
6. 業務実施に係る留意事項	6
第3. 県の組織体制と実施業務	7
1. 児童扶養手当・特別児童扶養手当業務を所管する県の組織体制等	7
2. 当県との調整	7
3. 連絡体制	9
第4. リスクマネジメント	9
1. 委託業務履行に関するリスク	9
2. リスク対応の方針	10
3. 未然防止策	11
4. リスク発生時の対応及び事後対応	11
第5. 利用システム	11
1. システムの概要	11
2. 各種利用システムの利用	12
第6. マニュアル	13
1. 作成・提出	13
2. 事務処理マニュアル	13
第7. 施設利用	14
1. 県庁舎の利用等	14
2. 備品・消耗品利用	15
3. セキュリティ対策	15
第8. 成果物	16
1. 成果物等	17
第9. その他	18

本仕様書は、奈良県児童扶養手当・特別児童扶養手当支給業務委託について、基本的な考えを示したものである。

したがって、これらに明記していない事項でも、目的を達成するために、効果的な取り組みと認められるものは、委託料上限額の範囲内で追加提案することも可能である。

なお、この仕様書に記載された内容について、追加や改良の提案がある場合には、本仕様書との相違内容を明記したうえで、企画提案書を作成することとする。

## 第1. 委託業務の概要

### 1. 委託業務名・内容

(1) 名称 奈良県児童扶養手当・特別児童扶養手当支給業務委託

(2) 委託業務内容 児童扶養手当・特別児童扶養手当に関する業務

### 2. 業務の目的

本業務は、児童扶養手当、特別児童扶養手当の認定業務における定型的な事務（形式審査）について、民間活力を活用することにより事務処理の効率化・品質向上を図る。

### 3. 委託期間

本業務委託の委託期間は、契約締結日から令和7年8月31日までとする。

- ① 準備期間（業務実施に係る準備期間）  
契約締結日から令和4年8月31日までの間
- ② 業務期間（業務実施期間）  
令和4年9月1日から令和7年8月31日

### 4. 委託場所

奈良県奈良市登大路町30番地 県庁舎（主棟3階）  
奈良県文化・教育・くらし創造部こども・女性局 奈良っ子はぐくみ課内  
（上記委託場所が変更となった場合も適宜対応すること。）

## 第2. 委託業務の内容

### 1. 委託業務処理体制

委託事業者は業務を円滑に履行するために、業務処理体制を整備すること。

委託業務を管理する業務責任者と業務に従事する者（以下「従事者」という）を必要人数配置し、それぞれ以下の業務に対応できるよう、人材の確保に向けた選考方法及び安定した業務運営を実現するシフトモデルや人員配置の考え方に留意すること。

また、業務責任者の資質は、本業務における重要な要素となるため、特に留意すること。

#### (1) 業務責任者の業務

- ・委託業務全般及び個別業務の進捗に関する管理を行う。

- ・進捗状況の当課への報告を行う。
- ・当課職員との各種調整を行う。
- ・当課職員への引渡業務の確認、精査を行う。
- ・従事者への統制、指導、教育及び業務指示を行う。
- ・従事者の勤怠管理、時間外勤務指示、出張承認、配置計画作成、人事評価を行う。
- ・各種苦情などトラブルへの対応を行う。
- ・各種資料作成を行う。

## (2) 業務責任者の資質

- ・業務責任者は(1)の業務を行うための資質を備えた者とする。
- ・資質については、官公庁における委託業務でマネジメント経験を有し、工程管理、改善提案を想定した企画力、当課職員との調整を想定した調整能力、当課の業務を統括する能力、業務従事者への統制指導を想定した管理監督能力、事務処理能力を有し、具体的な場面での確かな状況判断ができることをいう。
- ・また、委託業務の内容に関して習熟に努めることとあわせ、状況変化に対する柔軟性、指導力を有する者を配置すること。
- ・委託事業者は、従事者への統制を行えるよう、業務責任者に対しては、待遇面など諸般の環境整備を行うこと。
- ・安定した業務執行のため、受託期間中は原則として業務責任者の交代は行わないこと。

## (3) 従事者の業務

- ・業務責任者の指示のもと業務処理を行う。
- ・委託業務の品質確保のため、継続して従事できる者を配置することが望ましい。
- ・委託事業者は、待遇面の充実を図る観点から、委託業務の内容・性質を踏まえ、従事者に対しては、時間給1,000円以上の支給を目安とすること。

## (4) 業務責任者不在時の対応

委託事業者は、業務責任者が諸般の事情により3営業日以上不在となる場合は、業務に支障が生じないように、業務責任者と同等の資質を有する代理者を別途配置すること。

また業務責任者が一時不在の場合において、それを理由に委託業務の履行に支障が生じることがないようにすること。

## 2. 委託業務時間

- ・庁舎管理上の観点から、当課職員の勤務時間に準拠すること。
- ・本業務委託の受託者(以下「委託事業者」という。)は、業務処理に際して、勤務時間内での対応が困難な場合は、当県と協議の上、適宜時間外勤務などにより対応を行うこと。
- ・休憩時間(12:00~13:00)の受付及び電話対応については当県と協議の上決定する。
- ・緊急時の対応については当県と協議のうえ決定する。

### (当課職員の勤務時間)

- ・勤務時間は8:30~17:15、なお休憩時間は12:00~13:00。
- ・日曜日、土曜日、国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日及び年末年始の休日(12月29日から1月3日まで)については、原則として週休日及び休日として奈良っ子はぐくみ課(以下「当課」という。)職員は勤務しない。
- ・上記については、変更となる場合がある。

### 3. 委託業務の内容

委託事業者は、以下【1】～【7】の業務について対応を行うこと。

#### 【1】 準備期間における対応業務

- (1) 業務責任者の確保
- (2) 従事者の確保
- (3) 従事者研修（個人情報管理等、セキュリティに関するものを必ず含めること。）
- (4) マニュアル整理（「第6. マニュアル」参照）
- (5) 委託業務対応スケジュールの作成
- (6) 業務処理体制の整備
- (7) その他委託業務開始に際して必要な業務

※準備対応業務の履行状況は、当県に対して随時報告すること。

#### 【2】 児童扶養手当関係業務

- (8) 新規認定関係業務
- (9) 現況届・所得状況届関係業務
- (10) 額改定関係業務
- (11) 資格喪失関係業務
- (12) 一部支給停止適用除外関係業務
- (13) 県外転入関係業務
- (14) 県外転出関係業務
- (15) 各種届出関係業務

※（8）～（15）の個別業務の内容については、別添1-1「委託業務フロー表」を参照のこと。

#### 【3】 特別児童扶養手当関係業務

- (16) 新規認定関係業務
- (17) 所得状況届関係業務
- (18) 有期更新関係業務
- (19) 額改定関係業務
- (20) 資格喪失関係業務
- (21) 県外転入関係業務
- (22) 県外転出関係業務
- (23) 各種届出関係業務

※（16）～（23）の個別業務の内容については、別添1-2「委託業務フロー表」を参照のこと。

#### 【4】 電話相談業務

- ・委託事業者は、委託業務内容にかかる受電対応を行う。
- ・電話相談では、通常仕様の電話機により、申請届出様式や、個別の事務処理マニュアルを確認して受電対応を行うことを想定する。
- ・電話相談対応の対象範囲は、（8）～（23）に関する業務のうち、当県から別途提示する事務処理マニュアルに従って対応できる範囲とする。
- ・上記内容に関しては、原則として委託事業者で対応を完結する。やむを得ず完結できない場合は、県民サービス向上及びリスクマネジメントの観点から速やかに当課職員に引き継ぐこと。
- ・委託事業者は、円滑な電話相談実施のために受電内容を記録する受電記録票、受電対応マニュアル、FAQなどを作成するとともに、日々の受電状況について統計処理を行うこと。
- ・受電記録票は、月毎に所定ファイルにファイリングし、書架に保管すること。作成した受電記録票は、当課職員が受電内容の審査を行うため、適宜提出すること。
- ・受電件数については、委託業務実績報告書で報告すること。

- ・電話相談の内容は添付書類の確認が多く、受電時間は受電記録票の記載も含め概ね1件あたり10分程度の対応を想定している。時期によって差はあるが、児童扶養手当、特別児童扶養手当ともに市町村からの問い合わせは1日3件程度を見込んでいる。

## 【5】その他共通業務

委託事業者は、【2】、【3】に共通する以下の業務についても対応を行うこと。

詳細については、当県から別途提示する事務処理マニュアルで定める。

- ① 市町村担当者に対する届出に関する案内・連絡文書の作成
- ② 市町村担当者向け説明会への出席、説明
- ③ 委託業務に関する郵便などの仕分け、整理
- ④ 委託業務に関する書類整理及び廃棄

## 【6】引継業務

- ・委託期間終了後（契約解除後も含む。）次期委託事業者若しくはそれに相当する者が委託対象となる業務を引き継ぐこととなった場合、継続して対応できるよう、委託期間内において委託事業者の負担において必要な引継を行うこと。
- ・契約解除などの事由で委託業務の想定外終了の結果、業務遅延など当県に不利益が生じる場合は、委託事業者は契約終了時期如何に関わらず、当県が別途指図する委託業務を全て完了させた上で、当県が指示する者に対して委託業務を引き継ぐこと。
- ・引継項目は、業務処理に必要な制度運用（関係例規、運用指針等）、各種利用システムの操作方法、事務処理マニュアル及び蓄積されたFAQ、委託業務実務（従事者からのOJTを必須とする。）とするが、具体的な引継の時期及び内容については、次期委託事業者などの依頼に応じたものとする。
- ・引継業務終了後は、次期委託事業者等の確認書を添付の上、当県に対して引継が完了した旨を報告すること。

## 【7】補足

- ・【1】の準備対応業務は、令和4年8月31日までに対応すること。これについては、前期委託事業者及び必要に応じて当県からの支援、引継を想定している。具体的には、当県より組織体制などの基本情報及び委託業務に関する概要説明、前期委託事業者より業務処理に必要な制度運用（関係例規、運用指針等）、各種利用システムの操作方法、事務処理マニュアル及び蓄積されたFAQ、委託業務実務に係る説明を想定している。
- ・【2】～【5】の業務は、令和4年9月1日以降に対応すること。
- ・児童扶養手当・特別児童扶養手当業務における当課との役割分担は、【2】、【3】に記載の別添「委託業務フロー表」に記載のとおりとする。
- ・「委託業務フロー表」の主な表現については、以下のとおり解釈すること。
  - ① 1件あたり作業時間（分）
    - ・業務処理を行うために一般的に必要なとする時間であり、主なものを計上している。
    - ・積算は作業プロセス毎に、概ね1件1回あたりの時間を示している。
    - ・補正対応が必要な業務については、補正対応に係る時間を含め、1件ごとの作業時間にばらつきがあるものについては、概ね平均した作業時間を示している。
  - ② 年間件数又は回数
    - ・制度改正に伴う届出の増加など、想定されない件数の増加が発生する可能性がある。
  - ③ 書類の確認、形式審査
    - ・委託業務の中心的業務は、当課あてに、市町村から提出される書類等について、必要な添付書類の確認、記載事項及び支給要件の形式審査であり、これに付随する補正対応についても委託業務に含まれる。
    - ・本業務は、委託事業者の裁量により履行することを基本とし、委託事業者は委託業務に関し、形式審査、補正を含めた対応を完結させた上で、当課に適切に業務を引き渡すものとする。
    - ・業務手順は、関係法令通知（委託業務に関する法律、政省令、条例、規則、関連通知等取

扱について文書で明示されたものをいう。) ) を遵守し、これらが改正となった場合も同様とする。その他、各種利用システムの仕様、当県のセキュリティポリシー、当課の審査方針に抵触しない限りにおいて、委託事業者は業務手順を適宜見直すことができる。

- ・【5】の④に係る業務は、文書管理、監査の観点から適正にファイリングと保管を行うこと。
- ・【6】の引継業務は、雇用確保の観点で、従事者に関し、次期委託事業者との間で就業継続に向けた配慮を行うことが望ましい。
- ・委託業務完了後は、当県から提供した資料一切について、当県が指定する日までに返却すること。

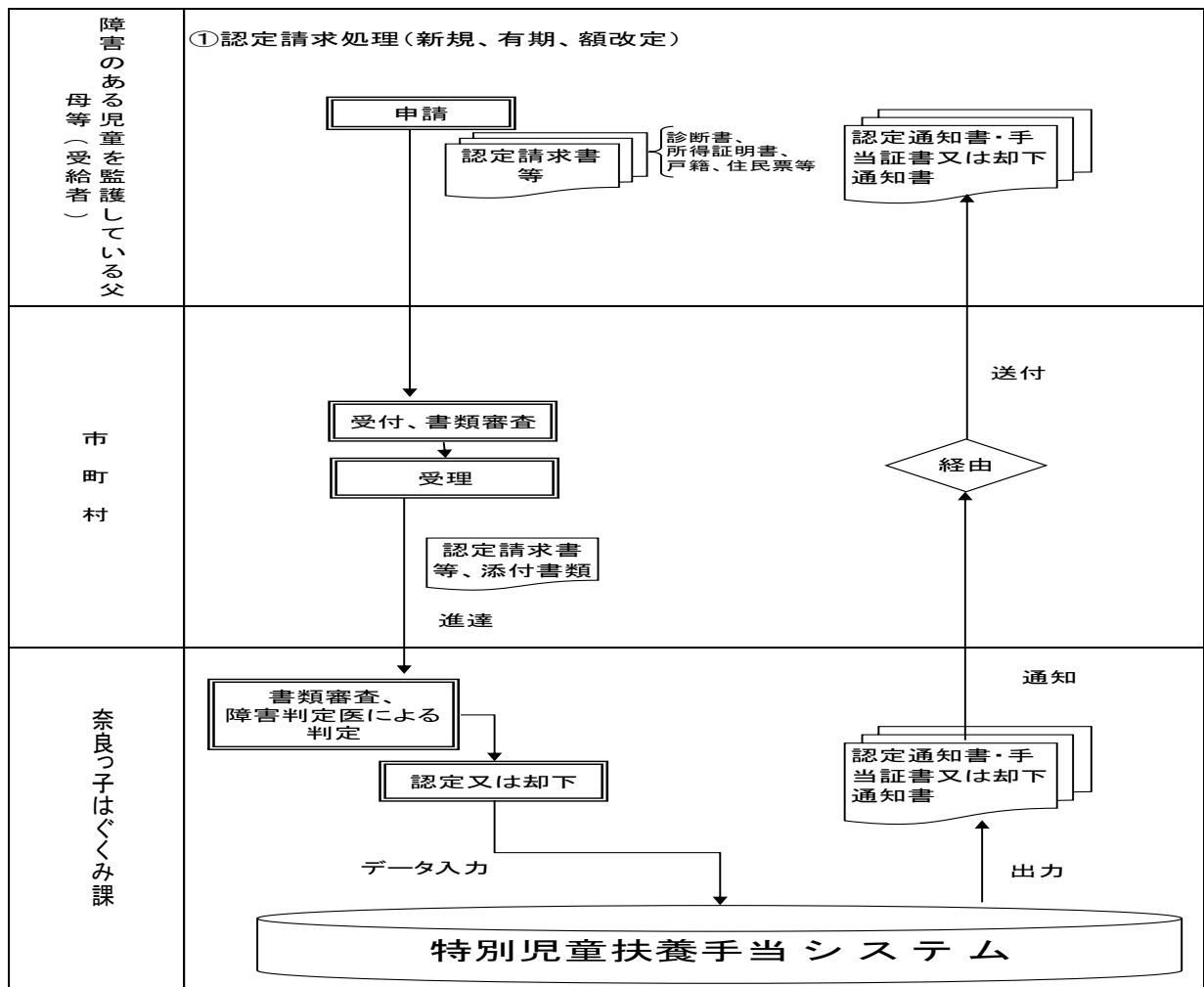
#### 4. 業務処理のイメージ

申請者等より提出された書類に係る特別児童扶養手当の形式審査業務について、以下のとおりイメージを提示するので、参考とすること。

従事者は、申請者等からの申請・届出書類について、記載事項の確認、必要な添付書類（資格証等）の有無、確認及び管理システムへの必要項目の入力等を行う。

内容に問題ない場合は、従事者は形式審査を完了した書類の受理を行い、当課職員の受理決裁終了後、申請者等に通知するとともに添付書類を所定のファイルに編綴、保管する。

審査の結果、添付書類の未提出、書類の記載漏れ若しくは誤り、添付書類の内容と書類記載内容との不整合、その他疑義がある場合など不備事項がある場合は、従事者は市町村等へ補正依頼を行う。補正後の内容については再審査を行い、補正完了を確認した段階で受理を行う。



## 5. 遵守法令等

関係法令の中で、主な法律、政省令、条例、規則、通知等について以下に例示する。

### ① 児童扶養手当業務

児童扶養手当法
児童扶養手当法施行令
児童扶養手当法施行規則
児童扶養手当に関する通知 他
児童扶養手当事務処理マニュアル（厚生労働省作成）
児童扶養手当に関する市町村向け研修会資料 他

### ② 特別児童扶養手当業務

特別児童扶養手当法
特別児童扶養手当法施行令
特別児童扶養手当法施行規則
特別児童扶養手当に関する通知 他
特別児童扶養手当支給事務の手引き（厚生労働省作成）
特別児童扶養手当に関する市町村向け研修会資料 他

## 6. 業務実施に係る留意事項

### (1) 業務の品質向上

- ・効率的な処理を図るため、同種業務の受託実績に基づくノウハウを活用すること。
- ・委託業務の精度の維持は当然のことながら、品質向上に努めること。
- ・委託事業者は、迅速な業務処理のため、個別業務単位に「タイムマネジメント」の徹底による従事者毎の就業管理を行うこと。
- ・委託事業者は、業務の正確性を確保するため、委託事業者内で「ダブルチェック」を行い、誤謬を抑止すること。
- ・県から提供する手当ごとの個別マニュアル、電話対応Q&Aについて、当県と協議の上、自ら改善に努めること。
- ・委託業務に従事する全ての者に関し、内部統制の徹底による意識向上、人員及び業務量の適正な配分、研修方法、メンタルヘルス対策などによる資質向上のための対策を講じるほか、計画的な人材育成を図り、短委託業務の品質向上に努めること。
- ・従事者に適切な研修を行うこと。
- ・品質向上のため、育成された人材が短期間で頻繁に入れ替わることのないよう努めること。また、やむを得ず従事者が入れ替わる場合は、品質を維持できるよう受託事業者内での引継ぎを徹底すること。
- ・窓口業務の質を向上できるよう配慮すること。

### (2) 繁忙調整

- ・現況届・所得状況届受付時（8～10月）に最も業務量が集中し、繁忙期を迎えるため、委託事業者は繁忙調整に適切に対応すること。
- ・事務の見直し及びそれぞれの業務の繁忙状態によって繁忙バランスを整えるよう工夫を凝らすほか、閑散期においても、効率的に処理を行うための適正人員の配置を図るとともに、繁忙期に関しては、業務処理に支障がないよう、資質ある従事者を必要数確保すること。
- ・例えば従事者のマルチスキル化（従事者に複数の個別の委託業務を担当させることができるための資質向上を図る。）を実施し、繁忙調整を柔軟に行える体制とする等、必要な手段を講じること。



### (3) その他

- ・関係法令、当県の運用通知等を遵守すること。
- ・申請者の届出情報及びマイナンバー等、個人情報の管理を徹底すること。
- ・リスクマネジメントを充実させ、委託業務の安定化を図ること。
- ・委託業務の過程で対象業務の分析を行い、改善提案を提示できるようにすること。
- ・偽装請負を未然に防止するほか、法令遵守に必要な対策を講じること。
- ・本仕様書に記載した要件及び公募手続説明書に基づき提案書に記載された内容で当県が必要と判断するものについては、原則として全て実現すること。

## 第3. 県の組織体制と実施業務

### 1. 児童扶養手当・特別児童扶養手当業務を所管する県の組織体制等

#### (1) 組織

文化・教育・くらし創造部こども・女性局 奈良っ子はぐくみ課 放課後児童・手当係

#### (2) 所掌事務

児童扶養手当は、県民からの申請受付審査事務は市町村で行う。県は、県内の市、十津川村以外の26町村における認定・支払事務を行っている。

特別児童扶養手当は、県民からの申請受付審査事務は市町村で行う。県は認定事務を行い、支払事務は国が行っている。

また、毎年8月1日現在の受給資格者の所得、世帯状況の把握に関する業務も同様に行っている。

<参考> 県内の対象者数（令和3年12月末現在）

児童扶養手当受給資格者数（県支給対象分）	2, 376人
特別児童扶養手当受給資格者数	5, 441人

#### (3) 県が行う業務

- ・当課職員は、委託事業者による形式審査等の業務完了後、関係の法令通知及び運用取扱などに基づく本審査を始めとした必要な対応を行う。
- ・本審査の方法は、委託業務の項目毎に多様（委託事業者が行う形式審査と同一の審査や抽出審査等）であり、委託期間中に対応を見直す場合がある。
- ・公権力や裁量権の行使又は事務処理上で判断を伴う業務、事務処理の中で公文書作成に伴う起案・決裁など当県の意思決定に関する業務、各種利用システムの運用保守に関する業務を行う。
- ・関係の法令通知（委託業務に関する法律、政省令、条例、規則、関連通知等取扱について文書で示されたものをいう。）が改正となった場合は、必要に応じて、当課が円滑な業務処理を行うための支援を行うものとする。
- ・委託業務の処理にあたり疑義等が生じた場合は、委託事業者の依頼に基づき当課が必要な支援を行う。
- ・当課職員は、文書の適正なファイリング、保管状況を確認する。
- ・委託事業者の業務処理状況について、状況確認を行う場合がある。

### 2. 当県との調整

## (1) 各種定例会等の開催

- ・日々の業務開始前は、必要に応じて当県と協議を実施すること。
- ・当県と委託事業者は、下表のとおり定例会（①～③）を開催し、委託業務の進捗に関する協議を行うこと。また、定例会以外にも業務処理上必要が生じた場合は、随時協議を行うことができる。
- ・委託業務に関する当県からの指図を行う場合は、原則として各種定例会の場で業務責任者に対して行う。
- ・委託事業者は、原則として定例会の場で書面により各種業務報告を行うこと。当県はその内容について確認を行い、疑義について口頭確認する。改善が必要な場合、委託事業者は速やかに対応すること。
- ・各種定例会の出席者は原則①～③に示すとおりとするが、出席者の判断で、必要に応じて関係者を同席させることができるものとする。

### ① 日次ミーティング

必要に応じて、下記のとおり日次ミーティングを開催する。

項目	出席者	内 容	提出物
当県	直接監督責任者	業務日報を確認の上、指図、疑義確認、各種連絡等を行う。また、日々の業務を適切に管理する。	
委託事業者	業務責任者	委託業務の進捗状況、懸案事項、業務処理上の疑義等を報告する。	業務日報

※ 業務日報については日々の業務の進捗状況がわかるよう、受付件数、処理件数、受電件数、返品数、補正中、未処理等について毎日口頭及び書面で報告を行うこと。なお、様式については、当県と協議して決定する。

### ② 週次ミーティング

必要に応じて、下記のとおり週1回の週次ミーティングを開催する。

項目	出席者	内 容	提出物
当県	直接監督責任者	週次報告書を確認の上、疑義確認、進捗評価、各種連絡等を行う。また課題管理を行う。	
委託事業者	業務責任者	スケジュール、作業報告、個々の委託業務毎の処理件数(差し戻し、疑義、誤処理件数も含む。)などの各種実績報告、業務処理に関する諸課題、その他必要事項を必要に応じて書面で報告する。	週次報告書

※ 週次報告書の様式は、当県と協議して決定する。

### ③ 月次ミーティング

原則として、月1回の月次ミーティングを開催する。

委託事業者は、月次ミーティング終了後、議事録を作成し、速やかに当県に提出し、承認を受けること。

項目	出席者	内 容	提出物
当県	統括監督者 直接監督責任者	委託業務実施計画書及び委託業務実績報告書等の確認、評価、対応方針の提示等を行う。また課題管理を行う。	

委託事業者	業務責任者・ 営業責任者	委託業務実施計画書及び委託業務実績報告書等に基づく報告、業務改善提案、当県から依頼を受けた追加業務の報告等を行う。	委託業務実施計画書及び委託業務実績報告書等
-------	-----------------	---	-----------------------

#### ④ 緊急指図

緊急を要する場合、その他必要に応じて、業務調整のために随時当県から指図を行う。

項目	出席者	内 容	提出物
当県	直接監督責任者	業務責任者に対し、必要な指図、各種連絡等を行う。	
委託事業者	業務責任者	指図に関する疑義確認を行う。	

### (2) 個別対応調整

- ・委託事業者による形式審査等の業務完了後、当課職員に引き継ぎされた業務処理に不備がある場合は、当課職員が差し戻し理由を付して業務責任者に差し戻しを行う。
- ・この場合、差し戻し理由に疑義があるときは、業務責任者は当該差し戻しについて、当課職員に対して疑義を確認すること。
- ・その他の個別対応に関しては、当課と委託事業者は対応方法について協議の上、決定すること。

### (3) 業務改善

- ・委託事業者は、円滑に業務処理できない事情を認めた場合、当県に対して業務改善提案書を書面で提出することができる。
- ・業務改善提案書が提出された時は、当県と委託事業者は対応方法について協議を行う。

### (4) 業務監査

委託事業者は必要に応じて内部の業務監査を実施すること。

## 3. 連絡体制

- ・当課は、委託事業者に対して、委託業務開始前に委託業務を統括する統括監督者と、業務を統括する直接監督責任者を示した連絡体制図を書面にて提示する。
- ・当課は、連絡体制の変更があった場合は、委託事業者に速やかに報告する。
- ・委託業務に関する指図は、基本的には定例会の場を活用して業務責任者に対して行うが、緊急を要する時は、随時口頭若しくは書面により指図することができる。
- ・その他詳細は、当県と委託事業者において協議の上、決定すること。

## 第4. リスクマネジメント

### 1. 委託業務履行に関するリスク

委託業務の適正な履行が困難な状況が発生した場合に、これを本仕様書においては「リスク」として整理する。

委託事業者はリスクの事前把握、未然防止策の検討、発生時の対応、事後対応を適正に行い、当県に対する損失の回避及び低減を図ること。

現状リスクとして想定する内容は、概ね以下のとおりである。

- ① 各種利用システム（業務処理に必要な情報処理システム）の障害発生
- ② 品質低下（人材払底、従事者の資質欠如などによる納期遅延、誤処理発生など）
- ③ 内部統制の欠如（セキュリティ事故、不正処理、重大な誤処理、人為的な事故、業務責任者の資質欠如など）
- ④ 想定外の業務量の増（想定外の処理件数、想定外の処理時間、新規業務追加など）
- ⑤ 業務引継（契約締結時、契約解除時、契約終了時）

上記以外に、委託業務において生じる苦情等のトラブルについて具体的な対応方針を定めておくほか、大規模災害等の緊急時における業務継続計画の策定に努めること。

## 2. リスク対応の方針

以下のとおりである。本仕様書に別途記載がある場合はそれによる。

### (1) 各種利用システムの障害発生

障害発生の状況を踏まえ、当県と協議の上、必要な措置を講じること。

### (2) 品質低下

- ・本仕様書において委託事業者が行うとされた業務に係る品質の低下は、委託事業者においてリスク負担すること。
- ・なお委託事業者は委託業務の品質確保及び向上を図るために、下記必須項目に併せ独自の到達目標を委託業務開始前までに到達目標指針として、作成の上、提出すること。
- ・到達目標指針について当県の承認後、委託事業者はこの内容をもとに適切に品質管理を行うこと。
- ・到達目標指針については、項目毎に定量化すること。項目毎の詳細要件については、予め当県の指示のもと整理することを想定しており、以下については必須項目として定めること。
  - 誤謬発生率 3%を上限として具体的に設定すること
  - 納期遵守率 100%
  - 業務責任者の常駐率 原則100%（病気休暇等やむを得ない事由は除く。）
- ・当県は、到達目標指針に達しない状況を確認した場合は、委託事業者に対して改善要求を行う。委託事業者はこれに対して、改善報告書を提出すること。

### (3) 内部統制の欠如

- ・委託事業者の責任においてリスク負担すること。被害発生時においてもこれを最小限とするための事後対応一切まで行うこと。
- ・従事者の個別事情に起因する場合でも、例外ではない。

### (4) 想定外の業務量の増

- ・想定外の処理件数、処理時間に関しては、原則として委託事業者がリスク負担すること。
- ・新規業務追加に関しては、当県と協議の上、対応を決定する。

### (5) 業務引継

次期事業者への引継について、委託事業者でリスク負担すること。

## (6) その他

上記以外に委託業務開始の段階で想定できなかったリスクを把握した場合は、以下により対応を行うこと。

- ・内容如何に関わらず委託事業者は当県と協議の上、その内容に関する共通認識を保有するとともに、リスク負担の考え方について整理すること。
- ・なお追加人員が発生しないなど委託業務実施計画に影響がないような軽微なものについては、委託事業者においてリスク負担すること。

## 3. 未然防止策

委託事業者は、これまでの福祉行政受付等の処理実績、本仕様書の内容及び当県との協議の過程で想定できるリスクを具体化し、以下の観点で整理したリスクマネジメント報告書を当県に対して提出すること。

### (1) 委託業務に関するリスクマネジメント

- ・「1. 委託業務履行に関するリスク」に定めるリスク及びその他委託事業者で想定できるリスクを把握すること。その際できるだけ具体的な場面を想定すること。
- ・これらのリスクに関する未然防止策及び発生時の損害の最小限化を踏まえた事後対策を整理すること。

### (2) 委託事業者内部におけるリスクマネジメント

- ・委託事業者は委託業務を履行するに際して、事業者内部のリスク管理体制を整備すること。
- ・リスク管理体制の内容は、委託事業者内における委託業務支援体制、セキュリティ体制、内部監査体制とする。
- ・リスク管理体制については、定期的に委託業務の履行状況を踏まえ見直すこと。

## 4. リスク発生時の対応及び事後対応

- ・委託事業者は、リスク発生時あるいは発生する可能性が高いと判断した場合は、リスクマネジメント報告書に記載あるかどうか、予見可能であったかどうかに関わらず、速やかに当県に対しその内容、原因及び処理方針について報告の上、対応協議を行うこと。
- ・処理方針に関し当県の下承を得た場合、委託事業者は速やかにその方針に従い、必要な対応を行うこと。
- ・対応の過程において、委託事業者は、その進捗状況に関し当県の求めに応じて逐次報告すること。
- ・対応完了後、委託事業者は遅滞なくリスク対応に関する評価分析を行い、当県に対して評価分析結果を報告すること。報告後は、再発防止策を検討の上、当県に対して、その内容を提示すること。

## 第5. 利用システム

### 1. システムの概要

委託業務の履行に際しては、システムの利用が必須である。委託事業者は、下表の概要を確認の上、適正に利用すること。

具体的な利用機会については、別添 1-1、2「委託業務フロー表」（使用システム欄など）を確認すること。

項目	概要	契約先・運用状況
奈良県児童扶養手当・特別児童扶養手当	県内の児童扶養手当受給資格者、特別児童扶養手当受給資格者の情報を管理するシステム。 新規申請、資格喪失など、手当の各種届出関係処理入力を行い、通知、支払等を行うためのシステム	富士通 Japan 株式会社

※現在利用中のシステムであり、今後追加や変更の可能性がある。

## 2. 各種利用システムの利用

### (1) 利用端末仕様

県は、委託事業者に対しては、業務処理に必要な機能を持つ端末を提供する。この端末は、児童扶養手当等管理システムなどの業務処理機能以外に Microsoft Office をはじめとした業務に必要なアプリケーションソフトを有し、ウイルス対策ソフトの設定などセキュリティ対策を施したものである。

### (2) 操作方法・操作疑義確認

- ・従事者は、当課職員立ち会いのもと、前期委託事業者より各種利用システムの操作方法について引継ぐこと。引継ぎ時期は、準備期間の 8 月 15 日（月）から 8 月 31 日（水）の間を想定し、具体的な日時及び実施方法は委託事業者、前期委託事業者、県の 3 者で調整するものとする。
- ・委託業務開始後は、原則として当県からの操作研修及び指導等は実施しない。従って中途採用の従事者には、委託事業者が責任を持って操作研修及び指導等を行うこと。
- ・なおシステム改修などに起因して各種利用システムの操作方法が変更となる場合は、予め当県から委託事業者に対し変更内容を連絡する。当県が操作研修を実施する場合は委託業務に従事する者は受講すること。
- ・委託業務開始後に各種利用システムの操作確認を希望する場合は、原則として業務責任者が、当課職員に対し、又は当課職員に承諾を受けた上で各種利用システム委託事業者に対し、確認すること。また上記操作確認の運用方法が業務処理に著しく影響を及ぼす場合は、当県と協議の上、対応方法を変更することも想定する。

### (3) リスク対策

各種システム利用時の影響として想定する主なものは以下のとおりである。委託事業者はこれらに対して可能な限り必要な対応を行い、リスク回避を図ること。

#### ア システム改修

システムを改修する場合は、操作方法の変更、改修箇所の不具合などが想定されることから、従事者は操作研修などにより習熟の上、業務処理に影響がないよう対応を行うこと。

#### イ システム不具合

システムバグなどの不具合が発生した場合は、表示誤りなど業務処理に影響を及ぼす可能性が想定される。

従事者は、確認次第速やかに当課職員にその旨連絡するとともに、業務処理への影響評価を行うこと。

#### ウ システム障害

システム障害が発生した場合は、システム停止などの不具合により影響範囲が大きいため、当県と協議の上、状況により紙処理などの代替措置を講じること。また電話対応については、受電件数増加への対応を行うこと。

#### エ 年次処理

##### ① 手当額改定業務関係

児童扶養手当・特別児童扶養手当とも毎年4月に物価スライドによる手当額改定が行われるため、全受給者分の額改定による証書発行が必要となる。

##### ② 現況届・所得状況届業務関係

毎年7月に全受給資格者分の現況届、所得状況届をシステムから出力する必要がある。また8月～10月にかけて繁忙期を迎えることから、該当時期に適宜増員するなど、適正な人員配置による効果的な対応が望ましい。

#### オ 制度改正

児童扶養手当業務関係について、令和3年3月分より障害基礎年金等の子の加算部分の月額が児童扶養手当の月額より低い場合は、差額分を児童扶養手当として受給できるよう制度が改正された。令和4年4月現在、システムにおける対応ができないため、別途手計算が必要となる。(今後システム改修によりシステムにて算定できるようになる可能性はあるが、受託時点において手計算に対応できる必要がある。具体的な対応方法については、当課職員より引継ぎを行う。)

#### (4) その他

- ・委託事業者は、各種利用システムの仕様変更により、業務処理方法が変更になった場合はこれに対応する。
- ・委託事業者は、各種利用システムの改修要望を当県に要請することができる。
- ・各種利用システムに関するその他の疑義については、当県に対して照会すること。

## 第6. マニュアル

従事者が個別業務に対応できるための業務処理に関するマニュアル(本仕様書では「事務処理マニュアル」という。)、各種利用システム障害発生時の対応に関するマニュアル、セキュリティ事故が発生した場合のマニュアルを必ず作成すること。

いずれについても、従事者及び当課職員が内容を理解できるレベルまで具体化して記載すること。

### 1. 作成・提出

事務処理マニュアル(電話対応FAQ関係を含む。)については、前期委託事業者が作成した内容を必要に応じて適宜修正するものとし、修正時には当県に対して提出すること。

それ以外のマニュアルについては、「リスク」の中で、特に対応手順を定めておく必要があるものについて整理を求めるものであり、当県から依頼あった場合に提示できるようにしておくこと。

### 2. 事務処理マニュアル

#### (1) 事務処理マニュアル

- ・委託事業者は従事者への研修資料として、さらには業務処理の標準化を図る観点でマニュアルを作成すること。
- ・委託事業者は、委託業務を分析の上、必要に応じてその内容を拡充させること。
- ・作成範囲は委託業務全般とする。

## (2) 事務処理研修

- ・委託事業者は委託業務に従事する全ての者に対し、委託業務を適正に履行するため業務処理方法に関する一切の研修を行うこと。
- ・特に委託業務開始前は、必ず全員に対し行うこと。
- ・委託業務開始後は、従事者交替時、制度運用変更時など必要に応じ行うこと。

## 第7. 施設利用

### 1. 県庁舎の利用等

委託場所が県庁舎であることから、委託業務履行に際しては、施設利用に関する制約があり委託事業者はこれに従う必要がある。

#### (1) 利用施設にあたっての留意事項

業務処理に際し利用可能な施設は原則として委託場所及び当課執務室とし、それ以外の業務処理に関係のない場所には、立ち入らないこと。

委託業務の履行のため委託事業者に対して委託場所及び当課執務室内の委託業務用エリアを提供するが、委託事業者は施設利用に際しては、現場管理者を選任し、施設の利用管理、従事者の安全管理などを始めとした対応を行うこと。その他施設を利用するに際しては、以下の事項に留意すること。

- ・委託業務用エリアは、約9㎡である。
- ・委託業務用エリアは、委託事業者の業務終了後、県庁内各課が打ち合わせ等に利用することがあるため、業務終了時には文書を書架に保管する等、管理を徹底すること。
- ・委託業務用エリアに危険物を持ち込まないこと。
- ・委託業務用エリアの形状変更、委託業務用エリア内の可動困難な設備の配置変更は行わないこと。ただし、業務処理上、必要ある場合は、事前に当県の承認を受け、配置変更を行うことはできるが、委託期間終了後は当県の指示に従い現状復旧を行うこと。
- ・委託業務用エリアに当課職員以外の部外者を、無断で立ち入りさせないこと。
- ・光熱水費、通信費の取扱については、別添2「本業務委託の実施運営に関する経費の負担区分」に示すとおりとする。
- ・その他、奈良県庁舎管理規則（昭和44年6月奈良県規則第20号）を遵守すること。

#### (2) 委託業務履行時の服務管理

委託事業者は従事者の服務に関し、労働関係法令及び自らの就業規則に基づき、適正に管理を行うこと。

また、公務職場内における就業で、かつ、公益性の高い分野の業務に従事することに留意し、職場の秩序規律を保持し、風紀の維持に責任を持ち、秩序ある業務処理に努め、県民から指摘を受けることのないように配慮すること。

併せて、CSR活動の推進に取り組むなど、委託事業者としてふさわしい倫理観の維持とさらなる向上に努めること。

#### (3) 庁舎管理上の制約

県庁舎は、18:00から翌日8:00の間及び当課の週休日及び休日については終日、県庁舎は北出入口を除き、施錠される。

そのため、委託事業者は業務処理の必要性から、上記時間帯に委託業務用エリアを利用する場合は、予め直接監督者などに報告するとともに、奈良県庁舎管理規則に基づき、時間外登退庁者名簿に必要



な事項を記入し、保安員の指示に従わなければならない。

また、上記時間帯は、原則として委託業務用エリア以外への立ち入りは禁止とする。具体的運用については別途協議を行うが、保管書類閲覧、各種利用システムの利用制約を受けることがあるため、留意すること。

## 2. 備品・消耗品利用

原則として、業務処理に必要な物品で、事前に当県と協議の上、当県が準備するもの以外の物品は、委託事業者が準備すること。

なおOA機器類については、利用システムに付随するものであり、利用システムの仕様、当県のセキュリティポリシーに適合する特殊性を踏まえ、委託事業者は当県備品を利用しなければならない。

執務室の付帯設備である机・椅子・受付カウンター・書架・電話機などについては、その利用を認める。

その他詳細は、別添2「本業務委託の実施運営に関する経費の負担区分」に示すとおり。

### (1) 備品の取扱

当県備品の利用に際しては、委託事業者はその取扱について細心の配慮を行うこと。

また、委託事業者は、委託業務に従事する全ての者に対して、必要な指導を行うこと。

なお、当県備品について破損若しくは不具合が生じた場合は、当課職員に直ちに報告すること。

### (2) その他物品の持込

上記以外の物品等で、業務処理上必要な物品を持ち込む場合は、予めその目的、理由を示し、当県の承認を得ること。

持ち込んだ物品については、当県物品と区別するために、委託事業者名を明記すること。

なお社内連絡用端末については、持込について当県の承認を得た場合でも、県庁ネットワークを利用した外部通信は認められない。従って、外部通信が必要な場合は、代替の手段によること。

## 3. セキュリティ対策

委託業務履行に際しては、個人情報に接触する可能性があることを踏まえ、個人情報保護関係法令等を遵守して適正な管理を行うこと。

公表されている情報を除いて、委託業務の履行の過程、又は県庁庁舎内で委託事業者が知り得た情報については、委託期間中に留まらず、委託期間終了後も守秘義務として遵守すること。委託業務に従事する全ての者に対しても同様の観点で指導の上、守秘義務遵守を徹底させること。

委託事業者は、具体的なセキュリティ対策として以下の対応を行う。

### ① 従事者の提示

- ・委託業務に従事する全ての者について、その氏名を明らかにすること。
- ・業務責任者については、業務処理上の不測時の連絡を想定し、併せて緊急連絡先も明らかにすること。
- ・委託事業者は、予め業務責任者及び従事者について「従事者一覧表」を作成し、当県に対して提出すること。交替、臨時就業など異動がある場合はその都度提出すること。
- ・委託事業者は、委託業務に従事する全ての者から機密保持に関する誓約書を徴し、その写しを当県に提出すること。
- ・県庁庁舎内では、配属、氏名、顔写真を記載した名札を、委託業務に従事する全ての者に対して着用させること。

- ② 書類の持ち出し禁止
- ・委託事業者は、当課内で取り扱う委託業務に関する書類（データ形式のものも含む。）について、当課外に持ち出さないこと。
  - ・ただし、以下の場合には例外として認める。
    - 業務処理上、当課外の持ち出しを予定している書類
    - 社内報告書類（個人情報若しくは個人を特定できる情報を記載していないもの。また、当県の内部情報について記載をしていないもの。）
    - 内容が一般的なもので、当県が認めた場合
- ③ ミスプリント、不要文書の取扱
- 委託事業者はミスプリント、不要文書については、その全てをシュレッダーにより裁断の上、廃棄、又は溶解処分とするよう委託業務に従事する全ての者に徹底させること。
- ④ 私物持込
- 委託業務用エリアへの委託業務に従事する全ての者の私物の持込は控えること。
- やむを得ず持ち込む場合は、中身が確認可能な透明バックに入れ、所定の場所で保管すること。
- また業務処理目的以外の携帯電話の、委託場所及び当課執務室内での利用は禁止する。
- なお私物保管のために委託事業者から依頼ある場合は、当県は更衣室及びロッカーを提供することができる。
- ⑤ 利用端末の利用
- 利用端末の利用に際しては、各種利用システムの仕様などの事情により従事者に対して、以下の制約を行う。なお、業務責任者については、業務処理上必要なもので、予め当県の承認を得た場合は、制約解除については、協議を行う。
- ・各種利用システムの ID については、当課職員から提供を行う。利用を希望する場合に委託事業者は、必ずその ID の利用者及び利用目的を提示すること。
  - ・委託事業者は従事者に対して、パスワードの管理には厳重な注意を払うよう指導を徹底すること。
  - ・利用端末にソフトウェアのインストールは行わないこと。
  - ・USB メモリーやハードディスクなどの利用端末への接続は禁止する。
  - ・各種データの書き出しは禁止する。
  - ・業務処理の過程で作成したデータは、ファイルサーバなどの当課が指定するドライブで管理すること。
- ⑥ セキュリティ研修の実施
- 委託事業者は従事者に対し、委託業務に関する個人情報保護や情報セキュリティ対策を中心とした研修を毎月実施すること。なお中途採用者には、就業開始時に別途実施すること。
- 例月の実施に際して、委託事業者は実施計画を委託業務実施計画書に含めて当県に対して提出すること。実施後は実施状況を委託業務実績報告書に含めて、当県に対して提出すること。
- ⑦ セキュリティ監査の実施
- 委託事業者は、上記セキュリティ対策が実施されているかどうか、少なくとも年1回は委託事業者内でのセキュリティ監査を実施し、その結果について当県に対して報告すること。

## 第8. 成果物

委託事業者は、本業務委託に関する成果物を納入すること。

成果物は書類での1部提出を原則とするが、必要に応じ当県の指示に基づき電子媒体で提出すること。

内容については、当県の審査を必要としており、その結果で修正を行う場合がある。

## 1. 成果物等

### (1) 概要

成果物の概要は、以下のとおりである。その他当県と委託事業者との協議の上、必要な成果物を定める場合がある。

種 類	詳 細	納入期限
準備対応	業務処理体制図 到達目標指針 プロジェクト計画書 ※1	契約締結日から2週間以内 令和4年8月31日 令和4年8月31日
	リスクマネジメント報告書	令和4年8月31日 見直し時は速やかに
	準備対応業務結果報告書	委託業務開始後 1週間以内
	協議議事録	協議後速やかに
委託業務開始後	委託業務実施計画書 ※2 及び委託業務実績報告書 ※3	月次計画書 ：前月末日まで 年次計画書 ：各年度末まで 実績報告書 ：翌月10日まで
	従事者一覧表	前月末日まで 異動時は速やかに
	業務処理体制図	異動時は速やかに
	定例会（月次）議事録	協議後速やかに
マニュアル	事務処理マニュアル	初版は協議で決定 修正時はその都度速やかに
リスク対応	改善報告書 (到達目標指針) 評価分析結果報告書 再発防止対策報告書	別途協議で決定  対応完了後5日以内 別途協議で決定
引継	引継完了報告書	委託期間終了後10日以内

※1 プロジェクト計画書とは、委託業務の処理方針、品質管理、進捗管理、懸案管理、成果物、コミュニケーションルール、文書の授受管理等について、本プロジェクトを進行する上で、予め定めておくべき事項を記載した内容を想定している。

※2 月次に関しては、各業務毎に予定する業務及び体制を明示した翌月の計画書を当県に提出の上、当該実施計画に基づき委託業務を履行すること。年次に関しては、各業務毎に予定する業務及び体制を明示した翌年度の計画書を当県に提出の上、当該実施計画に基づき委託業務を履行すること。

※3 少なくとも「委託業務実施計画書との対比評価分析結果」、「各個別業務の処理状況（処理件数、処理日程、従事者数等）」、「到達目標指針達成状況（それに付随する品質、納期管理に関する対応経過も含む。）」、「個別業務に関する（内容、件数、要因、対応状況等）」の項目について記載した月次報告書を当県に提出すること。なお、当県と委託事業者との協

議の上で、内容を追加する場合がある。

## (2) 成果物と支払

- ・契約金額の支払は、成果物の提出及びその内容の審査に基づき行う。
- ・支払対象期間において提出が必要な成果物の提出がない場合又は内容に不備があり補正が未了の場合は、追完されるまで支払対象期間に相当する金額の支払は行わない。(仮に対象期間内にリスク対応があった場合は、それに相当する報告書を指定する期日までに提出しなければ支払はできない。)

## (3) 著作権の取扱

### ① 著作権の帰属

- ・委託事業者は、本業務委託の履行過程で生じた著作物委託期間中に追加修正などされた著作物を含む。)に対する著作権(著作権法第27条及び第28条に規定されている権利を含む)は無償で当県に譲渡する。委託事業者が著作物を使用し、また、第三者に使用させる場合は、当県と協議の上、対応を決定する。なお委託事業者は著作者人格権を行使しないこと。

### ② 第三者著作権の取扱

- ・委託事業者は、本業務委託の履行過程で生じた著作物に第三者が従来から権利を有する著作物を含めた場合は、当県が特に指示したものを除き、当県が著作物の使用、改変を含めた自己のための一切の利用に支障がないよう、委託事業者は必要な対応を全て行うこと。
- ・また権利侵害の紛争が生じた場合も、委託事業者において全て対応を行うこと。

### ③ その他

- ・その他、委託業務に関する成果物を始めとする著作物の取扱及び権利に関する事項については、当県と委託事業者間で協議の上、対応を決定する。

## 第9. その他

本業務委託を受託することによる、委託事業者自らの人員構成や収入構造、資金調達への影響などについて予め分析を行うほか、当県の求めに応じて、会社法に基づく計算書類、金融商品取引法に基づく財務諸表又はこれらと類似の事項を記した収支計算書等を提出するものとする。

本業務委託に関しては、特に高度で専門的な資質が必要などから、やむを得ないと判断する場合以外、再委託は認めない。また契約上の地位承継も認めない。

本仕様書記載内容で、所属名称、個別業務名称、関係例規名称などの表現については、委託期間内に変更となる場合がある。

本仕様書の記載内容について疑義が生じた場合は、当県と委託事業者において、別途協議の上、対応を決定する。

委託事業者は、別紙「公契約条例に関する遵守事項」を遵守しなければならない。