

受付 番号	種 目 番 号	連絡先	委託担当
			こども青少年局地域子育て支援課 <small>な り が な</small> 担当者名 <small>ほそかわ</small> 細川 電 話 671-2455

設 計 書

- 1 委 託 名 令和6年度出産・子育て応援事業業務等委託
- 2 履 行 場 所 仕様書のとおり
- 3 履行期間 期間 令和6年4月1日 から 令和7年3月31日 まで
又は期限 期限 令和 年 月 日 まで
- 4 契約区分 確定契約 概算契約
- 5 その他特約事項 この契約による業務を処理するための個人情報の扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- 6 現 場 説 明 不要 _____
 要 (月 日 時 分 場所) _____
- 7 委 託 概 要 出産・子育て応援事業にかかる申請書等の発送・受付・書類の内容確認、申請情報の入力業務及び市民からの問い合わせ対応をセンター方式で行い、業務の集中化・効率化を図ることを目的とする。

8 部 分 払

す る (12回以内)

しない

部 分 払 の 基 準

業務内容	履 行 予定月	数 量	単 位	単 価	金 額
出産・子育て応援事業 業務等委託	4月	1	式		
出産・子育て応援事業 業務等委託	5月	1	式		
出産・子育て応援事業 業務等委託	6月	1	式		
出産・子育て応援事業 業務等委託	7月	1	式		
出産・子育て応援事業 業務等委託	8月	1	式		
出産・子育て応援事業 業務等委託	9月	1	式		
出産・子育て応援事業 業務等委託	10月	1	式		
出産・子育て応援事業 業務等委託	11月	1	式		
出産・子育て応援事業 業務等委託	12月	1	式		
出産・子育て応援事業 業務等委託	1月	1	式		
出産・子育て応援事業 業務等委託	2月	1	式		
出産・子育て応援事業 業務等委託	3月	1	式		

※単価及び金額は消費税及び地方消費税相当額を含まない金額

※概算数量の場合は、数量及び金額を()で囲む。

<p>委 託 代 金 額</p> <p>内 訳 業 務 価 格</p> <p>消費税及び地方消費税相当額</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
--	--

内 訳 書

名 称	形状寸法等	数 量	単 位	単 価 (円)	金 額 (円)	摘 要
コールセンター 業務		1	式			
事務処理センター 業務		1	式			
合計						
消費税						
総計						

※ 概算数量の場合は、数量及び金額を（ ）で囲む

仕様書

委託者(横浜市)を甲とし、受託者を乙とし、業務の実施については、契約書に定めるもののほか、この仕様書に定めるところとし、常に誠意をもって迅速かつ正確に行うものとする。

I 委託業務にかかる基本的な考え方

(1) 目的

出産・子育て応援事業(以下「応援金」という。)にかかる申請書等の発送・受付・書類の内容確認、申請情報の入力業務及び市民からの問い合わせ対応等(以下「業務」という。)をセンター方式で行い、業務の集中化・効率化を図ることを目的とする。

(2) 定義

本仕様書における用語の定義は以下のとおりとする。

ア 実施要綱等

甲が定める応援金の支給事業実施要綱及び関連法規並びに甲が提供する資料等をいう。

イ 応援金システム

本委託の中で、作業の進捗管理や申請情報等の入力や管理のために甲が用意したシステムのことをいう。

ウ 電子申請システム

応援金の申請及びアンケートの受付・集計用に甲が利用するシステムのことをいう。

エ 申請書等

実施要綱等で規定する申請書及び申請書に付随する審査に必要な書類等のことをいう。

オ 申請者

新たに応援金を受給するために、申請書等を提出した者のことをいう。

カ 事業従事者

統括管理責任者、管理責任者及び担当者のことをいう。

(3) 業務の管理運営

乙は、計画的かつ効率的に委託業務を遂行するため、甲と協議のうえ次の考え方に基づいて、委託業務の実施体制やスケジュール、業務遂行の手順等をまとめた運営計画を策定し、甲に提出すること。

なお、運営計画は必要に応じて、適宜修正を行うこととする。

ア 正確性

乙は、実施要綱等の知識を正確に習得したうえで業務を遂行すること。なお、本業務遂行に必要な本市所有の資料・情報等については、必要に応じて乙に貸与する。

また、業務の遂行にあたっては、甲と協議して双方の見解や方針に相違がないように配慮し、委託業務を管理運営すること。

イ 迅速性

乙は、常に業務の進捗状況を把握し、定められた処理期間内に処理を完了できるよう計画的に業務を遂行することとし、処理の遅延などが見込まれる場合は、事前に甲に報告し対応策を協議すること。

ウ 効率性

乙は、より効率的に業務を遂行するため、定期的に研修を実施するなど習熟度の向上に努め、

知識や経験の共有を積み重ね、対応の標準化を図るとともに委託業務にかかる品質の向上を目指し、組織的に対応すること。

2 委託業務にかかる基本的要件

(1) 委託業務名

令和6年度出産・子育て応援事業業務等委託

(2) 業務履行期間

ア コールセンター業務

令和6年4月1日から令和7年3月31日

イ 事務処理センター業務

令和6年4月1日から令和7年3月31日

(3) 業務時間

ア コールセンター業務

月曜日から金曜日の祝日及び年末年始休日を除く午前9時から午後5時までコールセンターを開設する。

イ 事務処理センター業務

月曜日から金曜日の祝日及び年末年始休日を除く午前9時から午後5時まで申請書の受付及び審査を行う。

(4) 業務履行場所

ア コールセンター業務

乙が用意する場所（国内であれば市内外問わない）

イ 事務処理センター業務

甲の指定する場所（想定される場所） 住所：中区山下町 最寄り駅：日本大通り駅

※イについては、甲の指示により履行期間中に変更する場合がある。

その際の移転に係る費用は別途協議するものとする。

(5) 執務室

ア コールセンター業務

履行に必要な執務室は、乙が用意する。

乙は、業務履行場所において作業グループごとの間仕切りを行うなど、作業効率を考慮して執務環境を整えること。執務環境を整えるために設備・物品・機器等が必要となった場合は、乙の負担において取り揃えることとする。

イ 事務処理センター業務

履行に必要な執務室は、甲が用意する。共用部分に係る冷暖房等の光熱費及び保安その他の維持に要する管理料並びに専用部分に係る冷暖房、空調の費用及び照明、コンセント等の電気代相当額についても甲が負担する。

乙は、業務履行場所において作業グループごとの間仕切りを行うなど、作業効率を考慮して執務環境を整えること。執務環境を整えるために設備・物品・機器等が必要となった場合は、乙の負担において取り揃えることとする。

乙は、室内の日常清掃を契約する場合は、ビル管理者の指定する業者と契約すること。

乙は、防火防災管理者を選任し、必要書類を甲、所管消防署及びビル管理者に届け出ること。

(想定される執務室)

幅約7m×奥行き約12m(ビル管理用DS約5㎡含む)

※想定される執務室と相違がある場合は現況を優先する事

(6) 業務遂行にかかる設備等の構築

ア コールセンター業務

本業務の実施にあたって、乙は、業務遂行に必要な機器及び通信回線等の設備を執務室に設置する。機器等の設置、撤去及び使用に必要な費用は乙の負担とする。

乙は、書類の紛失などが発生しないように、申請書等の処理状況及び収納場所の把握に努め、適正な書類の管理を行う。

イ 事務処理センター業務

本業務の実施にあたって、乙は、業務遂行に必要な機器及び通信回線等の設備を執務室に設置する。機器等の設置、撤去、使用に必要な費用及び通信費用等は乙の負担とする。

また、端末の持ち出しができないように設置場所にセキュリティワイヤー等で固定し、外部媒体の使用を禁止すること。基盤ネットワークに接続するLANケーブルは乙が用意し、赤いケーブルとすること。

なお、電話機(1~2台)を準備し045から始まる電話番号を乙が用意すること。(通信料は乙が負担とする)

乙は、個人情報保護の観点から執務室の入退出において、常時施錠の電子錠を設置し入退室管理が確実に行えるようにし、関係者以外が自由に出入りできないように拠点出入口を常時施錠すること。

なお、電子錠の設置交換は、ビル管理者の指定する業者と契約すること。また、書類の紛失などが発生しないように、申請書等の処理状況及び収納場所の把握に努め、適正な書類の管理を行う。

(想定される既存設備)

照明：LED照明×14台

空調：セントラル空調

床形状：OAフロア

コンセント：8口×2 4口×2 単独×1

衛生設備：同一フロア内共通

通信：光ファイバー×2(同室天井コガシ)

基盤ネットワーク：10回線ハブ×2

基盤端末：10台

セキュリティワイヤー：10本

プリンター：1台

※想定される既存設備と相違がある場合は現況を優先する事

(7) 帳票類及び備品の管理

ア 備品及び消耗品

業務に必要な備品及び消耗品(事務処理センター業務に係るコピー用紙、プリンタートナー等)については、乙の負担において用意する。

イ 帳票類の保管

申請者等から受領した申請書等及び出力した帳票類は、納品日まで施錠可能な場所で厳重に保管すること。

ウ 書類等の処分

乙が出力した帳票類(個人情報印字書類)を汚損又は毀損した場合、その枚数を甲に報告する

とともに、責任をもってシュレッダー等で処分し、結果を甲に報告すること。

申請者等から受領した申請書等を汚損又は毀損した場合、その枚数を甲に報告するとともに、甲の判断に従って処理を進めること。

(8) 市民対応

乙は、本業務が給付金等を扱う業務の一環を担っていること、個人情報を取り扱うことを意識し、正確かつ丁寧な市民対応を心がけること。

(9) 個人情報の取扱い

乙は、個人情報取扱特記事項を十分に理解し、個人情報の不適正な使用、紛失、流出がないよう注意するとともに、情報の厳格な管理と適正な運用に万全の態勢を整備し、これを維持して運営すること。

乙は、個人情報取扱特記事項に従い、従事者が本委託業務に従事する前に、従事者に対し、個人情報の適正な取扱い並びに条例に基づく罰則の内容及び民事上の責任について研修を行うこと。

契約期間途中で新たに業務に従事することになった者に対しては、別途研修を行うこと。

(10) 各種様式の作成

委託業務の遂行にあたり、甲と乙がお互いに報告、確認をするための各種様式は乙が作成し、甲の承認を得て使用すること。

(11) 研修

委託業務の遂行に必要な実施要綱等の知識に関する研修については、委託業務開始時に乙が行う。契約期間途中で新たに業務に従事することになった者に対しての研修についても、乙が行うこと。

また、乙は、委託業務を実施要綱等に基づき正確かつ適正に遂行するため、定期的に研修を行い情報の共有化を図るとともに知識、技術レベルの平準化に努めること。

(12) 成果物の提出及び権利の帰属

乙が作成した運営計画書、実績報告書等については、甲に提出された時点で著作権その他一切の権利は甲に帰属するものとする。

3 委託業務の内容 ※業務詳細は別紙1

(1) コールセンター業務

ア 問い合わせ対応

(ア) 概要

申請者又はその関係者、他の自治体の関係機関等から手続きをはじめとする応援金に関する問い合わせがあった際に、マニュアル等を用いて対応する。申請を希望する市民から申請書類等の送付の希望を聞き取った際には、事務処理センターへ情報を引き継ぐ。

なお、支給状況が確認できる応援金システムは事務処理を行う執務室のみで閲覧が可能。

(イ) 処理時期

令和6年4月1日から令和7年3月31日

(ウ) 開設時間

平日9時から17時

(エ) 人員

問い合わせ状況に応じて、弾力的に人員を増やすことができる体制を整えること。

イ 問い合わせ内容の記録及び件数の集計

(ア) 概要

問い合わせがあった際に、甲及び事業従事者内での共有を図るため、入力ツールにその内容

を記録する。また、問い合わせの件数等について集計し、甲に報告する。

(イ) 処理時期

令和6年4月1日から令和7年3月31日

ウ 申請者又はその関係者、関係機関などへの架電業務

(ア) 概要

申請書等の処理を進めるにあたり、申請者等へ必要な事項の聞き取りなどを電話により確認する。また、甲があらかじめ指定する者への架電を行う。

(イ) 処理時期

令和6年4月1日から令和7年3月31日

エ その他

コールセンターの電話番号は現在の受託者から引継ぐこととし、令和6年4月1日のコールセンター開始時間（午前9時）から使用可能な状態となるよう現在の受託者と協議、調整しておくこと。（フリーダイヤルの通信料の負担は乙とする）

また、委託終了時に次の事業者を引き継げるように用意すること。また、その手続きにかかる十分な期間を確保したうえで甲に示すこと。

(2) 事務処理センター業務

実施要綱等に基づき、申請者等から提出される応援金にかかる申請書等の内容の審査など、以下の業務を行う。

ア 申請書等の引取及び受付（電子申請、郵送、市役所及び区役所受付分）

イ 申請書等の内容及び受給資格に関する確認（市民への電話連絡、他都市への確認を含む）

ウ 申請書等情報の応援金システムへの入力

エ データの作成

オ 不足・不備書類やアンケートの未提出があった際の申請者への提出督促通知の作成・送付

カ 関係書類の出力及び発送

キ 申請書等の保管

ク 書類等の管理

4 実施体制

乙は、本仕様書及び甲が提供する資料等に基づき、想定される業務量を踏まえ、実施体制を構築すること。

また、欠員及び欠席などにより委託業務の運営に支障が出ないように配慮し、実施体制を維持すること。

(1) 実施体制の概要

委託業務にかかる乙の実施体制は、統括管理責任者の下、「3 委託業務の内容」をより適正かつ効率的に遂行するため、必要に応じて作業ごとにグループ分けを行い、各グループに管理責任者及び担当者を配置すること。

(2) 事業従事者の役割

ア 統括管理責任者

委託業務の全体の運営計画を作成するとともに進捗状況及び課題点を把握し、実施要綱等に基づき、業務を適正かつ効率的に遂行することを目的とし、統括管理責任者を1名配置すること。

統括管理責任者には、従事者に対して迅速かつ適正な処理を指示・指導できる者を充てることとし、主に甲との連絡調整役を担い、従事者の配置及び管理並びに業務の進行管理を行うこと。

不測の事態等で統括管理責任者が業務に従事することが困難である場合の代理として、予め管理責任者の中から1名を選任しておくこと。

(ア) 運営計画の策定及び進捗管理

運営計画を策定するとともに、計画に基づく事業全体のスケジュール作成及び適正な目標設定を行う。

また、処理実績や進捗状況について分析を行い、課題点を抽出し、改善策を検討する。

さらに、不測の事態が起こることを想定し、回避策又は対応策を検討する。

(イ) 体制のマネジメント

委託業務を遂行するために効率的な体制を検討し、作業ごとにグループ分けを行う。

(ウ) 従事者の配置

グループごとに、各月に想定される作業量などを勘案し、従事者を配置する。

また、従事者の欠員及び欠席を想定し、フォロー可能な体制を構築する。

(エ) 指導

円滑に業務を遂行できるよう、実施要綱等の知識を正確に理解したうえで、従事者に対する指揮監督を行うとともに、甲から提供された情報を伝達し、従事者が業務内容を理解して従事できるよう指導、育成を行う。

(オ) 実施体制にかかる安全及び衛生上の管理

業務の遂行にあたっては、従事者の健康及び安全に配慮するほか、温度、採光などの環境衛生の保全を行うこと。

(カ) 苦情対応等

市民からの苦情対応等のトラブル発生時に、管理責任者から案件の報告を受け対応を図るとともに甲に報告又は引継ぎを行う。

(キ) 実績等の報告

業務の実績その他報告事項については、最低週に一度、報告を行う場を設け、甲に報告すること。

ただし、事故等のトラブルが発生した際など、急を要する案件については早急に甲に報告をするとともに報告書を作成し、事故等の発生日から遅滞なく報告書の提出を行うこと。

a 実績報告書(日)

コール対応業務における処理実績について毎日17時以降に報告書を甲に提出する。

ただし、最終日(令和7年3月31日)は18時までに報告書を甲に提出する。

b 実績報告書(月)

各グループの前月の処理実績について、毎月10日を目途に報告書を甲に提出する。

ただし、最終日(令和7年3月31日)は18時までに報告書を甲に提出する。

c その他報告書

事故、苦情対応等のトラブルや処理の遅延などが発生した場合については、早急に甲に報告するものとし、遅滞なく報告書を甲に提出することとする。

また、甲が提供する資料等に記載のない事例や、マニュアル化しておくべき事項が従事者からの報告により判明した場合は、これを記録し、事務処理マニュアル等に追加できるような基礎となる資料を作成するとともに、甲に資料を提出すること。

イ 管理責任者

グループの業務の作業スケジュールを作成するとともに進捗状況及び課題点を把握し、実施要綱等に基づき、業務を適正かつ効率的に遂行することを目的とし、グループごとに管理責任者を1名配置すること。管理責任者は、統括管理責任者を補佐し、甲及び統括管理責任者からの指示に基づき業務を遂行するとともに、担当者を配置し、指揮監督する。

担当者には、実施要綱等の制度の趣旨や書類の内容確認に必要な判断基準、業務の処理手順などを正確に理解する能力を有すると管理責任者が認める者を選任し、配置すること。

電話による問い合わせ対応等、正確な知識をもとに丁寧な対応をする必要がある業務においては、担当者の中から業務経験者や、習熟度の高い者などをスーパーバイザーとして選任し、配置すること。

適任者が不在である場合は、管理責任者がスーパーバイザーを兼務することも可とする。

統括管理責任者から代理の指定を受けた管理責任者は、統括管理責任者不在の際に代理して業務を遂行する。

(ア) 所管するグループの業務進捗管理

担当するグループの業務にかかる作業スケジュール作成及び適正な目標設定を行う。担当業務の処理実績や進捗状況について分析を行い、課題点を抽出し、改善策を検討する。

(イ) 従事者の配置

グループごとに、各月に想定される作業量などを勘案し、担当者及びスーパーバイザーを配置する。

また、担当者の欠員及び欠席を想定し、フォロー可能な体制を構築する。

(ウ) 指導

円滑に業務を遂行できるよう、実施要綱等の知識を正確に理解したうえで、担当者に対する指揮監督を行うとともに、統括管理責任者から提供された情報を伝達し、担当者が業務内容を理解して従事できるよう指導、育成を行う。

(エ) 苦情対応等

市民からの苦情対応や事故等のトラブル発生時に、担当者から案件の報告を受け対応を図るとともに必要に応じて統括管理責任者に報告又は引継ぎを行う。

(オ) 実績等の報告

a 実績報告書(日)

コール対応業務における処理実績について毎日17時以降に報告書を統括管理責任者に提出する。

ただし、最終日(令和7年3月31日)は17時30分までに報告書を統括管理責任者に提出する。

b 実績報告書(月)

グループの前月の処理実績について、毎月7日に報告書を統括管理責任者に提出する。

ただし、最終日(令和7年3月31日)は17時30分までに報告書を統括管理責任者に提出する。

c その他報告書

苦情対応や事故等のトラブルや処理の遅延などが発生した場合については、早急に統括管理責任者に報告するものとし、遅滞なく報告書を統括管理責任者に提出することとする。

ウ 担当者及びスーパーバイザー

実施要綱等に基づき、業務を適正かつ効率的に遂行することを目的とし、管理責任者が業務量等を勘案して必要な人数を定めて担当者及びスーパーバイザーの配置を行うこと。

担当者は、管理責任者の指揮監督の下、本委託業務の実務を行う。

スーパーバイザーは、担当者が書面の確認や電話対応等の業務を円滑に行うことができるよう、担当者の支援を行う。スーパーバイザーは原則として実務を行わず、担当者の支援、甲へのエスカレーション対応及びマニュアル等の資料作成等に専念すること。

(ア) 業務の遂行

「3 委託業務の内容」に記載された業務について、担当者が統括管理責任者及び管理責任者の指示の下で処理を行う。

(イ) 苦情対応等

市民からの苦情対応や事故等のトラブル発生時に、管理責任者に報告又は引継ぎを行う。

(ウ) 実績報告書等資料の作成

管理責任者からの指示に従い、実績報告書等の資料の作成を行う。

(エ) その他事務作業

その他、管理責任者の指示に従い、業務の遂行に必要な事務作業等を行う。

5 データ保護上の留意事項

データ保護を図るため、約款に定める事項を厳守するとともに、以下のことに留意すること。

(1) データ搬出

データ搬出時及び作業期間中は、必ず乙の担当職員が立ち会うこと。

(2) 入退室管理

作業室の入室者は、IDカード等によりチェックすること。

(3) 書類等の廃棄

受託者が業務の実施にあたり保有することになった業務に関連する全ての情報の記録等については、契約期間終了後、委託者からの指示に基づき、受託者の責任において溶解、シュレッダーによる裁断等、当該情報が第三者の利用に供されることのない方法で適切に消去し、廃棄完了後は廃棄作業が完了したこと証明する書類を委託者に提出する。

6 その他留意事項

(1) 事前準備

統括管理責任者及び管理責任者は、委託業務開始までに実施要綱に関する基本的知識を習得するよう努めること。知識の習得にあたっては、甲が配付する以下に掲げる書類等を参考とすること。

ア 実施要綱、Q & A（厚生労働省及び横浜市が作成したもの）

イ 経済的支援・伴走型支援に関する資料（横浜市が作成したもの）

乙は原則、契約締結後速やかに業務を開始できるように、業務遂行に必要な設備・物品・機器等を執務室内に設置すること。また、前業務委託業者が乙と異なる場合は、滞りなく業務を開始できるように、前業務委託業者が実施した業務内容について速やかに引継ぎを受けること。前業務委託業者が使用したマニュアル、履行期間中に保有する全てのデータについても速やかにデータ移管が行えるよう、引継ぎを受けること。

(2) 他業者との連携

乙が本業務遂行にあたり、溶解処理及び備品等の運搬、その他業者と連携をとる必要が生じた場合は、甲に速やかに報告するとともに相互に協調を保ち、作業の便宜と進捗よくを図ること。

また、業者間において打合せ等を行った場合には、その内容を議事録として記録し、速やかに甲に提出すること。

(3) 使用物品等の運搬

この契約に係る甲からの貸与品等及び契約目的物の運搬は、執務室管理者が定めたルールに従って乙の責任で行うこととし、その経費は乙の負担とする。

(4) 応援金業務の取扱い変更対応

本業務の取扱いなどに変更があった場合は、甲と協議し、迅速かつ適正に対応すること。

なお、上半期中に応援金システムの改修を予定しているため、改修時には甲と調整し対応できるような体制を確保すること。

(5) 災害時の安全の確保

火災、地震等の発生時の避難経路の確保や従事者の安全の確保を行うこと。

また、乙は執務室の防火管理簿を準備し、執務室の管理状況の記録を行うこと。

(6) 欠員等の対応

やむを得ない理由により従事者が出勤できない場合及び退職等で欠員が出た際にも、業務遂行に影響が出ないように考慮した体制を確保し、処理の遅延などが発生しないよう努めること。

(7) その他遵守事項

本仕様書に記載した内容のほか、「委託契約約款」、「個人情報取扱特記事項」及び「電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項」を遵守し、業務を行うこと。

(8) 疑義が生じた際の対応

乙は、本業務の実施に当たり、本仕様書のほか、「委託契約約款」、「個人情報取扱特記事項」及び「電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項」に記載のない事項又は疑義が発生した場合は速やかに甲と協議を行い、問題の解決を図ること。

(9) 引継ぎ

令和7年4月以降の次期業務委託業者が乙と異なる場合は、乙が実施した業務内容について令和7年3月中に適切に引継ぎを行うこと。

また、使用したマニュアル、履行期間中に保有する全てのデータについても速やかにデータ移管が行えるよう、引継ぎを行うこと。引継ぎ内容については甲へ任意の様式で報告し、引継ぎに伴い発生する費用は乙の負担とする。

(10) 再委託

業務の一部を再委託する場合は、あらかじめ甲に書面にて承諾を得ること。

(11) その他

この仕様書に定めのない項目についても、必要に応じて甲乙協議の上、決定するものとし、明記されていない事項であっても、当然必要と認められる事項については、甲の指示により乙の負担においてこれを処理すること。

なお、契約期間内で委託業務の仕様を変更する必要がある場合は、合理的な範囲内でこれを変更することができることとする。

委託業務詳細

I 業務内容

委託業務の内容について以下のとおり定める。

(1) コールセンター業務

ア 問い合わせ対応（問い合わせ件数：約 30 件/日）

申請書等を提出した申請者又はこれから申請書等の提出をしようとしている市民から、電話連絡などにより応援金について問い合わせがあった場合は、内容の要点を確認した上でQ & A集やマニュアル等に沿って対応する。

申請を希望する市民から申請書類等の送付の希望を聞き取った際には、事務処理センターへ情報を引き継ぐ等、必要に応じて各処理を行っている他の従事者と適宜情報を確認・共有したうえで対応すること。不確実な内容で回答することはせず、個人情報の特典に時間を要することが見込まれる場合は、折り返しでの対応をすること。個人情報に係る内容の問い合わせを受けた場合は、住所や連絡先など、個人の特定につながる可能性のある情報は絶対に回答しないこと。

意見や苦情などで、甲による緊急対応が必要となる場合は速やかに報告し、甲の指示を求めること。

問い合わせのあった内容については、記録するとともに、別途問い合わせ内容毎の分類、件数のカウントを行い、月毎及び年間での集計を行い甲まで報告すること。

問い合わせ対応においては、適切な遂行体制を確保し、従事者の欠員、欠席などにより影響を受けることのないよう、体制を維持すること。

イ 委託業務に係る関係各課及び関係機関への問合せ等

乙は、委託業務の遂行に際して本市又は区役所の関係課もしくは他の自治体など（以下「関係機関等」）に確認すべき事項が生じた場合は連絡してそれを確認し、また、関係機関等から問合せがあった場合は、必要に応じてこれに対応する。

ただし、権力行使等に係る判断や、特に報告が必要と乙が判断するものは、直ちに甲に報告し、対応を協議する。

また、本市に転入した申請者の前住所他での受給状況を確認するため、他の自治体の出産・子育て応援金担当に架電を行い、受給状況の聞き取りを行う。

ウ その他市政に関する問い合わせへの対応

市民から、電話連絡などにより出産・子育て応援金以外について問い合わせがあった場合は、「本市ウェブサイト」等を参考にして担当する部署を確認し、担当部署の連絡先等を案内する。

(2) 事務処理センター業務

ア 申請書等の引取及び受付（申請数：約 48,000 件/年）

(ア) 引取業務

乙は、以下のとおり、申請書等の受付業務を行う。ただし、一部に例外的な取扱いがあるほか、個別の業務により異なる点があるため注意すること。

(イ) 受付及び受取回数

乙は、甲が指定する方法で申請書等を受け取り、件数確認をすること。
毎日の受取を想定するが、日時及び受取回数については別途協議する。

(ウ) 郵便物の運搬の方法

乙による郵便物の運搬は、郵便物の汚損・破損、盗難及び紛失を防ぐため必要な措置を講じること。

(エ) 郵便物の確認

郵便物の紛失及び他の郵便物の書類との混在等を防止するため、開封前に「出産・子育て応援金専用封筒」であることを確認すること。

なお、対象者から専用封筒以外の封筒を用いて提出があった場合は、甲で開封を行うが、申請書等は乙へ引き渡す。

(オ) 開封・受付

確認した郵便物を開封のうえ、所定の位置に受付印を押印して受領する。

(カ) 管理方法

書類の紛失及び処理漏れなどが起こらないよう、ナンバリングをするなど受付の管理をするとともに各処理段階での進捗・収納場所の所在を常に把握できるよう、整理整頓を行うこと。

定期的に受け付けた書類が処理されているか処理状況を照らし合わせ確認を行うこと。

イ 申請書等の内容及び受給資格に関する確認

受領した申請書等は、実施要綱等に従い書類記載内容の不備、不足書類の有無を確認し、必要に応じて公簿情報等の内容と照合を行う。

提出された申請書等の誤りや漏れなどの不備がある場合、市民に書類を返戻することはせずに、不足している書類、又は不備のない書類の提出が必要である旨を電話又は郵便にて案内をする。

なお、提出案内は2回まで行うこととし、返送がない場合は甲へ報告する。案内をする場合は、甲が用意する様式に必要な事項を記載し、提出が必要な所定の申請書等と返信用封筒を送信用封筒に同封して送付する。

また、案内を行った発送日等を記録のうえ、書面や応援金システム等で進捗管理を行う。

提出された申請書等の内容について申請者本人に確認が必要な事項がある場合や、不足書類の案内をする上で予め説明が必要と思われる場合、適宜、電話により確認又は説明・調整を行う。確認又は説明・調整をした内容については、申請書等の所定の位置に補記をし、記録する。申請書などの内容について他の自治体等への確認が必要な場合、適宜、電話により確認を行う。更に二重支給がないか、支給者及び支給対象児童の管理を行うことで確認を行う。

不足書類が提出された場合は、誤りや漏れ等の不備が解消されるかを再度確認する。

なお、申請書等の誤りや漏れ等の不備がある場合とは、以下の場合がある。

- a 申請者が提出すべき書類に不足がある場合
- b 申請者が記入すべき内容に誤りや漏れがある場合
- c 申請者の記入した内容に疑義がある場合

ウ 申請書等情報の応援金システム等への入力

確認作業と並行して、提出された申請書等の内容を応援金システムに入力する。入力は2名体制で行い、入力内容を照らし合わせたうえで、誤りのないことを確認すること。

入力内容について誤りがあった場合は、正しい情報をよく確認したうえで改めて入力をする。

・提出される申請書等の主な書類の名称及び処理

(1) 出産応援金分

名 称	要処理	甲へ引渡し
申請書（添付資料含む）	○	
アンケート	○	
委任状	○	
申立書	○	
口座変更申込書	○	
乙にて判断ができない申請書等		○

(2) 妊娠後期分

名 称	要処理	甲へ引渡し
アンケート	○	

(3) 子育て応援金分

名 称	要処理	甲へ引渡し
申請書（添付資料含む）	○	
アンケート	○	
委任状	○	
申立書	○	
口座変更申込書	○	
乙にて判断ができない申請書等		○

エ データの作成

(ア) 審査データの作成

甲が提供する申請データ（csv）を応援金システムで取り込む。

(イ) 引き渡しデータの作成

応援金の手続きに関係のない書類や必要書類の原本が添付されている等の場合には、引き渡しデータを作成したうえで、乙にて返却処理が行えるものを除き、提出書類の原本を甲に納品するものとする。

a 納品について

提出書類の原本及び応援金システムから出力される審査済みデータ

b 作成期間

乙は、申請書等を受付後、5営業日後までにデータを作成する。

(ウ) 不備・不足データの作成

不備・不足のある申請書等の不備・不足データを作成する。

a 作成期間

乙は、申請書等を受付後、5営業日後までにデータを作成する。

(エ) 追加書類等の受領及び管理

甲が受給者から提出された追加書類等については、乙は甲より受領し、受給者ごとの申請書等と

ひとまとめにして保管する。なお、受領スケジュールについては、随時調整する。

また、甲が受給者から申請書等を直接受領した場合は、甲で受領日が分かるようにして、乙に引き継ぐものとする。乙は、当該申請書等を甲から受領する際は、甲の指定する場所で、甲の指定したスケジュールで行うこと。

(オ) 振込データの作成

振込データ（全銀協規定形式）及び対象者一覧表を応援金システムから出力する。

α 作成期間

乙は、甲が示す期日までに審査をした受給者のうち支給できる対象者のデータを出力し、支給日（月末日（予定））の甲が別途指定する日までに納品できるようデータを作成する。

オ 関係書類の出力及び発送

申請書等の内容及び受給資格に関する確認や委託者による応援金支給に関連して、申請者又は支給対象者に関係書類の出力及び発送が必要な場合は、乙が用意する用紙に印刷し郵送する。

関係書類の出力及び発送を行うのは、以下の場合がある。

- (ア) 提出された申請書等の誤りや漏れなどの不備不足対応
- (イ) 審査後の交付・不交付決定通知書の出力・発送
※発送前に甲と連絡を取り文書番号を確認すること。
- (ウ) 申請を希望する市民から申請書類等の送付の希望があった場合
- (エ) 返還対象者について返還の案内を送付する場合
- (オ) アンケートの回答がない者に対し、回答を促す場合
- (カ) その他案内が必要な場合

なお、郵送する際は、郵送した日付、書類の内容を記録すること。

郵送をする際においても、入力作業と同様、内容確認作業の従事は2名体制で行う。郵送物については、書類の封入物に誤りがないか、別人の書類が混入していないかなど、十分に確認した上で郵送伝票を作成し、定められたスケジュールに郵便局へ持ち込むこと。

発送物に係る、封筒（送付用・返信用）及び、郵便料金（郵券代）は甲が準備、負担する。

（月 5,000～6,000 件程度）

カ 申請書等の保管

申請書等の書類は、ナンバリングを行い、書類の種類別に、受付日順で括束し保管すること。

保管する際には、検索システム等への入力を行い書類の収納場所が特定できるようにすること。

甲が書面審査等で必要と認める場合は、必要に応じて申請書等の管理を甲に引き継ぐ、又は貸し出しを行うこととする。引継又は貸出の際は、乙が記録を行い、管理を行うこと。

キ 書類等の管理

応援金システムでの管理とは別に、申請書等の処理状況及び収納場所の特定、並びに受付件数等のデータ集計等ができるよう適正な書類管理を行うこと。

受付日、申請書種別、ナンバリング等にて書類の所在などを管理し、月毎で受付数についても簡便に確認ができるようにすること。

受付時、その後の処理実施状況、処理完了など、段階ごとに現在の進捗状況と収納場所がわかるように記録しておくこと。

ク 妊娠後期分アンケート

甲が発送した妊娠後期分アンケートについて、回答がなかった者に対し案内を送付すること。
なお、甲が提供する以下のものを使用し、送付対象者を選定し案内を発送すること。
また、発送者した対象者リストを甲へ納品すること。(約1,200件/月)
(詳しい作業内容は、契約締結後に手順書を甲が乙に提供する)

名称	媒体	提供時期(想定)
案内状(アンケート)	紙	甲が必要時に乙へ提供する
妊娠後期分アンケート発送者リスト	csv.	毎月10日(休日の場合は翌営業日)
回答済み対象者リスト	csv.	毎月25日(休日の場合は翌営業日)
封筒	-	甲が必要時に乙へ提供する

(3) 疑義照会

乙は、本委託の履行に際し、処理を進めるうえでの確認事項があり、実施要綱等の確認を十分に行ったうえでも判断ができないものについては、甲が指定する様式を利用して書面で確認を行うこと。

確認事項についての記載内容は、疑問点を明確にし、可能な限り一般化した形とすること。

甲の回答についても、今後の処理の指標となるよう、根拠条文等を示したうえで行うこととする。

2 事業スケジュール

主な事業スケジュールについては、概ね以下の表のとおりである。

このスケジュールに従い1に示した業務にあたり、遅延することの無いよう入力処理を行うこと。

なお、申請者から提出された申請書等の書類の処理は原則、5営業日以内に行い、書類の不足や疑義による保留を除きこの期限内に処理できないと見込まれる場合は、甲に報告をすること。

スケジュール(仮)

処理日(予定)	処理名	業務内容
毎月第2月曜日	振込データ作成	支給対象者のデータを作成し甲に納品する。
毎月中旬頃	発送	支給対象者に対して支給決定通知書を甲が用意する封筒に入れて送付する。
毎月29日頃	支給日	甲が支給を行う。
毎月第2月曜日	定例報告	前月までの申請及び審査状況結果について取りまとめ、前月分として甲に報告する。 ただし、最終月は令和7年3月31日の18時までに報告書を甲に提出する。