

## 仕様書（案）

本仕様書は、大田区（以下、「甲」という。）と受託事業者（以下、「乙」という。）との、学童保育利用申請事務処理業務委託（以下、「本件」という。）に関する内容を定めるものである。

### 1 件名

学童保育利用申請事務処理業務委託

### 2 契約期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

### 3 履行場所

大田区指定場所（教育総務課ほか）

### 4 委託業務の内容

乙は上記契約期間中、区が提供する学童保育オンライン申請システム（仮称）を用いて、以下の業務を行う。

#### (1) 利用審査業務

保護者からの利用申請の内容に係る予備審査を行い、その結果を随時区に提供する。

想定申請件数：1,500件/4カ月（令和7年12月から翌年3月）

- ア 世帯（住所・家族・児童・電話番号等）情報の確認
- イ 利用要件（区内在住・在学等）の確認
- ウ 申請内容及び添付書類の確認
- エ 申請不備個所の是正等の申請者に対する連絡
- オ 申請内容に基づく指数等の算出
- カ その他マニュアルに定める必要事項の確認

#### (2) コールセンター業務

利用申請手続き及び申請結果、並びにその他学童保育の制度等に関する各種問い合わせに対応する。

- ア 申請者からの問い合わせに対する電話対応  
（申請システム操作方法、申請結果、保育料支払方法、各施設空き情報照会 等）
- イ その他、区政に関するご意見・ご要望の連絡を受けた場合は、区担当課の案内または転送を行う。

#### (3) 事業開始に向けた準備

契約締結日から令和7年11月30日までの期間は、乙が本件委託業務を履行する履行

拠点の準備及び配置する人員に対し必要な研修を実施すること。

## 5 委託期間の業務日時及び人員

### (1) 業務日時

ア 期間 令和7年12月1日から令和8年3月31日まで（日・祝・年末年始を除く）

※利用審査業務及びコールセンター業務のいずれも共通

### イ 時間

(ア) 利用審査業務 平日：8時30分から18時まで

土曜日：8時30分から17時まで

(イ) コールセンター業務 平日：8時30分から18時まで

土曜日：8時30分から17時まで

### (2) 人員配置

ア 乙は、履行に当たり、常駐の責任者とオペレーター（以下、「従事者」とする。）を配置し、業務に従事させること。配置する従事者は原則常時2名以上とし、うち1名は責任者を配置すること。なお、日々の対応件数に合わせ、甲と協議し、柔軟に対応できるようにすること。

イ 乙は、従事者の氏名を記載した名簿を業務開始5日前までに 甲に報告すること。提出後、変更がある場合は、乙は遅滞なく変更内容を連絡し、修正した名簿を甲に提出すること。

ウ 乙は、次の要件をすべて満たすものを従事者として従事させること。

(ア) 4（1）及び（2）に記載の業務に類する業務に従事した経験がある者

(イ) 電子計算機を使用する情報入力、処理作業に従事した経験を有し、電子計算機の操作及びその各種処理に関して相当程度の知識、技量を有する者

(ウ) Word 及び Excel に関する基本的な操作を習得している者

エ 乙が配置した従事者の業務遂行に関して問題があると甲が判断した場合、甲は乙にその旨を通知することとし、乙はその者に改善が見られない場合はこの委託契約に定める業務に従事させないこと。

## 6 委託業務の推進方法

(1) 委託業務の円滑な推進のため、乙は甲に、定期的に作業の実績・進捗状況を報告する。報告の方法は、11（2）に定める方法により行う。

(2) 作業推進中、実施計画に変更の必要が認められた場合は、乙と甲は相互に検討し、計画の見直しを適宜行なう。

## 7 データの保護及び秘密の保持

別紙、「個人情報及び機密情報の取扱いに関する付帯条項」のとおり。

## 8 従事者の遵守事項

本件の従事者として配置されている時間は、以下の項目を遵守すること。

- (1) 受託業務に専念し、他の営業行為に類することをしてはならない。
- (2) 受託業務の遂行のために必要な場合を除き、携帯電話、スマートフォン及びこれに類する端末を操作してはならない。
- (3) 公共の業務に従事することを自覚し、常に規律正しく交換の持てる態度と言葉遣いで区民に接すること。

## 9 委託業務の確認

乙は、毎月の業務完了後、「業務報告書」を翌月5日までに甲へ提出し、検収を受けるものとする。

## 10 作業環境

- (1) 乙は、業務に必要な履行拠点及び什器物（電話機、PC、その他必要な事務用品等）について、乙の負担において調達するものとする。なお、この仕様書に定めのない物品の調達が必要となった場合は、甲乙協議のうえ調達する。
- (2) 乙は、履行拠点内に従事者の私物（レコーダー、携帯電話、スマートフォン及びこれに類する私用端末、その他情報機器類）を持ち込んで서는ならない。なお、履行拠点内であっても、受託業務を行う区画から隔離された空間（ロッカー室、休憩スペース等）はこの限りではない。
- (3) 乙は、履行拠点への入退室者を記録し、甲がその記録の確認、提出を求めた場合はそれに応じなければならない。

## 11 成果物

乙は、以下のとおり委託業務の成果物を提出する。なお、各成果物の提出は甲が指定するファイル交換サービスを経由して、原則としてデータで受け渡しを行う。ただし、データでの提出が性質上適さない場合は、郵送等甲が指定する他の方法で受け渡しを行うことがある。

### (1) 業務報告書

乙は、一日の業務終了時に業務報告書（日報）「以下、「日報」という。」、翌月5日までに業務報告書（月報）「以下、「月報」という。」をそれぞれ提出すること。日報及び月報の様式は、甲が別途定めるものとする。

### (2) 委託業務作業報告

乙は、4に定める委託業務の実施内容について、甲に報告書を提出すること。報告書の様式、提出頻度は甲が別途指定するものとする。

## 12 支払方法

- (1) 乙は、内訳書に記載された金額を毎月請求する。
- (2) 甲は、検査終了後、請求に基づき月ごとに支払う。

## 13 その他

- (1) 受託者は、業務の実施にあたり、労働基準法や最低賃金法をはじめとする関係法令等を遵守し、業務の円滑な遂行を図らなければならない。
- (2) 業務に必要な知識の習得に係るマニュアル等は、事前に甲が用意する。乙は、そのマニュアル等を用いて業務開始前に従事者へ研修を実施するものとし、そのスケジュールは甲乙協議の上決定する。
- (3) 乙は、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。
- (4) 乙の責任者では対応できない事態やクレームが生じ、甲が必要であると判断した場合には、乙は甲の指示に従い協力して対応にあたること。
- (5) 乙は、受託業務に関する問合せはもとより、苦情等についても誠実に対応すること。
- (6) 甲が定めるFAQ等のマニュアルが更新されたときは、乙は遅滞なく従事者に共有すること。
- (7) 契約約款・仕様書に定めがない事項について、疑義が生じた場合には、本契約の目的が達成できるよう、甲と乙は誠意をもって協議するものとする。