

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
------	--

業務詳細仕様書

令和7年 10 月

大阪市こども青少年局

内容

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	1
	（1）クラウドサービスによる受付業務.....	1
	（2）配送等による受付業務	1
	（3）メールによる受付業務	2
	（4）問合せ（kintone・電話・メール）対応.....	2
2	給付事務・支援費等交付事務等にかかる書類の確認及び審査・一次判定業務	3
	（1）業務分類	3
	（2）審査及び一次判定	3
	（3）不備処理・督促処理業務	3
	（4）施設あて通知等の送付業務.....	4
3	業務管理・履行報告.....	5
	（1）業務処理状況の把握・管理.....	5
	（2）重要情報の管理・報告業務.....	5
	（3）文書保管・文書管理業務	6
	（4）納品業務.....	6
4	本市及び受注者の連携について	7
5	その他	7

本市では、事務手続きの効率化や施設の事務負担の軽減を目的として、各種申請及び報告書類（以下「申請書類等」という。）の提出、問合せ対応について、主にクラウドサービス※を活用して対応しています。下記の取扱いのほか、業務フローや参考様式、関係法令等を参照のうえ、業務を行ってください。

※ 本市で使用しているクラウドサービスは「kintone」です。kintone上で使用している各種アプリの作成及び運用時のシステムエラー等の対応は、本市職員が行います。

※ 市内の特定教育・保育施設等（公設置民営施設含む）には、1施設1アカウント（ゲストアカウント）を付与しています。

※ Kintoneの利用に必要なアカウントについては、本市が最大10アカウント（事務センター職員専用）を準備します。

※ kintone上で取扱うデータについては、運営会社が管理するサーバー上に保管されており、インターネット環境下で利用することができます。

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

（１）クラウドサービスによる受付業務

項目	内容
受取	kintone上で提出された申請書類等の受取。 業務フローに沿って処理する。
受付日	原則、申請手続が完了した日を受付日とする。
管理	業務フローに沿って、次の工程を実施する。 なお、申請書類等には個人情報を含む場合があるため、出力したデータ及び印刷した書類については慎重に管理すること。また、取扱い等について、業務フローで確認できない場合は、本市に事前確認を行うこと。

（２）配送等による受付業務

項目	内容
受取	配送物の受取。 必要に応じて、私書箱利用など、受取環境を整備すること。
受付日	申請書類がセンターに到着した日を受付日とする。 ただし、本市に到着後にセンターに転送したものについては、本市に到着した日を受付日とする。
仕分け・引継ぎ	センターで受取をしたもののうち、本市宛のものが含まれている場合は、随時本市へ引継ぐ。 なお、kintoneアプリにて授受管理を行うこと。
受付印の押印	指定の日付入り受付印を押印する。
管理	Kintone内に設ける授受簿アプリに、受付日、到着書類名称などを記録し、本市と情報共有する。

(3) メールによる受付業務

項目	内容
受取	メールの受取。 ただし、個人情報を含むものについては、原則、kintoneまたは配送サービス等で提出するよう案内すること。
受付日	メール到着日を受付日とする。
仕分け・引継ぎ	センターで受取をしたもののうち、本市宛のものが含まれている場合は、随時本市へ転送する。
受付印の押印	添付申請書を印刷後に押印する。 ただし、センター宛の受付日を基にする。
管理	到着日付毎にメールと添付ファイルを保存する。 なお、保存しているデータの提示を本市から求められた場合、速やかに対応すること。

(4) 問合せ（kintone・電話・メール）対応

項目	内容
業務内容	・ 各種申請及び報告書類に関すること ・ 関連制度、事務処理に関する問合せ対応。関係法令等を確認し、マニュアルやFAQを参照しながら回答する。対応記録を管理して傾向を分析し、効率化を図る。
問合せ内容	想定される主な問合せは以下のとおり ・ 各種申請及び報告書類等のに記載すべき内容や添付書類について ・ 各加算項目、支援費等にかかる認定要件について ・ kintone 操作に関するオペレーション 等
実施方法	個別対応の他、想定される実施方法は以下のとおり ・ ヘルプデスクとしての体制整備 ・ 問合せ内容や対応履歴からFAQを作成し、kintoneに掲載する
対応品質	迅速かつ適切に対応するための方針として以下の内容を想定 ・ 対応マニュアルを作成し品質を均一化する ・ 関係法令に留意し誤解なく説明する ・ エスカレーションの際は本市に正確に伝える
FAQについて	頻繁に発生する問合せを基にFAQを管理。内容に応じて本市と協議を行う。
その他	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。

2 給付事務・支援費等交付事務等にかかる書類の確認及び審査・一次判定業務

(1) 業務分類

業務分類は以下のとおり。なお、業務の詳細（業務工程や想定作業時間等）については、別冊2「業務詳細仕様書（フロー集）」の業務フロー及び業務工程説明シートを参照のこと。

大分類	内容
I 給付費関連	下記施設に係る各種加算、月次処理（月次報告等）等に関すること A 市内私立保育所等..... A001～A022 B 公設置民営施設..... B001～B010 C 市外保育施設..... C001～C006
II 支援費等関連	下記事業に係る各種申請、実績報告等に関すること D 支援費・その他補助金.. D001～D011 E 人材確保補助金..... E001～E008 F 特別支援保育..... F001～F006
III 入園関連	G 1号認定に関すること.. G001

(2) 審査及び一次判定

受注者は各業務フローの実施過程において、事業ごとに定めるマニュアルや手引書等を確認のうえ、下記ア～エに留意して、申請書類等の記載内容や添付書類の確認を行うこと。

	留意事項
ア	判断基準や確認方法、チェック回数などは事業によって異なるため、作業手順については事前に本市と協議すること。
イ	事前に取り決めた作業手順での対応が困難な場合は、都度本市に確認し、その指示に従うこと。
ウ	確認の結果、提出書類の記載内容や添付書類に不備や不足がある場合は「(3) 不備処理・督促処理業務」を行うこと。
エ	審査及び一次判定を完了した書類は、「3 業務管理・履行報告」に基づき管理または納品手続きを行うこと。

(3) 不備処理・督促処理業務

受注者は各業務フローの実施過程において、申請書類等の記載内容や添付書類に不備、または回答待ちや提出書類待ち等により保留状態の事案について、下記ア～キの方法で不備処理、または督促処理業務を行うこと。

ただし、緊急性・重要性に応じて各業務にて不備・督促処理の方法を別途定める場合があり、その場合は別途定めた処理方法を優先すること。また、該当施設等に連絡がとれない場合は、折り返しの架電を依頼する等の方策をとること。

	処理方法
ア	当該施設等へ kintone のコメント機能やメール等を使用し、不備・督促内容等を連絡し、期限までに手続きを行うよう依頼する。 また、返却書類が発生した場合は、上記連絡に加え、返却書類の送付作業を実施する。 なお、返却書類には「送付票」を添付する。
イ	施設等が期限までに手続きが開始及び完了しない場合は、再度、該当施設等へ kintone のコメント機能やメール等を使用し、再手続き期限を連絡する。
ウ	不備・督促処理を行うタイミングや提出期限は緊急性・重要性に応じて各業務において設定するため、随時本市と日程調整を行う。
エ	再手続き期限までに手続きがされない場合、督促状を該当施設等へ送付する。
オ	不備・督促処理に用いる様式や手法は各業務によって本市が設定する。
カ	督促状の送付後、何ら進展がない場合は本市へ報告する。
キ	不備・督促処理状況についても記録する。

(4) 施設あて通知等の送付業務

受注者は給付費・支援費等関連業務で発生する発送文書について、準備ができ次第、速やかに施設や市民あてに発送する。また、誤送付や個人情報の漏洩等ないように、下記ア～オに留意し、適切な進捗管理を行うこと。

	項目	内容
ア	送付手段	- 各業務フローに定める方法 (主な送付手段) kintone への添付、メールまたは配送サービスでの発送 ただし、個人情報記載書類は原則、配送サービスに限る。 - 作業手順について、マニュアル等で取扱いを定め、業務従事者全員で共有し、順守を徹底すること。
イ	送付先の確認	個人情報取扱いの観点から誤送付や情報漏洩を防止するため、慎重に作業を行うこと。特にメールまたは配送サービスで発送する際は、送付先のアドレスや住所の複数人で確認するなど、情報管理を徹底すること。
ウ	送付票及び封筒の作成	必要に応じて、送付案内文書「送付票」と封筒を準備し、各業務フローに沿った封緘及び送付業務を行うこと。
エ	送付状況の記録・報告	送付日・送付手段等を記録し、適宜、本市へ報告すること。
オ	送付先住所、アドレス管理	施設の住所及びメールアドレスは kintone で管理し、施設からの変更連絡を受けた場合、変更内容の確認後、kintone 上の情報を更新し、対応記録を本市に報告すること。

3 業務管理・履行報告

(1) 業務処理状況の把握・管理

受注者は給付費・支援費等関連業務について、処理漏れを防止し、施設からの問合せに対して迅速な対応を行うため、下記ア～エに留意し、すべての業務の処理状況の把握・管理を行うこと。

	留意事項																		
ア	1 申請（申請処理に係る業務フロー単位）につき 1 つの管理番号を設け、申請書類の特定が確実にできるようにすること。 ※ 施設から封書にて各種届出を一括受領する場合、特に注意すること。																		
イ	施設から処理状況に係る問合せがあった際に、迅速に回答できるようにすること。																		
ウ	処理状況に関する統計データを速やかに集計、出力できるようデータ管理すること。																		
エ	本市から要求がある場合は、速やかに関連書類やデータを提出すること。 また、処理状況は本市に閲覧可能な状態でデータ管理すること。 <table> <tr> <th>処理項目</th><th>必須ステータス</th></tr> <tr> <td>書類等受領時</td><td>受領日時・受領書類名（添付書類も含む）・受領者氏名</td></tr> <tr> <td>内容確認時</td><td>確認日時・確認結果（不備の有無、解消状況）・確認者氏名</td></tr> <tr> <td>不備処理実施時</td><td>処理日時・不備内容・連絡方法及び内容・提出期限・担当者氏名</td></tr> <tr> <td>督促実施時</td><td>督促回数・督促日時・督促内容及び方法・連絡内容・提出期限・担当者氏名</td></tr> <tr> <td>納品時</td><td>納品日・納品物・担当者氏名</td></tr> <tr> <td>書類等受領時</td><td>受領日・受領物・担当者氏名</td></tr> <tr> <td>施設へ送付時</td><td>送付日・送付物・送付方法・担当者氏名</td></tr> <tr> <td>問合せ時</td><td>問合せ日時・問合せ内容・区分（業務名等）・対応者氏名</td></tr> </table>	処理項目	必須ステータス	書類等受領時	受領日時・受領書類名（添付書類も含む）・受領者氏名	内容確認時	確認日時・確認結果（不備の有無、解消状況）・確認者氏名	不備処理実施時	処理日時・不備内容・連絡方法及び内容・提出期限・担当者氏名	督促実施時	督促回数・督促日時・督促内容及び方法・連絡内容・提出期限・担当者氏名	納品時	納品日・納品物・担当者氏名	書類等受領時	受領日・受領物・担当者氏名	施設へ送付時	送付日・送付物・送付方法・担当者氏名	問合せ時	問合せ日時・問合せ内容・区分（業務名等）・対応者氏名
処理項目	必須ステータス																		
書類等受領時	受領日時・受領書類名（添付書類も含む）・受領者氏名																		
内容確認時	確認日時・確認結果（不備の有無、解消状況）・確認者氏名																		
不備処理実施時	処理日時・不備内容・連絡方法及び内容・提出期限・担当者氏名																		
督促実施時	督促回数・督促日時・督促内容及び方法・連絡内容・提出期限・担当者氏名																		
納品時	納品日・納品物・担当者氏名																		
書類等受領時	受領日・受領物・担当者氏名																		
施設へ送付時	送付日・送付物・送付方法・担当者氏名																		
問合せ時	問合せ日時・問合せ内容・区分（業務名等）・対応者氏名																		

(2) 重要情報の管理・報告業務

受注者は、業務に関する情報を適切に管理するために、重要情報の整備・保持・報告を適宜行い、必要な場合にはいつでも提供できるようにすること。なお、対象となる文書及びデータは以下のとおりとする。

また、本市との協議を経て決定した内容は、すべて文書化して保存すること。

文書・データ名	内容
本市との打ち合わせ簿	業務遂行に関する本市と打ち合わせの議事録
各種業務マニュアル	業務遂行にあたって作成したマニュアル
FAQ 集	業務遂行にあたって作成した FAQ 集
その他	業務遂行上使用している各種データ等

(3) 文書保管・文書管理業務

受注者は各業務フローの実施の過程で取扱う書類については、下記ア～キに留意し「(4) 納品業務」までの間、センターの管理する書庫にて保管・管理を行うこと。

なお、データ出力を要する書類（印刷物）の見込量（A4片面換算）については、別冊2「業務詳細仕様書（フロー集）」の業務フロー及び業務工程説明シートを参照のこと。

	管理方法
ア	書類は全ての処理が完了してから保管すること。
イ	書類を保管する際には別冊2「業務詳細仕様書（フロー集）」に規定するとおり仕分けを行い、本市が指定する表紙・背表紙を貼付した紙製ファイルに、索引目次を付けて編綴すること。また、ファイルの幅が10 cmを超える場合は分冊を行い、ナンバリング等を用いて区分すること。 なお、文書分類表に記載のない書類については、本市の指示に従うこと。
ウ	書類は関係事業での確認作業のほか、他業務工程などで参照する場合があるため、速やかに取り出せるよう常に整理し、保管位置を把握しておくこと。
エ	保管している書類をリスト化し、滅失等が起こらないよう、定期的に書類の所在確認を行うこと。
オ	保管スペースへの立入りや書類の持ち出しについては、ルールを設けて責任者を明確にし、運用を徹底すること。
カ	書類の綴り順は業務によって異なるため、本市の指示に従うこと。
キ	保管している書類の提示又は納品を本市から求められた場合、速やかに対応すること。

(4) 納品業務

受注者は「(3) 文書保管・文書管理業務」の保管・管理している書類について、下記ア～オに留意して本市に納品する。なお、納品物の予定数量については、別冊2「業務詳細仕様書（フロー集）」の業務フロー及び業務工程説明シートを参照のこと。

	納品方法
ア	書類の納品は、原則、配送サービスを活用し、配送状況を確認できるよう手配すること。 なお、急を要する等の理由で、本市に持参する場合は、移動時の紛失防止及び万一紛失事故が発生した際の個人情報漏洩防止策を講じること。
イ	納品頻度は事業によって異なるため、本市の指示に従うこと。 なお、申請や実績報告書類は、認定事務や支払事務に直結するため、遅延することのないよう、納品スケジュールについて、事前に本市と調整すること。特に納品期日が集中する時期は、複数の事業を同時に扱うため、書類の取り違い等による遅延が発生しないよう、確認作業を徹底すること。
ウ	納品する書類は、事業毎にまとめること。 なお、複数の事業の書類を、段ボール等にひとまとめにして納品する場合は、事業毎に区別できるよう工夫すること。

	納品方法
エ	Kintone 内に設ける授受簿アプリに、発送日、納品する書類の名称などを記録し、本市と情報共有すること。
オ	本市納品先は次のとおり。ただし、機構改変等により変更する場合がある。 こども青少年局幼保施策部 ・ 幼保企画課：大阪市北区中之島1丁目 3番 20号 大阪市役所 地下1階 ・ 保育所運営課：大阪市西区立売堀4丁目 10番 18号 阿波座センタービル 4階

4 本市及び受注者の連携について

センターが行う業務について、円滑及び適切な業務遂行のため、常に本市と受注者の連携を図り、施設からの各種申請・届出内容及び本市等から指示を受けた業務について制度運用上の疑義が生じれば、速やかに本市に報告し、内容の確認を行うこと。

また、受注者において業務執行上、難件と判断した事案については、速やかに本市に報告し、今後の取扱いについて確認すること。

5 その他

本仕様に記載の業務は、基本的な業務手順及び業務方法を記載しており、市民サービスや効率的運営の観点から、事情によっては例外的な取扱いを行う必要があることに留意すること。