

和泉市児童手当支給業務仕様書

和泉市子育て健康部子育て支援室こども支援担当

本仕様書は、和泉市（以下「発注者」という。）が児童手当制度拡充に伴う支給業務を委託するにあたり、受注者との委託契約について、必要な事項を定めるものとする。

1 目的

本業務は、「こども未来戦略」（令和5年12月22日閣議決定）で掲げる「こども・子育て支援加速化プラン」に基づき、ライフステージを通じた子育てに係る経済的支援の強化策の一環として行われる児童手当制度の抜本的拡充に伴い発注者に生じる事務に関して、改正法施行後に新たに受給資格が生じる者（以下、「新受給資格者」という。）及び受給額が増額することとなる者（以下、「額改定受給者」という。）への申請勧奨及び手当支給を円滑に行うため、本業務に関する事務を委託するものである。

2 用語定義

本仕様書において、次の表に掲げる略称及び用語の意義は、当該表に定めるところによる。

略称又は用語	略称又は用語の意義
対象者リスト	対象者及び支給要件児童の固有識別番号、住所、氏名等を記録したCSVデータのことをいう。（文字コードは、UNICODE（UTF-8）とする。）

3 履行期間

履行期間は、契約締結日から令和6年11月29日までとする。

4 履行場所

履行場所は、発注者が指定する場所とする。

5 業務の要件等

（1）新受給資格者及び額改定受給者の要件

ア 新受給資格者の要件

次の①から③のいずれかに該当する者をいう。

- ① 改正前の所得上限限度額超過により特例給付の支給対象外である者
- ② 中学生以下の児童を養育しておらず、高校生年代の児童を養育している者
- ③ 新たに施設入所等児童となる者がいる者

イ 額改定受給者の要件

次の①から⑥のいずれかに該当する者をいう。

- ① 一定の所得以上で特例給付を受けている者
- ②-1 支給要件児童として認定されている高校生年代の児童と中学生以下の児童を養育している者

- ②-2 支給要件児童として認定されていない高校生年代の児童と、支給要件児童として認定されている中学生以下の児童を養育している者
- ③ 既に多子加算を受けている者
- ④ 新たに多子加算を受けることとなる者
- ⑤ 新たに多子加算の算定対象となる18歳年度末以降22歳年度末までの子がいる世帯
- ⑥ 既に施設等受給資格者である者で、その委託等されている児童のうち、高校生年代の児童がいる者

※ア ①から③の対象者は、認定請求書の提出が必要

イ ①から③の対象者は、市が職権で額改定を実施するため額改定通知書の送付が必要

④から⑥の対象者は、額改定請求書の提出が必要

(2) 申請方法及び見込数

申請に係る手続きは、発注者が指定する様式により行い、窓口、郵送又はオンライン(市で導入予定)により受け付けるものとする。

新受給資格者の見込数 約6,000人

額改定受給者の見込数 約3,000人

ただし、数量を保証するものではない。

(3) 業務履行時間

業務履行時間については、原則平日の午前9時00分から午後5時15分までの時間帯とする。ただし、平日の夜間、土、日及び祝祭日に業務を行う必要が生じた場合は、事前に発注者と協議を行うこと。

(4) 児童手当システム

児童手当の申請及び受給状況等の管理に関するシステム(制度改正に伴う改修完了時期は8月下旬頃の予定)については、端末及び周辺機器を含め発注者が用意するものを使用すること。

(5) 業務に必要な場所、機器及び備品等の準備

ア 受付窓口業務、審査等業務及び電話対応を行う施設(以下「申請会場」という。)の使用料及び維持管理に要する費用(水道光熱費、照明等の消耗品)は、発注者が負担する。

イ 本業務の履行にあたり、次の機器及び備品等は発注者が用意するものとする。

- ① PC、プリンタ
- ② 机、椅子、パーティション
- ③ 電話機
- ④ コピー機

ウ 発注者が提供する機器及び備品等以外の消耗品等(コピー用紙、プリンタトナー等)で業務に必要なものは、受注者の負担とする。

エ 受注者は、発注者から貸与された機器及び備品等につき善管注意義務をもって適

正に取り扱い、不具合が生じた場合は直ちに発注者に報告すること。なお、受注者の責に帰すべき事由により毀損等した場合は、受注者は、その賠償の責を負うこととする。

オ 受注者は、申請会場の原状を改変する場合は、事前に理由を付した書面で申請し、発注者の承諾を得なければならない。

カ 受注者は、発注者の許可なく、発注者から貸与された機器及び備品等を申請会場以外に持ち出してはならない。

キ 履行期間が満了した場合又は契約が解除された場合は、受注者は申請会場及び発注者から貸与された機器及び備品等を発注者の指定する期日までに発注者に返還しなければならない。

ク 申請会場を返還する場合、発注者の指定する期日までに原状回復しなければならない。また、これに要する費用は受注者が負担しなければならない。ただし、発注者が原状回復の必要性がないと認めた場合はこの限りでない。

(7) 郵送費用

本業務に関する郵送費用は、発注者が負担する。

6 事務スケジュール

事務スケジュール（予定）は次の表のとおりとする。

期間等	主な事務内容
契約締結日から令和6年6月末	事務打ち合わせ
令和6年6月から7月上旬	制度案内通知等校正作業
令和6年7月中旬	対象者リスト受け渡し 制度案内通知等印刷・封入封緘作業
令和6年7月下旬	制度案内通知発送
令和6年8月1日	受付窓口・事務センター開設
令和6年11月中旬から11月下旬	認定・額改定等通知書封入封緘作業・発送
令和6年11月29日	受付窓口・事務センター終了

7 業務内容

発注者が改正法施行後に児童手当を円滑に支給するため、次の（1）から（10）までの業務その他児童手当の支給に必要な一切の業務を行うものとする。

(1) 実施体制の構築業務

ア 契約締結後速やかに、適正かつ確実に遂行できる体制を構築すること。

イ 業務の遂行に当たり、必要となる知識及び能力を習得するため、従事者に研修を行うこと。（「8 人員体制（3）参照」）

（2）制度案内文書等の印刷

ア 印刷を行う制度案内文書等は、「（別紙）制度案内文書等の印刷及び送付等について」に記載のものとする。

イ 用紙色については別途協議のうえ確定するものとする。

ウ 各種印刷物の原稿は、原稿案を受注者が作成し、発注者と協議のうえ、レイアウト、デザイン調整を受注者が行い、発注者の承認を得るものとする。

エ 納品先は受注者と協議の上決定するものとする。

（3）対象者リストの受け渡し等

ア 発注者は受注者に対して、対象者リストのCSVデータを暗号化圧縮し、圧縮ファイルとパスワードをそれぞれ高度な情報セキュリティ環境を維持できる通信サービス（LGWAN通信回線によるデータ伝送サービス）にて受け渡しを行うものとする。なお、発注者と受注者間のLGWAN通信回線によるデータ伝送サービスの開設費及び維持費等は受注者が負担するものとする。

イ 当該CSVデータに関する文字情報ファイル（EUDCファイル等）についても併せて、高度な情報セキュリティ環境を維持できる通信サービス（LGWAN通信回線によるデータ伝送サービス）にて受け渡しを行うものとする。

（4）制度案内文書等の封入封緘及び発送

ア 制度案内文書等に対して個人情報等を可変印字し、申請書等の必要書類を併せて、発送用封筒に封入封緘し、普通郵便にて発送するものとする。

イ 制度案内文書等の発送は「（別紙）制度案内文書等の印刷及び発送等について」に記載のものとする。

エ 印刷した制度案内文書及び発送物は確実な通数管理を行うこと。

オ 封入作業については誤封入を防ぐため、必要な工夫を講じること。

カ 通知印刷後に発送不要となった者について、発送前に抜き取りを行うこと。

キ 詳細なスケジュールは発注者と協議のうえ確定させるものとする。

（5）受付窓口業務

ア 受注者は、市民の来庁申請や電子メールによる問い合わせ、苦情等に対応するため、申請会場にて受付窓口を開設及び運営するものとする。

イ 問い合わせ対応・苦情処理については、原則として受注者の責任により行うものとし、必要に応じて発注者に報告・相談・協議を行い、受注者において解決すること。また、内容等については、一覧にして発注者に報告すること。

ウ 受付窓口の開設期間は、令和6年8月1日から令和6年11月29日までとする。

エ 業務履行日時については、原則平日の午前9時00分から午後5時15分までの時間帯とする。ただし、平日の夜間、土、日及び祝祭日に業務を行う必要が生じた場合は、事前に発注者と協議を行うこと。

オ 受付窓口については、受付窓口は2ブースとし、「8 人員体制（2）」で示す従事者を配置し、対応することとする。

カ 受付区分（窓口、電子メール）ごとに、受付種別（問合せ、意見・苦情、その他）ごとの受付状況を必要に応じて、発注者に閲覧及び提供すること。

（6）コールセンター業務

ア 受注者は、市民からの電話による問い合わせ、苦情等に対応するためコールセンターを開設及び運営するものとする。

イ 問い合わせ対応・苦情処理については、原則として受注者の責任において行うものとし、必要に応じて発注者に報告・相談・協議を行い、受注者において解決すること。なお、想定される主な内容は、次のとおりである。

また、内容等については、一覧にして発注者に報告すること。

- ① 改正法施行後の児童手当制度の内容
- ② 申請書等の記入方法及び添付書類等
- ③ 申請書等の書類不備対応に関する受付及び確認
- ④ 申請状況等の照会
- ⑤ 申請書等の再送付手続き
- ⑥ 申請方法や対象者等に関する意見、苦情等
- ⑦ その他児童手当の支給に関すること

ウ コールセンターの開設期間は、令和6年8月1日から令和6年11月29日までとする。

エ 業務履行日時については、平日の午前9時00分から午後5時15分までの時間帯とする。ただし、平日の夜間、土、日及び祝祭日に業務を行う必要が生じた場合は、事前に発注者と協議を行うこと。

オ コールセンターの電話回線については、2チャンネルとし、「8 人員体制（2）」で示す従事者を配置し、対応することとする。

カ コールセンターでの対応内容については、電話ごとに電話対応記録票を作成し、受付種別（問合せ、意見・苦情、その他）ごとの受付件数を必要に応じて、発注者に閲覧及び提供すること。

キ コールセンターの電話回線及び電話機は発注者が用意し、費用負担も行うものとする。

（7）審査等業務

ア オンライン申請、郵送又は申請会場の受付窓口にて受理した申請書等の記載内容、添付文書等を確認し、審査のうえ申請情報等を入力する事務センターを開設及び運営するものとする。

イ 事務センターの開設期間は、令和6年8月1日から令和6年11月29日までとする。

ウ 業務履行時間については、原則平日の午前9時00分から午後5時15分までの時間帯とする。ただし、平日の夜間、土、日及び祝祭日に業務を行う必要が生じた

場合は、事前に発注者と協議を行うこと。

エ 申請者から郵送された申請書等の受領後は、收受記録をはじめ処理過程について進捗管理を行うこと。

オ 発送した制度案内文書等が不着返戻された場合には、転居等の届出状況を発注者へ照会のうえ、異動先が判明した場合には、異動先へ再送付すること。

エ 受理した申請書等の記載内容、添付文書等に不備があった際は、速やかに不備通知を作成・送付して不備を解消するよう努めること。

オ 申請された申請書等は、完了分、不備分に分けてファイリングを行い、すぐに取り出せるように整理すること。

カ 請求情報等は、8月下旬ごろより使用できる児童手当システムに入力すること。

キ 申請者の申請状況（ステータスデータ）を発注者が指定する方法で毎日（土、日及び祝祭日を除く）納品すること。

（8）認定・額改定等通知書の封入封緘及び発送

ア 認定・額改定等を決定した対象者に、11月末までに認定通知書等を封入封緘及び発送するものとする。

イ 通知書を印字後に発送不要となった者について、発送前に抜取りを行うこと。

（9）その他の業務

（1）から（8）に記載のないものであっても児童手当の支給に関して必要な事務は、双方協議のうえ実施するものとする。

8 人員体制

（1）統括責任者の配置

ア 受注者は、業務を実施するにあたって本事業の深い知識及び適切な能力が必要である為、本業務に精通している業務従事者から1名を統括責任者と定め、その氏名を発注者に報告しなければならない。

イ 統括責任者は、受注者に継続して3年以上雇用されている正規雇用者で、住民税非課税給付金業務等の受注経験者とし、市役所に常駐させること。

ウ 統括責任者がやむを得ず不在とする場合においても、業務に支障がない体制を確保すること。

エ 統括責任者は、責任を持って本業務における業務従事者に対する指揮命令、管理監督を行うこと。

カ 統括責任者は、本業務及び「和泉市定額減税調整給付金支給業務」の統括責任者を兼ねることができる。

（2）業務従事者の配置

ア 各業務の遂行にあたり必要な知識及び能力を有する者とする。

イ 業務従事者の配置は次の表のとおりとする。

ウ 受付窓口及びコールセンター業務は、業務量の変動（繁忙期、閑散期）を考慮して配置すること。

エ 受付窓口、事務センター及びコールセンターにおいて、受付及びコール対応の遅延等により、発注者が市民へのサービスが低下していると判断する場合は、発注者が受注者へ、従事者の増員要請を行う。受注者は発注者から提示される現況等を整理し、発注者と協議の上、人員の確保等に努めること。

オ 人員体制は、繁忙の状況に応じて変更する場合がある。

期間	8月・9月	9月	10月	11月
業務従事者 最低人員数	4名以上	4名以上	3名以上	3名以上
※想定参考人員 統括責任者	1名	1名	1名	1名
受付窓口 コールセンター 事務センター	3名	3名	2名	2名
コールセンター (電話回線及び 台数)	2チャンネル、2台			
受付窓口	2ブース			

(3) 研修の実施

ア 受注者は、業務の遂行にあたり、必要となる知識を習得するため、従事者に対し以下の研修を行うこと。

- ① 基礎研修（電話対応、関係法令等業務に必要な知識、端末機の操作方法など）
- ② 個人情報保護研修（守秘義務及び個人情報の取扱い等について）
- ③ ロールプレイング等その他必要な研修

イ 受注者は、本業務開始後においても、業務水準の維持向上のため、適宜必要な研修を実施しなければならない。また、発注者が必要であると請求した場合も同様とする。

(4) 受注者は、履行期間中において、業務従事者について変更がある場合は、業務従事者変更届を提出するとともに、業務に支障のないよう適切な引継ぎ等を行うこと。

(5) 受注者は、自己の有する専門的な技術に基づき、業務対応マニュアルを自ら作成し、業務効果を高めることに努めること。

(6) 業務従事者の不測の事態の発生、情報漏洩等、緊急事態発生時に対応できるように、緊急時の体制を整えること。

(7) 発注者は、業務従事者が本業務履行に関して不適切と認めたとき、受注者に対してその変更を請求することができる。

9 業務従事者の責務

(1) 業務従事者は、次に掲げる事項を厳守しなければならない。

ア 本業務に係る全情報の目的外利用、複写、複製及び持ち出しをしてはならない。

イ デジタルカメラ及び携帯電話その他情報漏洩につながる可能性のあるものについては、統括責任者が責任をもって管理しなければならない。

ウ 業務従事中は、常に名札を着用し、他の営業行為に類することをしてはならない。また、受注者は名札について事前に発注者の承認を得て名札を作成し、着用させなければならない。

エ 業務の従事にあたっては、常に規律正しく、好感の持てる言動で接するように心がけなければならない。

1.0 連絡調整会議の開催

発注者に業務の進捗や課題等を報告する連絡調整会議を、月1回又は必要に応じて開催すること。

1.1 提出書類

(1) 次の表に記載の書類を作成し、提出時期に発注者へ提出するものとする。

(2) 表に定めのない書類についても、発注者からの指示があった場合は作成・提出し、その内容・書式・体裁は協議の上、決定すること。

No.	提出書類	内容	提出時期
1	業務計画書	業務計画を示したもの	業務開始前
2	業務マニュアル	業務内容、作業手順、作業方法、作業上の注意事項等を示したもの。	業務開始前
3	F A Q	問合せに対するF A Q、発注者の協力のもと受注者が作成したもの（発注者の承認を得ること）	業務開始前
4	業務日報	受付区分・種別ごとの受付件数などを示したもの	月報と同時又は発注者の求めに応じて
5	業務月報（月次完了報告書）	受付区分・種別ごとの受付件数、業務全体の実施状況、計画の進捗状況、課題などを示したもの	翌月10日以内

6	業務従事者勤務 状況報告	申請会場において、受付窓口、審査等、 コールセンター業務に従事した業務従 事者の勤務状況（出勤、退勤、休憩）を まとめたもの	業務完了後
---	-----------------	---	-------

1 2 秘密の保持及び個人情報の保護

本業務は、市民の重要な個人情報を取り扱うことから、その漏洩対策には万全を期する必要があるため、受注者は情報漏洩対策として次の事項を遵守しなければならない。

- (1) 受注者は、本業務の履行にあたり関係法令等を遵守するとともに、本業務を行ううえで知り得た情報については、履行期間中はもとより履行期間終了後においても、いかなる理由があっても第三者に漏洩してはならない。
- (2) 受注者は、本業務の履行にあたり常に個人情報保護を強く念頭においた対応を行うとともに、「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。
- (3) 受注者は、上記（2）の義務を担保するために、本業務に関わる全ての業務従事者から事前に発注者が指定する様式にて、誓約書を徴し、その写しを発注者に提出しなければならない。
- (4) 受注者は、発注者に対して「個人情報等の保護に係る誓約書」を提出しなければならない。
- (5) 受注者は、本業務の履行に関する秘密の保持について、退職した業務従事者に対しても、責任を負わなければならない。
- (6) 受注者は、この業務の履行にあたり個人情報の漏洩、改ざん及び滅失等が行われないうように適切に管理し、万が一、これらが発生した場合に備え、実施すべき対応事項及び手順を事前に定めなければならない。
- (7) 受注者は、業務上使用した資料等については発注者の指示に従い保管又は廃棄の管理をしなければならない。
- (8) 受注者は、発注者との間で行われた打ち合わせ内容、発注者から提供される資料・調査内容等のうち発注者が秘密として指定したものについても、個人情報に準じて取り扱わなければならない。

1 3 その他

- (1) 発注者と連絡を密にし、常に協力体制を整え、対応すること。
- (2) 業務遂行に当たって関係する法律及び関係諸法令、条例、規則その他の規準等を遵守し、常に善良たる管理者の注意をもって誠実に業務を遂行しなければならない。
- (3) 受注者は、業務の履行に関し事故等を発見した場合、迅速かつ適切に処置をとるとともに直ちに発注者に報告しなければならない。
- (4) この委託業務に基づき、発注者が受注者に支払う費用は、本契約に係る委託料のみであり、通信費・印刷費・運搬経費等の名目での別途請求は認めない。

- (5) 仕様書、契約書及び個人情報取扱特記事項に定めのない事項又は疑義が生じたときは、信義誠実の原則に従い、発注者、受注者双方が別途協議して定めるものとする。ただし、発注者、受注者双方の協議が整わない場合は、受注者は発注者の指示に従うものとする。
- (6) データの取扱いについて
受注者は、業務の履行に際し知り得た情報について、下記のとおり対応すること。
ア 受託業務終了後、速やかに対象者リストを廃棄し消去すること。
イ 対象者リストの廃棄及び消去の完了後、受注者はデータ廃棄報告書（様式は任意）を発注者へ提出すること。
- (7) DV等要配慮者、刑務所関連、現金支給、相続関連については、該当案件を確認した場合は速やかに発注者に引継ぎを行うこと。なお、現金支給は本市職員が対応するが、審査等業務は、受注者が行うこと。
- (8) 本業務の一部を再委託する場合には、発注者の承認を得ること。
- (9) リスクマネジメント
ア 想定されるリスクについて、各業務の課題を早期に抽出し、先を見通した調整を行うなどリスク低減を図ること。
イ 事故発生時には速やかに対策を講じるとともに、今後事故が生じないための再発防止策を整理すること。
- (10) 支払方法
ア 支払いは7月分から11月分の毎月払いとし、月次完了報告書を発注者へ通知し、検収を受けるものとする。
イ 支払い額は、委託金額を7月分から11月分の5か月で除して端数（1円未満）を切捨て、端数の総額を最終月払いに加算するものとする。

(別紙) 制度案内文書等の印刷及び送付等について

1. 印刷する様式

No.	名称	仕様等	数量等
1-1	発送用封筒	洋形(235×120mm)、晒クラフト80、アラビア糊、グラシン窓加工あり、両面多色刷	30,000枚
1-2	返信用封筒	洋形(220×110mm)、クラフト85、頭折り、テープタック付、片面2色印刷(透過防止加工あり)	10,000枚
1-3	制度案内文書	(A3)上質70、DM折り、両面多色刷	22,000枚
1-4	額改定案内文書 (職権)	A4サイズ、上質55、片面2色印刷	5,000枚

- ・1-3は支給対象者の宛先を印字のうえ納品すること。
- ・数量は見込であるため、必要に応じて補充すること。
- ・1-3は宛先等に併せて、個別の電子申請用二次元バーコードを印字すること。
- ・発送物の宛名には、カスタマバーコードを印字すること。

2. 宛名の印字、封入封緘、発送等

No.	名称	対象者	仕様等	備考
2-1	制度案内送付	対象者データ	(1-3)に宛名等の情報を印字し、(1-1)発送用封筒に、(1-3)制度案内文書を封入封緘し、送付する。	当初見込 : 約22,000件
2-2	額改定案内送付 (職権)	対象者データ	(1-3)に宛名等の情報を印字し、(1-1)発送用封筒に、(1-3)制度案内文書、(1-4)返信用封筒、(1-4)額改定案内文書(職権)を封入封緘し、送付する。	当初見込 : 約5,000件
2-3	不備通知送付	申請不備の支給 対象者	(1-1)発送用封筒にWORD等で作成した不備通知、(1-2)返信用封筒を封入封緘し、随時送付する。	随時
2-4	認定・額改定通知送付	認定・額改定を 決定した者	(1-1)発送用封筒に認定・額改定通知書(児童手当システムより出力)を封入封緘し、11月末までに送付する。	当初見込 : 約9,000件 11月末まで随時

- 2-1、2-2の送付物は、和泉郵便局へ直接差し出すこと。
- 発送業務については、郵便局の指定するケースに入れて発注者の指定する場所へ納品すること。
- 郵便物全般に関して、郵送方法は、郵便局の割引制度利用できるようにするなど、郵送料金が安価になる方法とすること。