

令和9年度業務委託仕様書

1 件名

令和9年度保育園入園等事務の一部業務委託

2 履行期間

令和9年4月1日（木）から令和10年3月31日（金）まで

3 履行場所

(1) 練馬区豊玉北6-12-1 練馬区役所本庁舎10階

練馬区教育委員会事務局 こども家庭部保育課 指定場所

(2) 受託者（以下「乙」という。）は、練馬区（以下「甲」という。）の指定した区域で業務を行わなければならない。

4 履行内容

乙は、以下の各業務について、甲が定める規定等に基づき、期限までに各業務を履行し、甲の検査を受けなければならない。

(1) 入園(在園)案内および書類受付窓口業務

ア 担当窓口 6 窓口

イ 担当時間 平日の午前8時30分から午後5時15分まで

乙は、開設時間内に適正な人数を配置すること。ただし窓口常駐の必要はない。また4月申請受付受付期間（※）中、フロアマネージャーを配置し、ウに定める業務範囲について来庁者の初期対応を行うこと。

※ 10月1日（木）から11月6日（金）まで

ウ 業務範囲

業務範囲	非業務範囲
- 入園、転園等申込み（連携施設への申込みも含む） - 申込内容変更 - 在園要件変更 （案内は、保育利用のご案内、在園ハンドブック、ねりま区内のほいく情報の記載内容に基づく） - 区外からの受託に関すること - 教育・保育給付認定申請、変更 - 現況調査に関すること - 書類提出に関すること - 施設等利用給付認定申請、変更 （案内は、幼児教育・保育無償化に伴う子育てのための施設等利用給付認定（第2号・第3号認定）のご案内に基づ	- 相談業務のうち、保育利用のご案内、在園ハンドブック、ねりま区内のほいく情報に記載のない内容 - 障害児保育に関すること - 保育料直接納付の受領、納付相談 - 他自治体等関係機関、マスコミからの問合せ - 練馬区としての政策的判断や行政処分および債権に係る照会を受けた場合 - 暴言、暴力などトラブルの場合（可能性のある場合も含む） - 特段の配慮を要する相談内容

く) ・ 関係部署への案内等 ・ 利用調整結果に関する問合せ ・ 発行済み証明書等の窓口交付に関する問合せ	
--	--

(2) 入園(在園)案内電話業務

ア 回線数 4回線

ただし、別途指定する調整会議期間中（令和10年1月～3月を予定）については、最大15日間、7回線を担当する。

イ 対応時間 平日の午前8時30分から午後5時15分まで

乙は、対応時間内に適正な人数を配置すること。

ウ 業務範囲 書類の受付を除き(1)と同じとし、非業務範囲は保育料の直接納付を除き(1)と同じとする。

(3) 書類受付業務

ア 保護者および各保育施設等から提出された申込書類等について、適切に受付する。

イ 紙で受付した申込書類等のほか郵便物や交換便を仕分けし、原則書類の右下に文字が隠れないよう日付印を押印し、その横に受取方法を記入する。

ウ 紙で受付した申込書類、変更届等について、書類をスキャナーにより取り込み、所定のフォルダに格納する。格納の期限については別途定める。

エ オンラインで受付した申込書類、変更届等について、書類データを所定のフォルダに格納する。格納の期限については別途定める。

オ 受領証（申請書の写し）の発行が必要なものは、その都度作成し、交付する。

カ 区立保育園からの送付状については、受付印押印後、コピーを返送する。

(4) 申請等データ入力業務

申込書、就労証明書、教育・保育給付認定現況届、その他の資料に基づき指定するデータ（要件、状況、勤務先、指数、保育料階層等）を保育システムに入力する。納期限については別途定める。

(5) 口座情報入力業務、開始通知の発送補助業務

受理した口座振替依頼書に基づき、口座情報を保育システムに入力、登録し、開始通知を出力・封入する。

(6) 申請書等の保管準備業務

新年度入所利用を承諾等した児童の申請書について、保管準備作業を行う。

(7) 各種帳票の在庫管理および印刷業務

各種帳票の在庫管理および追加補充のための印刷を行う。また、配付先（各総合福祉事務所等）への補充を行う。

(8) 各種通知の発送補助業務

納付書・督促状・催告書（副食費含む）、利用承諾書、利用あっせん通知書（保育システムが変更になった場合は、延長保育利用承諾書、延長保育料決定通知書を含む）等の指定された帳票の印刷および封入を行う。

(9) データ集計業務

窓口対応した来訪者数等を集計する。

(10) 現況調査関連業務

乙は、令和9年4月1日（木）から9月末日までに以下の各業務を行う。

ア 現況調査に関する書類の封入・封緘

甲が提供する対象者リストに基づき、現況調査に関する書類を封入・封緘し、保育所等または保護者への送付準備を行う。送付期限については別途定める。

イ 内容確認・データ入力業務

提出された現況調査に関する書類を受付し、受理簿を作成する。受付した書類については、データを所定のフォルダに格納する。その後、甲が作成した入力基準に基づき、教育・保育給付認定は全件を確認の上、その内容を入力し、帳票を出力する。施設等利用給付認定は全件を確認する。それぞれの期限については別途定める。

ウ 現況調査未提出者に対する督促

甲が提供する対象者リストに基づき、現況調査未提出者に対して督促を行う。督促期限については別途定める。

エ 電話業務

(ア) 実施期間 令和9年7月1日（木）から9月10日（金）までの間で、別途協議のうえ決定する。

(イ) 回線数 2回線
乙は対応時間内に適正な人数を配置すること。なお、実施期間中は、4(1)の窓口業務のうち1窓口分および4(2)の入園(在園)案内電話業務のうち1回線分を削減し対応すること。

(ウ) 対応時間 平日の午前8時30分から午後5時15分まで

(エ) 業務範囲 現況調査に関する問い合わせへの対応および督促に対する問合せへの対応

(11) 教育・保育給付認定申請処理業務

教育・保育給付認定申請については、保育園等利用申込書と兼用の認定申請書を提出するため、受付から保管までの処理手順および納期限は、保育園等利用申込書に準じるものとする。

また、甲が提供する対象者リストに基づき、認定通知書を印刷・封入し、発送する。送付期限および繁忙期における対応については、甲乙協議のうえ別途定める。

(12) 延長保育スポット利用の入出力処理等業務

甲が提供する延長保育スポット利用に係る各種書類の利用情報等を保育システムに入力し、納入通知書等を印刷し、封入する。

(13) 保育システム入力の確認業務

申込書、就労証明書、教育・保育給付認定現況届、その他の資料に基づき指定するデータが正しく保育システムに入力されているか読合せにより確認する。その確認期限については別途定める。

(14) 施設等利用給付認定申請処理業務

ア データ入力

乙は、提出された施設等利用給付認定申請に関する書類を受付し、所定のフォルダに書類データを格納する。指定するデータを保育システムに入力した後、申請書を分類の上、甲へ引き渡す。

その後、甲が提供する認定情報に基づき、そのデータを保育システムに入力する。期限については、別途定める。

イ 発送補助業務（4月申請分のみ）

アで処理した後、甲が出力した送付物を乙へ引き渡す。乙は、帳合、折込、封入等を行う。期限については別途定める。

ウ 帳票の整理（令和10年3月のみ）

アで処理したものについて、甲が入力、確認した後、乙へ施設等利用給付認定申請に関する書類を引き渡す。乙は、書類を整理し、甲に引き継ぐ。期限については別途定める。

(15) 書類提出が必要な保護者および各保育施設等への各種連絡業務

甲から指定されたリストに基づき、書類提出が必要な保護者および各保育施設等に対して提出を催促・督促する。期限については別途定める。

(16) 世帯確認（出生児）の登録業務

甲から指定されたリストに基づき、住基情報を確認し、保育システムに追加登録する。乙は、書類を整理し、甲に引き継ぐ。期限については別途定める。

(17) フロア案内に関する業務

ア 業務内容

(ア) 本庁舎10階フロアにおいて、番号発券機を使用して、来庁者への円滑な受付窓口への案内（主に保育園等入園、児童手当、学童クラブ入会に関する相談）

(イ) 本庁舎10階フロアにおいて、番号発券機対象業務以外の来庁者への、他課や保育課内の各係への案内

(ウ) 本庁舎10階フロアにおける総合案内者を配置し、簡易な来庁者の初期対応および庁舎案内を行うこと。

イ 注意事項

(ア) 区が指定したフロア案内所において、フロア案内に従事していることがわかる腕章等を必ず身に付け、業務を遂行すること。

(イ) 案内や取り次ぎにおいて疑義が生じた場合は、業務責任者等を通じ、保育課管理係・入園相談係・保育認定係の職員へ引き継ぐこと。

(ウ) その他、上記業務の詳細等に不明な点があれば、必要に応じ区と協議の上で行うこと。

(18) 乳児等のための支援給付認定申請世帯の登録業務（こども誰でも通園事業関連業務）

甲から指定されたリストに基づき、住基情報を確認し、保育システムに世帯を登録する。乙は登録完了後、登録状況を甲に引き継ぐ。期限については別途定める。

5 業務責任者の選任

- (1) 乙は、業務を適切に履行するため、従事者の管理監督・指揮命令を行う業務責任者を選任し、履行場所に配置しなければならない。

- (2) 業務責任者は、業務履行上必要な甲との連絡調整および業務報告等を担当する。
- (3) 業務責任者は、業務の履行状況により適時、業務の割付および従事者の配置等を指示する。
- (4) 乙は、業務責任者および従事者の配置に際し、業務責任者については業務責任者選任届で、従事者については任意の様式で、甲に氏名等を事前に通知しなければならない。繁忙期における臨時従事者の追加ならびに業務責任者および従事者に変更が生じた場合も同様とする。
- (5) 乙は、業務責任者がやむを得ない事由で履行場所を不在にする場合に職務を代行する業務副責任者を、あらかじめ従事者の中から選任し、甲に氏名を通知しなければならない。

6 保育システムの使用および機器の貸与等

- (1) 保育システムの使用
 - ア 甲は、業務履行のため、乙に保育システムを使用させる。
 - イ 甲は、保育システムの使用に際し、乙にIDを付与し、使用状況を記録する。
- (2) 機器の貸与
 - ア 甲は、保育システム端末機を乙と協議の上必要数用意し、乙に貸与する。
 - イ 甲は、業務履行に必要な複写機、印刷機、紙折り機等を用意し、乙に貸与する。
 - ウ 乙は、業務履行に必要なときは、甲に必要な機器の貸与を求めることができる。
 - エ 端末機の貸与時間は、原則として平日の午前8時30分から午後5時15分までとする。
ただし、甲乙協議の上、変更することができる。
 - オ 乙は、甲と協議の上、端末機等の操作および取扱研修を従事者に受講させる義務を負う。
 - カ 乙は、貸与された端末機について、研修で習得した遵守事項を守り、業務以外の用途に使用してはならない。
 - キ 乙は、甲が貸与する以外の機器を使用する必要があるときは、甲の許可を得なければならない。
- (3) 事務用品等の提供
 - ア 甲は、業務履行に必要な用紙、事務用品、ファイリング用品について、乙に提供する。
 - イ 乙は、業務履行に必要なときは、甲に事務用品等の提供を求めることができる。
 - ウ 甲は、乙の従事者に対し、更衣室、休憩室等を提供する。

7 甲乙間の業務の引継ぎ

- (1) 乙は、窓口および電話対応業務の履行にあたり、業務を引継ぐ内容が生じた場合は、原則別途定める様式に内容を記録して甲に引き継ぐものとする。
- (2) 甲乙間における提出書類の管理については、別途定める進捗管理表により管理を行い、関係文書の収受は、業務毎に設置する専用ボックスにより行う。

8 履行確認等

- (1) 各業務の検査確認は、業務日報および月報の提出をもって行う。
- (2) 乙は、適正な履行の確保のために、定期モニタリングを実施する。モニタリング内容は甲乙協議の上、別途決定する。
- (3) 乙は、窓口案内に関する利用者アンケートを行い、結果を集計・分析することで窓口サービス・接遇の在り方を検証する。実施時期および方法等は甲乙協議の上、別途決定する。

- (4) 原則、定例会を月1回、甲乙において開催する。
- (5) 甲は、乙の履行状況を適時調査し、報告を求めることができる。また、必要があるときは改善を求めることができる。

9 支払方法

毎月1日から月末までの月払いとし、適法な支払請求を受けた日から30日以内に支払う。

10 受託情報の取扱いに関する特記事項

乙は、受託情報の取扱いに当たり、別紙「情報の保護および管理に関する特記事項」を遵守しなければならない。

11 個人情報保護および管理

- (1) 乙は、個人情報保護に十分留意し、甲の定める管理区域内から管理区域外に一切の書類、機器等を持ち出してはならない。
- (2) 乙は、甲から貸与された端末機等以外は使用してはならない。ただし、甲が使用を許可した機器等については、この限りでない。
- (3) 乙は、(2)ただし書きにより甲が許可した機器等を除き、一切の書類、機器等を管理区域内に持ち込んではならない。
- (4) 乙は、履行に当たり個人情報が記載された保育台帳等の記載内容を確認する必要がある場合は、原則として保育システムの画面上で行うものとする。やむを得ず原本を確認する必要がある場合は、保管場所内で確認し、確認が終了次第速やかにもとの場所に返却することを基本とする。
- (5) 乙は、事前に乙の定める個人情報保護に関する規定類を甲に示すこと。また、乙は、従事者に対する研修等を行い、乙の定める個人情報保護規定の遵守、甲の定める個人情報保護規定等の遵守に従事者に誓約させなくてはならない。

12 特定個人情報の保護および管理

乙は、特定個人情報の取扱いに当たり、別紙「特定個人情報の保護および管理に関する特記事項」を遵守しなければならない。

13 その他

- (1) 乙は、善良な受託者として本仕様書に基づき、業務を誠実に履行しなければならない。
- (2) 乙は、業務を履行するため、業務計画書を作成し、甲に提出しなければならない。
- (3) 乙は、業務を履行するため、適正人数を配置しなければならない。
- (4) 乙は、業務履行に必要な研修を、予め従事者に行わなければならない。
- (5) 乙は、従事者に名札および従事者証の着用を義務づけること。
- (6) 乙は、従事者に、社会通念に照らし、従事中に区民等に対し不快感を与える服装をさせてはならない。
- (7) 乙は、災害等発生時においても速やかに復旧体制を整備し、事業の継続を図るよう努めること。

- (8) 乙は、本業務内容に関する問い合わせや苦情に対し誠実に対応し、「窓口対応力向上の手引」および「障害のある方への接遇マニュアル」に則った態度と言葉使いで区民と接するものとする。なお、障害のある方に対しては、「練馬区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領（平成 28 年 3 月 10 日 27 練福障第 2089 号）」を踏まえ、甲と同等の合理的配慮の提供を行うものとする。また、カスタマーハラスメントに対しては、「練馬区職員のカスタマーハラスメント防止に関する指針（ガイドライン）」に則った対応を行うこと。
- (9) 次期受託者への業務の引継ぎ
- 乙は、次期の受託者が確実に業務を履行できるよう、必要な引継ぎを適切に行わなければならない。この際、乙は、甲および次期受託者から資料等の請求があったときは、乙の不利益になると甲が認めた場合を除いて全て応じるものとする。なお、甲が引継ぎ未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこと。甲は、乙が上記の規定に違反し損害が生じた場合には、乙に対しその損害額の賠償を求めることができる。
- (10) 甲は、乙が業務を適正に履行できない場合および期限内に履行できない場合は、乙に損害賠償を求める。
- (11) 保育システムの変更や業務のペーパーレス化により、事務フローの変更や業務の増減が生じた際の対応については、甲乙協議の上、決定する。なお、保育システムが変更になった場合、乙は次期システムの操作研修をシステム稼働前に受講させる義務を負う。操作研修は集合型、オンライン型、資料配布等の方法で甲および次期システム運用事業者が実施する。
- (12) 本仕様書に定めのない事項を含む疑義については、甲乙協議の上、決定する。