

「宇都宮市保育事務センター」の業務委託に
向けた労働者派遣等に係る仕様書

令和6年4月
宇都宮市子ども部保育課

第1章 総則	1
1 事業目的	1
2 保育事務センター業務委託に向けた労働者派遣	1
3 業務の履行期間、内容、履行場所、就業時間	1
4 業務履行準備	2
5 再委託の禁止	2
6 電子計算システム	2
第2章 業務実施体制	3
1 業務従事者の確保	3
2 業務従事者の要件等	3
3 業務従事者（労働者派遣）	3
4 就業時間	3
5 業務従事者の名簿の提出及び名札の着用	3
6 緊急時の対応	3
7 「労働者派遣」から「業務委託」への円滑な移行準備	4
8 その他	4
第3章 業務履行	5
1 履行義務	5
2 業務管理	5
3 定例会議	5
4 業務マニュアルの作成、使用及び更新	5
5 業務改善提案	6
6 業務従事者の教育	6
7 業務検査	6
8 業務内容の変更	6
第4章 遵守事項	7
1 信義誠実の原則	7
2 業務に関する遵守事項	7
3 業務従事者の遵守事項等	7
4 個人情報保護及び秘密保持	7
5 苦情処理等	7
6 事故等の報告及び処理	8
7 文書等の保存及び廃棄	8
8 安全衛生	8
9 損害賠償責任	8
10 緊急応援要請	8
11 業務引継ぎ等	8
12 その他	8
第5章 その他	9
1 届出の変更	9
2 契約の解除	9
3 支払方法	9
4 定めのない事項	9
第6章 参考情報（保育事務センター業務委託の際の業務環境の整備）	10

第1章 総則

1 事業目的

本仕様書は、宇都宮市子ども部保育課（以下「委託者」という。）が設置予定の「宇都宮市保育事務センター」の業務委託を希望する受託候補事業者（以下、「受託者」という。）において、子ども・子育て支援法（平成24年法律第65号）に基づく、教育・保育給付認定及び教育・保育施設等の利用調整に係る事務について、専門性やノウハウを活用した事務の効率化、最適化及び質の確保を図り、以って市民サービスの更なる向上に繋げていくことを目的とする。

<保育事務センター設置の趣旨>

市内には約170か所の特定教育・保育施設が所在し、毎月数百件を超える入所申請等が提出されるなど、保育所等の入退所事務については、例月膨大な事務処理に追われていることから、主にデータ入力等の定型的業務を処理する保育事務センターを設置し、当該事務センターを民間事業者へ業務委託を行うことで、より効果的・効率的な事務執行体制を確立し、以って市民サービスの向上に繋げていくもの。

2 保育事務センター業務委託に向けた労働者派遣

保育事務センターの業務については、受託者が年間を通じた業務の流れを把握することや、子ども・子育て支援制度に係る知識の習得、委託者との緊密な連携体制など、業務を請け負うための準備期間が必要であることから、業務委託の開始前に、一定期間、受託者から委託者に労働者を派遣し、委託者の指揮命令のもと、業務支援及び業務マニュアル等の作成などを通じて、保育事務センターの業務委託に向けた体制等の検討や習熟を行った上で、保育事務センターの業務委託に繋げていくこととする。

3 業務の履行期間、内容、履行場所、就業時間

期 間	令和6年8月1日～令和7年3月31日（8か月） ※労働者派遣の期間は、合計1年間（令和7年7月31日まで）を予定
内 容	委託者に労働者を派遣し、委託者の指揮監督のもと、教育・保育給付認定及び教育・保育施設等の利用調整等の業務支援及び業務マニュアル等の作成等を通じて、保育事務センターの業務委託に向けた体制等の検討や習熟を行う。 <対象業務（主なもの）> ① 教育・保育給付認定（支給認定）及び保育利用に関する事務 ② 保育利用等に係る市民等からの電話問い合わせ対応に関する事務 ③ ①及び②の関連業務及び追加提案業務
履行場所	宇都宮市旭1丁目1番5号 宇都宮市役所2階 子ども部保育課執務室内
就業時間	宇都宮市役所の開庁日（原則土曜日、日曜日、祝日及び12月29日から1月3日までを除く）の午前8時30分から午後5時15分まで ※業務上必要がある場合には、委託者と受託者の協議により、必要に応じて時間外勤務を命じることができるものとする。

【参考】保育事務センター業務委託

期 間	令和7年8月1日～令和10年7月31日（3年間）
内 容	教育・保育給付認定及び教育・保育施設等の利用調整等に係る事務を行う。 ※「【別添】保育事務センター業務委託詳細」を参照
履行場所	市役所本庁舎内とし、別途委託者が指定する。
就業時間	宇都宮市役所の開庁日（原則土曜日、日曜日、祝日及び12月29日から1月3日までを除く）の午前8時30分から午後5時15分まで ※市窓口業務については、午後7時まで延長窓口を実施していることから、市民からの電話問い合わせに関しては、午後7時まで対応できる体制を整えるものとする。

4 業務履行準備

受託者は、業務履行が円滑かつ確実に開始できるよう、人員体制などの業務実施体制を計画的に構築するものとする。特に、保育事務センター業務委託へ円滑に移行できるよう、業務委託を見据えた業務実施体制の構築や、具体的な業務委託に係る運営手法の検討を、受託者の責務として実施するものとする。なお、これら履行準備等に要する費用は受託者の負担とする。

5 再委託の禁止

受託者は、本業務を第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ書面により委託者に承認を得たときは、この限りではない。また、受託者が委託者の承認を得て再委託を行う場合には、再委託先に対し、本仕様内容に定める受託者と同等の義務を負わさなければならない。

6 電子計算システム

電子計算システムについては、現在、委託者が使用している株式会社アイネスの開発した「WebRings 福祉総合システム（子ども・子育て支援システム）」（以下、「システム」という。）を使用する。ただし、委託者の都合により変更となる可能性もある。

第2章 業務実施体制

1 業務従事者の確保

受託者は、自己の責任において、業務従事者（臨時に雇用する者を含む）を確保しなければならない。なお、増員及び欠員補充についても同様とする。

2 業務従事者の要件等

- (1) 業務従事者は、当該業務委託の目的、性質等を十分に理解し、責任感や協調性を持って、業務を円滑に行うことができる者かつパーソナルコンピューターの基本的な知識及び操作する能力を有する者とする。
- (2) 受託者は、業務従事者について、可能な範囲で地元雇用に努めるものとする。

3 業務従事者（労働者派遣）

- (1) 業務全体を統括するフルタイム勤務の総括責任者を1名配置し、業務期間中は常駐しながら、委託者との連絡、調整及び周知事項の伝達等を行う。
- (2) 総括責任者とは別に、業務を遂行するフルタイム勤務の事務担当者を4名配置し、保育事務センターの業務委託を見据えた業務マニュアルの作成、業務の習熟を行う。なお、特段の理由なくむやみに業務従事者は交代しないものとする。

【参考】保育事務センター業務委託の業務従事者

業務従事者	(1)業務全体を統括するフルタイム勤務の総括責任者を1名配置し、業務期間中は常駐しながら、委託者との連絡、調整及び周知事項の伝達等を行う。 (2)総括責任者とは別に、業務遂行にあたって想定業務量を踏まえ、受託者の責任において、必要な事務担当者を適正かつ柔軟に配置する。その際、業務の必要性に応じてリーダー等の役職を設定するなど、業務処理が最も効率的に行えるよう業務実施体制を常に整えることとする。
-------	---

4 就業時間

- (1) 「第1章 3 業務の履行期間、内容、履行場所、就業時間」に示した時間を基本的な就業時間とし、業務時間中は、市民からの電話対応に支障がないよう、業務従事者を常駐させながらバランスよく配置する。
- (2) 労働者派遣中は、業務上必要がある場合には、委託者と受託者の協議により、必要に応じて時間外勤務を命じることができるものとする。

5 業務従事者の名簿の提出及び名札の着用

- (1) 委託者は、受託者にシステムIDを貸与する。受託者はシステムIDの貸与を受けるにあたり、業務従事者の氏名、その他委託者が定める事項を記載した名簿を委託者に提出する。また、名簿の記載に変更がある場合にも、都度委託者に届け出るものとする。
- (2) 業務従事者は、受託者が用意する会社名の記載のある名札を着用する。

6 緊急時の対応

- (1) 業務従事者が突発的に休暇を取得する場合には、受託者が業務を適切に行えるよう人員の調整及び手配をする。業務従事者の長期休暇や退職等により業務従事者が交代する場合には、その旨を事前に委託者に通知するとともに、後任の業務従事者に十分な事務引き継ぎを行い、遅滞なく業務遂行を行えるよう必要な措置を講ずる。
- (2) これら緊急時の対応に必要な経費については受託者が全て負担する。

7 「労働者派遣」から「業務委託」への円滑な移行準備

- (1) 「第1章 総則」の「4 業務履行準備」に記載のとおり、受託者は、労働者派遣の期間中から、保育事務センターの業務委託を見据えた業務実施体制の構築や、具体的な業務委託に係る運営手法の検討を行うものとし、委託者は受託者の準備等に協力するものとする。
- (2) これら業務実施体制の計画的な構築に必要な経費については受託者が全て負担する。

8 その他

- (1) 受託者は、業務遂行にあたり業務従事者が独自の判断で事務を行うことがないように、業務従事者への管理及び指導を適切に行う。
- (2) 業務従事者の内、著しい不適合者があると認められる場合は、委託者は受託者に是正措置を求めることができる。この場合、受託者は、実態調査の上、委託者の申し出が正当と認められる場合、是正措置を講ずるものとする。
- (3) 受託者は、業務上のトラブル及び事故等があった場合は、直ちに状況を委託者に報告するとともに、必要な指示を委託者から受けるものとする。
- (4) 委託者及び受託者は、業務管理上必要があると認められたときは、互いに対して打ち合わせを行うことを求めることができるものとする。

第3章 業務履行

1 履行義務

受託者は、本仕様書等に明示されていない事項でも業務の性質上、必要なものは、自らの責任と負担で履行しなければならない。

2 業務管理

(1) 業務計画の作成

受託者は、委託者と協議しながら、業務の実施内容及びスケジュール、人員配置体制等を定めた業務計画書（年単位・月単位）を作成し、委託者に報告する。

(2) 業務報告

① 業務報告書

受託者は、業務に関する日次及び月次処理件数等について業務報告書として作成し、業務の状況を委託者に報告する。また、仕様書に定めるもののほか、委託者から調査・報告を求められたときは、受託業務について速やかに報告する。

② 業務処理報告書

- ・ 受託者は、受託者で処理できない事案が発生したときは、速やかに委託者に連絡しその指示を受けるとともに業務処理報告書を提出しなければならない。
- ・ 委託者は、受託者の行った処理を確認するため、委託者の指定する事案について受託者に業務処理報告書の提出を求めることができる。

③ その他の報告

受託者は、本仕様書に定める内容に違反した行為を発見したときは、速やかに委託者に報告しなければならない。

(3) 市民等からの問い合わせ対応

- ・ 問い合わせ対応においては、保育利用等に係る一般的な問い合わせ以外の個別相談などの問い合わせについては、委託者に円滑に引き継ぐこととする。
- ・ 受託者は必要に応じて電話対応記録やFAQを作成するなどし、市民等からの問い合わせの対応率の向上に努めるものとする。

(4) その他

- ・ 業務各処理においては、委託者と受託者で取り決めた期日までに処理を行うこととする。なお、期日前であっても、委託者が要求した場合には、その業務について委託者に引き継ぐものとする。
- ・ 受託者の業務責任者は、業務処理進捗状況を常に把握し、随時その報告を委託者に対して行うこととする。

3 定例会議

受託者は、業務の履行状況報告、翌月の業務計画及びその他の事項について、毎月1回以上委託者と打ち合わせを行う。また、打ち合わせに関する議事録等を1週間以内に作成し、委託者に提出する。

4 業務マニュアルの作成、使用及び更新

業務において使用するために作成した事務フロー、運用ルール、マニュアル等については委託者に帰属するものとし、電子データ及び印刷した書類を委託者に納品するものとする。

5 業務改善提案

受託者は、業務を遂行するに当たって生じた課題に対する改善策を検討し、また、委託者と協議した結果を蓄積し、業務処理手順等について、より効率的に業務を遂行できるよう、委託者に対して積極的に業務改善提案を行うものとする。なお、改善策や対応策については、必要に応じて委託者と協議しながら実施計画を立案するものとする。

6 業務従事者の教育

- (1) 受託者は、その責任と負担において、業務従事者に対し、業務の遂行上必要な知識及び能力の取得のため教育訓練を定期的かつ適時実施する。
- (2) 受託者は、本仕様書及び委託者から提供される各種資料に基づき、業務処理手順等について必要なマニュアル及び研修資料を作成し、その内容について委託者に照会した上で、業務従事者に対して教育訓練を行うものとする。なお、研修については、事前に研修実施計画を委託者に報告するものとし、次の内容を必ず研修内容に含めるものとする。
 - ① 基本業務研修
 - ② 情報セキュリティ（個人情報保護含む）に関する研修
 - ③ システム操作等に関する研修
- (3) 受託者は、業務従事者が交代等するときは、業務の引継ぎを行い、円滑に業務を履行できるようにしなければならない。

7 業務検査

- (1) 委託者は、本仕様書に示した内容が受託者において確保されているか適宜把握するため、必要な書類の提出による検査をはじめ、受託者が業務を履行する場所等への立入及び同行による検査をできるものとする。
- (2) 受託者は、委託者から検査の申し入れがあったときは、速やかに対応するほか、委託者による検査が円滑なものとなるよう、必要な措置を講じるものとする。
- (3) 委託者は、検査の結果、必要があると認めるときは、口頭及び書面により受託者に指導、指示を行うものとし、受託者はその指導、指示に従い、速やかに是正するとともに是正内容を明記した報告書を委託者に提出しなければならない。

8 業務内容の変更

委託者は、必要があると認めるときは、委託者と受託者との協議の上、書面により業務内容を変更することができる。ただし、軽微な変更の場合は、契約金額の変更は行わない。

第4章 遵守事項

1 信義誠実の原則

- (1) 受託者は、委託者の指導のもと、信義を重んじ、本仕様書に基づき業務を誠実に履行しなければならない。
- (2) 受託者は、業務の履行に関連して、市民等から金品、その他のものを授受してはならない。

2 業務に関する遵守事項

受託者は、業務の履行にあたり次に掲げる法令等の遵守を徹底しなければならない。

- (1) 地方自治法
- (2) 児童福祉法
- (3) 子ども・子育て支援法
- (4) 宇都宮市子ども・子育て支援法施行条例
- (5) 宇都宮市特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業の運営に関する基準を定める条例
- (6) 宇都宮市子どものための教育・保育給付及び利用者負担に関する条例
- (7) その他、業務に関連する法令、条例、規則、規程、要綱、基準等

3 業務従事者の遵守事項等

受託者は、業務従事者に対し、次に掲げる事項を遵守させなければならない。

- (1) 業務中は名札を常に着用し、市民等から提示を求められたときは速やかに提示すること。
- (2) 市民等に対しては、本市の業務受託者としてふさわしい態度及び言葉遣いをする。
- (3) 業務中は、他の営業行為をすることなく、職務に専念すること。
- (4) セキュリティ上、システム端末を利用した業務については、委託者の管理のもと行うこと。

4 個人情報保護及び秘密保持

- (1) 受託者は、業務の処理にあたっては、宇都宮市個人情報保護法施行条例、宇都宮市個人情報保護法施行細則、宇都宮市情報セキュリティポリシーなどの関係例規等を遵守するとともに、市が使用を承認した機器以外の機器を使用することを固く禁止する。
- (2) 受託者は、個人情報の漏洩、滅失及びき損その他の個人情報の適正な管理又は保護のために必要な措置を講じなければならない。
- (3) 受託者は、本業務を遂行する上で、委託者より提出される一切のデータ、資料等を本業務以外の目的で利用、複写及び複製をしてはならない。
- (4) 受託者は、業務従事者が業務上知り得た一切の情報について、一切漏洩させてはならない。
なお、委託期間が満了し、若しくは委託者により業務の契約を解除された後においても同様とする。
- (5) 受託者は、業務従事者に対し、委託者が定める(1)の遵守を誓約させ、個人情報保護に係る事前研修を行わなければならない。

5 苦情処理等

業務に関する苦情等は、受託者の責任で処理するものとする。また、受託者は速やかに状況を委託者に報告するとともに必要な措置を講じ、委託者が文書での報告が必要と判断した場合、その顛末を文書で報告しなければならない。

6 事故等の報告及び処理

受託者は、業務の履行に関連して、次に掲げる事故等が生じた場合、直ちにその状況を委託者に報告するとともに、遅滞なく報告書を作成しなければならない。また、その事故等の処理については、委託者・受託者協議の上、行うものとする。ただし、受託者において、事故発生時に何らかの措置を講ずる必要があると判断した場合には、受託者の責任において当該措置を行うものとする。

- (1) 申請書類等の紛失
- (2) 業務中の事故
- (3) 業務従事者証の紛失
- (4) 業務に係る電子データ及び関連文書等の紛失、滅失及び毀損
- (5) 電子計算システムの運用不調、事故等による停止
- (6) その他、委託者が必要と認めるもの

7 文書等の保存及び廃棄

- (1) 受託者は、業務関連文書（受託者が作成又は加工した電子データ等を含む。以下「文書等」という。）を委託者が指定する期日まで保存しなければならない。
- (2) 上記に規定する文書等は、委託者が指示する場所にて保存するものとする。
- (3) 指定する期日を経過した文書等は、委託者への返却、抹消、焼却、裁断等再生使用不可能な方法により処分しなければならない。

8 安全衛生

受託者は、業務従事者に対して、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法、社会保険諸法令その他の本契約に適用される法令に基づく労働者に対する法令上の責任を負い、受託者の責任で労務管理を行い、業務従事者の労働災害について受託者の責任と費用で処理しなければならない。

9 損害賠償責任

- (1) 受託者は、業務の履行に関し、委託者又は第三者に損害を与えたときは、すべて受託者の負担としその賠償の責を負うものとする。ただし、委託者の故意若しくは重大な過失に起因する場合又は天災事変その他避けることのできない非常災害による場合は、この限りでない。
- (2) 受託者は、業務の履行に関し、委託者又は第三者に与えた損害に対する賠償を行えるよう損害賠償責任保険に加入すること。

10 緊急応援要請

受託者は、天災事変等の発生に伴い、委託者から緊急応援の要請があったときは、これに応じるものとする。なお、緊急応援の内容及び費用等については、その都度、委託者と受託者とが協議するものとする。

11 業務引継ぎ等

受託者は、契約期間の満了又は契約期間に変更があった場合には、次期受託者が円滑に業務を遂行するために必要な引き継ぎについて、引き継ぎ書等を作成し、受託者の責任において実施することとする。

12 その他

受託者は、業務従事者の業務範囲及び作業責任区分を明確にしなければならない。

第5章 その他

1 届出の変更

受託者は、次の各号に該当する事項において、直ちに委託者へ届け出なければならない。

- (1) 受託者の名称、所在地、代表者、電話番号、業務責任者、現金取扱者、業務使用印鑑、日付印又は業務従事者に変更があったとき。
- (2) 上記に定める事項のほか、業務の履行上、必要があると認められるとき。

2 契約の解除

受託者が、次の各号に該当する場合、委託者は本契約を解除することができるものとするほか、この契約を解除したことにより、委託者が損害を受けたときは、委託者は受託者に対して、損害賠償の請求ができるものとする。

- (1) 受託者が、受託者の責に帰すべき事由により、本仕様書の「第3章 遵守事項」に定める事項に著しい違反をした場合。
- (2) 受託者が、「第2章 業務履行」「7 業務検査」に定める是正指導を行ったにも関わらず、本仕様書に定める業務を確実に履行できないと委託者が判断した場合。

3 支払方法

受託者は、毎月末日業務履行完了後、実績報告に基づく請求書を委託者に提出するものとし、委託者は受託者からの請求に基づいて委託料等を支払うものとする。

4 定めのない事項

- (1) 受託者は、業務の実施にあたり、委託者及び業務従事者のプライバシー保護に十分配慮するものとする。
- (2) 本仕様書に定めのない事項であっても、業務遂行上及び社会通念上当然必要とされる事項については、本仕様書に含まれるものとする。ただし、制度改正や運用変更等により著しく業務量の増減があった場合には、双方協議の上、対応を決定するものとする。
- (3) 本仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者が協議の上、定めるものとする。なお、特別な理由及び緊急を要する場合は、委託者の指示に従うものとする。

第6章 参考情報（保育事務センター業務委託の際の業務環境の整備）

1 経費負担及び貸与品等の考え方

- ・ 業務上必要となるシステム端末、机、椅子等（以下、「機材」という。）については、原則委託者が準備するが、設置台数は、委託者と協議して決める。
- ・ その他、受託者が必要と認める機材等については、受託者の費用負担により準備することができる。ただし、システム機器等のセキュリティ及び配備方法については、委託者と協議の上、承諾を得たものに限る。
- ・ 通知等発送用の封筒については、委託者が準備するが、その他、業務遂行のために必要な消耗品については、受託者の負担とする。

2 その他

- ・ 受託者は、貸与された機材及びシステム端末等について、受託者の責任において、通常の用法に従い使用し、業務以外の用途で使用してはならない。また、端末操作については、指定された操作以外の操作を行ってはならない。
- ・ 受託者は、委託者より貸与を受けた機材、システム端末等について、受託者の故意又は過失により滅失、毀損等の損害を与えた場合には、速やかに委託者にその旨を報告するとともに、受託者の費用と責任においてこれを復するものとする。ただし、通常の使用による損耗については、その責を負わない。
- ・ 保育事務センターの設置場所を変更する場合には、委託者が準備した機材等は、委託者が移管することとするが、それ以外の機材等については、受託者の費用負担で移管する。契約期間終了後は、現状復帰に要する費用負担についても同様とする。

【別表】経費等の負担区分について

区 分	内 容	受託者	委託者
事務所関連	賃料等（市役所本庁舎内）		○
	防犯警備費用、清掃費、点検費等		○
	光熱水費		○
機材 (システム端末等)	事務用机、椅子、キャビネット		○
	電話回線使用料及び電話機（固定のみ）		○
	コピー機		○
	システム端末・プリンタ及び回線使用料		○
	システム端末以外の機器及び回線使用料	○	
	その他の機材	○	
消耗品	システム用消耗品（トナー等）	○	
	通知等発送用封筒		○
	プリンタ用紙	○	
	各種ゴム印等、その他の消耗品	○	