

令和5年度物価高騰に対応した子育て世帯支援事業業務委託仕様書

1 業務名称

令和5年度物価高騰に対応した子育て世帯支援事業業務委託

2 事業の目的

物価高騰の影響を受けた子育て世帯を支援するため、0歳から高校3年生相当までの全ての児童に、1人当たり5千円を支給することを目的とする。

3 委託業務

- (1) コールセンター業務（令和5年9月1日開設予定）
- (2) 事務センター業務（令和5年10月2日開設予定）

4 委託期間

契約日から令和6年1月31日（水）まで

5 履行場所

受注者が確保し本市の了承を得た場所

（市役所本館から公共交通機関を利用して1時間以内の新潟市内）

6 事業概要

- 事業名：令和5年度物価高騰に対応した子育て世帯支援事業（以下「給付金事業」という）
- 対象者：令和5年6月30日時点で新潟市の住民基本台帳に記録されている0歳から高校3年生相当（※）までの全児童
 - ※平成17年4月2日から平成18年4月1日に出生した児童
- 支給額：児童1人当たり5千円
- 対象者数：約110,200人　約66,500世帯（8月上旬決定）
 - ※66,500世帯のうち、約48,000世帯は、申請不要で児童手当の口座へ支給予定
 - 残り約18,500世帯は紙申請手続きにより支給する。

7 業務内容

受託者は、コールセンター及び事務センターを、受注者が確保し本市の了承を得た場所（市役所本館から公共交通機関を利用して1時間以内の新潟市内1か所）に開設し、支給対象者等からの電話等による問い合わせ対応及び申請書類等の作成・発送業務及び申請書類受付・審査・入力・不備対応業務等を実施する。受託者の責任において、8月中に必要な人員を確保するとともに、8月14日頃までにコールセンター及び事務センターの住所、電話番号、メールアドレス等を本市に報告すること。（支給のスケジュールは別紙1参照）

7-1 コールセンター業務

(1) 開設期間

令和5年9月1日（金）から令和6年1月31日（水）まで開設する。

ただし、開設前に従事者に業務研修を実施すること。

(2) 開設時間

本市開庁日の午前8時30分から午後5時30分まで（休憩1時間）の8時間勤務とする。
ただし、新潟市の指示により夜間対応が必要な場合は、午後8時までの勤務とし、その場合は出勤時間を調整して対応すること。

(3) 業務内容

給付金事業に関する支給対象者からの電話による問い合わせ等への対応を業務とする。
主に想定される対応内容は以下のとおり。

- ①事業概要に関すること
- ②受給対象者資格等に関すること
- ③支給日等に関すること
- ④申請方法・添付書類等に関すること
- ⑤申請期限に関すること
- ⑥苦情、相談に関すること
- ⑦メールによる質問対応に関すること

(4) 受付方法

問合せ受付専用電話番号により、電話で問い合わせ対応を行うこと。

電話回線は、5回線以上用意すること。

また受付時間外は「時間外である旨」を自動音声で案内するなど、場面に応じた自動音声再生に対応すること。

メールでのやり取りにも対応可能な環境を用意すること。

(5) 受付記録

問い合わせの内容は逐次記録し、同一市民からの問い合わせに連続性をもって対応できる体制を構築すること。記録項目は、受付日時、相手の氏名、住所、連絡先、対応内容、進捗状況等として、エクセルシート等に入力すること。

なお、受付記録及び対応件数（対応済・未対応）は、適宜メールで本市に報告すること。

(6) その他

本事業は個人情報を含むため、受託者は、コールセンター業務主任者を定め、本市の指示に従い適正な管理を行うこと。

コールセンター開設に必要な備品、消耗品等は、受託者が用意すること。

不明な点があった場合は速やかに本市に報告し、確認すること。

7-2 事務センター業務

(1) 開設期間

令和5年10月2日（月）から令和6年1月31日（水）まで開設する。

ただし、9月中に申請書類等の発送準備（申請書・封筒類の印刷・封入封緘等）業務を行うこと。また、開設前に従事者に業務研修を実施すること。

(2) 作業時間

本市開庁日の午前8時30分から午後5時30分まで（休憩1時間）の8時間勤務とする。
ただし、新潟市の指示により夜間対応が必要な場合は、午後8時までの勤務とし、その場合は出勤時間を調整して対応すること。

(3) 業務内容

受託者は、申請対象者に対する申請書類等の印刷、発送業務及び事務センターに届いた申請書の開封・受付・審査・不備対応・データ入力作業、決定通知書等の印刷、発送業務等を行うこと。(業務の詳細は別紙2参照)

(4) その他

本事業は個人情報を含むため、受託者は、事務センター業務主任者を定め、本市の指示に従い適正な管理を行うこと。なお、コールセンター業務主任者と兼務することを可能とする。また、コールセンター業務と事務センター業務は連携して行う必要があるため、それぞれの従事者の行う業務は柔軟に対応すること。

事務センター開設にあたり必要となる備品、消耗品等は、受託者が用意すること。

不明な点があった場合は速やかに本市に報告し、確認すること。

8 情報セキュリティ対策

受託者は、以下の情報セキュリティ対策を行うこと。

(1) 不正行為対策

本業務では市民の個人情報を扱うため、コールセンター及び事務センター内での個人情報の紛失、盗難等の不正行為を防止する措置を講じること。

(2) セキュリティ教育

本業務の従事者全員に対し、個人情報の適正な取扱、不正行為防止を前提とした業務従事ルール、等のセキュリティ教育を実施すること。

9 業務の進め方

(1) 業務従事者の確保

本業務を行うにあたり、一般常識を有し、応対マナーに優れ、業務を行うために必要な基本的知識及び技能、電話応対スキルの他、業務フローや引き継ぎフロー、対応記録の記入方法等の理解力を有するスタッフを確保すること。

今後業務を進めるにあたり、従事者が不足する場合は、本市及び受注者で協議を行うこと。

(2) 再委託

別紙「令和5年度物価高騰に対応した子育て世帯支援事業業務委託契約書」(以下「契約書」という。)記載のとおり。

10 報告事項

次の項目について、本市へ報告すること。

(1) 随時報告

業務運営に係る体制の見直しや、受託者で判断が困難なものなどについて、必要に応じて本市へ報告を行い、協議すること。

(2) 業務報告

問い合わせ件数や返戻件数等、その日の業務実績を適宜本市にメールにて報告すること。報告様式は任意とするが、項目については、本市と協議の上、決定すること。

(3) 月次報告

以下の毎月の実績等について、適宜本市に対して報告を行うこと。

- ①進捗状況等
- ②コールセンターの実績
- ③受付状況
- ④審査状況
- ⑤不備対応状況

(4) 完了報告

委託業務が完了したときは、以下のとおり完了報告書を本市に提出すること。

- ①委託業務の実施内容
- ②コールセンター対応実績
- ③給付金支給状況
- ④その他、事業実施の説明に必要な書類

(5) 事故報告

業務の遂行にあたり、不適切な事務処理や事故、遅延、その他取扱いに疑義が生じた場合、又は生じる恐れがある場合は、直ちに本市へ報告し、協議を行うこと。

11 その他特記事項

(1) 疑義の解釈

本業務について疑義を生じた場合は、速やかに本市と受託者の協議を行い、業務を実施すること。

(2) 業務評価の特記仕様

本業務の履行完了など、契約終了後に受託者の業務内容について、本市は下記の基準により評価を行い記録の保存を行うものとする。なお、受託者は評価結果について異議を申し立てることはできないものとする。また、評価結果が契約条件に影響を与えることは一切ないものとする。

評価ランク	評価基準
A	成果物の品質、納入などで仕様を超える成果があった。
B	通常の指示により仕様どおりの成果を得た。
C	仕様書のほかに口頭の指示などにより仕様どおりの成果を得た。
D	担当者が相当程度指導するなどして、なんとか仕様レベルの成果を得た。
E	仕様を達成できなかった（契約解除等）。

(3) 法令などの遵守

本業務の履行にあたっては、関係法令及び本市の条例、規則、要綱などを十分理解すること。なお、本市で定める文書管理規程など、本システムに関連する規程類は、本市のホームページ (<http://www.city.niigata.lg.jp/>) の例規集及び要綱集に掲載のとおりである。

令和5年度 物価高騰に対応した子育て世帯支援事業 支給スケジュール（案）

【別紙1】

- 1 申請書発送予定日：9月29日（約18,500件）
- 2 申請書受付締切日：12月31日（当日消印有効）
- 3 支給日：申請日の翌月末（入力データを翌月10日ころまでに提出）
- 4 1件当たりの処理想定時間：10分 1日(8時間) 処理想定件数：約50件
- 5 **配置人員はあくまでも想定です。この人数を必ず配置しなければいけないわけではありません。**
作業量、標準処理時間等から必要人数を算出してください。

※CC：コールセンター・JC：事務センター

月	日	曜	準備作業	月	日	曜	センター業務	CC/JC想定人員	月	日	曜	センター業務	CC/JC想定人員	月	日	曜	センター業務	CC/JC想定人員	月	日	曜	センター業務	CC/JC想定人員						
8月	1日	火	契約日	9月	1日	金	コールセンター開設・従事者研修	5/3 (8名)	10月	1日	日			11月	1日	水	11月コールセンター対応	5/10 (15名)	12月	1日	金	12月コールセンター対応	5/10 (15名)						
	2日	水	会場準備 従事者準備		2日	土	プッシュ通知はがき発送(48,000件)			2日	月	事務センター開設	5/10 (15名)		2日	木	(20件/日想定)	5/10 (15名)		2日	土	(20件/日想定)							
	3日	木				3日	日				3日	火	従事者研修	5/10 (15名)		3日	金				3日	日							
	4日	金				4日	月	9月コールセンター対応	5/3 (8名)		4日	水	10月コールセンター対応	5/10 (15名)		4日	土	1,850件 (10%)			4日	月	925件 (5%)	5/10 (15名)					
	5日	土				5日	火	(10件/日想定)	5/3 (8名)		5日	木	(30件/日想定)	5/10 (15名)		5日	日					5日		火		5/10 (15名)			
	6日	日				6日	水		5/3 (8名)		6日	金		5/10 (15名)		6日	月					6日		水		5/10 (15名)			
	7日	月				7日	木	封筒・申請書類等印刷	5/3 (8名)		7日	土	925件 (5%)			7日	火					7日		木		5/10 (15名)			
	8日	火				8日	金		5/3 (8名)		8日	日				8日	水					8日		金		5/10 (15名)			
	9日	水				9日	土				9日	月	2,775件 (15%)			9日	木					9日		土					
	10日	木				10日	日				10日	火			5/10 (15名)		10日		金	10月受付分入力データ提出	5/10 (15名)			10日	日				
	11日	金				11日	月	口座変更・辞退届締切	5/3 (8名)		11日	水			5/10 (15名)		11日		土					11日	月	11月受付分入力データ提出	5/10 (15名)		
	12日	土				12日	火		5/3 (8名)		12日	木			5/10 (15名)		12日		日					12日	火		5/10 (15名)		
	13日	日				13日	水	封筒・申請書類等印刷	5/3 (8名)		13日	金			5/10 (15名)		13日		月					13日	水		5/10 (15名)		
	14日	月		CC・JC住所等報告		14日	木		5/3 (8名)		14日	土					14日	火	1,850件 (10%)			14日	木	925件 (5%)	5/10 (15名)				
	15日	火				15日	金		5/3 (8名)		15日	日					15日	水					15日		金		5/10 (15名)		
	16日	水			16日	土				16日	月			5/10 (15名)		16日	木					16日	土						
	17日	木			17日	日				17日	火			5/10 (15名)		17日	金					17日	日						
	18日	金			18日	月				18日	水			5/10 (15名)		18日	土					18日	月			5/10 (15名)			
	19日	土			19日	火		5/3 (8名)		19日	木	2,775件 (15%)	5/10 (15名)		19日	日					19日	火	決定通知書データ提供		5/10 (15名)				
	20日	日			20日	水	申請書類封入封緘作業	5/3 (8名)		20日	金		5/10 (15名)		20日	月	決定通知書データ提供	5/10 (15名)			20日	水	封入封緘作業		5/10 (15名)				
	21日	月			21日	木		5/3 (8名)		21日	土				21日	火	封入封緘作業	5/10 (15名)			21日	木			5/10 (15名)				
	22日	火	会場準備 従事者準備		22日	金		5/3 (8名)		22日	日				22日	水					22日	金	決定通知書発送		5/10 (15名)				
	23日	水	封筒等校正		23日	土				23日	月		5/10 (15名)		23日	木					23日	土							
	24日	木			24日	日				24日	火		5/10 (15名)		24日	金	決定通知書発送	5/10 (15名)		24日	日	925件 (5%)							
	25日	金			25日	月		5/3 (8名)		25日	水		5/10 (15名)		25日	土				25日	月			5/10 (15名)					
	26日	土			26日	火	申請書類封入封緘作業	5/3 (8名)		26日	木	2,775件 (15%)	5/10 (15名)		26日	日	1,850件 (10%)			26日	火			5/10 (15名)					
	27日	日			27日	水		5/3 (8名)		27日	金		5/10 (15名)		27日	月					27日		水	振込日 (5,550件)	5/10 (15名)				
	28日	月			28日	木		5/3 (8名)		28日	土	10月想定申請数9,250件			28日	火		11月想定申請件数5,550件	5/10 (15名)		28日		木	925件 (5%)	5/10 (15名)				
	29日	火			29日	金	プッシュ支給日 (48,000件)	5/3 (8名)		29日	日				29日	水					29日		金						
	30日	水			30日	土	申請書等発送 (18,500件)			30日	月		5/10 (15名)		30日	木		振込日(9,250件)	5/10 (15名)		30日		土	12月想定申請件数3,700件					
	31日	木			31日	火		5/10 (15名)		31日	日		5/10 (15名)		31日	月					31日		日	申請締切					
																									1月	1日	月		
																										2日	火		
																									3日	水			
																									4日	木	1月コールセンター対応	3/7 (10名)	
																								5日	金	(5件/日想定)	3/7 (10名)		
																								6日	土				
																								7日	日				
																								8日	月				
																								9日	火		3/7 (10名)		
																								10日	水		3/7 (10名)		
																								11日	木		3/7 (10名)		
																								12日	金	12月受付分入力データ提出	3/7 (10名)		
																								13日	土				
																								14日	日				
																								15日	月		3/7 (10名)		
																								16日	火		3/7 (10名)		
																								17日	水		3/7 (10名)		
																								18日	木	決定通知書データ提供	3/7 (10名)		
																								19日	金	封入封緘作業	3/7 (10名)		
																								20日	土				
																								21日	日				
																								22日	月		3/7 (10名)		
																								23日	火	決定通知書発送	3/7 (10名)		
																								24日	水		3/7 (10名)		
																								25日	木		3/7 (10名)		
																								26日	金	振込日 (3,700件)	3/7 (10名)		
																								27日	土				
																								28日	日				
																								29日	月		3/7 (10名)		
																								30日	火		3/7 (10名)		
																								31日	水	履行期限	3/7 (10名)		

【別紙2】

○事務センター業務内容

(以下の業務を遅延なく遂行するために、必要な人員を8月中に確保すること。)

1. 申請書類等の印刷及び送付用窓あき封筒、返信用封筒、決定通知書等の作成、及び封入封緘作業数量は8月上旬に決定する。なお、業務効率化のためのバーコード等を申請書類等に印字することも可とする。

①「令和5年度物価高騰に対応した子育て世帯支援事業給付金」通知文

- ・ 予定数量 18,500枚
- ・ 寸法、製本 A4
- ・ 内容 横書き片面印刷(差し込み印刷)
- ・ 印刷色 1色(黒)
- ・ 用紙 上質44.5kg

②「令和5年度物価高騰に対応した子育て世帯支援事業給付金」申請書及び記載例

- ・ 予定数量 各18,500枚(申請書・記載例)
- ・ 寸法、製本 A4
- ・ 内容 横書き両面印刷
- ・ 印刷色 1色(黒)
- ・ 用紙 上質44.5kg

③「令和5年度物価高騰に対応した子育て世帯支援事業給付金」支給/不支給決定通知

- ・ 予定数量 18,500枚
- ・ 寸法、製本 A4
- ・ 内容 横書き片面印刷(差し込み印刷)
- ・ 印刷色 1色(黒)
- ・ 用紙 上質44.5kg

④返信用封筒:(事務センター行)

- ・ 予定数量 18,500部
- ・ 寸法、製本 洋長6
- ・ 内容 縦書き片面印刷(封入物が透けて見えないようにすること)
- ・ 印刷色 1色(黒)

⑤申請書等送付用窓あき封筒:(令和5年度子育て世帯支援事業給付金のご案内)

- ・ 予定数量 18,500部
- ・ 寸法、製本 角2 窓付き(窓の位置については別途協議)
- ・ 内容 横書き片面印刷(封入物が透けて見えないようにすること)
- ・ 印刷色 1色(黒)
- ・ 印刷内容 料金後納郵便、重要なお知らせ等印刷内容については別途協議

⑥支給／不支給決定通知書送付用窓あき封筒：（令和5年度子育て世帯支援事業給付金通知）

- ・ 予定数量 18,500部
- ・ 寸法、製本 長3 窓付き
- ・ 内容 横書き片面印刷（差し込み印刷）
- ・ 印刷色 1色（黒）

⑦封入封緘作業

【申請書関係】

- ・ ⑤送付用窓あき封筒に、①通知文・②申請書・記載例④返信用封筒を封入する。

封入見込数 18,500組 納期：令和5年9月下旬頃

【支給／不支給決定通知書】

- ・ ⑥送付用窓あき封筒に、③支給／不支給決定通知を封入する。

封入見込総数 18,500組 納期：毎月下旬（令和5年10月～令和6年1月）

【封入方法】

- ・ 通知文の宛名情報が、送付用窓あき封筒の窓から確認できるよう封入すること。
- ・ 窓から宛名が確認できるか複数人でチェックしてから封緘すること。
- ・ 封緘した封筒は郵便番号順に並べ、必要に応じて市から提供される引抜きリストに基づき引抜きを行い、指定する場所へ納品すること。なお、送料は本市が負担する。

2. 申請書の開封・受付・審査・不備対応・データ入力作業

申請書等の受付、審査、入力業務について、申請受付日の翌月末を標準支給日とするため、その月の申請受付分は翌月の10日頃までに入力データ・申請書類等を本市に提出することを基本とし、下記の標準処理時間を参考に対応可能な人員を配置すること。

○標準処理時間：1件当たり10分を想定。(開封から審査・入力・チェックまで)

(1) 申請書の受付、審査業務

- ア 受託者は、申請書類を受け取った時点から、その管理の責任を負うものとする。
申請書類の散逸や他の申請書類との混在がおきないように管理すること。書類の紛失及び処理漏れの防止のため、受付管理簿に受領日、受領部数等を記録すること。
- イ 受理した申請書について、封筒から開封し、受理した当日の受付印を申請書に押印し、申請書の記載内容、不足書類の有無、添付書類の不備、口座情報の突合等の受付時審査を行うこと。
審査方法の詳細は別途協議。
- ウ 受付時審査により、不備等があった場合は、当該申請者に電話連絡し、必要に応じて書類の追加提出または申請書の返送準備を行う。返送する場合は、写しをとり保管するものとする。なお、軽微な変更は本人の了解を得たうえで、補記することも可能とする。原則3回以上、時間を変えて電話しても連絡がつかない場合は、対象者に不備解消の依頼対応を郵送で行うこと。
- エ その他、不明な場合は速やかに委託者に報告し、対応方法を確認すること。

(2) 申請書のデータ入力

- ア 審査の完了した申請については、委託者が提供する入力シート等に申請情報を入力すること。
入力方法の詳細は別途協議。
- イ 入力にあたっては、入力を行った者とは別の者が確認を行い、誤りがないことを確認するとともに、受付管理簿に確認日及び確認担当者を記録すること。なお、誤りがあった場合は、速やかに入力内容を修正し、さらに別の者の確認を受けること。
- ウ 入力が完了した申請書は、添付書類と一緒に、受付順にファイリングすること。
- エ その他、不明な場合は速やかに委託者に報告、確認すること。

(3) 申請書類及び入力データの引き渡し

- ア 入力データは、支払データに活用するため、その月の申請受付分は翌月の10日頃までに委託者へ提出すること。提出方法については別途協議。
- イ ファイリングした申請書は、委託者が指定する日時に指定する場所へ提出すること。汚損・破損、盗難及び紛失を防ぐための必要な措置を講じること。また、提出前に委託者と通数を確認し、受渡簿に記録することで確実に通数を把握し、管理すること。
- ウ 申請書等の委託者への引き渡し後、委託者の確認により、申請書類等の不備等が判明した場合、当該申請書類を受託者へ返戻するものとする。この場合、受託者は、当該申請者に対して(1)ウの対応を再度すること。

※上記の各種作業方法は一例であり、さらに作業効率が上がる方法があれば、本市と協議の上決定する。