

仕様書

1. 件 名 私立小・中学校等学校給食費相当額給付金に関する業務委託（単価契約）

2. 契約期間 契約締結から令和9年3月31日まで

3. 履行場所 委託者が指定する場所及び受託者が確保する庁舎外施設

※なお、成果物の納品、当該業務の打合せ等にあつては、世田谷区教育政策・生涯学習部学校健康推進課とする。

4. 業務概要

私立小・中学校等学校給食費相当額給付金（以下、「給付金事業」という。）に関して、以下の業務を行う。

- (1) 通知書作成・印刷及び発送業務
- (2) 通知書の発送、申請の受付、審査等を行う事務センター業務
- (3) コールセンター業務
- (4) 管理システムの構築、運用保守業務

5. 対象者数見込み 約17,000人

6. スケジュール（予定）

令和8年	11月下旬	委託開始
	12月下旬	システム構築完了 システムへの対象データインポート
令和9年	1月4日	コールセンター開設
	1月下旬	申請書発送・事務センター開設
	2月中旬	申請書初回入金・支給決定通知の初回発送
	3月15日	申請締切り
	3月下旬	最終支払い・支給決定通知の最終発送
	3月31日	コールセンター・事務センター閉鎖 委託終了

7. 履行内容

(1) 事業計画書の作成、提出

受託者は、契約締結後速やかに区担当者と打合せを実施し、本契約の履行に係る人員体制や作業スケジュール等を記載した事業計画書を作成し、区へ提出すること。

(2) 事務局の設置・運営

- ①本業務全体を統括する事務局を設置し、迅速かつ適切に運営すること。事務局は契約締結後、委託者と連絡調整が円滑に実施できる場所に速やかに開設し、委託者と

の調整窓口になること。

②業務専用パソコンその他設置・運営に必要な設備については受託者が準備すること。

③事務局は全体のスケジュールを管理し、委託者に対し、実績報告、コールセンターへの問い合わせ件数及び内容等、事務センターの申請受付件数や審査件数等、業務従事者の従事状況等について、随時報告が可能な状態にすること。

④システム障害・災害等の非常時においては、委託者と受託者が協議のうえ適切な運用形態に変更する。

(3) 印刷・封入・封緘・発送業務

受託者は、給付金事業に関し、通知書の作成、印字及び発送を行うこととし、通知書の種類及び仕様は以下のとおり定めるものとする。各通知書は別紙印刷仕様書の通り作成・印刷し、校正を3回以上行うこと。なお、履行期間内に資材に欠品が生じ、予定数量を超える場合は、委託者と受託者が協議のうえ、追加作成を行うこと。

通知書	印刷仕様書	予定数量
(1) 申請書	別紙1-1	18,000 枚
(2) 案内文	別紙1-2	18,000 枚
(3) 送付用封筒①	別紙1-3	19,000 枚
(4) 送付用封筒②	別紙1-4	1,000 枚
(5) 返信用封筒①	別紙1-5	19,000 枚
(6) 返信用封筒②	別紙1-6	1,000 枚
(7) 支給決定通知（圧着はがき）	別紙1-7	17,000 枚
(8) 事務センター作成送付物	—	1,000 通

①申請書・案内文

ア システムより生成する対象者の印字データを元に、封筒に同封する申請書に印字すること。印字項目は、委託者と受託者が協議のうえ、決定すること。なお、委託者が印字項目について追加等を申し出た場合、受託者は適宜対応すること。また、受託者はテスト印字を実施し、氏名等が表示枠内の最大文字数を超過し、表示しきれない場合は全体が表示されるように調整を行うこと。なお、テスト印字は数量に含まない。

イ 以下②に定める送付用封筒①に、「申請書」「案内文」「返信用封筒①」を封入し宛名の印字誤りや同封物の封入漏れがないか別の担当者にて確認のうえ、封緘する。

②送付用封筒①②

同封する申請書又は事務センター作成送付物等に印字する宛名が見えるよう窓加工があるものとする。なお、送付用封筒①には、本事業によるものであることが分かるよう、受託者が受託した事業であること及び問い合わせ窓口を包装等に明記すること。

③返信用封筒①②

返信用封筒に印字する宛先は、委託者と受託者が協議のうえ決定する。郵便局留め

とする場合は、書類の引き取り及び事務センターへの移送を毎日（土日、祝休日を除く）実施すること。

④支給決定通知

システムより生成する対象者の印字データを元に、通知書に印字すること。印字項目は、委託者と受託者が協議のうえ、決定し、委託者が印字項目について追加・削除・マスキング処理等を申し出た場合、受託者は適宜対応すること。また、受託者はテスト印字を実施し、氏名等が表示枠内の最大文字数を超過し、表示しきれない場合は全体が表示されるように調整を行うこと。なお、テスト印字は数量に含まない。

⑤事務センター作成送付物下記項目（４）に定めるとおり事務センターで必要書類を作成し発送すること。郵送料について、契約書中の単価表にて定める封書の重量に応じた郵送単価とする。納品書兼完了届は、１カ月の発送実績に基づき、提出すること。

⑥発送

ア 委託者が別に定める発送スケジュールに基づき、通知を発送すること。発送スケジュールは委託者と受託者の協議により変更可能とする。

イ 受託者は、通知発送前に委託者より引抜き指示があった場合は、当該通知の引抜きを実施すること。なお、引き抜いた通知は、５営業日以内に委託者に引き渡すこと。

ウ 上記①の引き抜き対象以外の封緘した封筒を「日本郵便㈱（区内４郵便局）ごと」に仕分け（日本郵便㈱が定める郵便区内特別郵便・特別料金（２）から（４）を使用）、仕分け単位ごとにコンテナ等に入れ、識別番号、郵便局名、重量区分等を上部と側面に表示したうえで、「日本郵便㈱（区内４郵便局）ごと」にまとめる。持ち込み方法、料金支払方法等、詳細は受託者と各郵便局で協議すること。

（郵便番号ごとの持込郵便局）

郵便番号 (頭３桁)	１５４・１５５	１５６	１５７	１５８
日本郵便 (株)	世田谷郵便局	千歳郵便局	成城郵便局	玉川郵便局
所在地	世田谷区三軒茶屋 ２－１－１	世田谷区経堂 １ －４０－１	世田谷区成城 ８－ ３０－２５	世田谷区等々力 ８ －２２－１

エ 納品書兼完了届は、支給決定通知の発送日ごとに作成し、提出すること。

⑦文字に関する仕様

ア UNICODE（UTF8）とし、別に UNICODE 利用者定義文字領域の F1F1～F848 に JEF 漢字が配置されている。

イ 文字コード体系は UNICODE（UTF8）であるが、マッピングされている文字フォントには、JEF 拡張漢字が表現できることを前提としたフォントを世田谷区では使用している。JEF 拡張漢字サポートに内包される、FUF 明朝体（Windows-JEF 明朝フォント）を印刷用フォントとして使用すれば考慮の必要

はない。本仕様書に記載の FUJ 明朝体とは、JIS90（JIS X 0208:1990）をベースとしたフォントを指しており、JIS2004（JIS X 0213:2004）をベースとした FUJ2004 明朝体とは異なる。

ウ 利用者定義文字（外字）のデータ仕様は TrueType 外字連携形式（TrueType 形式）とし、拡張子は TCF とする。また、外字イメージ参照用ファイルを HTML 形式にて提供する。

⑧印字、封入・封緘、発送予定回数について

ア 通知書の印字、封入・封緘、発送の予定回数は以下表中にて定めるものとする。
なお、予定回数は、委託者と受託者の協議のうえ、変更可能とする。また、表中に定めのない通知書について、事務センター業務または別に委託者の指示等があった場合、当該対象者に対し、適宜印字、封入・封緘、発送すること。

通知書	予定回数
申請書	1 回
支給決定通知（圧着はがき）	8 回

⑨翻訳

- ア 申請書および案内文を、英語・中国語・韓国語に翻訳したデータをそれぞれ作成すること。校了から 2 週間後を納期とし、トンボの削除等、翻訳元となる印刷版下データからの修正点について、委託者は受託者に別途指示することができることとする。
- イ 上記アに定めのない翻訳物について、委託者は受託者と協議のうえ、作成を指示することができる。
- ウ 納品データの形式は、受託者と協議のうえ、委託者が別途指定する。また、納品期限は、上記アに定める。なお、アに定めのない翻訳物については委託者が別に定める期限とする。

（４）事務センター業務

①業務概要

給付金事業に関し、通知書の発送、申請の受付、審査、申請書の再発行等を行う事務センターを区庁舎外に設置し、運用する。

②設置期間

設置期間：令和 9 年 1 月下旬から 3 月 31 日まで

③履行場所

受託者が確保する庁舎外施設とし、事前に委託者の承認を得ること

④履行体制

履行にあたり、申請者からの申請後 1 カ月以内に振込みが完了できる人員体制を配置すること。

⑤履行内容（総価契約分）

ア 申請受付及び点検

（ア）紙による申請の受付及び点検

- A 受領した封筒を開封し、申請書の記載内容の確認を行い、区から貸与した収受印を使用し、受領印を押印する。記入漏れ等の不備がある場合の取り扱いは、下記エを参照すること。なお、開封の際、同封物が別の資料と混ざらないよう十分に注意すること。
- B 申請書等及び受領した封筒は、テキストデータ及び画像データ化すること。なお、提出された本人確認書類等に、審査に不要な特定個人情報（マイナンバー等）又は要配慮個人情報が含まれる場合は、画像データ化及びシステム取込みを行う前に、当該情報が判読できないようマスキングを行うこと。これらのデータは、下記（６）にて構築する給付金システムに取込み、申請内容をシステムに反映すること。また、画像データは、委託者及び受託者が閲覧できるようサーバーに保存し管理すること。
- C 申請書等の記載内容とシステムに反映された情報に相違がないか、複数の担当者によるチェックを必ず実施すること。
- D 受領した申請書等については、郵便局からの引き渡し件数、現物の件数、上記 B のとおり画像データ化した件数及びシステムに取込んだ件数、それぞれの照合を行ったうえで、件数情報を委託者へ報告すること。
- E システムの制約により上記 B に定めるシステムへの取込みができない場合においては、上記 A のとおり受領物を点検し、受領日及び受領物の概要をシステムに記録のうえ、委託者へ報告すること。また、委託者が求める場合、当該受領物は画像データ化し、委託者へ報告するものとする。なお、報告の方法及び頻度は委託者と受託者が協議のうえ決定する。

（イ）オンライン申請の受付及び点検

- A 受託者は、申請者が下記（６）にて導入する電子申請システムを利用して申請した申請情報及び画像データについて、申請受信日から１営業日以内に給付金システムに取込み、申請内容をシステムに反映すること。なお、添付された本人確認書類等に、審査に不要な特定個人情報（マイナンバー等）又は要配慮個人情報が含まれる場合は、システム取込みを行う前に、当該情報が判読できないようマスキングを行うこと。また、画像データは、委託者及び受託者が閲覧できるようサーバーに保存し管理すること。
- B 受信した申請情報の入力内容とシステムに反映された情報に相違がないか、複数の担当者によるチェックを必ず実施すること。
- C 受信した申請情報については、受信件数、システムに取込んだ件数、申請者が特定できない等の理由によりシステムに取り込めなかった件数、それぞれの照合を行ったうえで、件数情報等を委託者へ報告すること。

イ 申請の審査

- （ア）受託者は、システムに取込んだ申請情報及び画像データを確認し、申請内容の記入不備及び提出物の不足がないか一次審査を行う。審査は、下記コの業務マニュアルにて定める不備基準（以下、「不備基準」という。）に基づき行い、審査結果（受給額算定を含む）はシステムに記録する。

- (イ) 一次審査後は、必ず別の者が二次審査を行い、審査結果はシステムに記録すること。なお、二次審査においても確認項目は不備基準に基づくものとする。なお、不備基準に照らしても判断に迷う場合は、別に定める「エスカレーションシート」を作成のうえ、委託者に報告し、対応を協議すること。
- (ウ) 受託者は、審査にあたり不足する情報及び資料を記載した不備連絡文書（以下「不備連絡文書」）に基づき、申請者から不足する資料（以下、「追加書類」という。）を受領した場合、審査・記録を行うものとする。ただし、追加書類を受領してなお不備が解消しない場合にあっては、別に定める「エスカレーションシート」を作成のうえ、委託者に報告し、対応を協議すること。

ウ 支給対応

- (ア) 受託者は、全銀フォーマットに準拠した振込データを作成し、委託者に納品すること。納品スケジュールは委託者が別に定めるものによる。データの受け渡し方法は、委託者と受託者が協議のうえ、決定する。また、本番運用開始前に、委託者が指定する方法により振込データ作成の事前テストを実施し、テストデータを委託者に納品すること。受託者は、テスト結果について委託者の確認を受けること。
- (イ) 委託者による振込処理後に振込エラー等が発生した場合は、委託者の求めに応じて、申請書の照合や申請者への確認を行い、その結果を委託者に報告すること。

エ 申請不備対応

- (ア) 審査の結果、申請内容に不備がある場合、受託者は、不備連絡文書を作成し、委託者の指定する書類を同封のうえ、申請者または代理人（以下、「申請者等」という。）宛てに発送する。不備基準や同封書類の種類については、下記コの業務マニュアルに準拠すること。
- (イ) 受託者による不備連絡文書の発送は、二次審査後 3 営業日以内を目途に速やかに行うものとする。ただし、著しく件数が多い場合、または不備連絡文書の発送予定日が申請期限の前 1 週間以内である場合は、適宜委託者と受託者が協議のうえ対応すること。
- (ウ) 不備の内容が、申請者等の記入した文字が判読不明であるなど、申請者等への確認内容が軽微な場合においては、委託者と受託者が協議のうえ、受託者が申請者に架電し不足する情報の確認を行うことは可能とする。
- (エ) (ア) の不備連絡文書の発送後 2 週間を経過しても、申請者等から追加書類の提出がない場合は、不備補正を督促する通知の作成を行い、必要書類を同封のうえ、発送する。同封書類の種類については、下記コの業務マニュアルに準拠すること。なお、委託者との協議により申請者へ架電し、督促及び補正することも可能とする。
- (オ) 委託者が追跡可能な郵送方法での発送を求める場合は、委託者と受託者が協議のうえ、特定記録郵便または簡易書留での発送を行うこと。
- (カ) 下記コの業務マニュアルにより難しい事例の場合は、適宜委託者へ報告し、指

示を仰ぐこと。

- (キ) (ア) から (オ) の対応記録をシステムに記録し管理すること。なお、記録に不備がないか、SV 等による確認を必ず実施すること。

オ 申請書の再発行

- (ア) コールセンター等に申請書の再発行希望の申し出があった場合、受託者は申し出から 3 営業日以内を目途にして速やかに申請書の再発行及び送付を行うこと。
- (イ) 委託者が別に定める日から申請期限までに、対象者から申請書の再発行希望の申し出があった場合については、直ちに委託者に報告し、指示を仰ぐこと。
- (ウ) 委託者が新たに対象者として決定した場合、委託者の指示のとおり、申請書の作成・送付を行うこと。
- (エ) 上記 (ア) から (ウ) の対応記録をシステム上に記録し、管理すること。なお、記録に不備がないか、SV 等による確認を必ず実施すること。

カ 送付先変更の申し出があった場合の対応

- (ア) コールセンター等において、対象者から送付先変更の申し出を受けた場合、受託者は一両日中を目途にして速やかに当該対象者に対し「申請書」・「案内文」・「返信用封筒①」を変更先住所へ送付を行うこと。
- (イ) 送付先変更の申し出があった旨の対応記録と発送日をシステムに記録すること。
- (ウ) 上記 (ア) にて送付先変更した対象者について、受託者は、発送当日中に該当者リストを作成し、委託者に提出すること。
- (エ) 委託者が追跡可能な郵送方法での発送を求める場合は、受託者と協議のうえ、特定記録郵便または簡易書留での発送を行うこと。また、速達対応を求める場合も同様とする。

キ 各通知書の返戻分の対応

- (ア) 委託者または受託者が郵送した各通知書が、対象者に未着のまま事務センター等に返戻された場合、受託者は受領印を押印のうえ、返戻された旨と返戻日をシステムに記録すること。
- (イ) 返戻された通知書について、委託者が別に定める方法により、対象者の情報を一両日中に委託者に報告すること。ただし、委託者が報告不要と別に定める通知書についてはこの限りではない。
- (ウ) 返戻された各通知書は、委託者の求めに応じ、委託者に随時回送すること。

ク 受領した書類等の保管及び回送

- (ア) 画像データ化した申請書受領分（原本）は、受託者が履行期間終了まで管理（束管理し、収受日等により検索・識別できる状態）及び保管すること。
- (イ) 画像データ化されなかった申請書受領分（原本）は、上記 (ア) とは別に管理（束管理し、収受日等により検索・識別できる状態）及び保管すること。
- (ウ) 受領した返戻分の通知書は、受託者が履行期間終了まで、通知の種類別に管理（束管理し、収受日等により検索・識別できる状態）及び保管すること。
- (エ) 履行期間中に委託者の求めのあった場合、必要な申請書等を引き抜き、委託者

に直ちに回送すること。

(オ) 上記 (ア) ～ (ウ) については、履行期間終了後に、委託者に回送すること。

ケ 業務履行計画書の提出

(ア) 受託者は、契約締結後直ちに、以下の項目を網羅した業務履行計画書を委託者に提出し、委託者の了承を得ること。

- ・ 要員体制
- ・ 勤務ローテーション
- ・ 研修計画
- ・ 事故発生時の対応策
- ・ 欠員発生時の人員補充案
- ・ 災害発生時等緊急時の体制図及び連絡先

(イ) 受託者は、前月末までに翌月の勤務ローテーション表（従事者名簿）を作成・提出し、委託者の了承を得ること。

コ 業務マニュアルの作成

(ア) 受託者は、本業務を遂行するにあたり必要な事項についてマニュアルを作成・提出し、委託者の承認を得るものとする。更に、その所在及び内容について従事者に周知すること。

(イ) マニュアル作成・修正にあたり必要な情報は、委託者が受託者に提供するものとする。

サ 業務履行報告書の提出

(ア) 受託者は、各日の業務分析を行い、翌日の正午までに、業務履行報告書を作成・提出し、委託者の承認を得ること。

(イ) 本業務についての課題を確認した際は、現場責任者は別に定める課題管理表にて委託者に報告を行い、その解決策を記載した報告書を作成し、定期報告すること。なお、解決策を実施し、委託者がその内容を確認した時点で課題は解消したものとする。

(ウ) 受託者が委託者に対して行う報告のうち、事故発生等の緊急性のあるものについては、口頭にて委託者へ迅速に報告を行い、事象発生時から3営業日までに経緯等をまとめた報告書を提出すること。ただし、契約終了月分は当月末までに提出するものとする。

(5) コールセンター業務

①業務概要

給付金事業に関する問い合わせに対して対応するコールセンターの設置を行う。

②設置期間

設置期間：令和9年1月4日から3月31日まで

開設時間：8時30分から17時まで（平日のみ）

③履行場所

受託者が確保する庁舎外施設とし、事前に委託者の承認を得ること

④受付方法

コールセンターの電話番号を通した受付を行うこと。

⑤開設準備

- ア 本業務に必要な施設、設備、機器類の設置及び整備を行い、コールセンター業務が円滑に行えるよう必要な準備作業を行うこと。
- イ コールセンターの電話番号は、1 番号を取得し、フリーダイヤルを使用すること。フリーダイヤルの設置、維持及び通話に要する費用は、契約金額に含むものとする。なお、三者通話等を通じて、英語・中国語・韓国語の対応ができるようにすること。

⑥業務体制及び回線数

運営スタッフは、オペレーター、スーパーバイザーを配置すること。想定入電数は申請書発送から 1 週間は 1 日 2 0 0 件、それ以降は 2 0 件を目安に応答率 9 0 % 以上稼働率 7 0 % 以上を目標として、必要な人員体制及び回線数を配置すること。なお、回線数は待ち呼を含めて十分な回線数となるように対応すること。

⑦FAQ 及び対応マニュアルの作成、更新

受託者は委託者と協議の上、対応マニュアルを作成すること。区民からの問合せ内容やエスカレーション案件の集約及び委託者からの要請により随時更新し、受託者内完結率の向上に努めること。なお、委託者からの要請以外の更新については遅滞なく報告し、委託者の確認を受けること。

⑧主な対応内容

- ア 給付金事業の実施概要
- イ 手続き方法（各通知書の内容説明、申請に関する説明）
- ウ 申請書の再発行、申請辞退の受付、審査状況
- エ 区民からの意見、苦情対応

⑨基本対応

- ア 区民からの電話による本事業に関する意見や問合せ等に対し、オペレーターが受付を行い、業務マニュアルや F A Q 等に従って原則 3 営業日以内に回答・案内すること。
- イ 即座に回答できない問合せ（対応情報源で回答できないもの、回答に行政的な判断が必要となるものなど）は、区民の感情に配慮しながら一旦電話を切り、折り返しの電話対応を行うなど、臨機応変な対応を行うこと。
- ウ 対象者より送付先の変更や再発送依頼を受付けた場合は、受託者内で一貫して対応を行うこと。また、依頼を受けてから対応漏れが生じないよう、依頼案件の管理を徹底すること。
- エ F A Q 及び対応マニュアル等により難しい事例が発生した場合及び委託者が別に定める場合は、別に定める「エスカレーションシート」を作成のうえ、委託者に報告し、対応を協議すること。

⑩報告業務

- ア 日次報告
対応記録について、当日の従事者数、入電件数、応答件数、応答率ほか、委託者

と協議のうえ決定した項目について、日次にて報告すること。

イ 随時報告

誤案内や区民との間で問題が発生した場合など、委託者への報告が必要と判断される事項について速やかに報告すること。

ウ 運営終了時の報告

以下に示す数値等を記載した報告書（データ）を提出すること。

（ア）着信件数、応答件数、折り返し処理件数等の数値を日別に集計し合計値を表示したもの。

（イ）着信に対する応答率、応答時間を数値(%)で日別に集計値を表示したもの。

（ウ）問合せ区分、応対区分別の各件数の集計値及び日別応対要員の配置人員数等の集計値を表示したもの。

（エ）上記報告書は、一見して傾向等が読み取れるよう、必要に応じてグラフで表示すること。

⑪業務履行計画書の提出

ア 受託者は、契約締結後直ちに、以下の項目を網羅した業務履行計画書を委託者に提出し、委託者の了承を得ること。

- ・ 要員体制
- ・ 勤務ローテーション
- ・ 研修計画
- ・ 事故発生時の対応策
- ・ 欠員発生時の人員補充案
- ・ 災害発生時等緊急時の体制図及び連絡先

イ 受託者は、前月末までに翌月の勤務ローテーション表（従事者名簿）を作成・提出し、委託者の了承を得ること。

⑫閉鎖業務

コールセンター設置期間満了後から1カ月の期間、コールセンターの電話番号が受電した場合、コールセンターが閉鎖した旨を周知するアナウンスを設定すること。

（6）管理システムの管理運用

①業務概要

ア 給付金事業に係る事務処理を円滑に行うため、コールセンター及び区担当課等の各拠点において、同業務に係る最新情報の確認及び各種処理を行うことができる対象者管理システム（以下「管理システム」という。）を構築し、その運用支援業務を実施すること。また、対象者情報、申請情報及び支給情報等の登録、更新及び管理を行うものとする。

イ オンライン申請については、委託者が提供する電子申請システム（LoGo フォームを想定）又は受託者が調達する電子申請システム（以下、「電子申請システム」）を利用するものとする。なお、受託者が調達する電子申請システムは、FormBridgeを利用して構築したものに限る。LoGo フォームを利用する場合、フォームの作成及び管理は委託者が行うものとする。

受託者は、委託者が付与する権限の範囲内において、申請情報の閲覧及びダウンロード、申請者への補正依頼及び通知その他委託業務に必要な処理を行うものとする。受託者が自ら用意する端末及びネットワークから LoGo フォームを利用する場合は、固定グローバル IP アドレスによるアクセス制限に対応すること。また、受託者が LoGo フォームの提供事業者の競合事業者に該当する場合は、委託者による所定の届出及び同事業者の承認を利用条件とする。承認が得られない場合は、委託者は受託者に対し FormBridge を利用して構築した申請受付方法への切替えを指示できるものとする。

FormBridge を利用して電子申請システムを構築する場合は、受託者が契約し、又は管理する kintone 環境上に構築すること。この場合において、受託者は、委託者の職員が申請情報及び処理状況を確認できる利用環境を用意し、委託者が指定する職員に対して必要な利用権限を付与すること。また、委託者の職員及び受託者の従事者が管理画面へログインする際は、利用者ごとに発行した ID 及びパスワードによる認証に加え、固定グローバル IP アドレスによるアクセス制限又はワンタイムパスワードによる認証を実施すること。

電子申請システムは申請受付機能として利用し、申請情報の管理、審査、支給判定、支給管理その他給付金事業の運営に必要な業務は管理システムで実施するものとする。また、電子申請システムから取得した申請情報と住民情報との照合は、対象者ごとに付与した固有識別番号(管理番号)を基本として行うものとし、必要に応じて委託者が指定する項目による照合を行うこと。

- ウ 管理システムの構築方法については、Web システム、パッケージソフトウェア、Microsoft Access その他受託者が提案する方法によるものとし、本仕様に定める機能及びセキュリティ要件を満たすこと。構築した管理システムに係るデータ及び業務で作成した情報は区に帰属するものとし、契約終了後又は受託者変更時において、区又は後継事業者が継続して利用できるよう必要なデータ及び仕様等を引き継ぐこと。

②履行期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで

③履行場所

委託者が指定する場所及び受託者が確保する庁舎外施設とする。なお、受託者は、庁舎外施設の所在地その他委託者が求める事項を事前に報告し、委託者の承認を得ること。

④システム稼働要件

ア システム提供形態

- (ア) 委託者及び受託者が指定する端末において利用可能であること。
- (イ) 構築方法は問わないが、利用者が円滑に業務を遂行できるものであること。
- (ウ) 特別な設定又は高度な専門知識を要せず運用可能であること。

イ 文字形式

- (ア) Unicode 又は Shift-JIS に対応していること。

- (イ) 外字については、印刷帳票及び出力データにおいて正しく出力できること。
なお、システム画面上における外字の表示は必須要件としないが、外字データの取込み及び保持が可能であること。

ウ システム画面表示項目

以下の情報を確認できるものとする。

- (ア) 児童・生徒情報に関すること
(固有識別番号、氏名、フリガナ、生年月日、住所、宛名番号、世帯番号、住基異動情報等)
- (イ) 保護者・世帯主情報に関すること
(氏名、フリガナ、生年月日、住所、電話番号等)
- (ウ) 通学情報に関すること
(学校名、学年、入学年月日、卒業転校年月日、給付可能額等)
- (エ) 給付状況に関すること
(年度、金額、支給対象期間、支給対象学年等)
- (オ) 郵送情報に関すること
(郵送物名、発送日、返戻日、ID、PASS 等)
- (カ) 申請情報に関すること
(申請日、申請状況、申請者、申請額等)
- (キ) 振込情報に関すること
(金融機関名、支店名、口座番号、口座名義人、振込額、振込状況等)
- (ク) 問い合わせ情報に関すること
(問い合わせ日、問合せ者、問合せ内容等)
- (ケ) 特記事項（自由入力欄）

なお、上記に定める項目のほか、本業務の遂行上必要があると委託者が認める場合は、委託者と受託者が協議のうえ、表示項目を追加することができるものとする。

エ システム機能

項	機能名	機能概要
1	閲覧検索・進捗管理	・登録された対象者情報を、これらの検索、閲覧、編集が可能であること。 ・進捗状況に応じたステータスを表示すること。
2	セットアップデータの取込	・住基情報など、委託者が提供する各データをシステムに取り込むことができること。
3	対象者の新規インポート	・セットアップデータ登録後に、新規で対象と判明した者について、個別に情報入力し、支給対象者と同じように管理ができること。
4	異動情報取込	・住基情報の異動情報の取込みを委託者指定の頻度で実行できること。もしくは、異動情報を取り込むための項目を別途設けられること。

5	各通知書の印字データ作成	・印刷業者への引渡し用として各通知書の印刷データを作成できること。 ・データフォーマットは別途協議する。
6	審査情報取込	・書面審査等を行った対象者の情報を取り込み、対象者情報に反映できること。
7	振込用全銀データ作成	・全銀フォーマットに準拠した振込データを作成できること。
8	データ出力機能	・データベースの項目を任意に選択し、CSV 出力可能な機能を有すること。 ・随時で条件設定・抽出できる環境を提供すること。

オ 受託者に提供するデータ

- (ア) 委託者は契約締結後、速やかに対象者データ等を提供する。
- (イ) 受託者は提供データを管理システムへ登録すること。
- (ウ) データの授受は、LGWAN、電子媒体又は委託者が認める安全な方法によること。

⑤履行内容

ア 管理システムの構築及びデータセットアップ

- (ア) 区が提供する対象者リストを管理システムへ登録すること。
- (イ) システムの操作画面において、各種データが正常に表示され、委託者が別途指定する項目を住民及び世帯単位で容易に検索、閲覧及び編集することができることを確認するためのテストを実施すること。
- (ウ) 対象者の追加、修正及び削除が必要となった場合は、委託者の指示により対応すること。

イ 操作説明及びマニュアル整備

- (ア) 委託者及び従事者に対し操作説明を実施すること。
- (イ) 委託者からの問い合わせに対応すること。
- (ウ) 操作マニュアルを作成し提供すること。

ウ システム運用保守

- (ア) システム障害、不具合等への対応を実施すること。
- (イ) 必要に応じて設定変更及び軽微な改修を行うこと。
- (ウ) 委託者との連絡窓口を設置し、平日午前8時30分から午後5時まで対応すること。

エ バックアップデータの納品

契約終了時には管理システムに登録された全データを CSV 形式又は委託者が指定する形式で納品すること。また、申請時に提出された画像データ、PDF データその他の添付ファイルについては、元のファイル形式を保持した状態で納品すること。併せて、各データと添付ファイルの対応関係が確認できる一覧を提出すること。

⑥履行体制

受託者は、本業務を遂行するために必要な知識及び経験を有する者を配置すること。

⑦資料の提供及び返還

- ア 委託者は、受託者に対し本件業務遂行に必要な資料を無償で貸与、開示等を行い、提供するものとする。
- イ 委託者は、受託者に対し本件業務遂行に必要な情報を開示する。
- ウ 本件業務遂行上不要となった貸与資料があるとき、受託者は、委託者の請求に従い遅滞なくこれを返還する。

⑧担保責任

作業結果及び納品物件について、契約の内容に適合しないものである場合、受託者は自己の責任と負担において当該納入物件等の修正を行うものとする。なお、本条により受託者が責任を負う期間は、検収完了日から1年間とする。また、合理的な範囲で受託者が納入物件等の修補を繰り返し実施したにもかかわらず、改善が見られないことにより区に損害を与えた場合、受託者が賠償責任を負う場合における受託者の賠償責任範囲は、本仕様書10の定めに基づくものとする。

⑨システムの管理

ア 利用環境

受託者は、管理システムの運用に必要な機器、ソフトウェア及び通信環境を用意すること。ただし、委託者が保有する端末を使用する場合は、別途協議する。また、委託者職員が管理システムにより対象者の処理状況を確認できる環境を整備すること。

イ セキュリティ要件

- (ア) 利用者ごとのアカウント管理又はこれと同等の方法により、権限のない者による利用を防止すること。
- (イ) 個人情報が漏えいしないよう必要なセキュリティ対策を講じること。
- (ウ) 保存データについて、適切なバックアップを実施すること。
- (エ) 通信を行う場合は、暗号化等の安全対策を講じること。
- (オ) 電子申請システム管理画面を利用する際は、固定グローバルIPアドレスを有する環境からアクセスできること。
- (カ) 契約終了時は、委託者の指示に従いデータを返還し、受託者保有データについて適切に消去すること。

ウ バックアップ

システムで保有するデータ（業務データのほか、サーバーの設定情報、動作ログ等を含む。）について、バックアップを自動で実施すること。サーバー障害が発生した場合、バックアップデータのリストア等により、最低でも障害が発生する前日時点でのシステムやデータの復旧が可能なこと。

エ データ出力

住民情報、申請情報、審査情報、支給情報及び対応履歴等について、CSV等の汎用的な形式で出力できること。

オ その他仕様書に記載のないシステムの管理に必要な事項、画面表示項目等詳細については、契約締結後に委託者と受託者が協議のうえ、決定する。

8. 個人情報及び特定個人情報の保護

- (1) 受託者および従事者は、世田谷区個人情報保護条例に基づき、別紙2「電算処理の業務委託契約の特記事項」を遵守すること。
- (2) この秘密の保持については、本契約終了後についても同様とする。
- (3) 情報保護に関する義務

受託者は、善良なる管理者の注意義務と個人情報に関する法令ならびに条例等を遵守し、業務上知り得た事項について、他に漏洩し、または利用してはならない。また、受託者において、業務用パーソナルコンピュータの管理・運営及び個人情報の保護について統括する現場責任者を定め、委託者へ通知するとともに、従事者に対し、次に掲げる基準を守ることが義務付けられること。

- ① 履行場所は、委託者が管理責任者または現場責任者を通じて指定する場所に限ること。
- ② 履行場所への入退出は、委託者が管理責任者または現場責任者を通じて許可した従事者のみに限ること。
- ③ 受託者は、業務履行に当たり使用した電算端末機、紙台帳に登載されている情報及びこの契約を履行するために用いた資料及びその結果等について、履行場所以外へ持ち出してはならない。
- ④ 受託者は、受託業務完了後は、委託者の指示により提出または廃棄を要するものを除き、委託者より受領したデータ及び紙台帳資料等を速やかに委託者に返却するとともに、作成したメモ等の記録を受託者の責任で断裁処分等、第三者が判読又は復元できない状態にしなければならない。
- ⑤ 受託者は、電子データの完全消去について、「消去証明書」を作成し、消去後1週間以内に提出すること。

9. 契約不適合の保証

検査終了後1年の間に、受託者の行った作業内容に契約の内容に適合しないものがあつた場合には、委託者は受託者に対して当該不適合の補修を求め、若しくは不適合の補修とともに委託者が実際に被った損害額を賠償請求できるものとする。

10. 損害賠償

- (1) 受託者は、従事者による事件・事故等が発生した場合は、直ちに委託者に報告すること。
- (2) 業務を履行する上で、委託者または第三者に損害又は損失を及ぼしたときは、委託者の責に帰する場合を除き、受託者がその責を負うものとする。
- (3) 業務を履行しないことにより、委託者または第三者に損害又は損失を及ぼしたときは、委託者の責に帰する場合を除き、受託者がその責を負うものとする。

1 1. 権利の帰属

受託者が作成するすべての作成物件の著作権は、契約金額の支払いをもって委託者に帰属する。但し、受託者が従前から有していた著作権、その他一切の権利は受託者に留保されるものとし、委託者は当該契約に基づいて自己利用するために必要な範囲で、これらを著作権法に従い利用できるものとする。業務の履行に関し新たに著作した成果物の著作権は委託者に帰属する。この場合も受託者が従前から有していた著作権、その他一切の権利は受託者に留保されるものとする。

1 2. 契約形態

- (1) 本契約のうち上記4 (2)、(3)、(4) に定める業務は、当該業務の業務量の総量に基づく総価契約とし、その金額は契約書中の内訳書において定めるものとする。
- (2) 本契約のうち上記4 (1) に定める業務は、各作業項目1単位（件数、回数等）あたりの契約単価を定めることによる単価契約とし、契約書中の単価表において契約単価を定めるものとする。なお、履行の期日、場所及び数量については学校健康推進課長が指示書により指示するものとし、委託者は、契約単価に指示数量を乗じた金額を支払うこととする。
- (3) 本契約の履行において必要な資材、作業場所等にかかる一切の費用は、委託者が提供するものを除き、受託者が支払いを行うものとし、その費用は契約金額に含まれるものとする。

1 3. 再委託の扱い

- (1) 受託者は、業務の一部を第三者に再委託することができる。その場合、委託者に書面をもって事前に通知し、承諾を得ること。
- (2) 再委託をする場合は、再受託者にも本契約の内容を遵守させ、受託者は上記業務の管理監督義務を負うものとする。
- (3) 再受託者が委託者にとって不利益となる事象を発生させた場合、そのすべての責任を受託者が負うこと。

1 4. 支払方法

月々の検査合格後、受託者の請求に基づき支払うものとする。

1 5. その他

- (1) 本仕様書の内容に疑義が生じた場合及び仕様書に記載のない事項は、委託者及び区契約事務担当と協議のうえ、決定する。
- (2) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項

受託者は、本業務の実施にあたり「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（平成25年法律第65号）を遵守するとともに、甲が定めた「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の施行に当たっての世田谷区の基本方針」及び「世田谷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職員対応要領」に準じ

た取扱いをすること。なお、当該基本方針及び要領については、世田谷区ホームページ（<https://www.city.setagaya.lg.jp/02083/2843.html>）を参照すること。

16. 担当

世田谷区教育政策・生涯学習部学校健康推進課学校給食係

電話 03-5432-2697 F A X 03-5432-3029