

令和8年度一般会計 岐出

第6款3項3目 親子保健費

12節 (18) その他業務委託料

受付 番号	種目番号	委託担当	担当者名	連絡先	こども青少年局地域子育て支援課	担当者名	電話	671-2455

設 計 書

1 委託名 令和8年度妊婦のための支援給付及び妊婦健康診査費用助成金に
係る事務処理センター等運営業務委託

2 履行場所 仕様書のとおり

3 履行期間 ■期間 令和8年4月1日 から 令和9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 妊婦のための支援給付及び妊婦健康診査費用助成金にかかる申請書
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
妊娠のための支援給付等に係る事務処理センター等運営業務委託	4月	1	式		
妊娠のための支援給付等に係る事務処理センター等運営業務委託	5月	1	式		
妊娠のための支援給付等に係る事務処理センター等運営業務委託	6月	1	式		
妊娠のための支援給付等に係る事務処理センター等運営業務委託	7月	1	式		
妊娠のための支援給付等に係る事務処理センター等運営業務委託	8月	1	式		
妊娠のための支援給付等に係る事務処理センター等運営業務委託	9月	1	式		
妊娠のための支援給付等に係る事務処理センター等運営業務委託	10月	1	式		
妊娠のための支援給付等に係る事務処理センター等運営業務委託	11月	1	式		
妊娠のための支援給付等に係る事務処理センター等運営業務委託	12月	1	式		
妊娠のための支援給付等に係る事務処理センター等運営業務委託	1月	1	式		
妊娠のための支援給付等に係る事務処理センター等運営業務委託	2月	1	式		
妊娠のための支援給付等に係る事務処理センター等運営業務委託	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。

委託代金額 ¥_____内訳業務価格 ¥_____消費税及び地方消費税相当額 ¥_____

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、「委託契約約款」「電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項」及び「個人情報取扱特記事項」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。

1 委託業務にかかる基本的な考え方

(1) 目的

妊娠のための支援給付(出産・子育て応援金含む)及び妊婦健康診査費用助成金にかかる申請書等の受付・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) 各給付の概要

ア 妊婦のための支援給付(以下「妊婦給付」という。)

(ア) 対象者

令和7年4月1日以降に妊婦であることの認定を受けた者

(イ) 支給額

1回目(妊娠届出後):5万円

2回目(出産後):子ども1人あたり5万円

イ 子育て応援金(以下、「応援金」という。)

妊娠のための支援給付(上記ア)の旧制度であり、令和8年3月30日が最終の申請期限のため、令和7年度分の審査が完了次第、申請書等の受付・審査業務は終了となる。

(ア) 対象者及び支給額(子育て応援金)

- 令和6年4月1日から令和7年3月31日までに生まれた子の養育者で出産後の面談を受けた者
- 子ども1人あたり5万円

ウ 妊婦健康診査費用助成金(以下「助成金」という。)

(ア) 対象者(以下3つすべてを満たす妊婦)

- 妊娠の届出をしていること
- 妊婦健診受診時から申請日までの期間を通じて横浜市内に住民登録があること
- 妊婦健診(基本的な健診の実施を伴う)を令和6年4月1日以降に受診していること

(イ) 支給額

妊婦1人あたり5万円

(3) 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 給付金等

応援金、妊婦給付、助成金を総称して「給付金等」とする。

イ 事業実施要綱等

甲が定める事業実施要綱及び関連法令並びに甲が提供する資料等をいう。

ウ 支給管理システム

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。

エ サイト・アプリ

甲が用意する横浜市子育て応援サイト・アプリ（「パマトコ」）のことをいう。

オ 申請書等

事業実施要綱等で規定する申請書等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。

カ 申請者

新たに給付金等を受給するために、申請を行った者をいう。

キ 事業従事者

統括管理責任者、管理責任者及び担当者をいう。

(4) 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し、実施体制に変更があった場合は速やかに甲に報告すること。

ア 正確性

乙は、事業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、本業務遂行に必要となる本市所有の資料・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、業務状況を勘案して適切な人員配置を行い、計画的に業務を遂行する。仮に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。

(5) マニュアル等の作成及び改訂

乙は、あらかじめ事業実施要綱等や甲からの聞き取りなどを通じて委託業務の内容を把握し、委託業務を遂行するに当たり必要となる対応方法や作業手順などを検討し、前事業者のマニュアル等を参考にマニュアル等を作成し、事業従事者に共有する。以下は例示とする。

ア 委託業務の目的、制度趣旨

イ 個人情報の保護に関する考え方、ルール、手順

ウ 委託業務に係る実施体制及びその運営方法

エ 1日、週間、月間、業務履行期間の委託業務の概要

オ 委託業務の業務手順、注意事項

カ 申請書等の受付等に関する業務手順（管理方法を含む）

キ 電話応対における業務手順

ク 関係書類等発送時の業務手順

ケ システム及びサイト・アプリの使用可能時間、不正使用の禁止及び機器の使用に支障が生じる行

為の禁止などの利用に関するルール

- コ システム及びサイト・アプリのメニュー構成、各メニューの使用方法及び各業務の操作方法等の手順
- サ 使用する様式及び書式
- シ 非常時又は緊急的な対応が必要となった場合のルール

2 委託業務にかかる基本的要件

(1) 委託業務名

令和8年度妊婦のための支援給付及び妊婦健康診査費用助成金に係る事務処理センター等運営業務委託

(2) 業務履行期間

ア コールセンター業務

令和8年4月1日から令和9年3月31日

イ 事務処理センター業務

令和8年4月1日から令和9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序日を除く午前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序日を除く午前9時から午後5時まで申請書等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、イ 事務処理センター業務との連携が図りやすい体制を検討のうえ、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、作業効率を考え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。甲が用意する執務室に係る冷暖房、空調の費用及び照明、コンセント等の電気代等を含む光熱水費については甲が負担する。

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、作業効率を考え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。なお、乙で清掃してもよい。

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5m²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こと

(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。0120から始まるフリーダイヤルの電話番号を乙が現在の受託者から引継ぎ用意して、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、書類及びデータ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。端末を固定する器具は乙が用意する。

行政情報ネットワークに接続するLANケーブル（白いものとすること）、基盤ネットワークに接続するLANケーブル（赤いものとすること）についても乙が用意する。

さらに、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。（通信料は乙の負担とする）

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。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。加えてまた、書類等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フロワ

コンセント：8口×2 4口×2 単独×1

衛生設備：同一フロワ内共通

通信：光ファイバー×2（同室天井コロガシ）

基盤ネットワーク：10回線ハブ×2

横浜市行政情報ネットワーク：10回線ハブ×2

基盤端末：10台

YCAN端末 10台

プリンター：2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こと

(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、従事者が業務上知り得た個人情報の守秘義務徹底のため、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事業実施要綱等の知識やシステム及びサイト・アプリの操作等に関する研修については、費用も含め、乙の責任において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) 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給付金等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回答等の対応を行う。

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取り継ぐ。

なお、支給状況が確認できる支給管理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8年4月1日から令和9年3月31日

(イ) 開設時間

平日 9時から17時

(エ) 人員

応答率や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。

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、応答率等について集計し、甲に報告する。

(イ) 処理時期

令和8年4月1日から令和9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8年4月1日から令和9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応援金及び助成金それぞれの受託者から引継ぐこととし、令和8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）

なお、応援金は令和8年3月30日が最終の申請期限だが、申請期限後も問合せが入ることが想定されるため、妊婦給付と同じ電話番号で受け付けることとする。

コールセンターの電話番号は委託終了時に次の事業者に引き継げるよう用意すること。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

事業実施要綱等に基づき、申請者等から提出される給付金等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（オンライン申請、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 申請書等情報の支給管理システムへの入力

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（郵送によるもののほか、サイト・アプリでの不足案内も含む。）

カ 甲による対応を要する個別確認者リストの作成、甲への引き継ぎ

キ 関係書類の出力及び発送

ク 申請書等の保管

ケ 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。特に申請数の状況に応じて遅滞なく処理できるよう弾力的に人員を増やすことができる体制を整えること。

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、事業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、事業実施要綱等の知識やシステム及びサイト・アプリの操作等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研修を企画、実施して指導、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、最低でも週に一度、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)

コールセンター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9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報告について毎月甲が指定する日までに報告書を提出する。

ただし、最終日（令和9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、事業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、事業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、システム及びサイト・アプリの操作等による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、事業実施要綱等の知識やシステム及びサイト・アプリの操作等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)

コールセンター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9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)

各グループの前月の処理実績について、毎月甲が指定する日の3日前（閉庁日の場合は翌営業日）まで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9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

事業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、システム及びサイト・アプリの操作等による担当者の書類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、約款等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) データ搬出等

データ搬出を行う場合及び作業期間中は、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

乙が業務の実施にあたり保有することになった業務に関する全ての情報の記録等については、契約期間終了後、甲からの指示に基づき、乙の責任において消去、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廃棄し、廃棄完了後は廃棄作業が完了したこと証明する書類を甲に提出する。

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事業実施要綱に関する基本的知識やシステム及びサイト・アプリの操作等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 事業実施要綱、Q & A、ガイドライン（こども家庭庁及び横浜市が作成したもの）
- イ 妊婦健康診査に関する資料（横浜市が作成したもの）
- ウ 出産・子育て応援金の経済的支援・伴走型支援に関する資料及び妊婦のための支援給付・妊婦等包括相談支援事業に関する資料（横浜市が作成したもの）
- エ サイト・アプリ操作マニュアル
- オ システム操作マニュアル

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、作業の便宜と進ちょくを図ること。

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）給付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、妊婦給付の審査業務で使用するシステムについては、令和8年度中に新システム移行を予定しており、これに伴い審査時の確認方法等に変更が生じる見込のため、移行後の業務については準備期間を設け、甲からの指示を受けること。

（5）個人情報の保護及び情報セキュリティの確保を徹底すること。

- ア 通信経路の暗号化、通信回線の監視、ファイアウォールやウイルス対策ソフトの導入など、安全な管理のために必要な対策を行うこと。

- イ 情報システムの開発・管理・運用を行う者には、個人ごとにIDを発行し、それぞれに推測困難なパスワードを設定させること。

- ウ アクセス元IPアドレスによるアクセス制限や多要素認証など、ID・パスワードが漏えいしたとしても、インターネットを経由した不特定多数からの不正アクセスが生じえない対策を講じること。

- エ 必要に応じて、操作記録の採取を行うこと。

- オ 常に脆弱性を利用したサイバー攻撃の情報を入手し、リスクの大きさに応じて適切に対応すること。

- カ WAF（Web Application Firewall）や仮想パッチ等、脆弱性を利用した攻撃を防ぐ仕組みを導入すること。

- キ データのバックアップ体制や緊急連絡先、復旧までの時間について、明らかにすること。

（6）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、乙は甲が用意する執務室の防火管理簿を使用し、執務室の管理状況の記録を行うこと。

(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9年4月以降に事業を実施する場合に、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9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生じた場合は、合理的な範囲内でこれを変更することができるこことする。

委託業務詳細（妊婦のための支援給付事業）

1 業務内容

妊婦のための支援給付事業（以下「妊婦給付」という。）及び出産・子育て応援事業（以下「応援金」という。）2つの事業にかかる申請書等の受付・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、センター方式で行う。また、原則別ラインでの実施となる妊婦健診査費用助成事業（以下「助成金」という。）についても、共通する要素については、業務の集中化を図り効率的に実施する。

(1) コールセンター業務

本業務の実施にあたっては、助成金及び妊婦給付業務を集約し、現在の妊婦給付及び助成金それぞれの受託者から電話番号を引継ぎ、異なる2つの事業に関するお問い合わせ対応等を行うこと。

ア 問い合わせ対応（想定問い合わせ件数：約80件/日 ※助成金を含む）

申請者又はこれから申請しようとしている市民から、電話連絡などにより応援金及び妊婦給付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。なお、応援金は令和8年3月30日が最終の申請期限だが、問合せには引き続き対応すること。

原則はサイト・アプリでの申請ではあるが、市民から申請書類等の送付の希望を聞き取った際に、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、個人情報の特定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、件数のカウントを行い、日毎、月毎及び年間での集計を行い甲まで報告すること。なお、助成金に関する問い合わせについては別途報告すること。

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機関等からの問合せ等

乙は、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」）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。また、委託業務の遂行に際して関係機関等に確認すべき事項が生じた場合は甲に連絡して確認を依頼したうえで対応する。

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地での応援金及び妊婦給付の受給状況を確認するため、他の自治体の担当部署に架電を行い、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応援金及び妊婦給付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（助成金との審査の流れの違いは別紙の比較表参照）

応援金及び妊婦給付については、原則サイト・アプリでの申請受付を行う。また、サイト・アプリを使用出来ない対象に関する紙申請書等の受付・内容確認、申請情報の入力業務を行う。審査にあたって、業務システムを使用して申請内容との照合を行う。

なお、応援金は令和8年3月30日が最終の申請期限のため、令和7年度分の審査が完了次第、申請書等の受付・審査業務は終了となる。令和7年度分の審査は令和8年4月中旬ごろまでに完了し、令和8年4月下旬に納品すること。

ア 申請書等の受付、審査

- ・想定申請数：妊婦給付は月あたり約3,500件（うち、紙申請は約1%程度）
- ・審査にあたって、甲が貸与する端末を使用する。

(ア) 基本的な審査内容（妊婦のための支援給付1回目）

- ・母子健康手帳番号の照合（業務システム）
- ・申請者の住基情報の照合（業務システム）
- ・振込先の金融機関口座の照合（申請者がサイト・アプリに添付した書類との照合）
- ・妊娠を証明する書類の確認（申請者がサイト・アプリに添付した書類を確認）
- ・（転入履歴がある場合）他都市での受給状況の照会を電話連絡で行う。

(イ) 基本的な審査内容（子育て応援金、妊婦のための支援給付2回目）

- ・母子健康手帳番号の照合（業務システム）
- ・申請者の住基情報の照合（業務システム）
- ・こんにちは赤ちゃん訪問等の面談履歴の照合（業務システム）（※）
- ・振込先の金融機関口座の照合（申請者がサイト・アプリに添付した書類との照合）
- ・胎児の数（子育て応援金は子どもの数）の照合（業務システム）
- ・（転入履歴がある場合）他都市での受給状況の照会を電話連絡で行う。

※子育て応援金のみ、審査が必要な内容。

審査結果に応じて、サイト・アプリ上の審査ステータスを更新する。

(ウ) 申請に不備、不足書類等があった場合の対応

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、申請者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原則サイト・アプリにて、週1回以上案内する（郵送申請の場合は電話または郵便で案内）。

提出案内は2回行うこととする（サイト・アプリ上で1回、郵送で1回）。郵送で提出案内を送る際は甲に対象者の一覧を提出すること。郵便で案内をする場合は、提出が必要な所定の申請書等と返信用封筒を送付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、書面や支給管理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、サイト・アプリ、電話等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、アプリ上の経過記録機能への入力または申請書等の所定の位置に補記をし、記録する。更に二重交付がないか、交付者及び交付状況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 申請者が添付した画像データの精度等に支障がある場合
- d 申請者の記入した内容に疑義がある場合

イ サイト・アプリによらない申請の受付

乙は、サイト・アプリによらない郵送等による紙での申請については以下の手順で受付業務を行う。

(ア) 審査

基本的な審査内容については、1 (2) ア (ア) (イ) と同様である。

(イ) 申請に不備、不足があった場合の対応

1 (2) ア (ウ) と同様であるが、紙での申請の場合、提出案内は2回とも郵送で行うものとする。

(ウ) 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指示する。

(エ) 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。郵便物の受取については甲が指定する方法とする。

(オ) 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、開封前に応援金もしくは妊婦給付の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。

(カ) 開封・受付

確認した郵便物を開封のうえ、受付印を押印して受領する。

(キ) 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。

(ク) 追加書類等の受領及び管理

甲が申請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、申請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、隨時調整する。

また、甲が申請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。

(ケ) 申請書等情報の支給管理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支給管理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。

なお、支給管理システムは国の制度改正に伴い、令和8年度中に新しいシステムに移行予定である。

- 提出される申請書等の主な書類の名称及び処理

妊婦のための支援給付（1回目）

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

妊娠後期のアンケート

名 称	要処理	甲へ引渡し
アンケート	○	

子育て応援金、妊婦のための支援給付（2回目）

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		○

※子育て応援金のみ提出が想定される書類

ウ 申請日から1年を過ぎた場合の却下通知の送付

申請日から起算して1年を経過した日までに、妊婦給付の申請者が申請の補正を行わない場合は、却下通知書を送付する。

エ データの作成

データ名称	作成方法	甲への納品要否	作業期限
審査済データ	サイト・アプリ上で申請データを審査の上、支給管理システムに取り込み、審査済データを作成する。	不要	申請書等を受付後、10営業日まで
振込データ（全銀協規定形式）、対象者一覧、申請者一覧	審査済データを基に支給管理システムから振込データ、対象者一覧、申請者一覧を作成し、甲が指定した日時に納品する。	要	毎月第1月曜日を想定（休日の場合は翌営業日）
引き渡しデータ	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。	要	随時

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応援金及び妊婦給付の支給に関連して、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。なお、(ア)及び(イ)は甲が用意する。発送日、発送者、発送物等をまとめた一覧を作成し、適切に管理すること。

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) 審査後の支給決定通知書及び却下通知書の出力・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) 口座情報に誤りがあり支払えなかった場合の対象者への口座情報の照会
- (オ) 返還対象者について返還の案内を送付する場合
- (カ) 妊娠後期のアンケートの回答がない者に対し、回答を促す場合
- (キ) 妊婦給付の案内チラシの発送
- (ク) 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名体制でダブルチェック

を行う。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、宛名と書類対象者が一致しているかなど、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（送付用窓あき・返信用）及び郵券、郵便料金は甲が準備、負担する。（月5,000～6,000件程度発送）

カ 申請書等の保管

紙で提出された申請書等の書類は、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、リストを作成して書類の収納場所が特定できるようにすること。

乙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。

また、サイト・アプリで提出された申請書についても甲が指定する方法で保管すること。

キ 書類等の管理

支給管理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 妊娠後期のアンケートの催促案内

甲から提供する対象者リストと回答者リストを突合し、回答が済んでいない対象者について、妊娠後期のアンケートの催促案内を発送する（月1回程度、毎月1,300件程度発送）。

（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、事業実施要綱等の確認を十分に行な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10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。

＜妊娠給付及び応援金のスケジュール＞

処理日（予定）	処理名	業務内容
毎日	申請データ取込、審査済データ作成	サイト・アプリ上で申請データを審査の上、支給管理システムに取り込み、審査済データを作成する。
毎月第1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。
毎月第1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9年3月31日の18時までに報告書を甲に提出する。
毎月中旬頃	発送	対象者に対して支給決定通知書または却下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。
支給日の2～3営業日後	振込エラーの対応	口座情報に誤りがあり支払えなかった場合の対象者への口座情報を照会する書類を発送する。
週1回以上	不備修正の依頼	申請に不備・不足があった場合、サイト・アプリ上（紙申請の場合は郵送）で申請者に不備修正を依頼する。
毎月1回	不備修正の督促	サイト・アプリまたは郵送での不備修正依頼に回答がない対象者に対して、督促を発送する。
毎月1回（目安）	却下通知の送付	1（2）ウに記載の対象者に対して、却下通知を発送する。

※休日の場合は翌営業日

＜妊娠後期のアンケートのスケジュール＞

処理日（予定）	処理名	業務内容
毎月25日～	リストの突合	甲から提供する対象者リストと回答者リストを突合する。
翌月上旬頃まで	発送	回答が済んでいない対象者に催促案内を発送する。

委託業務詳細(妊婦健康診査費用助成金)

1 業務内容

妊婦健康診査費用助成金事業（以下「助成金」という。）にかかる申請書等の受付・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、センター方式で行う。また、原則別ラインでの実施となる妊婦のための支援給付事業（以下「妊婦給付」という。）及び出産・子育て応援事業（以下「応援金」という。）についても、共通する要素については、業務の集中化を図り効率的に実施する。

(1) コールセンター業務

本業務の実施にあたっては、助成金及び妊婦給付業務を集約し、現在の妊婦給付及び助成金それぞれの受託者から電話番号を引継ぎ、異なる2つの事業に関するお問い合わせ対応等を行うこと。

ア 問い合わせ対応（想定問い合わせ件数：約80件/日 ※妊婦給付及び応援金を含む）

申請者又はこれから申請しようとしている市民から、電話連絡などにより助成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。

原則はサイト・アプリでの申請ではあるが、市民から申請書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、個人情報の特定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、件数のカウントを行い、日毎、月毎及び年間での集計を行い甲まで報告すること。なお、妊婦給付及び応援金に関する問い合わせについては別途報告すること。

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機関等への問合せ等

乙は、本市もしくは区役所の関係課又は他の自治体など（以下「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。また、委託業務の遂行に際して関係機関等に確認すべき事項が生じた場合は甲に連絡して確認を依頼したうえで対応する。

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。

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妊婦給付、応援金及び助成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（妊婦給付及び応援金との審査の流れの違いは別紙の比較表参照）

助成金については、原則サイト・アプリでの申請受付を行う。

また、サイト・アプリを使用出来ない対象に関する紙請書等の受付・内容確認、不備修正の補正依頼対応、申請情報の入力業務等を行う。

ア 申請書等の受付、審査

- ・想定申請数：月あたり約2,000件見込み。（うち、紙申請は約1%程度）
 - ・審査については、1件に対し2名体制で行い、審査の不足、不備がないようにすること。
- (ア) 基本的な審査内容（主な確認項目、審査はサイト・アプリ及び業務システムの両方を用いて行う）
- ・二重申請、二重交付の事前確認
 - ・支給要件（住民登録状況、出産状況等）
 - ・提出書類と申請内容の照合（妊婦健康診査受診日、母子健康手帳番号、銀行口座情報）

(イ) 申請に不備、不足書類等があった場合の対応

受領した申請書等は、事業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、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、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原則サイト・アプリにて案内する（郵送申請の場合は電話または郵便で案内）。

なお、提出案内は2回まで行うこととし、提出がない場合は甲へ報告する。郵便で案内をする場合は、提出が必要な所定の申請書等と返信用封筒を送付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、書面や業務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、サイト・アプリ、電話等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、アプリ上の経過記録機能への入力又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。更に二重交付がないか、交付者及び交付状況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 申請者が添付した画像データの精度等に支障がある場合
- d 申請者の記入した内容に疑義がある場合

イ サイト・アプリによらない申請の受付について

乙は、サイト・アプリによらない郵送等による紙での申請については以下の手順で受付業務を行う。

(ア) 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。

甲から申請書等を受け取った際は、受取内容や件数を甲と確認の上、受取日を記録すること。

(イ) 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（個人情報の漏洩）を防ぐため必要な措置を講じること。郵便物の受取については甲が指定する方法とする。

(ウ) 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、開封前に助成金の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。

(エ) 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。

(オ) 申請書等情報のサイト・アプリを使用しての入力

確認作業と並行して、提出された申請書等の内容についてサイト・アプリ（甲が付与する乙のアカウント）を使用して入力する。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

名 称	要処理	甲へ引渡し
助成金交付申請書（添付資料含む）	○	
委任状	○	
申立書	○	
乙にて判断ができない申請書等		○

ウ サイト・アプリ及び業務システムを使用した審査

サイト・アプリ及び業務システムについては甲が貸与する端末を使用する。

(ア) サイト・アプリ及び業務システムでの審査

乙は、申請情報をサイト・アプリ及び業務システムを用いて以下のとおり審査する。また、審査を進めるにあたって必要な資料等の督促や、軽微なデータ補記等を行う。

- ・サイト・アプリ及び支給管理データの参照による二重申請又は二重交付の確認
- ・業務システムによる住民登録状況の確認、サイト・アプリ申請情報との突合
- ・業務システムによる妊娠届け出状況及び本人確認、サイト・アプリ申請情報との突合
- ・業務システムによる申請期限内の申請か否かの確認、サイト・アプリ申請情報との突合
- ・入力された妊娠検査受診日と添付された画像（母子健康手帳の妊娠の経過のページに記載された受診日）との照合
- ・入力された母子健康手帳番号と添付された画像（母子健康手帳の表紙に記載された母子健康手帳番号）との照合
- ・入力された振込先指定口座と添付された画像（口座番号のわかる書類の写し）との照合
- ・その他、多胎妊娠状況等必要事項の確認
- ・サイト、アプリ機能を使用した不備修正依頼・督促

審査結果に応じて、サイト・アプリ上の審査ステータスを更新する。

(イ) サイト・アプリ上での審査完了後の処理

乙はサイト・アプリ上で審査が完了した申請情報を、週に1回csvで出力し、甲が指定する方法で甲とデータ共有を行う。

(ウ) 審査完了後の対応

サイト・アプリで審査を完了した申請について、市の確認等により審査完了後、確認すべき事項が生じた場合等については、申請者との連絡調整、不備修正対応等の再審査を実施する。

(エ) 月締め処理（月1回）後、交付決定通知書及び不交付決定通知書を印刷のうえ、発送する。

エ 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助成金交付に関連して、申請者又は交付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) 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名体制でダブルチェックを行う。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、宛名と書類対象者が合致しているかなど、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。スケジュールに変更が生じる場合は、甲と協議の上、変更後のスケジュールに応すること。

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

（月2,000件程度）

オ 申請書等の保管

紙で提出された申請書等の書類は、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、リストを作成して書類の収納場所が特定できるようにすること。

乙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。

また、サイト・アプリで提出された申請書についても甲が指定する方法で保管すること。

カ 書類等の管理

業務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。

(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、事業実施要綱等の確認を十分に行な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、根拠等を示したうえで行うこととする。

2 振込エラーの対応

交付決定された対象者への振込について、市が確認した対象者に対し、振込口座の補正等の対応を促すため、架電及び郵送にて対応をすること。

3 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。

処理日（予定）	処理名	業務内容
毎週水曜日 (原則)	サイト・アプリ データ共有	サイト・アプリ上で審査が完了した申請情報を、週に1回csvで出力し、甲が指定する方法でデータを共有する。
月次	本締め処理 発送	交付決定通知書及び不交付決定通知書を印刷のうえ、発送する。
毎月第一金曜日	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9年3月31日の18時までに報告書を甲に提出する。
毎月29日頃	支給日	甲が支給を行う。

＜審査に関する比較表＞

妊婦健診費用助成	妊婦のための支援給付
1 審査の流れ（サイト・アプリからの申請の場合）	<p>YCAN 端末（パマトコ）、基盤端末（業務システム）を併用して審査する。 甲が必要台数貸与する端末を使用する。</p> <p>・審査 <u>支給管理データによる二重申請、二重交付状況の確認、業務システム上で</u> <u>の支給要件確認、パマトコ上で申請情報確認→（必要に応じて）パマトコ上</u> <u>で不備修正依頼→審査済データの作成→委託者にデータの引き渡し（週1</u> <u>回）</u></p> <p>・審査済データの再確認 <u>（必要に応じて）審査済データの再審査等</u></p>
2 支給管理システムに取込み後の修正可否	支給管理はデータベースで行い、システムでの管理は行いません。
3 支給管理システムへの取込方法	可
支給管理データベースの作成は市で実施。	受託者が支給管理システムに取り込む。