

案件名称	大阪市こども・子育て支援事務センター運営事業に関する包括的業務委託 長期継続
------	--

仕様書

令和7年10月
大阪市こども青少年局

内容

第1 委託業務の概要.....	1
1 目的.....	1
2 委託業務の内容.....	1
3 受注者と本市の主な役割分担.....	6
4 事務に係る処理件数及び主要業務スケジュール.....	7
5 再委託の禁止.....	7
6 その他.....	8
第2 大阪市こども・子育て支援事務センターの要件.....	10
1 業務履行場所及び執務スペース.....	10
2 業務時間.....	10
3 名札の着用・掲示.....	10
4 入退室管理.....	11
5 機密管理.....	11
6 受注者による什器、電子機器、物品等の整備及び経費負担について.....	11
7 総合福祉システムの利用環境.....	13
8 センターの規模及び人員体制等の想定 <参考>.....	14
第3 業務遂行上の留意点.....	15
1 情報セキュリティに関する考え方.....	15
2 関係法令等の遵守.....	15
第4 業務履行の検査.....	17
1 履行期日及び成果品.....	17
2 検査の方法.....	17
3 履行水準.....	19
第5 委託事業費の支払い.....	21
1 委託業務の履行に向けた準備に係る経費.....	21
2 要員育成及びセンター運営業務に係る経費.....	21
3 支払時期.....	21
第6 その他.....	21

【添付資料】

別紙1	大阪市こども・子育て支援事務センター概要図
別紙2	引継ぎに係るスケジュール（イメージ図）
別紙3	対象特定教育・保育施設等の施設数
別冊1	業務詳細仕様書
別冊2	業務詳細仕様書（フロー集）
別冊3	各種想定数量一覧
別冊4	報告様式
別冊5	実際使用している各種様式（施設向け記載例含む）

第1 委託業務の概要

1 目的

平成27年4月より子ども・子育て支援新制度が本格施行され、大阪市では新制度の趣旨にもとづいて、市民の多様な保育ニーズによりきめ細かく対応するため、さまざまな取り組みを進めている。

特に、大阪市では「保育を必要とする全ての児童の入所枠の確保」を目標に、民間保育所の新設や増改築、認定こども園の整備、地域型保育事業所の新設などの取り組みを進めている。このため、施設数の増加に伴い事務作業量が大幅に増加するとともに、子ども・子育て支援新制度への移行に伴い、認定こども園や地域型保育事業等の施設種別や公定価格の加算項目が増加したため、事務内容の多様化が顕著となり、迅速・的確な事務処理が課題となっている。

このような状況の中、大阪市では増加した事務量の見直し及び組織の生産性向上の観点から、大阪市子ども・子育て支援事務センター（以下「センター」という。）を稼働し、給付事務・支援費等交付事務に関わる申請書類・報告書類等の届出・確認作業について業務を集約し、一括処理による効率化を図る。

運営にあたっては、本市職員が担うこども青少年局幼保企画課での企画・給付・支援費等の部門と受注者が連携・調整・協働し、適正かつ効率・効果的に運営していくこととする。【別紙1「大阪市子ども・子育て支援事務センター概要図」参照】

2 委託業務の内容

(1) 名称

大阪市子ども・子育て支援事務センター運営事業に関する包括的業務委託 長期継続

(2) 委託方針

ア 本市と受注者の双方の発展を目指した協業体制の確立

(ア) 業務運営上、受注者側での解決が困難な事案が発生した場合は、問題が長期化、肥大化する前に速やかに解決を図るため、本市と受注者における連携体制を構築し、安定運用を目指す。

(イ) 契約期間内において、特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業所、その他関連施設（以下「施設」という。）の事務負担を軽減することに留意のうえ、本市と受注者双方の業務量の縮減及び効率的運営に向けた業務マニュアルの整備や本市クラウドサービスを中心としたITツール等を活用した業務プロセスの改善を行い、お互いの業務改善を進め、より効率的な運用を目指す。

(ウ) センターの認知度向上に加え、施設の職員配置状況や申請事務等に従事する職員のITスキルに応じた支援を行い、施設の制度理解の向上やITツール等を活用した各種事務の定着を促進し、不備率の減少及び電話問合せ件数の縮減を目指す。

(エ) 申請や報告書類の提出が集中する3・4月を見据えて、年間を通して繁忙期と閑散期の平準化に留意した業務計画及び進捗管理を行うとともに、業務執行に必要な要員を確保し、想定誤りや要員不足による業務停滞を発生させないように、本市と受注者間で事前に十分協議し、入念な準備を両者の責任において実施する。

イ 外部ノウハウを活用した効率的な運営

受注者は、委託業務の効率的かつ効果的な実施に向けて、受注者のノウハウを最大限に活かし、品質の向上、業務工程の短縮の観点から得た業務改善策を本市と協議の上、実践するなど、効率的な運営を目指す。

ウ 施設担当者の利便性と満足度の向上

センターでは、施設と直接各種申請等の受付や相談対応を行うこととなるため、業務の効率化のみならず施設担当者の利便性にも十分考慮し、継続的に業務改善を行うことで、サービス品質の向上に努める。

エ 円滑な引継ぎ

前期契約期間満了に伴う発注となるため、前期受注者から業務の引継ぎを受けること。なお、給付に係る各種加算や支援費等の事業は施設種別により対応する要件が異なり、市内 800 超の施設ごとに様々な対応が必要となる中、引継ぎ前後で対応に差異が生じるなど、施設が混乱しないよう、計画的かつ円滑な業務の引継ぎを実施する。

また、本契約終了時に、本業務の契約期間終了後に新たに本業務を行うこととなる者（以下「次期受注者」という。）へ円滑に引継ぎを行うことができるよう、業務整理及びマニュアル整備を行うこと。【別紙 2「引継ぎに係るスケジュール（イメージ図）」参照】

(3) 契約期間

契約締結日（令和 8 年 1 月予定）から令和 11 年 6 月 30 日まで

ただし、契約締結日から令和 8 年 3 月 31 日までを準備期間とし、令和 8 年 4 月 1 日より履行開始すること

(4) 委託業務の履行に向けた準備

ア 期間

契約締結日（令和 8 年 1 月予定）から令和 8 年 3 月 31 日まで

イ 準備内容

(ア) 環境整備

委託業務の履行を開始するために必要な要員や場所の確保及び什器設備や電子機器等の環境整備を行うこと。なお、委託業務を履行するために必要な場所（以下「業務履行場所」という。）については「第 2 章 大阪市子ども・子育て支援事務センターの要件」に規定する要件を満たしていること。

(イ) 業務設計及び運営管理マニュアル作成

業務遂行時の具体的な作業内容はもとより、業務上使用する帳票の確認や本市との役割分担など業務内容をより明確にするため、本市が予め準備する「別冊 1 業務詳細仕様書」、「別冊 2 業務詳細仕様書（フロー集）」及び「別冊 5 実際に使用している各種様式」の内容について確認し、不明な点がある場合は、履行開始までに「報告様式① 業務詳細確認（提案）事項報告書」により本市に確認し、当初業務実施計画書を作成するとともに運営管理マニュアルや F A Q 集等を作成し、本市に提出すること。

(運営管理マニュアルの内容についての例)

種類	内容
運営管理 マニュアル	<ul style="list-style-type: none">・ 基本情報（大阪市に関する基本情報、委託業務に関する基本情報、運営体制、職務定義、1日の流れ、個人情報の保護、セキュリティポリシー等）・ 実施体制に関するルール、業務手順、要員（シフト）体制案、研修計画等・ トラブル発生時の対応等

作成した運営管理マニュアルやFAQ集等は、実際の業務を行う中で適宜内容を追記・修正し、常に最適化に努めること。

また、実際の業務を行う中で「別冊1 業務詳細仕様書」等の加筆、修正又は補足資料の作成等の作業が生じた場合は、本市に報告、確認のうえ作業を実施し、加筆、修正後の「別冊1 業務詳細仕様書」等を運営管理マニュアル、FAQ集、補足資料等とともに本市へ提出すること。

(5) 委託業務の履行

ア 業務履行体制の構築及び要員育成業務

(ア) 期間

令和8年4月1日から令和8年5月31日まで

- ※ 履行開始日以降、速やかに前期受注者からの業務引継ぎを必ず受けること。
- ※ 前期受注者から引継いだ業務内容に留意し、引継ぎ前後で対応に差異が生じるなど、施設の担当者が混乱しないよう、計画的かつ円滑な業務の引継ぎを実施すること。
- ※ 引継ぎ実施に係る日程や内容の詳細は、前期受注者及び本市担当者と調整すること。

(イ) 要員育成業務

- ・ 「(4) 委託業務の履行に向けた準備」で確保した要員に対して、各事務を遂行する能力を習得させるための教育計画及び教育資料を作成し、計画的に要員教育を行うこと。また、各業務が遅滞しないよう計画的に行うとともに進捗状況を常時本市担当者と共有すること。
- ・ 次の①～③について定期的に研修を実施し、要員の質と業務履行能力の向上を図ること。また、業務要員を入れ替える場合には、受注者の責において業務に支障が無いよう、事前に①～③について研修を実施し、適切な業務の引継ぎ等を行うこと。
 - ① マナー、言葉遣い、人権等の観点から業務の遂行に必要となる基本的な窓口・電話対応等のためのコミュニケーションスキル
 - ② 個人情報保護の適切な管理、守秘義務が遵守できる十分な知識
 - ③ 実施する委託業務範囲
- ・ 委託業務における各業務要員に対する指導・育成は、委託業務の範囲の一環として受注者が責任をもって実施すること。また、業務開始後に順次要員の確保やその育

成を行う場合も同様とすること。

(ウ) 業務履行体制の構築・要員配置業務

- ・ 委託業務を履行するうえで、「業務責任者」、「事務責任者」「業務従事者」の役割を設置し、業務量を考慮し、業務の履行に支障のない体制となるよう受注者の責任において体制を決定のうえ本市に報告すること。
- ・ 業務に係る想定スケジュール・作業時間は、「別冊3 業務詳細仕様書（各種想定数量一覧）」のとおり。各業務を期限内で履行できるよう、特に業務のピーク時（5月の出納閉鎖に向けた旧年度の実績報告処理及び6月の新年度事業の実施に係る各種申請処理）や重大なトラブル等の緊急時には、それらに対応できるように要員を配置するとともに、労働基準法等関係法令を遵守すること。
- ・ 要員交代時に限らず、継続的に社内研修を実施する等、安定したサービス提供の観点から要員の業務履行能力の向上に努めること。
- ・ 不測の事態に迅速に対応できるようにするため、緊急連絡体制（緊急時の責任者の決定、連絡網の作成）を構築し、その内容を本市に報告すること。

役割	主な業務内容・要件
業務責任者 (マネージャー)	<ul style="list-style-type: none"> ・ センターに常駐し、業務全体の進行管理を行う。 ・ 本市担当者との調整・協議を行う。 ・ 業務の繁閑に合わせて必要な業務従事者を配置するとともに、履行期間中に新たに職員を採用した場合の要員管理（要員育成、スキルレベルチェック等）を行う。 ・ 作業週報等、受注者が作成した資料の品質管理を行い、本市に提出する。 ・ 業務履行上想定されるリスク管理と対策を行う。 ・ トラブル発生時の対応及び本市への報告を行う。 <p>本市または他の地方公共団体において、対象業務や関連業務（類似業務を含む）に従事した経験を有することが望ましい。</p>
事務責任者 (業務リーダー)	<ul style="list-style-type: none"> ・ センターに常駐し、業務責任者の指示やマニュアル等により、各種事務処理、必要データの審査、運営補助などの業務や作業週報等の業務実績報告書の作成を行う。 ・ 個々の作業のスケジュール管理を行うとともに、作業週報等の内容を確認し、業務従事者への的確な作業指示を行う。 ・ 必要に応じ業務従事者の教育・育成を行う。 ・ 事務責任者は業務責任者との兼務を可とする。
業務従事者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務責任者、事務責任者の指示やマニュアル等により、各種事務処理、必要データの審査、運営補助などの業務や作業週報等の業務実績報告書の作成を行う。 ・ 作成した資料は、事務責任者に提出し、承認を得る。

役割	主な業務内容・要件
	・業務内容に応じて複数の班体制を取る場合には、班ごとにリーダーを配置し、各班の作業スケジュール管理や作業進捗管理を行う。

※ 別紙1「大阪市こども・子育て支援事務センター概要図」参照

イ センター運營業務

(ア) 期間

令和8年4月1日から令和11年6月30日まで

※ 前期受注者からの引継及び並行実施期間(令和8年4月1日から6月30日まで)及び次期受注者への引継期間及び並行実施期間(令和11年4月1日から6月30日まで)を含む。

(イ) センターで取扱う業務の対象施設

別紙3「対象特定教育・保育施設等の施設数」のとおり

(ウ) 業務内容

施設からの各種申請書類等の受付・確認作業、本市への納品物の作成、各種書類の審査業務等を「別冊1 業務詳細仕様書」「別冊2 業務詳細仕様書(フロー集)」「運営管理マニュアル」等に則り①～⑤を実施し、効率的な運営に努めること。

また、業務管理はもちろんのこと、業務プロセスの見直し等により、センター運営の更なる効率化や業務改善について、本市と協議のうえ継続的に実施すること。なお、見直し・効率化の提案に際しては「報告様式① 業務詳細確認(提案)事項報告書」を用いること。【「別冊1 業務詳細仕様書」「別冊2 業務詳細仕様書(フロー集)」参照】

① 施設からの各種書類の受付・確認、問合せ対応、書類の送付等の業務

施設に対して、各種業務の関係書類の受付及び発送に係る業務を行うこと。また、特定教育・保育施設等からの提出書類については、提出状況を管理し、必要に応じて督促を行うなど、期日までに必要書類の提出を求めること。

その他、施設からの問合せに対し、速やかに回答を行うとともに、必要に応じて問合せ対応の内容について、本市に報告すること。【仕様書P17 1 履行期日及び成果品参照】

② 給付事務・支援費等交付事務に係る審査・一次判定業務

給付事務・支援費等交付に関する書類(申請書・変更申請書・計画書・実績報告書等の受付分)等について形式的要件審査を行い、不備の補正指示を行う等、提出状況の管理を行うこと。

さらに、別途定める審査マニュアル等に則り実質的要件審査(一次判定)を行い、その結果を本市へ引き継ぐ。なお、最終的な可否の判断を行う(裁量判断を伴う)など公権力の行使を含む決裁業務については委託の対象外とする。

また、施設からの書類提出や審査等の進捗状況について、施設や本市から問合せがあった場合に即答できるように管理を行うこと。

③ 報告業務

受注者は、本市と定例的な会議を設定し、日々の実績についての報告を行うこと。各種報告については、原則として受注者の業務責任者が取りまとめ、効率的に報告を行うこと。【仕様書 P17 1 履行期日及び成果品参照】

また、本業務により得られる様々なデータについて、受注者は「別冊 1 業務詳細仕様書」「別冊 2 業務詳細仕様書（フロー集）」「運営管理マニュアル」等に則り本市へ提出するほか、本市からの指示に応じて必要なデータを報告すること。なお、報告内容については、随時、本市と受注者との協議により決定すること。

④ その他共通業務

受注者はセンターの運営を円滑に遂行するために必要となる共通業務（トラブル発生時の適切な対応と引継ぎ、備品類の補充など）を行うこと。

⑤ 次期受注者への業務の引継ぎ

- ・ 受注者は、業務引継書を作成し、あらかじめ本市の承認を得ること。
- ・ 受注者は、次期受注者に対して業務の引継ぎを行うこと。
- ・ 業務引継ぎは、次期受注者決定後、本業務の契約期間終了日までにすべて完了すること。また、本書に明示が無くとも、業務を円滑に遂行するために必要な関連業務については、本市と協議のうえ引継ぎを行うこと。

（業務引継書の主な内容）

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・ センターの運営方法 ・ 業務の実施方法（運用管理マニュアル・FAQ集等） ・ 電話対応におけるFAQ ・ 各種資料の保管方法・場所 ・ サービス水準の測定方法 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 業務で使用するシステムに関する事項 ・ 業務の進捗状況の管理方法 ・ その他業務上で必要な事項 |
|---|---|

3 受注者と本市の主な役割分担

受注者と本市の主な役割分担について次のとおり

区 分		役割分担	
		受注者	大阪市
環境整備	業務履行場所の確保等	委託業務の履行に必要な準備 ・ 要員体制に応じた業務履行場所の確保 ・ 什器設備等の準備、設置工事 ・ 各種備品類の準備 ・ 電子機器及び電源設備の確保	履行場所の確認
	要員確保	業務遂行に必要な要員の確保	
	業務設計及び運営管理マニュアル作成	業務計画書、運営管理マニュアル、FAQ等の作成	・ 受注者への協力 ・ 業務設計・マニュアル作成の基となる資料等の提供

区 分		役割分担	
		受注者	大阪市
要員育成 業務	業務実施体制 構築・要員配 置業務	<ul style="list-style-type: none"> ・業務遂行に必要な体制構築、要員配置 ・要員への研修実施 	業務種別に応じた研 修の実施
	要員育成業務	前受注者からの引継ぎを踏まえた要員教 育	
センター 運営業務	各種書類の受 付・確認、問 合せ対応、書 類の送付等	<ul style="list-style-type: none"> ・各種業務の関係書類の受付及び発送 ・関係書類の仕分け作業 ・各種書類の提出管理 ・問合せ対応 	<ul style="list-style-type: none"> ・受注者への協力 ・公権力の行使を含 む決裁業務
	審査・一次判 定	<ul style="list-style-type: none"> ・形式的及び実質的要件審査 ・不備の補正指示 ・進捗管理 	
	業務報告	<ul style="list-style-type: none"> ・本市との定例的な会議の設定 ・業務関連データの提出 	
	共通業務	<ul style="list-style-type: none"> ・トラブル対応 ・業務環境の保守 	
	新受注者への 事務の引継ぎ	業務引継書の作成	

※ 制度改正等により生じた業務の追加や変更については、受注者により実施するものと
し、仕様等については、別途協議のうえ決定する。

※ その他、上記項目にあてはまらない業務については、別途協議のうえ決定する。

4 事務に係る処理件数及び主要業務スケジュール

本市における給付事務・支援費等交付事務及び認定等その他事務の各種事務処理件数
は、別冊3「各種想定数量一覧」を参照のこと。

5 再委託の禁止

- (1) 業務委託契約書第16条第1項に規定する「主たる部分」とは次の各号に掲げるものを
いい、受注者はこれを再委託することはできない。
 - ア 委託業務における総合的企画、業務遂行管理、業務の手法の決定及び技術的判断等
 - イ 前記「第1章 委託業務の概要 2 委託業務の内容 (7) 業務」に記載する業務
- (2) 受注者は、コピー、ワープロ、印刷、製本、トレース、資料整理などの簡易な業務の再
委託にあたっては、発注者の承諾を必要としない。
- (3) 受注者は、第1項及び第2項に規定する業務以外の再委託にあたっては、書面により発
注者の承諾を得なければならない。なお、元請の契約金額が1,000万円を超え契約の
一部を再委託しているものについては、再委託相手先、再委託内容、再委託金額を公表
する。
- (4) 地方自治法施行令第167条の2第1項第2号の規定に基づき、契約の性質又は目的が

競争入札に適さないとして、随意契約により契約を締結した委託業務においては、発注者は、前項に規定する承諾の申請があったときは、原則として業務委託料の3分の1以内で申請がなされた場合に限り、承諾を行う。ただし、業務の性質上、これを超えることがやむを得ないと発注者が認めたとき、又は、コンペ方式若しくはプロポーザル方式で受注者を選定したときは、この限りではない。

- (5) 受注者は、業務を再委託及び再々委託等（以下「再委託等」という。）に付する場合、書面により再委託等の相手方との契約関係を明確にしておくとともに、再委託等の相手方に対して適切な指導、管理の下に業務を実施しなければならない。なお、再委託等の相手方は、大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づく停止措置の期間中の者、又は大阪市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等除外措置を受けている者であってはならない。

また、大阪市契約関係暴力団排除措置要綱第12条第3項に基づき、再委託等の相手方が暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を業務委託契約書第16条第2項及び第16条の2第2項に規定する書面とあわせて発注者に提出しなければならない。

6 その他

- (1) 本市システムの使用制限について

ア 本市クラウドシステムについては、センター内に設置しているパソコンに限り、閲覧・編集作業を行うことができるものとする。

イ 総合福祉システムについては、幼保企画課事務室内に限り閲覧及び入力可能とし、閲覧及び入力を行う場合は、事前に本市と協議のうえ、計画的に実施すること。

- (2) 受注者が導入する個別業務システムについて

受注者が新たなシステムを開発、導入する場合は、開発にあたり必要な機能要件、性能などの非機能要件、移行要件、運用要件等について、本市と十分に協議を行い、安定かつ有効性の高いシステムとすること。ハード機器の設置については、機器構成、ソフトウェア構成、設定内容一覧（アクセス権限設定やセキュリティ対策）を本市に提出し、許可を得ること。

なお、受注者が業務遂行上、情報共有のためのファイルサーバや個別業務システムを必要とする場合は、前記要件を遵守することを前提に、受注者の所有する機器を設置することができる。ただし、それらのソフトウェアやハード機器に関しては委託業務を遂行するために受注者が独自に設置するものであり、本市への別途費用請求は認めない。

また、本業務の契約期間終了後、業務に使用していたソフトウェアやハード機器、業務データ等について、受注者及び次期受注者において、円滑な業務引継に留意のうえ十分協議し、取扱いを定めること。

- (3) 制度改正等に伴う業務工程の変更または追加について

本市の給付及び支援費等関連業務は、子ども・子育て支援新制度に係る国の各種法令及び通知等によってその内容や事務処理方法が規定されているため、法令等の改正にともなう本市制度の改正により、新たな申請書類を用いた手続きの追加や処理件数の増加等が生じる場合がある。当該業務については、本案件の委託業務と密接に関わるものであり、包括的に処理すべきものであるため、受注者は本案件の業務工程の変更または追加により当

該業務を実施することとする。ただし、当該業務に係る費用については、本案件の積算に含まないものとし、仕様等については別途協議のうえ決定する。

第2 大阪市子ども・子育て支援事務センターの要件

1 業務履行場所及び執務スペース

- (1) 受注者は、業務履行場所を自己の負担により用意すること。ただし、労働基準法をはじめとする労働安全衛生法規等を遵守すること。また、緊急時に速やかに幼保企画課（本庁舎地下1階）へ来庁できる地域であることが望ましい。
- (2) 本市職員は当該業務に常駐しない。ただし、必要に応じて本市職員による視閲を行う場合がある。
- (3) 次の場合には、当該業務を担う業務従事者が幼保企画課（本庁舎地下1階）へ来庁できる体制を確保すること。なお、必要に応じて業務責任者や事務責任者が同席すること。

ア 総合福祉システムでのデータの閲覧や入力作業が必要な場合

データの閲覧や入力作業が必要な業務
<ul style="list-style-type: none">・ A017_申請及び実績報告等の審査・判定及びシステム入力・ C002_施設情報の照会及びシステム入力・ C003_他市からの照会・ D001_「実費徴収に係る補足給付」申請書類の確認及び一次審査・ G001_1号認定システム入力

- イ 月例報告会を開催する場合
※ リモート会議等により開催する場合は来庁不要
- ウ 緊急対応を要する場合
- (4) 業務履行場所の確保に係る経費については入札時に提案されている経費の範囲で委託料を充てることができる。
- (5) その他の業務履行場所の要件及び使用にあたって遵守すべき事項等については、本市及び受注者の協議により決定する。

2 業務時間

- (1) 業務日
土曜日、日曜日、年末年始（12月29日～1月3日）及び国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日を除く平日。
- (2) 業務時間
業務日の9時から17時30分まで
※ 受注者の作業時間は、原則としてこれと同様とするが、繁忙期や緊急対応時により時間内の処理が不可能な時は、本市と作業時間の延長について協議すること。
※ 地震や風水害時の対応について、職員の安全を確保したうえで、原則、通常通りの業務を行うこと。ただし、被害状況や公共交通機関の計画運休等により通常の業務体制を維持することが困難な場合は、本市と協議すること。

3 名札の着用・掲示

部外者の入室を防止するため、センターに常駐する職員（以下「常駐職員」という。）は、職員証等の顔写真の貼付された身分証を、常に見える位置に着用すること。

4 入退室管理

委託業務の実施にあたっては、執務室への入退室を許可された者のみに制限し、入退室記録簿を整備し、入退室の管理を行わなければならない。

入退室者	記録すべき項目
各日最初の入室者	入室日時、入室者氏名
各日最後の退室者	退室日時、退室者氏名、施錠等の安全確認記録
非常駐の業者等の入室	入退室日時、入室者氏名、入室目的、センター対応者氏名
配達等の一時的な入室	記録不要 ただし、常駐職員が必ず立ち会うこと

5 機密管理

(1) コンピュータウィルス対策

センターに設置する機器についてはウィルス対策ソフトを必ず導入し、常駐監視機能を設定するとともに、週1回以上全てのファイルをチェックする設定とすること。また、ウィルス対策ソフトの定義ファイルは定期的に更新し最新の状態にすること。

常駐職員がウィルスの侵入や感染及びその兆候を発見した場合、別途定める連絡体制に基づき、速やかに本市に報告するとともに、問題解決にあたること。

(2) 不正アクセス対策

常駐職員はセキュリティに関する情報を定期的に収集し、本市と調整しパッチの適用等の対応を適切に行うこと。また、不正アクセスに対して、侵害及びその兆候がないか確認し発見した場合は、速やかに本市に報告するとともに、問題解決にあたること。

(3) バックアップ管理

万一の事故、障害等の発生に備え、データやプログラムのバックアップの取得の方法及びサイクルを定め、バックアップを適切に実施すること。

(4) ドキュメント管理

システムに変更があった場合は、その履歴を記録するとともに関係するドキュメントに対して適宜変更を反映し、適切に管理すること。

6 受注者による什器、電子機器、物品等の整備及び経費負担について

受注者が業務遂行上必要な什器、電子機器、物品等を設置するにあたっては、設置スペースや光熱費等を考慮に入れ、必要最小限の物品等を設置するものとする。また、受注者が設置する什器、電子機器、物品等については、下記(1)～(10)のとおり取り扱うものとし、その詳細については、契約締結時に定めるものとする。

(1) 文房具やコピー用紙等の消耗品※については、業務遂行に必要な数量を受注者が準備し、購入に係る経費は委託料を充てることのできる。

※消耗品とは、1回又は短期間(概ね1年程度)の使用によって、その品質若しくは形を変え又はその全部若しくは一部を消耗してしまう物品、又は購入予定価格が5万円未満の物品(図書については、雑誌、定期刊行物等の他、購入予定価格が5

千円未満の図書。)

- (2) 什器(書棚等)や電子機器(パソコンや複合機等)等の備品※については、業務遂行に必要な数量を受注者が準備すること。備品の購入に係る経費は、原則受注者が負担することとし、委託料を充てる場合は、その帰属先は本市とし、契約期間中については、受注者に対して無償で貸与する。また、備品のリース契約に係る経費については、委託料を充てることができる。

※備品とは、その品質又は形を変えることなく1年を越える使用に耐え、かつ購入予定価格が5万円以上のもの(図書については、雑誌、定期刊行物等を除き、購入予定価格が5千円以上の図書。)。ただし、消耗品に属する物品を除く。

- (3) 消耗品や備品等を調達するにあたり、その経費に委託料を充てるものについては、入札の実施や複数の見積もりを徴取して比較するなど、より安価に調達できるよう努めること。
- (4) 消耗品や備品等を新たに設定または撤去する場合は、事前に書面にて本市に報告し、本市の許可を得ること。
- (5) センターに設置している消耗品及び備品等について、受注者の責任において管理すること。ただし、本市に帰属する備品について不具合が生じた場合は、速やかに本市に連絡のうえ、対応を協議すること。
- (6) センターに設置している消耗品及び備品について、一時的にセンター外部へ持ち出す際には、本市へ事前に報告を行い、本市の許可を得ること。
- (7) 通信回線(インターネット・電話等)の使用に伴う契約等について、受注者が行うこと。契約に係る経費については受注者の負担とし、業務遂行に伴って生じる通信費等については、委託料を充てることができる。
- (8) 業務で利用する各種システムのアカウントについては、次のアカウント数を上限とし、アカウント取得に係る経費は本市が負担する。

システム種別	アカウント数(上限)
総合福祉システム	8アカウント
本市クラウドシステム	10アカウント

- (9) 備品等の設置工事や通信回線(インターネット・電話等)の敷設工事については、業務遂行に必要な最低限の整備を受注者が行うこと。ただし、工事内容について事前に本市と協議のうえ実施すること。工事に係る経費については、入札時に提案されている経費の範囲で委託料を充てることができる。
- (10) 委託期間終了後、受注者は速やかに備品や消耗品の撤去や敷設回線等の原状回復を行うこととし、費用は受注者が負担すること。ただし、業務遂行に必要なものや施設の機能維持に支障のないものについては、本市及び次期受注者と協議のうえ引継ぐことができる。

項目	受注者	大阪市
業務履行場所の確保に係る経費 (使用料及び改修、修繕に係る経費を含む)	○(※2・3)	—

項目		受注者	大阪市
業務履行場所の維持管理費 (光熱水費、清掃等に係る経費を含む)		○(※1)	—
業務遂行に必要な什器設備や備品類(設置工事を含む)、各種事務用品等		○(※2)	—
施設使用料		○	—
電気代		○	—
ガス、水道代		○	—
情報通信 関連	パソコン、複合機等(保守点検等を含む)	○(※1)	—
	通信料等	○	—
	情報通信回線、LAN配線、敷設工事等	○(※2)	—
	電話回線(※4)	○	—
	総合福祉システムのアカウント取得	—	○
	クラウドシステムのアカウント取得	—	○

※1 光熱水費や清掃等に係る経費及び通信料等、業務履行場所を含む建物全体で支払いをしている場合は、業務遂行に伴って生じる量の算出方法を提示すること。

※2 業務の遂行に必要な什器設備や備品類等をリースする場合は、必要な設置工事費用も含め、入札時に受注者が提示した金額を上限に、本事業委託費に計上することができる。

また、パソコン等の通信機器の設置に伴い必要となる電気量やコンセントの確保に係る電源設備の増強工事は、受注者が実施すること。ただし、電源設備の増強工事に係る経費は、入札時に受注者が提示した金額を上限に、委託事業費に計上することができる。

※3 改修及び修繕を行う場合は、事前に本市に許可を得ること。ただし、改修及び修繕に係る経費は、入札時に受注者が提示した金額を上限に委託事業費に計上することができる。

※4 センター専用の電話番号を設けること。なお、設置する電話番号の種類に制限はないが、IP電話を使用する場合、緊急時に警察等へ連絡することができる体制を整備すること。

7 総合福祉システムの利用環境

使用する機器及び利用時の環境については、次表のとおり。

幼保企画課事務室内(本庁舎地下1階)に限り閲覧及び入力作業を可能とし、閲覧及び入力作業を行う場合は、事前に本市と協議のうえ、計画的に実施すること。

使用する機器等	利用状況等
総合福祉システム	システム利用が可能な端末 2台 ただし、本市の他業務に支障のない範囲で、上記の他1台の利用が可能

提供する環境等	利用状況等
ユーザーID	利用者1名につきIDを1つ付与する。
使用アプリケーション	Microsoft Excel、Word
ファイルサーバ上の共有フォルダ	セキュリティ上、アクセス制限を設ける。
インターネット	本市環境からの閲覧は本市のセキュリティ基準に基づく。
外部インターフェース	媒体からの貸与端末へのデータ取り込みは不可とする。

8 センターの規模及び人員体制等の想定 <参考>

(1) 履行場所の広さ (令和7年4月1日現在)

約 142.7 m²

(2) 人員体制 (令和7年4月1日現在)

ア 業務責任者 (マネージャー) 1人

イ 事務責任者 (業務リーダー) 5人

ウ 業務従事者 30人

(3) 光熱水費 (令和6年度 実績)

約 2,500,000 円/年

(4) その他 (令和6年度 実績)

印刷物の量 約 120,000 枚/年

配送サービスを利用した送付物の量 約 2,550 通/年・約 60 箱/年

第3 業務遂行上の留意点

1 情報セキュリティに関する考え方

センターで行う業務の性質を鑑み、受注者は次に記載の考え方を十分踏まえて業務を遂行すること。

(1) 個人情報の保護

電子データや帳票類をはじめ、相談対応等により知り得た申請者の個人情報については、情報の漏えい、滅失、き損等の防止、その他個人情報の保護に必要な体制の整備及び措置を十分に講じること。

(2) 情報漏洩の防止

委託業務に携わった者は、個人情報はもちろんのこと、業務の遂行を通じて知り得た情報を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

(3) その他情報セキュリティ対策の実施

委託業務の実施にあたっては、本市の定める「大阪市個人情報保護条例（平成7年条例第11号）」、「大阪市個人情報保護条例施行規則（平成7年規則第69号）」、大阪市情報セキュリティ管理規程（平成19年庁達第19号）」その他情報の保護に関連する各種規程等については本市職員と同様に遵守するとともに、個人情報の保護や業務上の機密の保持に留意すること。

2 関係法令等の遵守

受注者は、法令・条例・規則等関連規程に基づいて適正に業務を遂行すること。

なお、受注者の各種業務フロー運用にあたっては、企画・給付部門の職員と同等の各種関係規程に係る知識を要する業務が多数を占めるため、特に留意すること。

業務に関係する主な法令等

- ・ 児童福祉法
- ・ 児童福祉法施行令
- ・ 児童福祉法施行規則
- ・ 児童福祉施設の設備及び運営に関する基準
- ・ 地域の自主性及び自立性を高めるための改革の推進を図るための関係法令の整備に関する法令の一部の施行に伴う厚生労働省関係政令等の整備及び経過措置に関する政令
- ・ 子ども・子育て支援法
- ・ 子ども・子育て支援法施行令
- ・ 子ども・子育て支援法施行規則
- ・ 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
- ・ 家庭的保育事業等の設備及び運営に関する基準
- ・ 保育所保育指針
- ・ 特定教育・保育、特別利用保育、特別利用教育、特定地域保育、特別利用地域型保育、特定利用地域型保育及び特例保育に要する費用の額の算定に関する基準等
- ・ 子ども・子育て支援交付金交付要綱及び実施要綱

業務に関する主な法令等

- ・ 労働基準法
 - ・ 労働安全衛生法
 - ・ 最低賃金法
 - ・ 大阪市個人情報保護条例
 - ・ 大阪市情報公開条例
 - ・ 大阪市公文書管理条例
- ほか

第4 業務履行の検査

1 履行期日及び成果品

受注者は、委託業務の状況を本市と共有するために、定期的な業務実績報告と年に1回の次年度業務計画報告を行う。業務報告時に本市へ提出する書類は成果物となる。

業務処理状況について、個別のステータスから全体計数や進捗状況まで、運営状況を多角的かつリアルタイムに把握し、本市への報告や情報の共有を適切に行うことを前提に業務報告するよう努めること。

委託業務（「第1章 委託業務の概要 2 委託業務の内容（5）イ センター運営業務」を参照のこと）の履行期日や履行状況を確認できる成果品等については以下のとおりとする。

業務	履行期日	成果品
指定・指導事務の実施	業務開始前	業務詳細確認（提案）事項報告書（報告様式①） 当初業務実施計画書 本格稼働に向けたスケジュール計画書
	令和8年5月末	運営管理マニュアル FAQ集 要員育成報告書
	毎月末	月次業務実績報告書（報告様式②）
	令和9年3月末 令和10年3月末 令和11年3月末	年次業務実績報告書（報告様式③） 次年度業務実施計画書（令和11年3月末除く） 運用管理マニュアル FAQ集 要員育成報告書
	随時	業務詳細確認（提案）事項報告書（報告様式①） 個別対応報告書（報告様式④） 運用管理マニュアル（更新時） FAQ集（更新時） 要員育成報告書（新規要員確保時）
次期受注者への業務引継	令和11年3月末	業務引継書

※ 上記で定める定例的な報告によらず、突発的なトラブル発生時においては、本市の求めによることなく、可及的速やかに報告すること。

2 検査の方法

委託業務の履行状況については、成果品（「第4章 業務履行の検査 1 履行期日及び成果品」を参照のこと）の内容を確認することにより検査を行う。また、主な検査項目は次のとおりとする。あわせて、履行品質について3 履行水準により確認を行う。

検査対象 (成果品)	主な記載項目	主な検査項目
業務詳細確認 (提案) 事項報告書	確認日時 確認事項 加筆・修正事項 補足内容 問題点 改善内容	<ul style="list-style-type: none"> ・本市と受注者において確認した事項について具体的に記載されているか。 ・加筆、修正を行った事項について具体的に記載されているか。 ・その他補足事項について具体的に記載されているか。 ・業務遂行上の問題点等が明確にされているか。 ・本市との調整事項などが明確にされているか。 ・業務を効率的に遂行できる提案ができていないか。
個別対応報告書	苦情対応 事故（ヒヤリハット含む）事案 ほか	<ul style="list-style-type: none"> ・トラブル発生時に、「報告様式④ 個別対応報告書」を用いて、速やかに報告がされているか。 ・原因分析や今後の対応策等の検討を行い、運営管理マニュアルやFAQ集に反映しているか。
当初 業務実施計画書		<ul style="list-style-type: none"> ・事業目的に沿った計画となっているか。 ・業務の効率化の実現可能な計画となっているか。
運営管理 マニュアル	基本情報 業務手順 要員体制案 研修計画等 トラブル発生時の対応等	<ul style="list-style-type: none"> ・「報告様式① 業務詳細確認（提案）事項報告書」の内容に沿って、「別冊1 業務詳細仕様書」、「別冊2 業務詳細仕様書（フロー集）」、FAQ集等の内容が、漏れなく加筆・修正されているか及び加筆・修正内容に矛盾点がないか。 ・本市に確認をとるなどして判明した具体的な作業をわかりやすく追記しているか。 ・改善前のマニュアルでは理解しづらかった部分についてわかりやすい表現に修正しているか。
FAQ集		<ul style="list-style-type: none"> ・知見を蓄積・共有して、事務の効率化を図ることができるものとなっているか。 ・施設からの問合せに対応できるものとなっているか。 ・適宜、更新がされているか。
要員育成報告書	指導記録	<ul style="list-style-type: none"> ・立場や役割に応じて育成がなされているか。
業務実績報告書	処理日・処理件数 処理内容	<ul style="list-style-type: none"> ・処理内容や処理件数等が明確にされているか。 ・相談内容や相談件数等が明確にされているか。
次年度 業務実施計画書	年間作業内容 年間処理件数	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度の業務実績を踏まえ、次年度の処理内容や処理件数等が明確にされているか。 ・今年度の業務実績を踏まえ、次年度の相談内容や相談件数等が明確にされているか。
業務引継書	処理状況 今後の作業 特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・各作業の処理状況が明確に記載されているか。 ・特に処理中の案件については、「どのような状況」で「次にどのような処理をしないとイケない」のか等を具体的に

検査対象 (成果品)	主な記載項目	主な検査項目
		に記載できているか。 ・その他次の受注者が業務を遂行するうえで気をつけるべきことが明確に記載されているか。

3 履行水準

(1) 履行品質の水準

履行品質への要求水準を明確化し、履行水準の維持向上を図るために、履行水準を次のとおり定義する。

(2) 履行品質の維持・向上

履行レベル測定結果について、実績が目標値に対して未達の項目については、受注者がある原因と対策案を本市に報告し、直ちに改善措置を講じ、その結果を書面にて報告すること。

レベルの評価、見直し（S L M（サービスレベルマネジメント））を通じて、サービス水準の維持と向上を目指す。

ア 期限の遵守（速度）

項番	業務種別	サービスレベル項目	評価・測定方法	測定単位	測定期間	目標値
1	施設向け業務	期間内配送（データ更新）率（期間内作業の遵守）	$\frac{\text{総配送件数} - (\text{遅延配送件数} \div \text{総配送件数})}{\text{総配送件数}}$ <総配送件数> 送付（更新）件数総数 <遅延配送件数> 本市が定めた期限より遅延した件数	業務ごと	1ヶ月	100.00%
2	幼保企画課向け業務	納品期限遵守率（納品の期限遵守）	$\frac{\text{期限内提出納品数}}{\text{総納品件数}}$ <期限内提出納品数> 申請系業務における期限内に提出した納品数 <総納品件数> 納品の総件数	業務ごと	1ヶ月	100.00%
3	その他	バックログ	$\frac{\text{バックログ件数}}{\text{総受付件数}}$ <バックログ件数> その日の内に処理が完了せず翌日に持ち越した要求（問合せ）件数 <総受付件数> その日の要求総件数	業務ごと	1ヶ月	10.00%未満

イ 正確な処理

項番	業務種別	サービスレベル項目	評価・測定方法	測定単位	測定期間	目標値
1	施設向け業務	誤配送（誤更新）率	誤配送件数÷総配送件数 <誤配送件数> 誤配送（誤更新）に関するクレーム件数 <総配送件数> 送付（更新）件数総数	業務ごと	1ヶ月	0.00%
2	施設向け業務	申請不備処理へのクレーム率	クレーム件数÷総不備申請件数 <クレーム件数> 説明不備、指示誤りが起因となるクレーム 連絡なし、連絡遅延が起因となるクレーム その他のクレーム <総不備申請件数> 提出要求の督促含む	業務ごと	1ヶ月	0.00%
3	幼保企画課向け業務	納品の差戻し	納品差戻し数÷総納品件数 <納品差戻し数> 差戻された納品数 <総納品件数> 納品の総件数	業務ごと	1ヶ月	0.00%
4	その他	再コール	再コール数÷総受付件数 <再コール数> 解決扱いになった要求うち、再度要求があった数。追加内容の問合せ（返答に対する再問合せを含む）。	業務ごと	1ヶ月	10.00% 未満

第5 委託事業費の支払い

1 委託業務の履行に向けた準備に係る経費

「第1-2-(4) 委託業務の履行に向けた準備」は、履行開始に向けて受注者が自ら行うものであるため、準備期間是对価を伴わない期間とし、経費の支払いは行わない。

2 要員育成及びセンター運營業務に係る経費

要員育成及びセンター運營業務に係る経費については、毎月の事業報告について、本市が必要な検査を行ったうえで当該検査を合格した場合に支払うものとする。

3 支払時期

受注者からの請求を受けた日から30日以内に支払うものとする。

ただし、この請求は原則、四半期毎とし、月1回を超えて請求することはできない。

また、各月の金額については、年度ごとに定める経費を、その年度の存する月数で割り戻した額（1円未満切り捨て）とし、端数が生じた場合は、当該年度の3月分（令和11年度は6月分）に計上することとする。

なお、支払い請求を行う時期や金額等については、契約締結時に協議により別途定める。

第6 その他

本仕様書に定めのない事項は、本仕様の主旨に従い、本市及び受注者の協議の上、決定する。

本市の担当

〒530-8201 大阪市北区中之島1丁目3番20号

大阪市こども青少年局 幼保施策部 幼保企画課（認可給付グループ）

電話：06-6208-8352 担当：木口屋・大江