

# 仕様書

**1. 契約件名** 児童手当等の支給に関する作業委託（単価契約）

**2. 契約期間** 令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

**3. 履行場所** 子ども・若者部子ども家庭課、受託者の作業場所ほか

## 4. 履行内容

世田谷区の児童手当支給事務を適正に行うため、児童手当における下記処理作業等の一連の業務を行うこと。

（1）児童手当等通知関係書類作成及び発送作業

詳細は別紙1のとおりとする。

（2）児童手当現況届等作成作業

詳細は別紙2のとおりとする。

（3）児童手当電話対応業務

詳細は別紙3のとおりとする。

（4）児童育成手当現況届作成及び発送作業

詳細は別紙4のとおりとする。

（5）児童扶養手当現況届作成及び発送作業

詳細は別紙5のとおりとする。

（6）児童扶養手当証書作成及び発送作業

詳細は別紙6のとおりとする。

※なお、印刷フォントは、文字を読みやすくするため、UDフォントを使用すること。

## 5. 事故対応

（1）データ渡し分の再プリント

作業の過程でミスプリント・破損等が発生した場合には、受託者の負担において再プリントすること。

（2）破損品等の返却

作業の過程で発生したミスプリント・破損品等は、必ず全て区担当課に返却すること。

（3）事故の報告

作業の過程で事故が発生した場合は、直ちに区担当課に報告すること。

（4）事故対応等

データプリント、封入・封緘等の各作業において、事業の中断を引き起こすような災害発生を想定し、受託者は早期復旧を図るための事業継続計画（BCP）を策定済みであること。

（5）損害賠償

誤封入等、受託事業者の故意又は過失その他責に帰すべき事由により児童手当等の受給者に損害が生じた場合には、その損害を賠償すること。

## 6. 要員体制

受託者は、当該業務を実施するにあたり、必要な技術を有するものを従事させるものとする。ただし、勤務割振り及び勤務体制等は、区担当課と調整のうえ、受託者の責任により行うものとする。

## 7. 再委託の扱い

再委託は原則禁止とする。ただし、子ども家庭課長に対し、再委託先の名称、履行場所、会社概要及び再委託内容について書面をもって事前に通知し、承諾を得た場合は再委託することができる。

なお、受託者は本仕様書に定める履行内容を再委託先に遵守させ、上記業務の管理監督義務を負うものとし、再委託先が区にとって不利益となる事象を発生させた場合、すべての責は受託者が負うこと。

受託者と再委託者との間には、事前に子ども家庭課長の承諾を得た内容の個人情報保護に関する条項が記載された契約を締結すること。

## 8. 運搬責任

業務委託にかかわる書類、用品、資料及び納品すべき物品等の運搬が必要な場合には、受託者の責任で行うものとする。また、その物品等の受け渡しにおいては、受領印及び確認印を押印した送付書または納品書を作成し、区、受託者双方で保管するものとする。

なお、個人情報を含む物を運搬する場合は、必ずセキュリティ便で行うこと。

## 9. 進捗状況の報告

受託者は、区から求めがある場合には、受託した業務の進捗状況等について書面等により報告すること。ただし、障害対応時の報告は速やかに行うものとする。

また、区から求めがある場合には、打ち合わせを実施すること。

## 10. 個人情報保護

受託者は、他の契約条項において定める事項のほか、個人情報保護に関して、「別紙8\_電算処理の業務委託契約の特記事項」を遵守すること。

区から提供した電子データを受託者の電子計算機器に複写・記録した場合や、事業者で個人情報を電子データで生成・記録した場合、区の指定した時期に、区と調整した方法で完全消去し、「消去証明書」を提出すること。

また、本業務で受託者が生成した個人情報を記載した書類、メモなどは、区の指定した時期に、区と調整した方法で廃棄すること。

## 11. 契約不適合責任

検査終了後一年以内の間に、受託者の行った作業内容に契約に適合しないものが判明した場合には、区は受託者に対して契約に適合しないものの補修を求め、若しくは契約に適合しないものの補修とともに区が実際に被った損害額を賠償請求することができるものとする。

## 12. 損害賠償

受託者の責めに帰すべき事由により、サービスの全部又は一部が利用できなかった場合は、区は受託者にその損害につき賠償請求することができるものとする。

### 13. 調査

必要に応じて、区は受託者の施設、及び関係書類等を調査する。

### 14. 業務計画書の提出

受託者は、契約締結後区担当者と打ち合わせを行い、下記事項を含む具体的な作業工程、履行体制、緊急時の連絡先、作業場所等に係る業務計画書を作成し、提出すること。また、作業開始前に業務計画書の内容について区担当課の承認を得ること。

#### (1) 実施工程表

原稿の支給、校正、印刷、納入等の回数や時期、期限を記載すること。特に校正等の区担当課の確認期間が必要なものはその期間を考慮して作成すること。

#### (2) 業務体制表

業務全体の責任者、業務ごとの責任者、連絡先等を記載した体制表を作成すること。再委託等がある場合はその業者名、責任者、連絡先等を含む。

#### (3) 納入場所、部数、搬送方法

#### (4) 個人情報保護の取り組み

### 15. 契約形態

(1) 本契約のうち上記4(1)～(2)及び(4)～(6)に定める業務については、それぞれ別紙1～2及び別紙4～6に記載の各作業項目の予定数量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子ども家庭課長が指示書により指示するものとし、区は、契約単価に指示数量を乗じた金額を支払うこととする。

(2) この契約のうち上記4(3)に定める業務については、当該業務の業務量の総量に基づく総価で契約する総価契約とし、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。

### 16. 支払い

月ごとの検査合格後、月ごとの請求に基づき支払う。(12回払い)

### 17. その他

この仕様書に定めない事項は、必ず区担当課と調整すること。

### 18. 担当

世田谷区子ども・若者部子ども家庭課子ども医療・手当担当

電話：5432-2309 F A X：5432-3081

## 別紙 1\_児童手当等に関する各種通知書等作成及び発送作業の委託内容（単価複数払）

### 1. 作業概要

No.	名称	年間予定数	参照資料
(1)	各種通知書等のテスト印字	9 回	下記「2. 各種通知書等のテスト印字」
(2)	各種通知書等の印刷	128,400 枚	下記「3. 各種通知書等の印刷」 下記「4. 各種通知書等印刷用データの提供」
(3)	各種通知書等の引き抜き	1,000 枚	下記「5. 引き抜き」
(4)	仕分・計数・納品作業	180 回	下記「6. 仕分・計数」 下記「7. 報告」 下記「8. 納品・納品予定回数」
(5)	プログラム修正	1 式	

※（４）の経費は、（２）の単価に含めること。

### 2. 各種通知書等のテスト印字

区から提供するテスト印字用データを基に印字すること。なおテスト印字の件数は区担当課が別途指定するものとし、データ提供日については区担当課と調整すること。

また、データ仕様は「別紙 7\_データの技術的仕様」のとおりとし、ファイルレイアウトについては区担当課と調整すること。

- （１）区からのテスト印字用データは、LGWAN-ASP により提供する。
- （２）印字項目は通知種別等によって異なるため、データ提供時に指定する。
- （３）宛名欄にはカスタマーバーコードを印字すること。
- （４）氏名等の文字数が多く最大文字数では表示しきれない場合は、氏名等の全文字がその表示欄に収まるようフォントを小さくすること。

### 3. 各種通知書等の印刷

区から提供する各種通知書等印刷用データを元に、圧着ハガキに印刷すること。

No.	品目名	予定枚数	作成頻度	参照資料
(1)	児童手当 新規認定通知	15,500 枚	毎月 2 回作成 全 24 回	印刷仕様書 1-1_各種通知書
(2)	児童手当 減額改定通知	4,500 枚	毎月 2 回作成 全 24 回	
(3)	児童手当 増額改定通知	3,200 枚	毎月 2 回作成 全 24 回	
(4)	児童手当 年齢到達資格消滅通知	3,500 枚	令和 8 年 4 月 年 1 回	
(5)	児童手当 年度末年齢到達減額通知	3,600 枚	令和 8 年 4 月 年 1 回	
(6)	児童手当・子ども医療費 受給資格職権消滅通知	4,500 枚	毎週 2 回作成 全 96 回	
(7)	子ども医療費 償還払い支給決定通知	7,200 枚	毎月 2 回作成 全 24 回	印刷仕様書 1-1_各種通知書

(8)	出産費助成 支給決定通知	5,950 枚	毎月 2 回作成 全 24 回	
(9)	児童手当 世帯状況確認通知	80,450 枚	令和 8 年 6 月 年 1 回	

#### 4. 各種通知書等印刷用データの提供

区からの各種通知書等印刷用データの提供日については区担当課と調整すること。

また、データ仕様は「別紙 7 データの技術的仕様」のとおりとし、ファイルレイアウトは区担当課と調整すること。

- (1) 区からの各種通知書等印刷用データは、LGWAN-ASP により提供する。
- (2) 印字項目は通知種別等によって異なるため、データ提供時に指定する。
- (3) 宛名欄にはカスタマーバーコードを印字すること。
- (4) 氏名欄では、同一フォントで印字すると、表示欄が最大氏名文字数では表示しきれない場合があるが、その場合には当該氏名のみフォントを小さくし全氏名文字が表示欄に収まるようにすること。

#### 5. 引き抜き

区が渡す「引き抜きデータ」に基づいて、受託者側にて引き抜き、納品時に区へ引き渡すこと。

#### 6. 仕分・計数

郵便番号の上 3 桁をもとに日本郵便株式会社の郵便局ごとに仕分け（154・155＝世田谷郵便局、156＝千歳郵便局、157＝成城郵便局、158＝玉川郵便局）し、件数を算出すること。

#### 7. 報告

作成した通知書等の重量、郵便局ごとの発送件数及び引き抜き件数を、納品日の前日までに区担当課に電子メール等で報告すること。

#### 8. 納品・納品予定回数

郵便番号の上 3 桁別に区分し、200 通ずつ束ねてナイロン紐等（輪ゴム不可）で十字に縛って納品すること。

3. (9) を除き、3. (1) ～ (8) は、各種通知書等印刷用データ提供日から中 2 日の 3 開庁日目に引き抜き分を合わせて区担当課が指定する場所へ納品することとし、納品日については区担当課と調整すること。また、納品書兼完了届は納品日毎に提出すること。

- (1) 各種通知書等のテスト印字 8 回
- (2) 各種通知書等の印刷 180 回
- (3) 納品 180 回

3. (9) はテスト印字及び作成・納品を 1 回ずつ行う。納品検査後は世田谷郵便局へ発送すること。

また、引き抜き分は、区担当課と調整した区分ごとに仕分けし納品すること

#### 9. 返還

受託業務遂行中に破損、汚損があった通知書についても、破棄せずに区に返還する。

なお、この場合は、費用請求することはできない。

## 別紙 2\_児童手当現況届等作成作業の委託内容（単価複数払）

### 1. 作業概要

No.	名称	予定件数	参照資料
(1)	児童手当現況届等のテスト印字	年 1 回	下記「2. 現況届等のテスト印字」
(2)	児童手当現況届等の作成	2,800 枚	下記「3. 現況届等の印刷」 下記「4. 印刷用データの提供」
(3)	引き抜き	20 枚	下記「5. 引き抜き」
(4)	折り・封入	700 枚	下記「6. 折り・封入」
(5)	仕分・計数・納品作業	1 回	下記「7. 仕分・計数」 下記「8. 報告」 下記「9. 納品」

※（４）の経費は、（２）～（３）の単価に含めること。

### 1. 現況届等のテスト印字

区から提供するテスト印字用データを基に印字すること。なおテスト印字の件数は区担当課が別途指定するものとし、データ提供日については区担当課と調整すること。

また、データ仕様は「別紙 7\_データの技術的仕様」のとおりとし、ファイルレイアウトについては区担当課と調整すること。

- (1) 区からのテスト印字用データは、LGWAN-ASP により提供する。
- (2) 印字項目は送付対象者によって異なるため、データ提供時に指定する。
- (3) 氏名等の文字数が多く最大文字数では表示しきれない場合は、氏名等の全文字がその表示欄に収まるようフォントを小さくすること。

### 2. 現況届等の印刷

区から提供する印刷用データを元に印刷すること。

No.	品目名	予定枚数	参照資料
(1)	児童手当現況届	700 枚	印刷仕様書 2-1_児童手当_現況届
(2)	児童手当現況届のご案内	700 枚	印刷仕様書 2-2_児童手当_現況届ご案内
(3)	現況届送付用封筒	700 枚	印刷仕様書 2-3_児童手当_現況届送付用封筒
(4)	現況届返信用封筒	700 枚	印刷仕様書 2-4_児童手当_現況届返信用封筒

### 4. 印刷用データの提供

区からの印刷用データの提供時期は令和 8 年 6 月上旬とし、詳細は区担当課と調整すること。

また、データ仕様は「別紙 7\_データの技術的仕様」のとおりとし、ファイルレイアウトは区担当課と調整すること。

- (1) 区からの印刷用データは、LGWAN-ASP により提供する。
- (2) 印字項目は送付対象者によって異なるため、データ提供時に指定する。
- (3) 氏名等の文字数が多く表示欄の最大文字数では表示しきれない場合は、氏名等の全文字がその表示欄に収まるようフォントを小さくすること。
- (4) 児童手当現況届に区担当課の電話番号を区と協議した記載内容で印字する。
- (5) 宛名欄にはカスタマーバーコードを印字すること。

## 5. 引き抜き

区から提供する「引き抜きデータ」を元に、受託者側にて封緘前に引き抜きを行い、納品時に区へ引き渡すこと。

## 6. 折り・封入 ※「3. 現況届等の印刷」の帳票を参照

- (1) 児童手当現況届は、現況届送付用封筒の窓から宛先が鮮明に判読できるように折り、封入すること。
- (2) 児童手当現況届のご案内、現況届返信用封筒は、印刷物を折り、現況届送付用封筒に封入すること。
- (3) 封緘は行わないこと。

## 7. 仕分・計数

郵便番号の上3桁をもとに日本郵便株式会社の郵便局ごとに仕分け（154・155＝世田谷郵便局、156＝千歳郵便局、157＝成城郵便局、158＝玉川郵便局）し、件数を算出すること。ただし、引き抜き分及び世田谷区外住所分については分けて算出すること。

## 8. 報告

仕分・計数で区分した発送件数を、郵便番号別の内訳を入れたうえで、納品日の前日までに区担当課に電子メール等で報告すること。

引き抜き分については、区担当課と調整した区分で仕分・計数し報告すること。

## 9. 納品

納品検査後、区担当課へ納品すること。また、引き抜き分は、区担当課と調整した区分ごとに仕分けし納品すること。

## 10. 納品・納品予定時期

- (1) テスト印字 令和8年4月下旬
- (2) 本番印字 令和8年6月中旬

納品日は区担当課と調整したスケジュールに基づき指定する。なお、納品書兼完了届は納品日毎に提出すること。

## 別紙3\_児童手当電話対応業務の委託内容（総価一括払）

### 1. 電話対応期間

令和8年6月15日から令和8年7月31日まで（祝日を除く月曜～金曜日）

### 2. 電話対応内容

令和8年6月中旬発送予定の「世帯状況確認通知」、「児童手当現況届」に関する電話による問い合わせに、下記のとおり対応すること。

- （1）問い合わせ先電話番号を設置のうえ、祝日を除く月曜から金曜日の午前8時30分から午後6時まで開設し運用する。
- （2）受託者の問い合わせ先電話番号は、「世帯状況確認通知」、「児童手当現況届」に、区と協議した記載内容で印刷されている。
- （3）「別紙 9\_電話対応表」に基づき適切に対応すること。なお、「別紙 9\_電話対応表」の内容については、随時区担当課と調整し更新する。
- （4）週報区分が「エスカレーション」となっている問い合わせ及び「別紙 9\_電話対応表」に分類されない問い合わせについては、「別紙 10\_エスカレーションシート（見本）」を参考に連絡票を作成し、別途指定するセキュアファイル転送サービスを経由して区担当課に送付すること。また、連絡票に記載する受付番号は001から始まる3桁の連番を受付順に付番し、問い合わせ1件に対し1つのファイルを作成のうえ、ファイル名の末尾に受付番号をつけること。

また、区担当課は問い合わせ番号によりエスカレーションへの対応を行うため、電話対応の際は問い合わせ番号を復唱するなどして確実に聞き取ること。なお、緊急を要する場合は区担当課に電話で連絡を行うこと。

- （5）開設席数については、区民の問い合わせに応じられる適切な人員配置（電話応答率おおむね85%以上）となるよう、問い合わせ件数及び日々の席数についての計画書を受託者より提出し、区と協議のうえ決定する。

### 3. 業務内容

#### （1）オペレーション業務

区民からの電話問い合わせ受付・対応、区へのエスカレーションなどの業務

#### （2）マネジメント業務

問い合わせ先電話番号でのオペレーション管理、コールマネジメント、セキュリティマネジメント等のマネジメント業務

#### （3）教育・研修業務

オペレーター、スーパーバイザー等業務従事者に対する研修（業務知識、システム操作、マネジメント等）の実施

#### （4）運用業務

監視業務、運用業務、障害対応業務、レポートニング業務、運用保守業務、オペレーション業務といった、システムの運用全般に関する業務

#### （5）プロジェクト管理業務

区が指定したドキュメントの作成と報告、進捗、品質、契約事項に関する管理、関連するシステムリソースの調達仕様の作成等業務



#### 4. 定例報告

毎週月曜日（月曜日が閉庁日の場合は翌開庁日）に、1週間分の問い合わせ件数等を「別紙 11\_集計表（見本）」を参考に作成し、電子データにより区担当課へ報告すること（任意の様式でも可）。

#### 5. その他

作業場所は、市外局番が「03」の都内とする。

## 別紙4\_児童育成手当現況届発送作業の委託内容（単価一括払）

### 1. 予定件数

(1) 「児童育成手当現況届」のテスト印字	1回
(2) 「児童育成手当現況届」の印刷（下記3の作業）	4,600枚
	（印字しない予備100枚を含む）
(3) 「児童育成手当現況届」の印字（下記4の作業）	4,500枚
(4) 「児童育成手当現況届」の同封案内の印刷（5種類）（下記3の作業）	5,200枚
	（予備500枚を含む）
(5) 返送用封筒の印刷（5種類）（下記3の作業）	4,700枚
(6) 送付用窓あき封筒の印刷（5種類）（下記3の作業）	4,700枚
	（予備30枚を含む）
(7) 封入・封緘（下記5・7の作業）	4,500枚
(8) 引き抜き（下記6の作業）	300枚
(9) 仕分け・計数・納品作業（下記8～9の作業）	1回

### 2. 「児童育成手当現況届」のテスト印字

区から提供するテスト印字データをもとに印字すること。

テスト印字データの提供日は区担当課と調整したスケジュールによる。

データ仕様は「別紙7\_データの技術的仕様」のとおりとする。ファイルレイアウトは区担当課と調整すること。

- (1) 区からの印字データは、LGWAN-ASPにより提供する。
- (2) テスト印字の件数は、別途指定する。
- (3) 印字項目は、送付対象者によって異なるので、印字データにより指定する。
- (4) 宛名欄にはカスタマーバーコードを印字すること。
- (5) 氏名等の文字数が多く最大文字数では表示しきれない場合は、氏名等の全文字がその表示欄に収まるようフォントを小さくすること。

### 3. 各種帳票の印刷仕様

区から提供する原稿を元に印刷すること。各原稿提供日は区担当課と調整したスケジュールによる。

#### (1) 児童育成手当現況届

「印刷仕様書 4-1\_児童育成手当\_現況届」のとおり

#### (2) 「児童育成手当現況届」の同封案内

「印刷仕様書 4-2\_児童育成手当\_現況届の同封案内」のとおり（5支所別、5種類）

#### (3) 返送用封筒

「印刷仕様書 4-3\_児童育成手当\_返送用封筒」のとおり（5支所別、5種類）

#### (4) 送付用窓あき封筒

上記①、②、③を封入する封筒。（5支所別、5種類）

児童育成手当現況届を三つ折り（Z折り）で封入した際に、届書左上部のあて名部分が鮮明に判読できる位置に窓をつける。

「印刷仕様書 4-4\_児童育成手当\_送付用封筒」のとおり

#### 4. 児童育成手当現況届の印字

- (1) 区から提供する「児童育成手当現況届印字データ」を元に、印字する。
- (2) 区からの印字データは、LGWAN-ASP により提供する。
- (3) データ仕様は「別紙7\_データの技術的仕様」のとおりとする。ファイルレイアウトは区担当課と調整すること。
- (4) 出力するソート順は、第1キー「封入書類有無」により降順、第2キー「業務管轄コード」により昇順、第3キー「あて名\_\_郵便番号」により昇順とする。
- (5) 出力した連続帳票のスプロケットをきれいに切断し、連続して打ち出された児童育成手当現況届を1枚ずつに切り離す。
- (6) 宛名欄にはカスタマーバーコードを印字し、かつ、引き抜きを除いて区内住所の場合は送付用窓あき封筒の窓から見えるように「郵便区内特別」を印字すること。
- (7) 氏名等の文字数が多く表示欄の最大文字数では表示しきれない場合は、氏名等の全文字がその表示欄に収まるようフォントを小さくすること。

#### 5. 折りと封入

##### (1) 「児童育成手当現況届」

送付用窓あき封筒に入れた際、封筒の窓部分から届出書の左上宛名欄が鮮明に判読でき、かつ封筒内で移動しないように長辺を三つ折（Z 折り、最上部から一つ目の折り目までの長さは 110mm から 116mm までとする）にして封入する。

##### (2) 「児童育成手当現況届」の同封案内（5 支所共通 1 種類）

三つ折にして同封する。

##### (3) 返信用封筒（5 支所 5 種類）

三つ折にして、それぞれの支所ごとに同封する。

#### 6. 引き抜き

引き抜きについては、次の（1）～（5）の条件、及び区から提供するリストに基づいて行う。印字・封入後、封緘せずに引き抜くこと。

- (1) 「頁内連番」に「02」がある認定番号  
同じ認定番号のデータが2行作成されるので、その2行とも引き抜く。
- (2) 「封入書類の有無」が「1」の場合
- (3) 郵便番号 154～158 以外の場合、あるいは郵便番号がブランクの場合
- (4) 未登録外字がある場合
- (5) 文字数が OVF のもの

#### 7. 封緘

封入物が誤りや漏れなく、かつ送付用窓あき封筒の窓部分からあて名欄が鮮明に判読できるように封入されたことを確認後、封緘する。

この際、異なるあて名の現況届を混入したりすることのないように十分注意を払い、また、郵送中に封がはがれたりすることのないように確実に封緘すること。

何らかの事情で一旦封緘した封筒を開封した場合は、その封筒は破棄し、新しい封筒を使用して封入・封緘しなおすこと。

## 8. 仕分・計数・報告

発送分については、郵便番号の上3桁をもとに日本郵便株式会社の郵便局ごとに仕分け（154・155＝世田谷郵便局、156＝千歳郵便局、157＝成城郵便局、158＝玉川郵便局）及び区外住所分に分け、件数を算出すること。

仕分・計数で区分した発送件数と封緘済の封筒の重さを、郵便番号別の内訳を入れたうえで、発送日前日の正午までに区担当課に電子データで報告すること。また、郵便局・区外別に50通ごとに束ねること。

引き抜き分については、区担当課と調整した区分で仕分・計数し報告すること。

## 9. 納品・発送

納品検査後、発送分については「世田谷」「千歳」「成城」「玉川」の4ヶ所の郵便局に搬送し、それぞれ発送すること。

また、引き抜き分は、区担当課と調整した区分ごとに仕分けし納品すること。

## 10. 日程（予定）

原稿渡し	令和8年4月中旬
テストデータ渡し	令和8年4月23日
印字用データ渡し	令和8年5月12日
引抜データ渡し	令和8年5月21日
納品日（予備分のみ）	令和8年5月22日
納品日（予備分を除く）	令和8年5月29日

※ここで言う予備分とは、「3. 各種帳票の印刷仕様」の（1）、（2）に記載された帳票を指す。

## 11. 返還

納品時に余った封筒などを区に返還すること。

## 別紙5\_児童扶養手当現況届発送作業の委託内容（単価一括払）

### 1. 予定件数

(1) 「児童扶養手当現況届」のテスト印字	1 回
(2) 「児童扶養手当現況届」の印刷（下記3の作業）	4,000 枚 (印字しない予備 300 枚を含む)
(3) 「児童扶養手当現況届」の印字（下記4の作業）	3,700 枚
(4) 「児童扶養手当現況届」の同封案内の印刷（5種類）（下記3の作業）	5,000 枚 (予備 1,000 枚を含む)
(5) 「児童扶養手当現況届参考資料」の印刷（下記3の作業）	4,700 枚 (予備 1,000 枚を含む)
(6) 「養育費に関する申告書」の印刷（下記3の作業）	4,700 枚 (予備 1,000 枚を含む)
(7) 「養育費に関する申告書記入要領」の印刷（下記3の作業）	4,700 枚 (予備 1,000 枚を含む)
(8) 返送用封筒の印刷（5種類）（下記3の作業）	9,500 枚 (予備 5,500 枚を含む)
(9) 送付用窓あき封筒の印刷（5種類）（下記3の作業）	4,000 枚
(10) 封入・封緘（下記5・7の作業）	3,700 枚
(11) 引き抜き（下記6の作業）	300 枚
(12) 仕分け・計数・納品作業（下記8～9の作業）	1 回

### 2. 「児童扶養手当現況届」のテスト印字

区から提供するテスト印字データをもとに印字すること。

テスト印字データの提供日は区担当課と調整したスケジュールによる。

データ仕様は「別紙7\_データの技術的仕様」のとおりとする。ファイルレイアウトは区担当課と調整すること。

- (1) 区からの印字データは、LGWAN-ASP により提供する。
- (2) テスト印字の件数は、別途指定する。
- (3) 印字項目は、送付対象者によって異なるので、印字データにより指定する。
- (4) 宛名欄にはカスタマーバーコードを印字し、かつ、区内住所の場合は送付用窓あき封筒の窓から見えるように「郵便区内特別」を印字すること。
- (5) 氏名等の文字数が多く最大文字数では表示しきれない場合は、氏名等の全文字がその表示欄に収まるようフォントを小さくすること。

### 3. 各種帳票の印刷仕様

区から提供する原稿を元に印刷すること。各原稿提供日は区担当課と調整したスケジュールによる。

#### (1) 「児童扶養手当現況届」

「印刷仕様書 5-1\_児童扶養手当\_現況届」のとおり

#### (2) 「児童扶養手当現況届」の同封案内

「印刷仕様書 5-2\_児童扶養手当\_現況届の同封案内」のとおり（5支所別、5種類）

#### (3) 「児童扶養手当現況届参考資料」

「印刷仕様書 5-3\_児童扶養手当\_現況届参考資料」のとおり

#### (4)「養育費に関する申告書」

「印刷仕様書 5-4\_児童扶養手当\_養育費に関する申告書」のとおり

#### (5)「養育費に関する申告書記入要領」

「印刷仕様書 5-5\_児童扶養手当\_養育費申告書記入要領」のとおり

#### (6) 返送用封筒（5種類）

「印刷仕様書 5-6\_児童扶養手当\_返送用封筒」のとおり（5支所別、5種類）

#### (7) 送付用窓あき封筒（5種類）

上記①から⑥を封入する封筒。なお、5支所別のため、5種類の原稿がある。

児童扶養手当現況届を三つ折りで封入した際に、届書左上部のあて名部分が鮮明に判読できる位置に窓をつける。

「印刷仕様書 5-7\_児童扶養手当\_送付用封筒」のとおり

### 4. 児童扶養手当現況届の印字

- (1) 区から提供する「児童扶養手当現況届印字データ」を元に、印字する。
- (2) 区からの印字データは、LGWAN-ASPにより提供する。
- (3) データ仕様は「別紙7\_データの技術的仕様」のとおりとする。ファイルレイアウトは区担当課と調整すること。
- (4) 出力するソート順は、第1キー「封入書類有無」により降順、第2キー「業務管轄コード」により昇順、第3キー「あて名\_\_郵便番号」により昇順とする。
- (5) 出力した連続帳票のスプロケットをきれいに切断し、連続して打ち出された児童扶養手当現況届を1枚ずつに切り離す。
- (6) 宛名欄にはカスタマーバーコードを印字し、かつ、引き抜きを除いて区内住所の場合は送付用窓あき封筒の窓から見えるように「郵便区内特別」を印字すること。
- (7) 氏名等の文字数が多く表示欄の最大文字数では表示しきれない場合は、氏名等の全文字がその表示欄に収まるようフォントを小さくすること。
- (8) 添付書類コード「16」＝「外国人登録原票記載事項証明書」については、印字を中断し、別に該当者リストを作成し提供すること。

### 5. 折りと封入

#### (1)「児童扶養手当現況届」

送付用窓あき封筒に入れた際、封筒の窓部分から届出書の左上宛名欄が鮮明に判読でき、かつ封筒内で移動しないように長辺を三つ折（Z折り、最上部から一つ目の折り目までの長さは110mmから116mmまでとする）にして封入する。

#### (2)「児童扶養手当現況届の同封案内」「養育費等に関する申告書の記入要領」

長辺を二つ折り後さらに長辺を三つ折にし、帳票タイトルが見えるようにして封入する。

#### (3)「児童扶養手当現況届参考資料」「養育費等に関する申告書」

帳票タイトルが見えるように長辺を三つ折にして封入する。

#### (4)「返送用封筒」

三つ折にして封入する。

## 6. 引き抜き

引き抜きについては、次の（１）～（５）の条件、及び区から提供するリストに基づいて行う。印字・封入後、封緘せずに引き抜くこと。

（１）「頁内連番」に「02」がある認定番号

同じ認定番号のデータが２行作成されるので、その２行とも引き抜く。

（２）「封入書類の有無」が「１」の場合

（３）郵便番号 154～158 以外の場合、あるいは郵便番号がブランクの場合

（４）未登録外字がある場合

（５）文字数が OVF のもの

## 7. 封緘

封入物が誤りや漏れなく、かつ送付用窓あき封筒の窓部分からあて名欄が鮮明に判読できるように封入されたことを確認後、封緘する。

この際、異なるあて名の現況届を混入したりすることのないように十分注意を払い、また、郵送中に封がはがれたりすることのないように確実に封緘すること。

何らかの事情で一旦封緘した封筒を開封した場合は、その封筒は破棄し、新しい封筒を使用して封入・封緘しなおすこと。

## 8. 仕分・計数・報告

発送分については、郵便番号の上３桁をもとに日本郵便株式会社の郵便局ごとに仕分け（154・155＝世田谷郵便局、156＝千歳郵便局、157＝成城郵便局、158＝玉川郵便局）及び区外住所分に分け、件数を算出すること。

仕分・計数で区分した発送件数と封緘済の封筒の重さを、郵便番号別の内訳を入れたうえで、発送日前日の正午までに区担当課に電子データで報告すること。また、郵便局・区外別に 50 通ごとに束ねること。また、引き抜き分については区担当課と調整した区分で仕分・計数し報告すること。

## 9. 納品・発送

納品検査後、発送分については「世田谷」「千歳」「成城」「玉川」の４ヶ所の郵便局に搬送し、それぞれ発送すること。

また、引き抜き分及び予備分は、区担当課と調整した区分ごとに仕分けし、調整した各納品先に納品すること。

## 10. 日程（予定）

原稿渡し	令和８年６月３日
テストデータ渡し	令和８年６月１９日
印字用データ渡し	令和８年７月１７日
納品日（予備分のみ）	令和８年７月２４日
引抜データ渡し	令和８年７月２４日
納品日（予備分を除く）	令和８年７月３１日

※ここで言う予備分とは、「３．各種帳票の印刷仕様」の（１）～（５）に記載された帳票を指す。

## 11. 返還

納品時に余った封筒などを区に返還すること。

## 別紙6\_児童扶養手当証書発送作業の委託内容（単価一括払）

### 1. 予定件数

- (1) 「児童扶養手当証書」の印刷（下記3の作業）・・・・・・・・・・2,600枚  
(印字しない予備 50枚を含む)
- (2) 「支給停止通知書」の印刷（下記3の作業）・・・・・・・・・・2,300枚  
(印字しない予備 50枚を含む)
- (3) 「支給停止解除通知書」の印刷（下記3の作業）・・・・・・・・・・550枚  
(印字しない予備 50枚を含む)
- (4) 「一部支給停止適用除外通知書」の印刷（下記3の作業）・・・・・・・・2,000枚  
(印字しない予備 50枚を含む)
- (5) 「児童扶養手当のご案内」の印刷（下記3の作業）・・・・・・・・・・4,000枚  
(予備分 1,500枚を含む)
- (6) 「児童扶養手当支給停止の方へ」の印刷（下記3の作業）・・・・・・・・2,000枚  
(予備分 1,000枚を含む)
- (7) 「児童扶養手当証書をお送りします」の印刷（下記3の作業）・・・・3,500枚  
(予備分 1,000枚を含む)
- (8) 「児童扶養手当現況調査結果の同封物について」の印刷（下記3の作業）・・3,100枚  
(予備分各 50枚を含む)
- (9) 送付用窓あき封筒の印刷（5種類）（下記3の作業）・・・・・・・・4,000枚  
(予備分 150枚を含む)
- (10) 印字（下記2・4の作業）・・・・・・・・・・3,500件
- (11) 封入・封緘・・・・・・・・・・3,500件
- (12) 引き抜き・・・・・・・・・・80件
- (13) 仕分け・計数・納品作業（下記8～9の作業）・・・・・・・・1回
- (14) プログラム修正・・・・・・・・・・1式

### 2. テスト印字

区から提供するテスト印字データをもとに印字すること。

テスト印字データの提供日は区担当課と調整したスケジュールによる。

データ仕様は「別紙7\_データの技術的仕様」とおりとする。ファイルレイアウトは区担当課と調整すること。

- (1) 区からの印字データは、LGWAN-ASPにより提供する。
- (2) テスト印字の件数は、別途指定する。
- (3) 印字項目は、送付対象者によって異なるので、印字データにより指定する。
- (4) 区から指定する該当者（パターン区分 C～J）の宛名欄には簡易書留の追跡番号バーコードを印字し、かつ、送付用窓あき封筒の窓から見えるように「簡易書留」を印字すること。
- (5) 氏名等の文字数が多く最大文字数では表示しきれない場合は、氏名等の全文字がその表示欄に収まるようフォントを小さくすること。



### 3. 各種帳票の印刷仕様

区から提供する原稿を元に印刷すること。各原稿提供日は区担当課と調整したスケジュールによる。

#### (1) 「児童扶養手当証書」

「印刷仕様書 6-1\_児童扶養手当証書\_証書本体」のとおり。

#### (2) 「支給停止通知書」

「印刷仕様書 6-2\_児童扶養手当証書\_支給停止通知書」のとおり。

#### (3) 「支給停止解除通知書」

「印刷仕様書 6-3\_児童扶養手当証書\_支給停止解除通知書」のとおり。

#### (4) 「一部支給停止適用除外通知書」

「印刷仕様書 6-4\_児童扶養手当証書\_一部支給停止適用除外通知書」のとおり。

#### (5) 「児童扶養手当のご案内」

「印刷仕様書 6-5\_児童扶養手当証書\_ご案内」のとおり。

#### (6) 「児童扶養手当支給停止の方へ」

「印刷仕様書 6-6\_児童扶養手当証書\_支給停止の方へ」のとおり。

#### (7) 「児童扶養手当証書をお送りします」

「印刷仕様書 6-7\_児童扶養手当証書\_証書をお送りします」のとおり。

#### (8) 「児童扶養手当現況調査結果の同封物について」

「印刷仕様書 6-8\_児童扶養手当証書\_現況調査結果の同封物について」のとおり。

#### (9) 送付用窓あき封筒（5支所別、5種類）

上記（1）から（8）を封入する封筒。

児童扶養手当証書を封入した際に、届書左上部のあて名部分が鮮明に判読できる位置に窓をつけること。詳細は「印刷仕様書 6-9\_児童扶養手当証書\_窓あき封筒」のとおり。

### 4. 印字

（1）区から提供する「児童扶養手当証書ファイル」「支給停止通知ファイル」「支給停止解除通知ファイル」「一部支給停止適用除外通知書ファイル」を元に、印字する。

（2）区からの印字データは、LGWAN-ASPにより提供する。

（3）データ仕様は「別紙 7\_データの技術的仕様」のとおりとする。ファイルレイアウトは区担当課と調整すること。

（4）出力するソート順は、区から提供する「封入パターン判別ファイル」を元に、第1キー「封入パターン」により昇順、第2キー「郵便番号」により昇順、第3キー「証書番号（認定番号）」により昇順とする。

（5）出力した連続帳票のスプロケットをきれいに切断し、連続して打ち出された児童手当証書ほか3帳票を1枚ずつに切り離す。

（6）区から指定する該当者（パターン区分 C～J）宛名欄には簡易書留の追跡番号バーコードを印字し、かつ、送付用窓あき封筒の窓から見えるように「簡易書留」を印字すること。追跡番号については、区から提供する。

（7）氏名等の文字数が多く表示欄の最大文字数では表示しきれない場合は、氏名等の全文字がその表示欄に収まるようフォントを小さくすること。

### 5. 封入

「別紙 6\_補足 パターン別同封物」に基づき、該当する印刷物を組み合わせて封入する。該当者の封入パターンは、別途区から提供する「封入パターン判別ファイル」に基づき判別する。

## 6. 引き抜き

引き抜きについては、区から提供するリストに基づいて行う。印字・封入後、封緘せずに引き抜くこと。

## 7. 封緘

封入物が誤りや漏れなく、かつ送付用窓あき封筒の窓部分からあて名欄が鮮明に判読できるように封入されたことを確認後、封緘する。

この際、異なるあて名の通知類を混入したりすることのないように十分注意を払い、また、郵送中に封がはがれたりすることのないように確実に封緘すること。

何らかの事情で一旦封緘した封筒を開封した場合は、その封筒は破棄し、新しい封筒を使用して封入・封緘しなおすこと。

## 8. 仕分・計数・報告

発送分については、同封物のパターンごとに仕分け、各パターンで件数を算出すること。

仕分・計数で区分した発送件数と封緘済の封筒の重さを、パターン別の内訳を入れたうえで、発送日前日の正午までに区担当課に電子データで報告すること。

## 9. 納品・発送

パターン別に梱包納品検査後、発送分については世田谷郵便局に搬送し、発送すること。

また、引き抜き分は、区担当課と調整した区分ごとに仕分けし納品すること。

パターン内での並び順は、第1キー「郵便番号」により昇順、第2キー「証書番号（認定番号）」により昇順とする。

区から指定する該当者（パターン区分 C~J）に対して付番した簡易書留の追跡番号について、一覧表を作成し、エクセルデータで発送日の前日までに納品すること。

## 10. 日程（予定）

原稿渡し	第1回目 令和8年7月30日
	第2回目 令和8年10月1日
印字用データ渡し	令和8年11月13日
引抜データ渡し	令和8年11月20日
納品日	第1回目 令和8年9月18日
	第2回目 令和8年11月27日

## 11. 返還

納品時に余った封筒などを区に返還すること。

【別紙6\_補足 パターン別同封物】

	パターン	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
	パターン区分コード	0100	0101	1000	1001	1010	1011	1100	1101	1110	1111
(1)	児童扶養手当証書	×	×	○	○	○	○	○	○	○	○
(2)	支給停止通知書	○	○	×	×	×	×	○	○	○	○
(3)	支給停止解除通知書	×	×	×	×	○	○	×	×	○	○
(4)	一部支給停止適用除外通知書	×	○	×	○	×	○	×	○	×	○
(5)	児童扶養手当のご案内（ピンク）	×	×	○	○	○	○	○	○	○	○
(6)	児童扶養手当支給停止の方へ（ブルー）	○	○	×	×	×	×	×	×	×	×
(7)	児童扶養手当証書をお送りします（イエロー）	×	×	○	○	○	○	○	○	○	○
(8)	児童扶養手当現況調査結果の同封物について	○	○	×	○	○	○	○	○	○	○

## 別紙 7 データの技術的仕様

指定した業務については、印字用データを引き渡す。

引き渡したデータを受託者において以下のシステム、又は同等のシステムを利用して編集し、指定した帳票に印字すること。また、納品データについても下記の仕様とすること。

### 1. データの仕様

#### (1) データの提供方法、納品方法について

区からの印字データの提供方法は、受託者が用意する L G W A N - A S P によるファイル転送サービスを利用する。

データの納品方法は、受託者が用意する L G W A N - A S P によるファイル転送サービスを利用するか、又は区と協議した磁気媒体で納品する。

なお、受託者の L G W A N - A S P 回線設置に必要な経費は受託者で負担すること。

#### (2) 文字コード

U N I C O D E ( U T F 8 ) とする。

※利用者定義文字（外字）約 1 8 0 0 字（毎月更新：未更新の月もあり）

※別途 U N I C O D E 利用者定義文字領域の F1F1～F848 に J E F 拡張漢字が配置されている。

#### (3) 文字フォント仕様

文字コード体系は U N I C O D E ( U T F 8 ) であるが、マッピングされている文字フォントには、J E F 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。

J E F 拡張漢字サポートに内包される、F U J 明朝体（Windows-J E F 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。

※F U J 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 F U J 2004 明朝体とは異なる。

#### (4) 利用者定義文字（外字）のデータ仕様

富士通 C h a r s e t M G R の下記の形式で提供する。

※ T r u e T y p e 外字連携形式（TrueType 形式）。拡張子は T C F 。

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。

#### (5) 提供データ一覧

印刷用業務データ（U N I C O D E コード：U T F 8）

外字ファイル（T r u e T y p e 外字連携形式（TrueType 形式））

外字一覧（HTML 形式）

#### (6) 必要環境

U N I C O D E コードデータを取り扱い、U N I C O D E （F U J 明朝体）フォントで印刷可能な環境

※必須ミドルウェア

INTERSTAGE CharsetMGR

J E F 拡張漢字サポート

### 2. その他

(1) 納品が媒体の場合には、正・副データを USB（正・副 1 枚ずつ合計 2 枚）で引き渡す。データのコピーは禁止する。（引渡し日は区担当課と調整したスケジュールによる）

(2) ハガキ圧着作業については特許技術を用いる場合があり、当該技術の使用に際しては、受託者において特許権者との契約締結等必要な手続きを行うこと。

- (3) 業務ごとの印字テストデータを区担当課と調整したスケジュールの日に提供する。受託者は当該テストデータを使用して、業務ごとに区担当課と調整した枚数のテスト印字を行い、区の確認を得ること。
- (4) 区から提供した電子データを受託者の電子計算機器に複写・記録した場合や、受託者で個人情報を電子データで生成・記録した場合、区の指定した時期に、区担当課と調整した方法で完全消去し、「消去証明書」を提出すること。
- (5) データファイルレイアウトは、契約後に受託者と区担当課が調整の上、別途提供する。

## **別紙 8\_電算処理の業務委託契約の特記事項**

### **(兼電算処理の個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項)**

#### **(秘密保持義務)**

- 1 受託者は、当該委託契約（業務内容に保守委託を伴う賃貸借契約等を含む。以下同じ。）に係る電算処理業務（以下「委託業務」という。）により知り得た個人情報その他の情報（以下「情報」という。）を、いかなる理由があっても第三者に漏らしてはならず、この旨を委託業務に従事する者（以下「従事者」という。）へ周知徹底しなければならない。また、契約期間満了後も、同様とする。

#### **(書面主義の原則)**

- 2 受託者は、本特記事項により通知、報告、提出等が求められている事項については、特段の定めがない限り、書面により行うものとする。

#### **(管理体制等の通知)**

- 3 受託者は、当該委託契約の締結後直ちに、以下の文書を区に提出しなければならない。提出後に内容の変更があった場合も、同様とする。
  - (1) 情報セキュリティ及び個人情報保護に関する社内規程又は基準
  - (2) 以下の内容を含む従事者名簿
    - ① 電算処理の責任者及び電算処理を行う者の氏名、責任、役割及び業務執行場所
    - ② 委託業務において個人情報を取り扱う者の氏名、責任、役割及び個人情報の授受に携わる者の氏名並びに業務執行場所
    - ③ 委託業務に関する緊急時連絡先一覧
  - (3) 委託業務に係る実施スケジュールを明記した文書
  - (4) 委託業務において使用する情報システムのネットワーク構成図（特定個人情報ファイル（コンピュータ等で検索することができるよう体系的に構成した情報の集合体であって、個人番号をその内容に含むもの。以下同じ。）を取り扱う場合のみ。第 23 項の事項を証するもの。）
  - (5) 委託業務において使用する情報システムのセキュリティ仕様書（特定個人情報ファイルを取り扱う場合のみ。第 24 項の事項を証するもの。）
  - (6) クラウドサービス（有料、無料に関わらず、民間事業者等がインターネット上で提供する情報処理サービスで、約款への同意及び簡易なアカウントの登録等により当該機能が利用可能となるサービスのこと。以下同じ。）利用に係るリスク対策文書（委託業務においてクラウドサービスを利用する場合のみ。第 25 項の事項を証するもの。）

#### **(再委託の禁止)**

- 4 受託者は、委託業務の全部又は一部を、他の者に再委託してはならない。ただし、附属業務でやむを得ず再委託する必要があるときは、受託者は、再受託者（委託先の子会社（会社法（平成 17 年法律第 86 号）第 2 条第 1 項第 3 号に規定する子会社をいう。）である場合も含む。以下同じ。）に当該委託契約及び本特記事項を遵守させ、かつ、再受託者にかかる再委託の内容及び第 3 項に規定する事項を、区に事前に書面をもって通知し、その承認を得なければならない。

再受託者も、委託業務の全部又は一部を、他の者に更に再委託してはならない。附属業務でやむを得ず更に再委託する必要があるときは、再委託と同様の条件と手続きにより、区の承認を得なければならない。更に再委託が繰り返される場合も同様とする。

#### **(目的外使用等及び複写等の禁止)**

- 5 受託者は、委託業務で取り扱う情報を委託業務の目的以外に使用してはならない。また、第三者に提供してはならない。

- 6 受託者は、区が委託業務での使用を目的として受託者に提供し、又は貸与する情報及び情報資産（世田谷区電子計算組織の運営に関する規則（平成16年世田谷区規則第47号）第2条第9号に規定する情報資産をいう。以下同じ。）を、委託業務以外の目的に使用してはならない。
- 7 受託者は、委託業務で取り扱う情報及び情報資産について、業務上必要なバックアップを取得する場合を除き、区の承認を得ずに複写してはならない。委託業務を実施する上でやむを得ず複写するときは、あらかじめ区に通知し、その承認を得なければならない。この場合において、委託業務の終了後、受託者は、直ちに複写した電磁的記録の消去及び印刷物の廃棄を行い、使用できない状態にするとともに、消去又は廃棄した日時、担当者及び処理内容を区に報告しなければならない。
- 8 受託者は、区の事前の承諾なく、委託業務で取り扱う情報及び情報資産を区の事業所または受託者の事業所から持ち出してはならない。

#### （物的セキュリティ対策）

- 9 受託者は、委託業務に使用する情報システムに係る装置の取付けを行う場合は、できる限り、火災、水害、埃、振動、温度、湿度等の影響を受けない場所に設置するものとし、施錠等容易に取り外すことができないよう必要な措置を講じなければならない。
- 10 受託者は、委託業務に係る区が運用する情報システムのサーバ等を区庁舎外に設置する場合は、区の承認を得なければならない。また、定期的に当該サーバ等への情報セキュリティ対策状況について確認するとともに、区から要請があった場合は、その結果を区に報告しなければならない。
- 11 受託者は、その従事者に名札等の着用及び身分証明書等の携帯を義務付け、区の情報システム室その他の区の管理区域に立ち入る場合において区から求められたときは、身分証明書等を提示するよう指導しなければならない。
- 12 受託者は、委託業務で使用するパソコン等の盗難を防止するため、当該パソコン等をセキュリティワイヤーで固定し、又は従事者が業務執行場所を離れる間において施錠可能なロッカー等に収納させるなどの措置を講じなければならない。

#### （人的セキュリティ対策）

- 13 受託者は、委託業務において、区に提出した情報セキュリティ及び個人情報保護に関する社内規程又は基準を遵守しなければならない。また、情報セキュリティ対策について不明な点、遵守することが困難な点等がある場合は、速やかに区に報告し、代替策について協議しなければならない。
- 14 受託者は、情報及び情報資産を適切に保管するものとし、パソコン等により情報及び情報資産を使用する場合は、第三者に使用され、又は閲覧されることがないように、離席時にパスワードロック又はログオフ等を行わなければならない。
- 15 受託者は、従事者に情報システムの保守又は運用業務に関し、次の事項を遵守させなければならない。
  - (1) 自己が利用している ID は、他人に利用させないこと（ID の共用を指定されている場合は除く。）。
  - (2) 共用 ID を利用する場合は、共用 ID の利用者以外の者に利用させないこと。
  - (3) パスワードを秘密にし、パスワードの照会等には一切応じないこと（パスワード発行業務を除く。）。
  - (4) パスワードのメモの不用意な作成等により、パスワード流出の機会を作らないこと。
  - (5) パスワードは、十分な長さとし、想像し難い文字列とすること。
  - (6) 複数の情報システムを取り扱う場合は、パスワードを情報システム間で共有しないこと。
  - (7) パソコン等のパスワードの記憶機能を利用しないこと。
  - (8) 社員間でパスワードを共有しないこと（ID の共用を指定されている場合を除く。）。
- 16 受託者は、従事者に対して、情報セキュリティに関する教育及び緊急時対応のための訓練を計画的に実施しなければならない。

### (技術的及び運用におけるセキュリティ対策)

- 17 受託者は、情報システムの保守又は運用業務を遂行するに当たり、情報システムの変更記録、作業日時及び実施者を記録するとともに、各種アクセス記録及び情報セキュリティの確保に必要な記録を全て取得し、一定期間保存しなければならない。
- 18 受託者は、アクセスログ等を取得するサーバについて、正確な時刻設定を行わなければならない。自動的にサーバ間の時刻同期が可能な場合は、その措置を講じなければならない。
- 19 受託者は、情報システム等に記録された重要性の高い情報について、定期的にバックアップを取得しなければならない。また、バックアップの取得前にその手法を区に通知し、承認を得なければならない。
- 20 受託者は、情報システムの開発及び導入に当たり、開発及び導入前に区と協議の上、情報セキュリティに係る検証事項を定め、検証を実施しなければならない。
- 21 受託者は、委託業務に使用する情報システムがネットワークに接続されている場合は、不正アクセスを防ぐため、常にセキュリティホールが発見に努め、メーカー等からのセキュリティ修正プログラムの提供があり次第、情報システムへの影響を確認し、区と協議の上、修正プログラムを適用しなければならない。また、ウィルスチェックを行い、ウィルスの情報システムへの侵入及び拡散を防止しなければならない。
- 22 受託者は、情報システムを開発する場合は、システム開発及びテスト環境と、本番運用環境を分離しなければならない。
- 23 受託者は、委託業務において特定個人情報ファイルを取り扱う場合は、当該特定個人情報ファイルをインターネットから物理的又は論理的に分離された環境にて取り扱わなければならない。
- 24 受託者は、委託業務に使用する情報システムにおいて特定個人情報ファイルを取り扱う場合は、定期に及び必要に応じ随時に当該情報システムのログ等の分析を行うなど不正アクセス等を検知する仕組みを講じるとともに、当該情報システムの不正な構成変更（許可されていない電子媒体、機器の接続等、ソフトウェアのインストール等）を防止するために必要な措置を講じなければならない。
- 25 受託者は、委託業務においてクラウドサービスを利用する場合は、当該クラウドサービスの利用に伴い想定される情報セキュリティ上のリスクを回避するために必要な措置を講じなければならない。  
(例：当該クラウドサービス提供事業者が公表している情報セキュリティ対策内容の確認、受託者が従業員に付与するクラウドサービス用 ID の適切な付与管理、クラウドサービス上に記録した情報が第三者に提供される場合についての確認、サービス利用終了時のデータの取扱い条件の確認、等)

### (データのセキュリティ対策)

- 26 受託者は、委託業務に関し、区より情報及び情報資産を受領した場合は、預かり証を区に対して交付しなければならない。また、当該情報及び情報資産を適切に管理するため、情報及び情報資産の受領日時、受領者名、受領した情報及び情報資産の種類等の記録簿を作成するとともに、区から要請があった場合は、速やかに当該記録簿を区に提示しなければならない。
- 27 受託者は、委託業務に係る重要度の高い情報及び情報資産を運搬する場合は、可能な限り暗号化、パスワード設定等の保護対策を行い、鍵付きのケース等に格納する等、情報及び情報資産の滅失や不正利用を防止するための処置を講じなければならない。また、重要度の高い情報を電子メール等で送受信する場合は、暗号化、パスワード設定等の保護対策を行わなければならない。
- 28 受託者は、委託業務で取り扱う情報及び情報資産を施錠可能な金庫、ロッカー等に適切に保管する等善良な管理者の注意をもって当たり、情報及び情報資産の取扱いには十分注意し、情報及び情報資産の滅失、毀損及び漏えいの防止に努めなければならない。
- 29 受託者は、委託業務が終了したときは、区より受領した情報及び情報資産を速やかに区に返却しなければならない。また、返却が不可能な場合は、区の下承のもと、バックアップデータを含む電磁的記録の消去及び印刷物の廃棄を行い、使用できない状態にする（電算処理機器を廃棄する場合は復元できない状態にする）とともに、消去又は廃棄した日時、担当者及び処理内容を区に報告しなければならない。



ならない。

- 30 受託者は、情報資産の作成業務を終了したときは、直ちに当該情報資産を区があらかじめ指定した職員に引き渡さなければならない。

#### **(電算処理機器の廃棄)**

- 31 受託者は、委託業務で使用しているサーバ、パソコン等の機器（以下これらを「電算処理機器」という。）を廃棄する場合は、事前に当該電算処理機器に保存されている情報及び情報資産を消去、復元できない状態にした上で廃棄しなければならない。

#### **(委託業務の報告)**

- 32 受託者は、区に対し、委託業務の状況を定期的に報告するものとする。ただし、必要があるときは、その都度報告するものとする。

#### **(監査、施設への立入検査の受入れ)**

- 33 受託者は、情報及び情報資産の情報セキュリティ管理状況について、区の求めに応じて報告するものとする。また、区が必要に応じて監査又は検査を実施する場合は受け入れなければならない。なお、再受託者及び更に再委託が繰り返される場合も同様とする。
- 34 受託者は、区が必要とする場合は、業務執行場所へ区の職員の立入りを認めるものとする。

#### **(緊急時の対応)**

- 35 受託者は、委託業務において、業務上のトラブル、災害、事故、電算処理機器の不良、故障及び破損等が発生した場合は、直ちに区にその状況について報告し、区の指示に従わなければならない。
- 36 受託者は、委託業務について次に掲げる事象が発生した又は発生したおそれがある場合は、直ちに、区にその状況を具体的に報告しなければならない。
- (1) 情報及び情報資産の滅失
  - (2) 情報及び情報資産の毀損
  - (3) 情報の漏えい
  - (4) 不正アクセス
  - (5) 情報セキュリティポリシーの違反
  - (6) 前各号に掲げるもののほか、情報セキュリティに悪影響を及ぼす事象

#### **(サービスレベルの保証)**

- 37 受託者は、委託業務のサービスレベルについて、事前に区と合意している場合は、そのサービスレベルを保証するものとする。

#### **(契約解除及び損害賠償)**

- 38 受託者が、法令及び本特記事項に違反した場合、区は、この契約を解除することができる。ただし、債務の不履行がこの契約及び取引上の社会通念に照らして軽微であるときは、この限りでない。また、受託者は、本特記事項に違反し、又は本特記事項を履行しなかったことにより、区に損害が生じた場合には、区に対しこれを賠償するものとする。

別紙9\_電話対応表FAQ（制度全般）

No.	大項目	小項目	問い合わせ内容	回 答（R7年度Ver.）	備 考	エスカレ対象	週報区分
1	児童手当	制度全般	現在の制度（令和6年度10月分～）の概要は。	支給対象児童1人分の手当月額、 ・第1子、第2子の場合 0歳～3歳未満：15,000円 3歳～高校生世代：10,000円 ・第3子以降の場合 0歳～高校生世代：30,000円 です。所得制限はありません。  第何子かは、監護（相当）をしている22歳年度末までのお子さまを含めて数えます。	令和6年10月分から児童手当の支給要件や支給額等について制度の改正がありました。 具体的には、 ①所得制限が撤廃 ②支給期間が高校生世代まで延長 ③第3子以降の支給額が児童1人あたり月額3万円に増額 ④第3子のカウント対象年齢が22歳年度末まで（親等の経済的負担がある場合）に延長 ⑤支給月が6月、10月、2月の年3回から年6回（偶数月）に変更		制度全般（児童手当）
2	児童手当	制度全般	「監護（相当）」とは何か。	監護に相当する日常生活上の世話及び必要な保護があり、かつ経済的負担があることをいいます。 なお、監護相当の判断にあたって、お子さまの進学、就職、婚姻等の状況は問いません。			制度全般（児童手当）
3	児童手当	制度全般	監護相当の要件にある「経済的負担」とは、金銭を負担していないと対象ではないのか。	例えば、受給者と19歳に到達する年度～22歳年度末のお子さまが別居している場合の仕送りについて、その内容が金銭ではなく食料品や生活必需品等の場合であっても、その仕送りを欠くと通常の生活水準を維持することが困難であると考えられる場合は対象となります。			制度全般（児童手当）
4	児童手当	制度全般	「高校生世代」とはいつまでの期間か。	18歳到達後最初の3月31日を迎えるまで※のお子さまをいいます。 ※4月1日生まれの児童は18歳の誕生日前日の3月31日まで			制度全般（児童手当）
5	児童手当	制度全般	19歳到達年度～22歳年度末も児童手当の支給対象になるのか。	19歳到達年度～22歳年度末のお子さまは児童手当の支給対象児童にはなりません。 受給者の方が19歳に到達する年度～22歳年度末のお子さまに対して監護（相当）を行っている場合、児童手当額算定時の児童等人数に19歳に到達する年度～22歳年度末のお子さまを含めて算定することにより、0歳～高校生相当（18歳年度末まで）のお子さまが第3子以降増額の対象となります。	児童1人分の手当額は以下の通りです。  ・第1子、第2子の場合 0歳～3歳未満：15,000円 3歳～高校生世代：10,000円 ・第3子以降の場合 0歳～高校生世代：30,000円		制度全般（児童手当）
6	児童手当	制度全般	「19歳に到達する年度～22歳年度末まで」とはいつからいつまでに生まれた人か。	平成15年4月2日～平成19年4月1日生まれのお子さまをいいます。			制度全般（児童手当）
7	児童手当	支給日	支給日はいつか。	支給は原則偶数月（年6回）の10日頃となり、前月、前々月分を支給します。	令和6年12月支給分（10～11月分）から、制度改正により支給月が次の通りとなっております。 12月（10・11月分）、2月（12・1月分）、4月（2・3月分）、6月（4・5月分）、8月（6・7月分）、10月（8・9月分）の年6回。  旧制度（令和6年9月分まで）での支給は10月（6・7・8・9月分）、2月（10・11・12・1月分）、6月（2・3・4・5月分）です。		制度全般（支給）
8	児童手当	支給通知	支給の前に通知は来るのか。	支給（振込み）についての通知は行っていないので、通帳を記帳し、振込みをご確認ください。			制度全般（支給）
9	児童手当	振込口座	口座を変更したい。	口座は、受給者（生計中心者）の口座にしか変更できません。口座変更を希望の場合は、支払金口座振込変更届を提出してください。 口座の変更はマイナンバーを使用したオンライン申請または紙での申請が可能です。紙での申請の場合は、支払金口座振込変更届はホームページからダウンロードできます。窓口で届出される場合は受給者の口座情報が分かる通帳等をお持ちになって、子ども家庭課が各総合支所子ども家庭支援課にお越しください。郵送をご希望の場合は、お送りします。 →郵送を希望の場合、「コールエスケーションシート」を支払金口座振込変更届郵送希望、及び、折り返し電話の要否を記入のうえ作成してください。		必要な場合は対象	制度全般（児童手当） or エスケーション
10	児童手当	支給額	3歳未満15,000円から3歳10,000円はどのように減額されるのか。	3歳の誕生日の翌月分から10,000円に減額されます。額改定通知書をお送りします。			制度全般（支給額）
11	児童手当	現金支給	窓口で現金支給しているか。	していません。			制度全般（支給）
12	児童手当	寄附	寄附したい。	折り返し、担当が電話をします。 ※区ヘエスケーション		対象	エスケーション
13	児童手当	制度全般	支給対象の日本人と外国人で手続き上の違いはあるのか。	特に違いはございません。			制度全般（児童手当）
14	児童手当	現況届	現況届の提出は不要になったのか。	令和4年度から受給者の現況届を住民基本台帳等で児童手当を引き続き受給する資格があるかどうかを審査いたしますので、提出は原則不要となりました。ただし、一部受給者につきましては、引き続き提出が必要となりますので、詳細はホームページにてご確認ください。			制度全般（児童手当）

別紙9\_電話対応表FAQ（世帯状況確認通知について）

No.	大項目	小項目	問い合わせ内容	回 答（R 7 年度Ver.）	備 考	エスカレ対象	週報区分
1	全般	全般	これは何の通知なのか。	児童手当の年度更新にあたって、現在の登録情報をご確認いただくための通知になります。			世帯状況確認通知（全般）
2	全般	全般	この案内はどういう人送到っているのか。	このご案内は、現在の児童手当の受給者の方にお送りしています。			世帯状況確認通知（全般）
3	受給者	受給者の変更	受給者とは離婚前提で別居しているで、受給者を変更したい。	別居されている事情が離婚前提の場合は、担当が詳しくご事情をお伺いし、必要書類などの説明をいたしますので、担当より折り返しご連絡いたします。 ※区へエスカレーション		対象	エスカレーション
4	受給者	受給者の変更	受給者を変更したい。 ※質問No 3 を除く	担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区へエスカレーション		対象	エスカレーション
5	受給者	受給者の変更	離婚し、子どもを監護（相当）しなくなった。	担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区へエスカレーション		対象	エスカレーション
6	受給者	生計中心者海外居住	生計中心者である夫が海外に居住している。印字されている受給者は私(妻)だが、受給者のままでよいのか。	海外に居住されている方は、受給者にはなりません。日本にいるお子さまの保護者様が受給者となります。			世帯状況確認通知（受給者）
7	受給者	生計中心者海外居住	生計中心者である夫が海外に居住していたが、帰国した。何か手続きが必要か。	受給者に変更となる場合がございます。受給者変更に伴う必要書類がございますので、担当より折り返しご連絡いたします。 ※区へエスカレーション		対象	エスカレーション
8	受給者	公務員	私(受給者)または配偶者が公務員で職場から支給を受けているが、どうしたらよいのか。	勤務先から支給を受けている場合は、区からの受給資格は消滅します。担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区へエスカレーション		対象	エスカレーション
9	受給者	公務員	これから公務員になり、今後職場から受給することになるが、どうしたらよいのか。	公務員の場合、児童手当は勤務先から支給されます。担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区へエスカレーション		対象	エスカレーション
10	受給者	父母以外	印字されている子どもについて、養育者、里親、父母指定者、未成年後見人等の監護を受けることになったが、どのようにしたらよいのか。	担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区へエスカレーション		対象	エスカレーション
11	受給者	氏名	印字されている氏名から変更があった。	必要書類が発生する場合がございますので、担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区へエスカレーション		対象	エスカレーション
12	住所	世帯全員の区内転居（住民票異動）	印字されている住所から世帯全員で同じ住所に区内転居した。または転居する予定。	世田谷区内の同じ住所に転居する場合は、児童手当についてのお手続きは不要です。			世帯状況確認通知（住所）
13	住所	区内転居（住民票異動）	受給者(生計中心者)と子どもが区内で別居した。	必要書類が発生する場合がございますので、担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区へエスカレーション		対象	エスカレーション
14	住所	区内転居（住民票異動）	今後、子どもと受給者が区内で別居する。	今後、住民票の異動を確認しましたら、区から必要書類についてご案内いたします。			世帯状況確認通知（住所）
15	住所	世帯全員の区外転出（住民票異動）	印字されている住所から世帯全員で区外転出した、または転出する予定。	世帯全員で区外転出された場合、児童手当は受給者（生計中心者）の転出先の区市町村での支給となります。転出（予定）日の月分までは世田谷区での支給となります。 転出先の住所地では改めて児童手当の申請が必要となります。申請月の翌月からの支給となりますのでご注意ください。 ただし、転出（予定）日の翌月の申請であっても、転出（予定）日から 1 5 日以内に申請した場合は、特例として、転出（予定）日の翌月分からの支給となります。	転出予定日とは、世田谷区へ転出届を提出する際に、「転出予定日」として届け出た日付です。児童手当は、この転出予定日が異動日の基準になりますので、この転出予定日の月分までが世田谷区からの支給となり、それ以降の支給は、転出先の区市町村に申請する必要があります。		世帯状況確認通知（住所）
16	住所	受給者の転出（住民票異動）	受給者のみが転出した。（海外転出含む）	担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区へエスカレーション		対象	エスカレーション
17	住所	受給者の転出（住民票異動）	今後、受給者のみが転出する予定。（海外転出含む）	今後、受給者の住民票異動を確認しましたら、区から必要書類についてご案内いたします。			世帯状況確認通知（住所）
18	住所	支給要件児童のみの区外転出（住民票異動）	印字されている住所から子どものみが区外転出した。	担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区へエスカレーション		対象	エスカレーション
19	住所	支給要件児童のみの区外転出（住民票異動）	今後、印字されている住所から子どものみが区外転出する予定。	今後、お子さまの住民票異動を確認しましたら、区から必要書類についてご案内いたします。			世帯状況確認通知（住所）
20	配偶者	配偶者の有無	有無が正しくない。 有になっているが、現在は無。	離婚または未婚等の理由によって、戸籍上の配偶者の方がいらっしゃらない場合でも、事実上の配偶者の方の住民登録が同一世帯の場合は、児童手当の登録上では配偶者は「有」になります。今後、世帯が別となれましたら必要書類がございますので、改めてお問合せください。 【事実上の配偶者の方の住民登録が別世帯の場合】 担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区へエスカレーション		場合によっては対象	世帯状況確認通知（配偶者） or エスカレーション
21	配偶者	配偶者の有無	有無が正しくない。 無になっているが、現在は有。	①海外にいる、または大使館に勤務している。 →国内に住民登録のある配偶者のみを「有」と表示するため、日本に住民登録がない場合、配偶者登録は「無」となります。			世帯状況確認通知（配偶者）
22				②お子さまと養子縁組していない →戸籍上配偶者がいらっしゃる場合でも、その配偶者の方がお子さまと養子縁組されていない場合は児童手当の受給資格がないため、配偶者登録は「無」となります。			世帯状況確認通知（配偶者）
23				③その他につきましては、担当より折り返しご連絡させていただきます。 （状況の聞き取りをお願いします。） ※区へエスカレーション		対象	エスカレーション
24	配偶者	配偶者の有無	現在DVで配偶者と別居中だがどうしたらよいのか。	担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区へエスカレーション		対象	エスカレーション

別紙9\_電話対応表FAQ（世帯状況確認通知について）

No.	大項目	小項目	問い合わせ内容	回 答（R7年度Ver.）	備 考	エスカー対象	週報区分
25	支給要件児童	支給要件児童	支給要件児童とは。	0～22歳年度末（22歳到達後最初の3月31日を経過するまで）のお子さまのうち、受給者が監督保護、面倒を見ていて、生計が同一（父母以外の場合は生計維持）であるお子さまのことです。	19歳到達年度～22歳年度末（18歳到達後最初の3月31日を経過してから22歳到達後最初の3月31日を経過するまでの児童）は、児童手当の支給対象児童ではありませんが、支給要件児童のうち、支給対象児童が第何子であるかを知らるために必要となります。		世帯状況確認通知（支給要件児童）
26	支給要件児童	氏名	印字されている氏名から変更があった。	必要書類が発生する場合がございますので、担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区ヘエスカーション		対象	エスカーション
27	支給要件児童	出生	4月以前に新たに生まれた(又は転入した)子どもが印字されていないが、どうしたらよいか。	額改定請求書の提出状況を確認し、担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区ヘエスカーション		対象	エスカーション
28	支給要件児童	出生	5月以降に新たに生まれた(又は転入した)子どもが印字されていないが、どうしたらよいか。	通知には、5月時点で児童手当の支給認定審査を終えているお子さまについて印字しています。 5月以降にお生まれになり、同月中に額改定請求書を提出した場合、支給開始は6月以降となるため、通知には印字されません。	出生月または転入月の翌月に額改定請求書を提出された場合は、原則、申請付きの翌月分からの増額となります。ただし、出生月または転入月の翌月の額改定請求書の受付であっても、出生月または転入月日から15日以内に同請求書を提出された場合は、特例として、出生日または転入日の翌月分からの増額となります。		世帯状況確認通知（支給要件児童）
29				【額改定請求書をまだ提出していない場合】 窓口、郵送または電子申請にてご申請ください。 郵送の場合、ホームページに申請書類がございますので、ダウンロードしてご利用ください。額改定請求書の翌月分から、出生されたお子さま分の手当が増額されます。  →申請書類をダウンロードできず、郵送希望の場合、「コールエスカーションシート」に額改定請求書郵送希望及び、折り返し電話の要否を記入のうえ作成してください。 ※区ヘエスカーション ※基本的に区からのコールバックは行いません。		場合によっては対象	エスカーション
30				【額改定請求書を提出したかどうか忘れてしまった場合】 額改定請求書の提出状況を確認し、担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区ヘエスカーション		対象	エスカーション
31	支給要件児童	支給要件児童の印字有無	高校生年代までの子どもを監護しているが、印字されていない。 ※子どもと別居の場合含む（区外別居含む） ※質問No.27～30を除く	担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区ヘエスカーション		対象	エスカーション
32	支給要件児童	支給要件児童の印字有無	19歳に到達する年度～22歳年度末の子どもを監護（相当）しているが、印字されていない。 ※0～22歳年度末の子どもが3人以上いる場合 ※子どもと別居の場合含む（区外別居含む） （まずは上記※に該当するか確認し回答をお願いします）	必要書類が発生する場合がございますので、担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区ヘエスカーション		対象	エスカーション
33	支給要件児童	支給要件児童の印字有無	19歳に到達する年度～22歳年度末の子どもを監護（相当）しているが、印字されていない。 ※0～22歳年度末の子どもが2人以下の場合 （まずは上記※に該当するか確認し回答をお願いします）	当該欄は19歳に到達する年度～22歳年度末のお子さまをカウントすることで0歳～18歳年度末のお子さまが第3子以降となり、支給額増額の対象となる場合のみ印字しております。 0歳～22歳年度末までのお子さまが2人以下の場合、支給額増額の対象外のため、19歳に到達する年度～22歳年度末のお子さまの情報は印字しておりません。			世帯状況確認通知（支給要件児童）
34	支給要件児童	支給要件児童の印字有無	23歳に到達する年度以降の子どもを監護（相当）しているが、印字されていない。	23歳に到達する年度以降のお子さまは児童手当の支給要件児童の対象外となります。			世帯状況確認通知（支給要件児童）
35	支給要件児童	支給要件児童の印字有無	支給要件児童欄に印字されている19歳に到達する年度～22歳年度末の子どもについて、監護（相当）していないがどうすればいいか？	担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区ヘエスカーション		対象	エスカーション
36	支給要件児童	支給要件児童の同別居区分	支給要件児童欄に印字されている子どもについて「同居」と印字されているが別居している。	担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区ヘエスカーション		対象	エスカーション
37	支給要件児童	支給要件児童の同別居区分	支給要件児童欄に印字されている子どもについて「別居」と印字されているが同居している。	担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区ヘエスカーション		対象	エスカーション
38	支給要件児童	支給要件児童の印字有無	支給要件児童欄に印字されているが、実際に面倒をみていない子どもがいる。	担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区ヘエスカーション		対象	エスカーション
39	支給要件児童	施設入所	子どもが施設に入所した or 退所したかどうかどうしたらよいか。	担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区ヘエスカーション		対象	エスカーション
40	支給要件児童	入寮	子どもが学校の寮に入ることになったが、どうしたらよいか。	担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区ヘエスカーション		対象	エスカーション
41	支給要件児童	海外留学	子どもが海外留学することになったが、どうしたらよいか。	海外留学されるお子さまを支給対象児童とする場合、いくつか条件がございます。具体的には、 ①教育を受けることを目的として外国に居住しており、海外で父や母と同居していないこと ②日本国内に住所を有しなくなった前日までに日本国内に継続して3年を超えて住所を有していたこと ③日本国内に住所を有しなくなった日から3年以内（19歳到達年度～22歳年度末のお子さまは4年以内）であること といった要件がございます。  なお、海外留学の場合は海外留学に関する申立書、留学先の留学証明書等が必要になります。詳しく知りたい場合は、担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区ヘエスカーション	児童が受給者と同じ住所で世田谷区に住民票がおり、世田谷区が生活の拠点で、海外と日本を行き来している場合は、世田谷区で「同居」となりますので、別途必要な書類はございません。	場合によっては対象	エスカーション
42	全般	全般	年度更新に際し、認定の通知はあらためて送られてくるのか。	認定通知書はお送りいたしませんので、令和7年10月以降に予定している児童手当の振り込みを持って、認定が継続されていることをご確認ください。			世帯状況確認通知（全般）

別紙9\_電話対応表FAQ（現況届について）

No.	大項目	小項目	問い合わせ内容	回 答（R7年度Ver.）	備 考	エスカー対象	週報区分
1	全般	全般	現況届とは何か。	年に1度、6月1日現在のお子さまの監護・生計関係の現況等をご提出いただくものです。  提出が遅れますと支給が遅れますのでご注意ください。 現況届をご提出頂かないと、8月分からの児童手当は支給できませんので必ずご提出ください。			現況届（全般）
2	全般	全般	現況届を提出する必要があるのはどのような人か。	現在児童手当を受給されていて、以下のいずれかに該当する場合は現況届の提出が必要となります。  ①19才到達年度～2才年度末のお子さまを監護されている方の内、以前ご提出いただいた「監護相当・生計費の負担についての確認書」において、お子さまの職業を「無職」または「その他」とお申し出いただいた方 ②離婚協議中で配偶者と別居されている方 ③海外に居住する父母からの指定を受け、児童を監護している方 ④留学により海外に居住しているお子さまを監護されている方	①はR7年度より新たに現況届提出対象者として追加された要件です。  左記以外の方は現況届の提出は不要です。（不要な方には現況届ではなく世帯状況確認通知をお送りしております）		現況届（全般）
3	全般	全般	提出期限を過ぎると、どうなるのか。	提出が遅れますと支給が遅れますのでご注意ください。 なお、すぐに手当の請求権が消滅することはありませんが、ご提出及び、審査が済みませんと、8月分からの手当は支給できませんので、必ず提出ください。	2年間現況届を提出されない場合は、未払いの手当は時効消滅し、受給できなくなります。		現況届（全般）
4	全般	全般	現況届をなくしてしまったので、再送付してほしい。	担当から再度お送りいたします。→エスカーレーションシートに「現況届再送付希望」の旨及び、折り返し電話の要否を記入のうえ作成してください。  ※区へエスカーレーション ※基本的に区からのコールバックは行いません。	対象 ※基本的に区からのコールバックは行いません。		現況届（全般） or エスカーレーション
5	全般	全般	返信用封筒をなくしてしまったがどうすればいいか。 （汚して使えないなども含む）	ご自分で封筒を用意していただき、ご送付ください。尚、その際には、次のご住所にご送付ください。  〒154－8504 東京都世田谷区世田谷4－22－33 世田谷区役所 子ども家庭課 行			現況届（全般）
6	全般	全般	提出方法は。	郵送、窓口又での提出となります。窓口は、子ども家庭課または総合支所の子ども家庭支援課の窓口で現況届をお預かりします。			現況届（全般）
7	全般	全般	窓口に持って行きたいが、どこの窓口を持っていけばいいか。	世田谷区役所子ども家庭課、または総合支所の子ども家庭支援課の窓口で現況届をお預かりします。 受付時間は土曜、日曜、祝祭日を除く、時間：8：30～17：00になります。			現況届（全般）
8	全般	全般	窓口提出について出張所でも対応しているか。	対応しておりません。			現況届（全般）
9	全般	全般	提出締切日はいつか。	令和7年7月25日を提出締切日としています。			現況届（全般）
10	全般	全般	記入内容を間違えてしまった。訂正方法を教えてほしい。	修正した部分に二重線を引き、余白などに分かるように記入をお願いします。 ※訂正印不要。			現況届（全般）
11	全般	全般	封をしてから記入漏れ（添付書類の入れ忘れ）に気が付いた。	《発送前》発送前でしたら、きれいに開けて頂き、再度封入ください。もし、封筒がご利用頂けない場合は、ご自分で封筒を用意していただき、ご送付ください。尚、その際には、次のご住所にご送付ください。  〒154－8504 東京都世田谷区世田谷4－22－33 世田谷区役所 子ども家庭課 行			現況届（全般）
12	全般	全般	記入を鉛筆で書いてしまった。	投面前であれば、消えないペンでご記入をお願いします。			現況届（全般）
13	全般	全般	外国人で日本語があまりわからないが、友人を代理として立てても問題ないか。	本人が署名欄の記入ができるのであれば、他の欄は、友人に代筆していただいても構いません。			現況届（全般）
14	受給者	受給者の変更	受給者とは離婚前提で別居しているので、受給者を変更したい。	別居されている事情が離婚前提の場合は、担当が詳しくご事情をお伺いし、必要書類などのご説明をいたしますので、担当より折り返しご連絡いたします。 ※区へエスカーレーション		対象	エスカーレーション
15	受給者	受給者の変更	受給者を変更したい。 ※質問No14を除く	担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区へエスカーレーション		対象	エスカーレーション
16	受給者	受給者の変更	離婚し、子どもを監護（相当）しなくなった。	担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区へエスカーレーション		対象	エスカーレーション
17	受給者	生計中心者海外居住	生計中心者である夫が海外に居住している。印字されている受給者は私（妻）だが、受給者のままでよいのか。	海外に居住されている方は、受給者にはなりません。日本にいるお子さまの保護者様が受給者となります。			現況届（受給者）
18	受給者	生計中心者海外居住	生計中心者である夫が海外に居住していたが、帰国した。何か手続きが必要か。	受給者が必要となる場合がございます。受給者変更に伴う必要書類がございますので、担当より折り返しご連絡いたします。 ※区へエスカーレーション		対象	エスカーレーション

別紙9\_電話対応表FAQ（現況届について）

No.	大項目	小項目	問い合わせ内容	回 答（R7年度Ver.）	備 考	エスカレ対象	週報区分
19	受給者	公務員	私(受給者)または配偶者が公務員で職場から支給を受けているが、どうしたらよいか。	勤務先から支給を受けている場合は、区からの受給資格は消滅します。担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区へエスカレーション		対象	エスカレーション
20	受給者	公務員	これから公務員になり、今後職場から受給することになるが、どうしたらよいか。	公務員の場合、児童手当は勤務先から支給されます。担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区へエスカレーション		対象	エスカレーション
21	受給者	父母以外	印字されている子どもについて、養育者、里親、父母指定者、未成年後見人等の監護を受けることになったが、どのようにしたらよいか。	担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区へエスカレーション		対象	エスカレーション
22	署名	署名	署名した場合は、捺印なしでいいのか。	署名した場合は、捺印は不要です。 なお、署名欄には受給者の方の署名をしてください。			現況届（その他）
23	署名	捺印	署名ではなく、捺印にしたい。その場合、どのような印鑑で押印すればいいのか。	スタンプ印以外の朱肉を使用する印鑑で押印ください。銀行印でなくてもかまいません。			現況届（その他）
24	受給者	氏名	印字されている氏名から変更があった。	必要書類が発生する場合がございますので、担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区へエスカレーション		対象	エスカレーション
25	住所	世帯全員の区内転居（住民票異動）	印字されている住所から世帯全員で同じ住所に区内転居した。または転居する予定。	世田谷区内の同じ住所に転居した場合は、新しい住所の記入は不要です。			現況届（住所）
26	住所	区内転居（住民票異動）	受給者（生計中心者）と子どもが区内で別居した。	必要書類が発生する場合がございますので、担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区へエスカレーション		対象	エスカレーション
27	住所	区内転居（住民票異動）	今後、子どもと受給者が区内で別居する。	今後、住民票の異動を確認しましたら、区から必要書類についてご案内いたします。 今回お送りした現況届は 6 月 1 日時点の情報で必要事項をご記入ください。			現況届（住所）
28	住所	世帯全員の区外転出（住民票異動）	令和 7 年 7 月 3 1 日以前に印字されている住所から世帯全員で区外転出した（またはする予定）。	世田谷区に現況届をご提出いただく必要はございません。  世帯全員で区外転出された場合、児童手当は受給者（生計中心者）の転出先の区市町村での支給となります。転出（予定）日の月分までは世田谷区での支給となります。 転出先の住所地では改めて児童手当の申請が必要となります。申請月の翌月からの支給となりますのでご注意ください。 ただし、転出（予定）日の翌月の申請であっても、転出（予定）日から 1 5 日以内に申請した場合は、特例として、転出（予定）日の翌月分からの支給となります。	転出予定日とは、世田谷区へ転出届を提出する際に、「転出予定日」として届け出た日付です。児童手当は、この転出予定日が異動日の基準になりますので、この転出予定日の月分までが世田谷区からの支給となり、それ以降の支給は、転出先の区市町村に申請する必要がありますがございます。		現況届（住所）
29	住所	世帯全員の区外転出（住民票異動）	令和 7 年 8 月 1 日以降に印字されている住所から世帯全員で区外転出する予定。	世田谷区に現況届をご提出いただく必要がございます。現況届をご提出いただくことで、8 月から受給資格に該当しなくなる月分までの手当を支給いたしますので、必ずご提出ください。  世帯全員で区外転出された場合、児童手当は受給者（生計中心者）の転出先の区市町村での支給となります。転出（予定）日の月分までは世田谷区での支給となります。 転出先の住所地では改めて児童手当の申請が必要となります。申請月の翌月からの支給となりますのでご注意ください。 ただし、転出（予定）日の翌月の申請であっても、転出（予定）日から 1 5 日以内に申請した場合は、特例として、転出（予定）日の翌月分からの支給となります。	転出予定日とは、世田谷区へ転出届を提出する際に、「転出予定日」として届け出た日付です。児童手当は、この転出予定日が異動日の基準になりますので、この転出予定日の月分までが世田谷区からの支給となり、それ以降の支給は、転出先の区市町村に申請する必要がありますがございます。		現況届（住所）
30	受給者	受給者の転出（住民票異動）	受給者のみが転出した。（海外転出含む）	担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区へエスカレーション		対象	エスカレーション
31	受給者	受給者の転出（住民票異動）	今後、受給者のみが転出する予定。（海外転出含む）	今後、受給者の住民票異動を確認しましたら、区から必要書類についてご案内いたします。 今回お送りした現況届は 6 月 1 日時点の情報で必要事項をご記入ください。			現況届（受給者）
32	住所	支給要件児童のみの区外転出（住民票異動）	印字されている住所から子どものみ（又は子どもと配偶者）が区外転出した。（海外転出含む）	担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区へエスカレーション		対象	エスカレーション
33	住所	支給要件児童のみの区外転出（住民票異動）	今後、印字されている住所から子どものみ（又は子どもと配偶者）が区外転出する予定。（海外転出含む）	今後、お子さまの住民票異動を確認しましたら、区から必要書類についてご案内いたします。  今回お送りした現況届は 6 月 1 日時点の情報で必要事項をご記入ください。			現況届（住所）
34	勤務先名称	勤務先名称	自営なのでどのように記入すればよいか。	店名または、自営とご記入ください。			現況届（その他）
35	勤務先名称	勤務先名称	勤務先を記入したら、連絡をされるのか。	原則としては連絡いたしません。公務員等の場合、連絡させていただく場合があります。			現況届（その他）
36	勤務先名称	勤務先名称	近いうちに転職等により、勤務先が変わる（又は（退職））予定なのですが、どうすれば良いか。	6 月 1 日現在の勤務先をご記入ください。			現況届（その他）
37	勤務先名称	勤務先名称	現在失業中なので、どのように記入すれば良いか。	「なし」とご記入ください。			現況届（その他）
38	加入している年金	加入している年金	受給者が現在加入している年金とは違う種別の年金に○が印字されている。訂正するのか。	現在加入している年金にマルをつけ訂正してください。			現況届（その他）



別紙9\_電話対応表FAQ（現況届について）

No.	大項目	小項目	問い合わせ内容	回 答（R7年度Ver.）	備 考	エスカー対象	週報区分
39	加入している年金	加入している年金	国民年金に加入しているが、滞納している。国民年金を選んでいいのか。	年金の納付状況に関わらず、加入されている年金をご回答ください。			現況届（その他）
40	加入している年金	加入している年金	近いうちに転職等により、年金種別が変わる予定なのだが、どうすれば良いか？	年金種別は6月1日時点での種別を選択してください。			現況届（その他）
41	提出書類	離婚協議中の挙証資料	現況届中の「現況届とともにご提出いただく書類」に「児童手当等の受給資格に係る申立書」と印字されているが、この他に離婚協議中であることを証明する書類の提出は必要か。 ※現在離婚協議中で配偶者と別居中の場合（まずは上記※に該当するか確認し回答をお願いします）	離婚協議中であることを証明する書類の提出は不要です。			現況届（その他）
42	配偶者	配偶者の有無	有無が正しくない。 有になっているが、現在は無。	離婚または未婚等の理由によって、戸籍上の配偶者の方がいらっしゃらない場合でも、事実上の配偶者の方の住民登録が同一世帯の場合は、児童手当の登録上では配偶者は「有」になります。今後、世帯が別となられましたら必要書類がございますので、改めてお問合せください。  【事実上の配偶者の方の住民登録が別世帯の場合】 担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区へエスカーレーション	場合によっては対象		現況届（配偶者） or エスカーレーション
43	配偶者	配偶者の有無	有無が正しくない。 無になっているが、現在は有。	①海外にいる →国内に住民登録のある配偶者のみを「有」と表示するため、日本に住民登録がない場合、配偶者登録は「無」となります。恐れ入りますが、「無」のままで、配偶者の情報をご記入ください。住所欄には国名をご記入ください。  ②大使館に勤務している →国内に住民登録のある配偶者のみを「有」と表示するため、日本に住民登録がない場合、配偶者登録は「無」となります。恐れ入りますが、「無」のままで、配偶者の情報をご記入ください。			現況届（配偶者）
44							現況届（配偶者）
45				③お子さまと養子縁組していない →戸籍上配偶者がいらっしゃる場合でも、その配偶者の方がお子さまと養子縁組されていない場合は児童手当の受給資格がないため、配偶者登録は「無」となります。			現況届（配偶者）
46				④その他につきましては、担当より折り返しご連絡させていただきます。 （状況の聞き取りをお願いいたします。） ※区へエスカーレーション	対象		エスカーレーション
47	配偶者	配偶者氏名	現在DVで配偶者と別居中だがどうしたらよいか。	担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区へエスカーレーション	対象		現況届（配偶者）
48	配偶者	配偶者氏名	配偶者氏名を記入したくない。	現況届の必要項目となっておりますので、ご記入ください。			現況届（配偶者）
49	配偶者	配偶者の住所	海外に在るがどう記入すれば良いか。	国名をご記入ください。			現況届（配偶者）
50	配偶者	配偶者の住所	記入したくない。	現況届の必要項目となっておりますので、ご記入ください。			現況届（配偶者）
51	配偶者	配偶者の住所	どこに在るか分からない。	住所が不明な場合は「不明」とご記入ください。			現況届（配偶者）
52	配偶者	配偶者の職業	配偶者は公務員で、児童手当の配偶者が勤務先から受給することになったが、どうしたらよいか。 ※配偶者がいつから受給するかに関わらず。	担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区へエスカーレーション	対象		現況届（配偶者）
53	配偶者	配偶者の職業	配偶者は公務員で、児童手当を二重受給としていたが、どうしたらよいか。	担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区へエスカーレーション	対象		現況届（配偶者）
54	支給要件児童	支給要件児童	支給要件児童とは。	0～22歳年度末（22歳到達後最初の3月31日を経過するまで）のお子さまのうち、受給者が監督保護、面倒を見ていて、生計が同一（父母以外の場合は生計維持）であるお子さまのことです。	19歳到達年度～22歳年度末（18歳到達後最初の3月31日を経過してから22歳到達後最初の3月31日を経過するまでの児童）は、児童手当の支給対象児童ではありませんが、支給要件児童のうち、支給対象児童が第何子であるかを知るために必要となります。		現況届（支給要件児童）
55	支給要件児童	氏名	印字されている氏名から変更があった。	必要書類が発生する場合がございますので、担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区へエスカーレーション	対象		エスカーレーション
56	支給要件児童	支給要件児童の印字有無	4月以前に新たに子どもが生まれた（又は転入した）。印字されていないので、追記していいか。	支給要件児童欄は区で現況届を作成した時点で、児童手当の支給認定審査を終えている児童について印字しています。現況届は6月1日現在の状況をご記入いただきますので、6月1日までに生まれた（転入した）お子さまが印字されていない場合は、そのお子さまの情報を追記してください。  また、出生（転入）によりお子さまが増えた場合は、額改定請求書のご提出により、額改定請求月の翌月分から増えたお子さま分の手当が増額されます。額改定請求書の提出状況を確認し、担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区へエスカーレーション	対象		エスカーレーション

別紙9\_電話対応表FAQ（現況届について）

No.	大項目	小項目	問い合わせ内容	回 答（R7年度Ver.）	備 考	エスカレ対象	週報区分
57	支給要件児童	支給要件児童 の印字有無	5月1日～6月1日に新たに子どもが生まれた（又は転入した）。印字されていないので、追記していいか。	支給要件児童欄は区で現況届を作成した時点で、児童手当の支給認定審査を終えている児童について印字しています。現況届は6月1日現在の状況をご記入いただきますので、6月1日までに生まれた（転入した）お子さまが印字されていない場合は、そのお子さまの情報を追記してください。  また、出生（転入）によりお子さまが増えた場合は、額改定請求書のご提出により、額改定請求月の翌月分から、増えたお子さま分の手当が増額されます。  【額改定請求書をまだ提出していない場合】 窓口、郵送または電子申請にてご申請ください。 郵送の場合、㏑-㏑-㏑に申請書類がございしますので、㏑-㏑-㏑としてご利用ください。額改定請求月の翌月分から、出生されたお子さま分の手当が増額されます。  →申請書類をダウンロードできず、郵送希望の場合、「コールエスカレーションシート」に額改定請求書郵送希望及び、折り返し電話の要否を記入のうえ作成してください。 ※区へエスカレーション ※基本的に区からのコールバックは行いません。	出生月または転入月の翌月に額改定請求書を提出された場合は、原則、申請月の翌月分からの増額となります。 ただし、出生月または転入月の翌月の額改定請求書の受付であっても、出生月日または転入月日から15日以内に同請求書を提出された場合は、特例として、出生日または転入日の翌月分からの増額となります。		現況届（支給要件児童）
58				【額改定請求書を提出したかどうか忘れてしまった場合】 額改定請求書の提出状況を確認し、担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区へエスカレーション		場合によっては対象 ※基本的に区からのコールバックは行いません。	現況届（支給要件児童） or エスカレーション
59						対象	エスカレーション
60	支給要件児童	支給要件児童 の印字有無	6月2日以降に新たに子どもが生まれた（又は転入した）。印字されていないので、追記していいか。	現況届は6月1日現在の状況で記入しますので、6月2日以降に新たに生まれた（転入した）お子さまの情報は追記せずに提出してください。  また、出生（転入）によりお子さまが増えた場合は、額改定請求書のご提出により、額改定請求月の翌月分から、増えたお子さま分の手当が増額されます。  【額改定請求書をまだ提出していない場合】 窓口、郵送または電子申請にてご申請ください。 郵送の場合、㏑-㏑-㏑に申請書類がございしますので、㏑-㏑-㏑としてご利用ください。額改定請求月の翌月分から、出生されたお子さま分の手当が増額されます。  →申請書類をダウンロードできず、郵送希望の場合、「コールエスカレーションシート」に額改定請求書郵送希望及び、折り返し電話の要否を記入のうえ作成してください。 ※区へエスカレーション ※基本的に区からのコールバックは行いません。	出生月または転入月の翌月に額改定請求書を提出された場合は、原則、申請月の翌月分からの増額となります。 ただし、出生月または転入月の翌月の額改定請求書の受付であっても、出生月日または転入月日から15日以内に同請求書を提出された場合は、特例として、出生日または転入日の翌月分からの増額となります。		現況届（支給要件児童）
61				【額改定請求書を提出したかどうか忘れてしまった場合】 額改定請求書の提出状況を確認し、担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区へエスカレーション		場合によっては対象 ※基本的に区からのコールバックは行いません。	エスカレーション
62						対象	エスカレーション
63	支給要件児童	支給要件児童 の印字有無	高校生年代までの子どもを監護しているが、印字されていない。 ※子どもと別居の場合含む（区外別居含む） ※質問No56～62を除く	担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区へエスカレーション		対象	エスカレーション
64	支給要件児童	支給要件児童 の印字有無	19歳に到達する年度～22歳年度末の子どもを監護（相当）しているが、印字されていない。 ※0～22歳年度末の子どもが3人以上いる場合 ※子どもと別居の場合含む（区外別居含む） （まずは上記※に該当するか確認し回答をお願いします）	必要書類が発生する場合がございますので、担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区へエスカレーション		対象	エスカレーション
65	支給要件児童	支給要件児童 の印字有無	19歳に到達する年度～22歳年度末の子どもを監護（相当）しているが、印字されていない。 ※0～22歳年度末の子どもが2人以下の場合 （まずは上記※に該当するか確認し回答をお願いします）	当該欄は19歳に到達する年度～22歳年度末のお子さまをカウントすることで0歳～18歳年度末のお子さまが第3子以降となり、支給額増額の対象となる場合のみ印字しております。 0歳～22歳年度末のお子さまが2人以下の場合、支給額増額の対象外のため、19歳に到達する年度～22歳年度末のお子さまの情報は印字しておりせん。			現況届（支給要件児童）
66	支給要件児童	支給要件児童 の印字有無	23歳に到達する年度以降の子どもを監護（相当）しているが、印字されていない。	23歳に到達する年度以降のお子さまは児童手当の支給要件児童の対象外となります。			現況届（支給要件児童）
67	支給要件児童	支給要件児童の同別居区分	支給要件児童欄に印字されている子どもについて「同居」と印字されているが別居している。	担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区へエスカレーション		対象	エスカレーション
68	支給要件児童	支給要件児童の同別居区分	支給要件児童欄に印字されている子どもについて「別居」と印字されているが同居している。	担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区へエスカレーション		対象	エスカレーション
69	支給要件児童	支給要件児童 の印字有無	支給要件児童欄に印字されているが、実際に面倒をみていない子どもがいる。	担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区へエスカレーション		対象	エスカレーション
70	支給要件児童	施設入所	子どもが施設に入所した o r 退所したかどうか。	担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区へエスカレーション		対象	エスカレーション
71	支給要件児童	入寮	子どもが学校の寮に入ることになったが、どうしたらいいか。	担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区へエスカレーション		対象	エスカレーション



別紙9\_電話対応表FAQ（現況届について）

No.	大項目	小項目	問い合わせ内容	回 答（R7年度Ver.）	備 考	エスカー対象	週報区分
72	支給要件児童	海外留学	子どもが海外留学することになったが、どうしたらよいか。	海外留学されるお子さまを支給対象児童とする場合、いくつか条件がございます。具体的には、 ①教育を受けることを目的として外国に居住しており、海外で父や母と同居していないこと ②日本国内に住所を有しなくなった前日までに日本国内に継続して3年を超えて住所を有していたこと ③日本国内に住所を有しなくなった日から3年以内（19歳到達年度～22歳年度末のお子さまは4年以内）であること といった要件がございます。  なお、海外留学の場合は海外留学に関する申立書、留学先の留学証明書等が必要になります。詳しくお知りになりたい場合は、担当より折り返しご連絡させていただきます。 ※区ヘエスカーレーション	児童が受給者と同じ住所で世田谷区に住民票があり、世田谷区が生活の拠点で、海外と日本を行き来している場合は、世田谷区で「同居」となりますので、別途必要な書類はございません。	詳しく知りたい場合のみ対象	エスカーレーション
73	支給要件児童	生計関係	「生計関係」欄の「同一」とは何か。	支給要件児童と受給者（生計中心者）との間に生活の一体性があることを意味します。お子さまの父又は母が受給者の場合は同一となります。			現況届（支給要件児童）
74	支給要件児童	生計関係	「生計関係」欄の「維持」とは何か。	支給要件児童の生計費の大半を支出していることを意味します。お子さまの父母以外が受給者となる場合は、維持になります。			現況届（支給要件児童）
75	全般	支給時期	現況届を提出した後、令和7年度の支給時期はいつからか。	現況届を令和7年7月25日までに提出いただき、不備が無ければ令和7年度の児童手当は8月、9月分を10月に支給する予定です。以降、前月、前々月分を偶数月に支給いたします。			現況届（全般）
76	全般	全般	現況届を提出した後、認定の通知はあらためて送られてくるのか。	現況届をご提出いただいた方に対して認定通知書はお送りいたしませんので、令和7年10月以降に予定している児童手当の振り込みを持って、認定が継続されていることをご確認ください。			現況届（全般）
77	監護相当・生計費の負担についての確認書	提出対象者	【現況届の「現況届とともにご提出いただく書類」欄に「監護相当・生計費の負担についての確認書」が記載されている方】  去年までは現況届を提出していなかったが、今年から必要になるのか。	19才到達年度～22才年度末のお子さまを監護されている方内、以前ご提出いただいた「監護相当・生計費の負担についての確認書」において、お子さまの職業を「無職」または「その他」とお申し出いただいた方については、お子さまの監護状況を確認させていただくため、現況届および「監護相当・生計費の負担についての確認書」の提出が必要となります。	R7年度より新たに現況届提出対象者として追加された要件です。		現況届（確認書）
78	監護相当・生計費の負担についての確認書	記入方法	【現況届の「現況届とともにご提出いただく書類」欄に「監護相当・生計費の負担についての確認書」が記載されている方】  「監護相当・生計費の負担についての確認書」には何歳までの子どもを記入すればいいか。	受給者が監護（相当）している19才到達年度～22才年度末のお子さまをご記入ください。	現況届には0歳～22歳までの児童等が印字されていますが、「監護相当・生計費の負担についての確認書」に記入いただくのは19才到達年度～22才年度末のお子さまのみです。		現況届（確認書）
79	監護相当・生計費の負担についての確認書	記入方法	【現況届の「現況届とともにご提出いただく書類」欄に「監護相当・生計費の負担についての確認書」が記載されている方】  「現況届」に印字されている19歳に到達する年度～22歳年度末の子どもについて、監護（相当）している子と監護（相当）していない子の両方がいるがどうすればいいか？	「現況届」に印字されている監護（相当）していないお子さまの氏名を二重線で消し、「監護相当・生計費負担についての確認書」には、監護（相当）している19歳に到達する年度～22歳年度末のお子さまの情報のみをご記入の上、「現況届」と「監護相当・生計費負担についての確認書」をご提出ください。 この場合、二重線で消したお子さまが令和7年8月分から児童手当額算定時の児童等人数に含まれなくなり、第3子以降加算の対象外となるため、支給額が減額されます。			現況届（確認書）
80	監護相当・生計費の負担についての確認書	記入方法	【現況届の「現況届とともにご提出いただく書類」欄に「監護相当・生計費の負担についての確認書」が記載されている方】  「現況届」に印字されている19歳に到達する年度～22歳年度末の子ども全員について、監護（相当）していないがどうすればいいか？	「現況届」に印字されている監護（相当）していないお子さまの氏名を二重線で消し、「監護相当・生計費負担についての確認書」には、監護（相当）している19歳に到達する年度～22歳年度末のお子さまの情報のみをご記入の上、「現況届」と「監護相当・生計費負担についての確認書」をご提出ください。 この場合、二重線で消したお子さまが令和7年8月分から児童手当額算定時の児童等人数に含まれなくなり、第3子以降加算の対象外となるため、支給額が減額されます。			現況届（確認書）
81	監護相当・生計費の負担についての確認書	記入方法	【現況届の「現況届とともにご提出いただく書類」欄に「監護相当・生計費の負担についての確認書」が記載されている方】  19歳に到達する年度～22歳年度末の子どもについて、学生で受給者が監護（相当）している場合、どのように記入すればいいか。	該当のお子さまの氏名、生年月日等必要事項をご記入ください。「職業等」の欄は「学生」にマルをつけ、「通学先」、「卒業予定時期」をご記入の上、「申立人による監護相当の状況」および「申立人による生計費負担の状況」で当てはまる状況にマルをつけてください。			現況届（確認書）
82	監護相当・生計費の負担についての確認書	記入方法	【現況届の「現況届とともにご提出いただく書類」欄に「監護相当・生計費の負担についての確認書」が記載されている方】  19歳に到達する年度～22歳年度末の子どもについて、学生ではなく就職しており、受給者が監護（相当）している場合、どのように記入すればいいか。	該当のお子さまの氏名、生年月日等必要事項をご記入ください。「職業等」の欄は「その他」にマルをつけ、「通学先」、「卒業予定時期」は空欄のままにし、「申立人による監護相当の状況」および「申立人による生計費負担の状況」で当てはまる状況にマルをつけてください。			現況届（確認書）
83	監護相当・生計費の負担についての確認書	記入方法	【現況届の「現況届とともにご提出いただく書類」欄に「監護相当・生計費の負担についての確認書」が記載されている方】  19歳に到達する年度～22歳年度末の子どもについて、現在、学生ではなく、就職しておらず、受給者が監護（相当）している場合、どのように記入すればいいか。	該当のお子さまの氏名、生年月日等必要事項をご記入ください。「職業等」の欄は「無色」にマルをつけ、「通学先」、「卒業予定時期」は空欄のままにし、「申立人による監護相当の状況」および「申立人による生計費負担の状況」で当てはまる状況にマルをつけてください。			現況届（確認書）

別紙9\_電話対応表FAQ（その他問い合わせ）

No.	大項目	小項目	問い合わせ内容	回 答（R7年度Ver.）	備 考	参 照	エスカレ対象	週報区分
1	その他	身分	あなたは世田谷区の職員か。	世田谷区児童手当ご案内専用ダイヤルの担当者です。 【さらに聞かれた場合】 世田谷区より依頼を受けて、専用ダイヤルを担当しております。				その他問い合わせ
2	その他	名前	あなたの名前は。	申し訳ございませんが、業務以外に関することにつきましてはお答えできかねます。				その他問い合わせ
3	その他	所在地	児童手当コールセンターの所在地はどこか。	所在地につきましてはお答えできかねます。				その他問い合わせ
4	その他	個人情報	個人情報は保護されているか。	個人情報保護に関する情報セキュリティは、契約締結時に区の方針に基づいて取り決められておりますので、ご安心ください。				その他問い合わせ
5	その他	録音	会話を録音しているか。	お客様のお名前やご住所を聴きとる際の間違いを防ぐため、録音を行っております。通話記録の確認や再生は、管理者のみ限定して取り扱っております。				その他問い合わせ
6	その他	個人見解	あなた個人の考えは。	大変申し訳ございませんが、個人的な回答に関することにつきましてはお答えできかねます。				その他問い合わせ
7	その他	業務以外の問い合わせ	更にしつこく聞いてくる場合。	(2～3回上記案内をして)業務以外のことにつきましてはお答えできかねますので、他にご質問がなければ切らせて頂きます。				その他問い合わせ
8	その他	誤配送	違う世帯の分が届いたが、どのように対応すれば良いか。	申し訳ございません。担当より連絡させていただきますので、お名前、ご住所、生年月日、お電話番号をお伺いできますでしょうか。 ※S Vに報告後、区役所担当者様へエスカレーション			対象	エスカレーション
9	その他	その他案内	児童手当以外の世田谷区の行政に係る質問について。	【下記の通りご回答ください】 子育て全般に関することでしたら、お住いの地域の総合支所子ども家庭支援課へお問い合わせください。 【地域を確認し、下記の通りご案内ください。所在地等は「窓口一覧シート」の通りです。】 世田谷：5 4 3 2 - 2 3 1 1 北沢：6 8 0 4 - 7 5 2 6 玉川：3 7 0 2 - 1 7 9 2 砧：3 4 8 2 - 1 3 4 4 烏山：3 3 2 6 - 9 8 6 4  【地域が分からない、または子育て以外に関するお問い合わせの場合】 世田谷区役所の代表電話をご案内いたします。大変お手数ですが、代表電話にて担当部署をご確認いただきますようお願いいたします。お電話番号は5 4 3 2 - 1 1 1 1 1でございます。				その他問い合わせ
10	その他	その他案内	東京都が行っている18歳までの子どもに月5千円を支給する給付金について知りたい。	0 1 8（ゼロイチハチ）サポート給付金コールセンター（0 1 2 0 - 0 5 6 - 0 1 8）をご案内ください。				その他問い合わせ

## 別紙9\_電話対応表FAQ（窓口一覧）

	課名	担当	住所		T E L
1	子ども家庭課	子ども医療・手当担当	〒154-8504 世田谷4-22-33	区役所 西棟 3 階	5432-2309
2	世田谷子ども家庭支援課	子ども家庭支援センター	〒154-8504 世田谷4-22-33	区役所 第2庁舎 3 階	5432-2311
3	北沢子ども家庭支援課	子ども家庭支援センター	〒155-8666 北沢2-8-18（北沢タウンホール内）	北沢総合支所内	6804-7526
4	玉川子ども家庭支援課	子ども家庭支援センター	〒158-8503 等々力3-4-1	玉川総合支所内	3702-1792
5	砧子ども家庭支援課	子ども家庭支援センター	〒157-8501 成城6-2-1	砧総合支所内	3482-1344
6	烏山子ども家庭支援課	子ども家庭支援センター	〒157-8555 南烏山6-22-14	烏山総合支所内	3326-9864

### 子ども家庭課・世田谷総合支所保健福祉センター子ども家庭支援課



- 東急世田谷線 松陰神社前駅  
または 世田谷駅 各徒歩 5 分
- バス 世田谷区民会館  
(世田谷区民会館－渋谷・五反田・田園調布)
- バス 世田谷区役所入り口  
(渋谷－上町・成城学園前・祖師谷大蔵)

### 玉川総合支所保健福祉センター子ども家庭支援課



- 東急大井町線 等々力駅  
徒歩 1 分
- バス 等々力  
(等々力－渋谷・祖師谷大蔵駅・成城学園前駅・東京駅南口) (玉堤循環)

### 北沢総合支所保健福祉センター子ども家庭支援課



- 小田急線下北沢駅 東口  
徒歩 5 分
- 京王井の頭線下北沢駅 中央口  
徒歩 5 分
- バス 北沢タウンホール (下61／駒沢陸橋－北沢タウンホール)

### 砧総合支所保健福祉センター子ども家庭支援課



- 小田急線 成城学園前駅  
徒歩 3 分
- バス 成城学園前駅  
(成城学園前駅－渋谷駅・等々力操車所・用賀駅・二子玉川駅・都立大学駅北口・千歳船橋駅・神代団地・狛江営業所・調布駅南口・千歳烏山駅・狛江駅)

### 烏山総合支所保健福祉センター子ども家庭支援課



- 京王線 千歳烏山駅  
徒歩 5 分
- バス 千歳烏山駅  
(千歳烏山－千歳船橋・成城学園前) (荻窪－北野)
- バス 烏山総合支所

別紙10\_エスカレーションシート(見本)

受付番号

001

〇〇株式会社  
コールセンター担当: ■■■  
TEL:000-1111-2222

⇒

世田谷区役所  
TEL:03-5432-2309

受付日	受付時間	担当OP	問合せ者氏名	認定番号(お問合せ番号)
問合せ者 性別	問合せ者と 受給者との続柄	受給者氏名		受給者生年月日
1.男	1.受給者			
			折り返し先TEL	連絡日時指定

【問合せ詳細・特記事項・及びご対応依頼内容】

★世田谷区 エスカレーション対応結果欄

承認

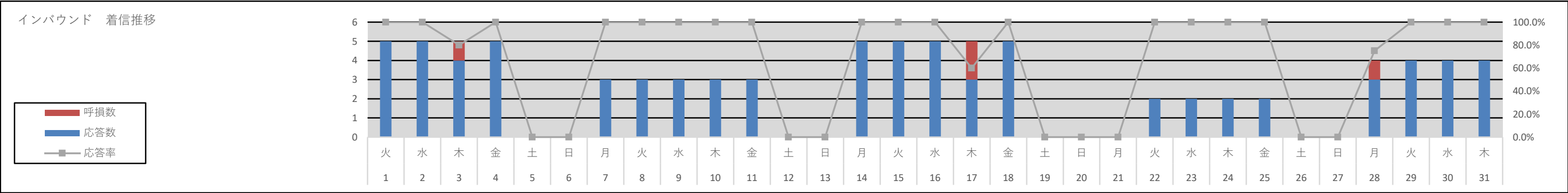
作成

別紙11\_集計表(見本)

対象月	2025年07月度
-----	-----------

①応答実績(インバウンド)

SEQ	項目	1 火	2 水	3 木	4 金	5 土	6 日	7 月	8 火	9 水	10 木	11 金	12 土	13 日	14 月	15 火	16 水	17 木	18 金	19 土	20 日	21 月	22 火	23 水	24 木	25 金	26 土	27 日	28 月	29 火	30 水	31 木	合計
1	インバウンド																																
	1 着信数	5	5	5	5			3	3	3	3	3			5	5	5	5	5				2	2	2	2			4	4	4	4	84
	2 応答数	5	5	4	5			3	3	3	3	3			5	5	5	3	5				2	2	2	2			3	4	4	4	80
	3 呼損数	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4
	4 応答率	100.0%	100.0%	80.0%	100.0%	-	-	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	-	-	100.0%	100.0%	100.0%	60.0%	100.0%	-	-	-	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	-	-	75.0%	100.0%	100.0%	100.0%	95.2%
	5 平均通話時間(秒)	153.0	262.0	566.0	232.0			221.0	117.0	90.0	146.0	0.0			169.0	194.0	111.0	0.0	103.0				133.0	98.0	64.0	155.0			224.0	125.0	0.0	0.0	143.8
	6 平均保留時間(秒)	75.0	68.0	84.0	74.0			44.0	83.0	31.0	0.0	0.0			0.0	0.0	102.0	0.0	67.0				0.0	0.0	4.0	102.0			159.0	57.0	0.0	0.0	43.2
	7 平均後処理時間(秒)	26.0	20.0	58.0	23.0			30.0	10.0	15.0	30.0	0.0			30.0	69.0	111.0	0.0	212.0				162.0	212.0	272.0	130.0			152.0	155.0	0.0	0.0	78.0
	8 平均処理時間(秒)	254.0	350.0	708.0	329.0	0.0	0.0	295.0	210.0	136.0	176.0	0.0	0.0	0.0	199.0	263.0	324.0	0.0	382.0	0.0	0.0	0.0	295.0	310.0	340.0	387.0	0.0	0.0	535.0	337.0	0.0	0.0	265.0



②対応区分別 受付状況

SEQ	項目	1 火	2 水	3 木	4 金	5 土	6 日	7 月	8 火	9 水	10 木	11 金	12 土	13 日	14 月	15 火	16 水	17 木	18 金	19 土	20 日	21 月	22 火	23 水	24 木	25 金	26 土	27 日	28 月	29 火	30 水	31 木	合計
1	インバウンド	5	5	5	5	0	0	3	3	3	3	3	0	0	5	5	5	5	5	0	0	0	2	2	2	2	0	0	4	4	4	4	84
	1 制度全般(児童手当)	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0				0	1	1	0			0	0	0	0	2
	2 制度全般(支給)	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0				0	0	0	1			0	0	0	0	1
	3 世帯状況確認通知(全般)	2	0	0	0			0	0	0	0	0			4	3	0	0	0				0	0	0	0			0	0	0	0	9
	4 世帯状況確認通知(配偶者)	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0				0	0	0	0			1	2	1	1	5
	5 世帯状況確認通知(受給者)	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0				0	0	0	0			0	0	0	0	0
	6 世帯状況確認通知(支給要件児童)	0	0	0	1			0	1	0	2	0			0	1	0	0	0				1	0	0	1			1	0	1	1	10
	7 世帯状況確認通知(住所)	0	2	2	0			0	1	0	0	0			0	0	0	0	0				0	0	0	0			1	0	0	1	7
	8 現況届(全般)	0	0	0	0			0	0	1	0	0			0	0	4	3	2				0	0	1	0			0	0	0	0	11
	9 現況届(配偶者)	0	0	0	0			1	0	0	0	0			0	0	0	0	0				0	0	0	0			0	0	0	0	1
	10 現況届(受給者)	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0				0	0	0	0			0	0	0	0	0
	11 現況届(支給要件児童)	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0				0	0	0	0			0	0	0	0	0
	12 現況届(住所)	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0				0	0	0	0			0	0	0	0	0
	13 現況届(確認書)	2	0	0	0			0	0	1	0	0			0	0	1	0	0				1	0	0	0			0	0	0	0	5
	14 現況届(その他)	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0				0	0	0	0			0	0	0	0	0
	15 その他問い合わせ	0	2	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0				0	0	0	0			0	0	0	0	2
	16 エスカレーション	1	1	3	4			2	1	1	1	3			1	1	0	2	3				0	1	0	0			1	2	2	1	31