

# ひとり親家庭等に対する学習支援（図書カード支給）業務委託仕様書

## 第1 業務の概要

この仕様書は、ひとり親家庭等に対する学習支援（図書カード支給）業務を円滑かつ効果的に実施するために、申請書の受付・点検、発送、相談対応等の業務の履行にあたり必要な事項を定める。

契約期間 契約締結日から令和3年2月28日まで

### 基本情報

- ・ 申請件数 約22,000件
- ・ 図書カード発行枚数 約37,000人
- ・ 申請期間 申請書到着時から令和2年12月まで（発送は令和3年1月末まで）
- ・ 申請書及び申請チラシ 別添のとおり

## 第2 業務の内容

### 1 受付・点検

- ・ 申請書の必要事項の記載、児童扶養手当証書の添付と記載内容の整合を点検し受付ける。
- ・ 不備のあるものについては適宜補正を求める。
- ・ 児童扶養手当証書の添付がない場合であっても、別途京都府が認める場合においては、これによらないことがある。この場合において申請者氏名（カナ含む）・生年月日、住所・電話番号・対象児童数等をエクセル表に入力した一覧を作成し京都府に報告を求めることがある。（週1回程度）

#### ◇ 手順

- ・ 申請書の送付先は京都府家庭支援課となっているので回収のため来庁すること。回収の時期と頻度は申請の量に応じて京都府と協議して定める。
- ・ 申請書返信用封筒を開封し、関係のない書類が同封されていないか確認、同封の場合は直ちに京都府に連絡のうえ返却
- ・ 受付印（日付印）を押印。不備がないものについては点検済印（日付印）も押印
- ・ 申請書の記載内容や添付書類等内容の不備点検・受付、不備がある場合は、不備が無くなるまで申請者に対して「補正」を指示。不備がなくなったら点検済印を押印

#### ◇ 留意事項

- ・ 補正を求める申請者に対しては、その立場に配慮し誠実に対応を心がけること。
- ・ 不備及び補正は、その内容を記録し、随時補正の状況を管理し、適宜申請者に催促をする。（申請者に対しては主に電話にて連絡を行うが、通じにくい場合等については、郵送等により連絡も可）

### 2 登録・報告

- ・ 1の業務が完了したものについて、申請書及び添付書類による資格要件を確認し、エクセルデータを作成。一定期間ごとに報告を行い、府の交付決定を受ける。

◇ 手順

- ・ 1の業務が完了し、申請書（補正があるものは補正後）の内容について、到着順、補正終了順に申請者氏名（カナ含む）・生年月日、住所・電話番号・対象児童数、整理番号等をエクセル表に入力（この際に重複申請のチェックを行う）
- ・ 申請量に応じて、京都府と協議して決めた期間ごとに発送準備が出来たものを上記データから抽出し、リスト化したもの（以下「定期データ」という。）を京都府に送付する。
- ・ 京都府が定期データに基づいて審査し、支給の決定を行う。

### 3 発送業務

- ・ 2で交付決定を受けものについて、申請者に対して対象児童一人につき5千円の図書カードを送付

◇ 手順

- ・ 入力されたデータにより発送用ラベルを作成
- ・ 発送用封筒（京都府から提供）に宛名ラベルを貼付  
京都府から提供する通知（A4用紙1枚）・台紙及び図書カード（人数分）を同封し封入  
通知・台紙・図書カードは京都府が必要数を別途提供する。
- ・ 送付方法は、受領の管理が可能となるよう日本郵政の簡易書留による。
- ・ 図書カードは発送の都度京都府が提供するので、適正に管理するとともに、速やかに発送を行う。
- ・ 発送後返却された図書カードについて、原因を確認し、申請者に連絡する等の方法により、確実に受け取りがされるような形で再度送信する。
- ・ 委託期間中に受取りされなかったものについては、受託者において適正に管理し業務完了後は京都府に報告する。

◇ 留意事項

- ・ 発送期間は、令和2年9月1日から令和3年1月31日までとし、京都府は申請書の点検ができた者から順次定期データを送付する。
- ・ 申請内容の入力においては記載誤りのないように複数職員によるダブルチェックを行う。
- ・ 個人情報外部に漏れることのないよう施錠等により適正に管理すること。
- ・ 図書カードは、受託者が送付した定期データによる必要枚数により、その都度京都府が発注する。京都府は納品日の情報を受託者に伝えるとともに、納品場所は、時期に応じて協議のうえ定める。
- ・ 図書カードを受託者の元に納品する場合は京都府職員が立ち会いをする。
- ・ 京都府は納品日の情報を受託者に伝えるとともに納品された図書カードを速やかに受託者に渡す。
- ・ 受託者の図書カード受取後は、その管理の責任は受託者に移行し、紛失、盗難等が生じた場合は受託者が弁償する。
- ・ 受託者は原則図書カードを受理した同日に当該全てのカードを発送するものとし、当該日に発送できなかった場合は京都府にその理由と枚数を報告し、時間内に京都府に返品する。  
なお、送付日に送付したリスト及び郵便局の受け取り資料についてはメール等で直ちに報告する。お  
って、図書カードの封入・発送に当たっては京都府の職員が立ち会うことがある。

- ・ 発送費用については料金後納として京都府が負担する。

#### 4 相談対応

専用電話の対応をはじめとし図書カード支給に関する問い合わせ全般に対応する。

##### ◇ 手順

- ・ 対応については8時30分～17時15分（土日祝日・年末年始を除く。）とし、すでに相談窓口として周知している「075-414-5109」を転送する。
- ・ 業務にあたっては、常に対応できる体制を設置し、京都府と協議のうえFAQを作成し、充実すること。
- ・ 対応については軽微なものを除き、次の①～④のことを記録し、求めがあれば速やかに報告できるようなデータとして管理すること。①対応日時 ②対応者の氏名、③相手方の氏名・連絡先、④対応内容

##### ◇ 留意事項

- ・ 対応時間後は、業務の終了を通知するメッセージを流すこと。

#### 5 全体管理業務

委託業務が広範囲にまたがることから、各業務間の連携を図り、作業の進捗を管理し必要に応じた措置を講じるため、委託業務全般を管理すること。

また、本委託業務については、センシティブな個人情報を取り扱うため、契約の条項を遵守する他、情報漏洩がないように特に配慮すること。

なお、業務の遂行にあたり、本仕様に記載のない事項又は疑義若しくは変更の必要が生じた場合は、発注者・受注者協議の上で、受託者の負担においてこれを処理するものとする。

#### 6 報告

受託者は業務完了後、業務完了報告とあわせ次の内容について京都府に報告すること。

- ・ 申請書における不備及び補正内容
- ・ 受付簿・台帳
- ・ 重複申請者リスト
- ・ 点検が終了した申請書（受付日毎、市町村順にファイリングのこと）
- ・ 簡易書留管理簿

#### 7 その他留意する事項

##### (1) 再委託の禁止

委託者の承認を得ず委託業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

##### (2) 苦情処理

委託業務に関する苦情は、受託者において対応すること。

##### (3) 法令の遵守

京都府の業務の受託者として、良識ある行動と善良な態度で業務を実施するとともに、関係法令を遵守すること。

##### (4) 損害賠償

ア 業務の実施に当たり受託者及び委託業務実施担当者(以下「受託者等」という。)が損害を受けても、京都府は補償しない。

イ 受託者等は、債務者及び第三者に損害を与えないように注意すること。

ウ 受託者等の故意又は過失により京都府、債務者又は第三者に損害を与えた場合は直ちに京都府に報告するとともに、受託者の責任においてその損害を賠償しなければならない。

(5) 書類保管

受託者は、委託業務に関する関係書類(コンピュータ等の電子媒体に記憶させた磁気情報を含む。)を適切に保管し、情報漏えいに対する措置を講じること。

(6) その他

ア 京都府が必要と認めるときは、あらかじめ受託者に連絡した上で、京都府が申請者に問合せをすることがある。

イ 契約締結後、作業の詳細については京都府の担当者と打ち合わせすること。

ウ 本仕様書に定めのない事項又は不明な点がある場合は、その都度、京都府と協議すること。