

仕様書

1 件名

妊婦のための支援給付に係る事務処理等委託業務

2 担当部署

〒060-0051

札幌市中央区南1条東1丁目5 大通バスセンタービル1号館

札幌市子ども未来局子育て支援部子育て支援課母子保健係

Tel011-211-2785

3 業務内容

子ども・子育て支援法に基づき妊婦を対象に支給する「妊婦のための支援給付」に関する以下の業務を一体的に行う。

- ・事務センター運営業務（申請受付、審査、データ入力業務）
- ・コールセンター運営業務
- ・申請書送付対象者の確認業務
- ・資格認定及び支給対象者の確認業務
- ・データ加工・管理業務
- ・申請書、認定結果通知書等作成・発送業務
- ・文書整理・運搬業務
- ・その他事務に関する業務

4 履行期間

令和7年4月1日（火）から令和8年3月31日（火）まで

5 業務履行場所

受託者が準備する場所（担当部署の住所から徒歩圏内か地下鉄沿線等公共交通機関で移動可能であること）

6 概要

(1) 給付金事業の制度概要

妊娠期からの切れ目ない支援を行う観点から、児童福祉法の妊婦等包括相談支援事業等の支援を効果的に組み合わせて、子ども・子育て支援法の妊婦のための支援給付を実施することにより、妊婦等の身体的、精神的ケア及び経済的支援を実施する。

(2) 給付予定対象者数

	妊娠時給付	出産時給付	合計
令和7年度分	10,000 件	10,000 件	20,000 件

7 個人情報の取り扱いに関する事項

(1) 個人情報事故に関する損害賠償責任保険への加入

受託者は、個人情報事故が発生した場合における損害賠償責任を保障することを目的とする保険契約に加入し、保険証書その他の契約の事実が確認できる書面（写し可）を委託者に提出すること。

(2) 個人情報等取扱注意事項の順守

受託者は、本業務を行うにあたって、札幌市セキュリティポリシー及び別記「特定個人情報の取扱いに関する特記事項」を順守するとともに、業務従事者にも順守させなければならない。

(3) 受託者の責務

受託者は、以下の認証のいずれかを事業開始時までに取り得し、その写しを委託者に提出するものとする。

ア プライバシーマーク

イ ISO／IEC 27001 又は JISQ 27001

(4) 個人情報の使用目的及び使用範囲

受託者は、本業務の履行に当たり取り扱う個人情報を、本業務の履行以外の目的で使用し、又は第三者へ提供してはならない。

また、本業務の履行を目的として使用する場合であっても、この仕様書に定める範囲を超えて使用してはならない。

なお、受託者が取得した個人情報については、事務処理センター業務（二重支払い

の防止、申請ステータスの更新)のために利用可能とし、システム化したうえでデータベース管理し、容易に参照・複製・持ち出しがでないようにすること。

(5) データの廃棄

使用済データや不良帳票等を廃棄処分する場合は、委託者と受託者間で協議し合意した方法で処理を行い、数量・処理日時・廃棄方法・廃棄従事者等を書面で報告すること。

(6) データの引渡し

受託者は、委託者が求めた場合及び本業務完了時には直ちに業務に関連するデータを全て委託者に引き渡さなければならない。

(7) セキュリティ

作業場所については、入退出の管理、各所防犯カメラの設置等のセキュリティ対策がされていること。

8 業務責任者及び業務従事者

(1) 業務責任者及び業務従事者は、原則として受託事業者において直接雇用することとする。

(2) 業務責任者は、自治体等から委託を受けた受付、審査、データ管理、通知等を一体的に行う給付金事業等などの業務責任者として1年以上経験している者とし、事業開始まで、当該経験を証明できるものを委託者に提出するものとする。

(3) 業務開始時に現場従事者の名簿を提出すること。また、現場従事者に変更が生ずる場合には速やかに変更後の名簿を提出すること。

(4) 各業務の責任者(MG)と業務管理者(SV)は、業務の遂行に支障のない範囲で兼務して差支えないものとする。

9 完了検査及び契約金額の支払

約款第9条第1項の役務の完了を通知する書面は、別に指定する通りとし、同条第2項の完了検査の結果通知は、口頭又は電子メールによりおこなう。

また、契約金額の支払を請求するときは、委託者指定の様式を用いること。

10 業務の引継ぎについて

上記4における履行期間の終了後、別の事業者が妊婦のための支援給付に係る業務を履行することとなった場合は、申請関係書類の受け渡しやデータの移行等の必要となる引継ぎについて、新たな受託者及び委託者と協議し、必要な措置を講じること。

11 その他

- (1) 本仕様書に疑義が生じた事項は必要に応じて協議するが、委託業務に付随する業務については柔軟な対応を行うこと。
- (2) 本市を含めた全国の市町村から子ども家庭庁に対し、当該給付金の運用方法等についての質疑を行ったが、本仕様書の作成時点では子ども家庭庁からの回答がないため、予測できない事態が発生する可能性がある。仕様書に定めのない事柄については、委託者と受託者が協議のうえ定めるものとするが、受託者は業務が円滑に進行するよう、可能な範囲で努力を行うこと。
- (3) 事業実施にあたっては、関連する法令及び実施要領の他、国が示す実施要領、Q&A等及び委託者の指示に従いながら進めること。
- (4) 委託者は、事業の実施状況について、適宜報告を求めることができる。
- (5) 事故等の発生を確認したときは、直ちに委託者に報告するとともに、必要な措置を講じること。また、その発生原因が受託者にあるときは、受託者が責任を持って対処し、直ちに事故報告書を委託者に提出すること。
- (6) 口座振込手数料（再振込を含む）については委託者の負担とする。また、申請書等の各種書類を送付する際の郵送料、事務センターの賃料及び光熱費等は受託者の負担とする。
- (7) 各業務は連携し、円滑に業務を実施すること。

事務センター運營業務（申請受付、審査、データ入力業務）

1 業務の概要

提出された申請書の受付、審査、データ入力、書類不備の対応等の事務処理を行う。

2 運営体制

申請受付業務を総括するための「責任者」を組織上配置すること。

ア 責任者（1名）（MG）

- a 業務全体の統括、進行管理
- b 緊急時における対応及び委託者との連絡調整
- c 委託者への業務状況の報告

なお、責任者が不在又は事故があった場合にも、同程度の対応ができる体制をとること。

イ 業務管理者（SV）

- a 業務担当者の管理及び指導等を担うこと
- b 業務遂行に必要な専門的な知識及び能力を有すること
- c 業務担当者では対応できない案件について対応すること

なお、業務管理者が不在又は事故があった場合も、同程度の対応ができる体制をとること。

ウ 業務担当者（OP）

業務管理者の指揮命令のもと、担当業務を適正に処理すること。

エ 作業場所及び作業環境に関する要件

本業務は受託者の作業場所及び作業環境において行うものとし、作業中に個人情報作業が作業員以外から見えないような環境であること。

作業状況の確認は、立ち会い若しくは、電話、FAX、メール等により確認する。なお、本市職員が立ち会いを行うことがあるので、所在地が札幌市内であり、作業場所についても札幌市内であることを要件とする。

オ 架電機能

事務センターに架電機能を1回線以上用意すること。なお、コールセンターと連携し、対応することを妨げない。

3 業務の内容

(1) 申請書受付関係処理

ア 開封・書類の取出し

開封・書類の取出しにあたっては書類の取出し漏れがないよう十分に注意して作業を行うこと。また、取出し後の封筒に書類が残っていないことの確認を行うこと。

申請書及び添付書類等については、1 件ごとに受託者が準備したクリアファイルに移し、書類の散逸・紛失・混交・処理漏れが生じないように細心の注意を払うこと。

イ 送付書類の整理

給付金事業関係書類以外の書類（市の他部局へ提出が必要な書類など）が提出された場合は、委託者に引き渡すこと。

その他イレギュラーな提出物（申請書コピーの送付、通帳の写しのみの送付等）については委託者へ対応方針を確認すること。

ウ 申請書受付処理

受付した書類については、ナンバリングして管理・保管することとする。

エ 受付状況の管理

受付した対象者情報をデータベース化し、ステータス管理を行うこと。また、委託者が求める場合には随意データ連携をすること。

オ 申請書等給付関係書類のリアルタイムの処理状況（ステータス）をコールセンターからもリアルタイムに参照できるようにすること。

カ 申請書の再発行受付及び発送を行うこと。

キ 支払エラー発生時の確認調査対応を行うこと。

(2) 審査

ア 申請書の内容確認

a 受託者は委託者と協議のうえ、受託者が書類の審査時に用いるチェックリストを作成し、記入内容や添付書類の不備について漏れなく確認すること。

b 受託者が、より効率的に審査を進めるため、審査項目の変更が必要と判断した場合は、適宜委託者へ提案すること。

c 一次審査と二次審査は別の者が行うこと。

- d 審査の結果、委託者に判断を仰ぐ必要があると判断した場合は、指定の様式により委託者に確認すること。

イ 不備対応

- a 提出された書類に不備・不足がある場合は、申請者に架電し、不備・不足書類の補正依頼を行う。
- b 複数回架電しても繋がらない場合や、繋がった後も不備・不足が解消されない場合は、申請者に対し不備通知書を送付すること。なお、不備通知書のレイアウトは契約締結後に委託者から提供する。
- c 委託者が不備通知書内で定めた提出期限を管理すること。
- d 不備の修正がされないまま、提出期限が過ぎた申請書については、履行期間終了後、原本を委託者へ連携すること。

ただし、下記の対象については、架電をせず、不備通知を申請者へ送付すること。

- ①署名が無い、申請者氏名と不一致の場合
- ②口座名義人 記載なし、かつ添付書類なしの場合
- ③口座名義人 申請者氏名と不一致（別人）の場合
- ④本人確認書類の添付が無い場合
- ⑤申請書がない場合

- e 令和5年度の不備率は7%だった。差分があることを予め見込んでおくこと。

(3) データ入力

ア 申請状況の管理を目的として、受付した申請書等の情報をデータベースに入力する。使用するデータベースは別紙1（全件データ）を使用すること。

イ 入力データは、支給日後、6営業日以内に納品すること。

入力データについては、以下の項目を必ずチェックすること

- ①銀行マスターと照合（銀行、支店コードの整合性）
- ②統合によるアンマッチの確認
- ③文字形態・桁数等チェック
- ④入力についてはエンター・ベリファイを行うこと

ウ 成果物

本業務における成果物は以下のものとする。

- ①口振データ納品

- ・全銀手順フォーマット口振データ作成
- ・銀行別集計表作成（PDF）
- ・債権者内訳表作成（PDF）
- ・口振銀行集計表データ作成（CSV）
- ・口振債権者内訳表データ作成（CSV）
- ・申請書、添付物の画像納品

②総括表（日時報告）の納品（メール）

- ・受付情報
- ・郵券代別受付数
- ・申請書発送日、通数管理
- ・支給日、支給件数、支給金額管理

③返戻、全件、不支給、レアケースの対応

- ・返戻リストの作成
- ・全件リストの作成
- ・不支給事由の登録、確認、再作成
- ・他市町村で対応（除票処理）

④統計資料

エンター・ベリファイを実施した担当オペレータの証跡資料

エ 申請関係書類の保管等

申請関係書類は委託期間終了まで、1回目給付、2回目給付、1・2回目同時給付ごとに認定分、不認定分、不備分に分けてファイリングした上で保管を行うこと。また、不備分のうち、処理が完了したものについては速やかに認定分及び不認定分へ仕分けすること。

保管申請書類については、問合せや支払エラー発生処理などに対して即時かつ容易に取出しが可能な状態で整理・保管すること。

申請書（添付書類を除く）は、ナンバリング後スキャニングし、以下の項目から検索できるよう、データを作成し納品すること。

- 札幌市指定の文書保存箱番号
- 棚番号
- 氏名（申請者）

- d カナ氏名（申請者）
- e 生年月日（申請者）
- f データ区分（1回目・2回目・その他）
- g 振込完了日

委託者から指示があった際、該当の申請書画像を委託者へ即時、送付できるよう準備すること。

※札幌市指定の文書保存箱番号と棚番号については、10月頃に委託者から連携する。

(4) 管理状況データの引継ぎ

受付した申請書等の情報入力後のステータス管理状況がわかるデータの引継ぎ頻度ならびに当該データを記録する媒体や引継ぎ方法については契約後調整のうえ決定する。

(5) 標準的な審査期間

申請書を受け付けてから、遅くとも1～2か月で審査を行い、支払いを完了させること。なお、申請書に不備がある場合、修正にかかる最小限の期間を加算できる。

コールセンター運営業務

1 業務の内容

給付金事業に関する制度概要、給付方法や時期に関する問い合わせなどに対応するほか、申請書に不備がある場合は勧奨をすること。

(1) 基本事項

ア 履行時間（お問い合わせ対応時間）

土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始（12月29日～1月3日）を除く毎日、9時00分から18時00分まで

イ 電話設備・履行体制

履行時間中1回線以上、1名以上の担当者で対応すること。別紙2（コールセンターの実績）を踏まえ、下記「ウ 履行目標」を達成できる体制とすること。

ウ 履行目標

月ごとの応答率を9割以上とすること。

エ 責任者及び管理者、従事者は繁閑に応じて事務センターの業務従事を兼ねることが可能となるように、柔軟な要員計画および研修計画を実施すること。

オ 申請書等給付関係書類のリアルタイムの処理状況（ステータス）を事務センターと連携を行い、適宜対応を行う。

(2) 対応すべき事項

ア 妊婦のための支援給付に係る制度概要の説明に関すること

イ 個人を特定しない問合せに関すること

ウ 申請方法、受付、支給に関すること

エ 申請書の送付依頼に関すること（事務センター等への連携または再送付作業）

オ 意見、苦情等の対応に関すること

カ 申請書に不備がある場合や給付に必要な事項等の確認を行うため、申請書に書かれた連絡先電話番号に架電すること。

キ 委託者が別途配布する他制度等に関する問合せ先の案内など

(3) 委託者へのエスカレーションについての対応

ア 原則、コールセンターに問い合わせがあったものについては、コールセンター内で対応を終結させる。ただし、区役所にて手続きが必要な案件については区役

所の担当課を案内すること。

イ 委託者への確認や対応の引継ぎが必要な場合は、原則、折り返しによることとし、問い合わせを受けた日の翌営業日中に、部門責任者から委託者へ連絡の上、対応について双方で協議すること。

ウ 委託者への確認や対応の引継ぎが急を要する場合は、問い合わせを受けた日のうちに、部門責任者から委託者へ連絡の上、対応について双方で協議すること。

エ イ、ウについて部門責任者から委託者への連絡は、原則、別紙3（コールセンターエスカレ）を電子メールで送付する方法で行うこと。

(4) 問合せ対応の記録と報告

ア 単純な問合せのみのときは、報告書を作成することのできる範囲内で簡略化（項目毎に件数のみの記録等）して差し支えない。ただし、問合せ1件毎に問合せ内容や対応等を記録し、必要に応じて委託者が確認できるようにすること。

イ その他重要な記録は委託者に引き渡したうえで残りの原本は事業終了時まで保管したうえで、事業終了後速やかに廃棄すること。

ウ 部門責任者は、対応件数や問合せ内容の日別集計結果を翌月5営業日以内に委託者に提出すること。フォーマットは原則、別紙2（コールセンターの実績）を使用すること。

エ クレームがあった場合、責任者を通じて翌営業日中に日次報告書により報告を行うこと。ただし、委託者側職員による緊急対応が必要となるものについては、責任者は電話等にて速やかに委託者側職員に報告を行うこと。

(5) その他

ア 開設時間外の受電については、当該制度に係る札幌市公式ホームページの案内を含む自動音声案内を流すなどの必要な措置を講じること。

イ その他業務の遂行に関して必要な事項が生じた場合は、委託者と協議の上、業務遂行に当たること。

ウ 受電については、委託者が用意する電話番号から受託者が用意する電話番号に転送する予定のため、転送を受け、対応する体制を整えること。

2 運営体制

業務を総括するため、次の(1)～(3)の役割を組織上配置すること。なお、これらの者は、

「事務センター運営業務」との兼任を可とする。(1)及び(2)の者は原則として受託事業者において直接雇用すること。

(1) 責任者（１名）（MG）

責任者は、自治体等におけるコールセンター業務などについて、業務責任者として１年以上経験している者とし、事業開始までに当該経験を証明できるものを委託者に提出すること。

ア 業務全体の統括、進行管理

イ 緊急時における対応及び委託者との連絡調整

ウ 委託者への業務状況の報告

なお、責任者が不在又は事故があった場合にも、同程度の対応ができる体制をとること。

(2) 業務管理者（ＳＶ）

ア 業務担当者の管理及び指導等を担うこと

イ 業務遂行に必要な専門的な知識及び能力を有すること

ウ 業務担当者では対応できない案件について対応すること

なお、業務管理者が不在又は事故があった場合も、同程度の対応ができる体制をとること。

(3) 業務担当者（ＯＰ）

業務管理者の指揮命令のもと、担当業務を適正に処理すること。

申請書送付対象者の確認業務

1 業務の概要

申請書送付対象者リストデータを作成するため、委託者で用意するリストデータの加工を行う。

2 履行体制

受託者は委託者から提供されるリストデータを適切に確認できる体制、人員配置をすること。

3 業務の内容

スケジュールの目安は、別紙4（令和7年度スケジュール案）にて確認すること。

最終的なスケジュールは委託者と受託者で協議のうえ決定するが、申請書をできるだけ早く市民に届けるため、各作業の期限が短くなることに十分留意すること。

なお、委託者が必要と判断した場合は、各リストや突合項目が増減する。

(1) データ抽出、加工（委託者）

委託者は、母子保健情報システムからデータを抽出し、以下のリストを作成のうえ、受託者に提供する。受託者はこれまでの支給状況等を管理しているリストに追加するなどして提供されるリストを管理し、(2)以降の作業を遺漏なく実施すること。

①対象月の妊婦リスト（別紙5を参考にする）

②妊娠・出産寄り添い給付金の作業リスト（別紙6を参考にする）

③死産リスト（別紙7を参考にする）

(2) 作業1～12（受託者）

受託者は、重複支給を防止するため、受け取ったリストとすでに申請書を送付済のリストの突合処理を行う。

※①と②は統合したうえで突合処理を行うこと。

突合に用いる項目は以下の通り。なお、各作業において、項目に「整理番号」がある場合は、作業内の前項目に整理番号の重複がないか確認すること。

ア 作業1

「対象月の1回目分」と「過去の妊娠分及び1回目分」の重複を確認する。

- ・ 整理番号
- ・ 整理番号&妊娠届出日
- ・ 名&生年月日
- ・ 名&生年月日&妊娠届出日

イ 作業 2

「対象月の 1 回目分」と「過去の出産分及び 2 回目分」の重複を確認する。

- ・ 整理番号
- ・ 整理番号&妊娠届出日
- ・ 名&生年月日
- ・ 名&生年月日&妊娠届出日

ウ 作業 3

「対象月の 2 回目分」と「過去の出産分及び 2 回目分」の重複を確認する。

- ・ 整理番号
- ・ 氏名&生年月日

エ 作業 4

「対象月の 1 回目分」内の重複を確認する。

オ 作業 5

「対象月の 2 回目分」内の重複を確認する。

カ 作業 6

「対象月の 1 回目分」リスト内で「受診票のみ」の人を確認する。

キ 作業 7

「対象月の 1 回目分」リスト内で出産予定日が翌月の人を確認する。

ク 作業 8

「対象月の 1 回目分」リストから作業 7 の対象者を除いて出産予定日が翌月の人を確認する。

ケ 作業 9

「対象月の 2 回目分」リストと「転出者データ」の重複を確認する。

コ 作業 10

「対象月の 2 回目分」リスト内で認定済みの人を確認する。

サ 作業 11

「対象月の１回目分」と寄り添い給付金の対象者との重複を確認する。

シ 作業 12

「対象月の２回目分」と寄り添い給付金の対象者との重複を確認する。

(3) 作業 1 ～12 の確認（委託者）

委託者は、委託者の確認結果を用いて以下の確認を行う。

ア 作業 1

重複したデータが、同一の妊娠か、同一人物かを確認する。

イ 作業 2

重複したデータが、同一の妊娠か、同一人物かを確認する。

ウ 作業 3

重複したデータが、同一の妊娠か、同一人物かを確認する。

エ 作業 4

重複したデータが、多胎かを確認する。

オ 作業 5

重複の理由を確認する。

カ 作業 6

申請書の送付の可否を確認する。

キ 作業 7

申請書種別を確認する。

ク 作業 8

抽出内容を確認し、「対象月の２回目分」リストとする

ケ 作業 9

重複の内容を確認する。

コ 作業 10

重複の内容を確認し、認定取り消しの確認をする。

サ 作業 11

重複の内容を確認する。

シ 作業 12

重複の内容を確認する。

(4) 作業 7、8、9、13、14、15、16（受託者）

ア 作業 7

委託者から指定する申請書種別を確認する。

イ 作業 8

委託者から示される内容を確認する。

ウ 作業 9

委託者から示される対応を確認する。

エ 作業 13

1 回目分送付対象者として、作業 1 ～12 の結果をまとめる。

オ 作業 14

2 回目分送付対象者として、作業 1 ～12 の結果をまとめる。

カ 作業 15

送付対象外対象者として作業 1 ～12 の結果をまとめる。

キ 作業 16

認定取消者対象者として作業 1 ～12 の結果をまとめる。

(5) 作業 7、8、9、13、14、15、16 の確認（委託者）

受託者が行った上記(4)の作業を確認する。

(6) 作業 17、18（受託者）

上記(5)までの結果を用いて発送分と削除分、取消分にデータを分ける。

なお、1 回目分の対象者には 2 回目分の届出書を、2 回目分の対象者には申請書を同封することがあるので、それぞれ委託者が指示する。

(7) 発送、削除、取消の最終確認（委託者）

上記(6)の結果を確認する。

資格認定および支給対象者の確認業務

1 業務の概要

対象者データのステータス管理を行い、審査、入力済みデータについて、二重支給防止のための確認を行い、認定者データおよび総合振込データ一式の作成を行う。業務の内容①スケジュールの目安は、別紙4(令和7年度スケジュール案)にて確認すること。最終的なスケジュールは委託者と受託者で協議のうえ決定するが、各作業の期限が短くなることに十分留意すること。

2 履行体制

資格の認定、振込データを作成するのに十分な人員を配置すること。

3 重複支給防止のためのデータ加工等

すでに支給済みの支給対象者データと支給予定対象者データ等で突合処理を行い、重複支給を防止する。重複確認でヒットした対象者については委託者へ連携し、委託者からの指示に基づいて支給予定対象者データの加工を行ったうえで支払データの作成処理を行う。

(1) 妊婦のための支援給付内の重複チェック

ア 転出者-1回目分チェック

「今回支払予定の1回目分」と「転出者」について、以下の項目で重複をチェックする。

- ・整理番号
- ・氏名＋生年月日
- ・カナ氏名＋生年月日
- ・名＋生年月日
- ・カナ名＋生年月日

イ 転出者-2回目分チェック

「今回支払予定の2回目分」と「転出者」について、以下の項目で重複をチェックする。

- ・整理番号

- ・氏名＋生年月日
- ・カナ氏名＋生年月日
- ・名＋生年月日
- ・カナ名＋生年月日

ウ 支払済-1回目分と2回目分重複チェック

「今回支払予定1回目分」と「支払済(振込予定含む)2回目分」について、以下の項目で重複をチェックする。

- ・氏名＋生年月日
- ・カナ氏名＋生年月日
- ・名＋生年月日
- ・カナ名＋生年月日
- ・カナ氏名＋生年月日＋妊娠届出日
- ・カナ名＋生年月日＋妊娠届出日

エ 支払済-2回目分重複チェック

「今回支払予定2回目分」と「支払済(振込予定含む)2回目分」について、以下の項目で重複をチェックする。

- ・整理番号
- ・氏名＋生年月日
- ・カナ氏名＋生年月日・名＋生年月日
- ・名＋生年月日
- ・カナ名＋生年月日

オ 支払済-1回目分重複チェック

「今回支払予定1回目分」と「支払済(振込予定含む)1回目分」について、以下の項目で重複をチェックする。

- ・整理番号
- ・整理番号＋妊娠届出日
- ・氏名＋生年月日
- ・カナ氏名＋生年月日
- ・名＋生年月日
- ・カナ名＋生年月日

カ 予定内-2回目分重複チェック

「今回支払2回目分」の中で、以下の項目で重複をチェックする。

- ・整理番号
- ・氏名＋生年月日
- ・カナ氏名＋生年月日
- ・名＋生年月日
- ・カナ名＋生年月日

キ 予定内-1回目分重複チェック

「今回支払1回目分」の中で、以下の項目で重複をチェックする。

- ・整理番号
- ・整理番号＋妊娠届出日
- ・氏名＋生年月日
- ・カナ氏名＋生年月日
- ・名＋生年月日
- ・カナ名＋生年月日

ク 届出数のチェック

「今回支払2回目分」と「1回目のデータから積み上げた多胎」を以下の項目で重複チェック。

- ・整理番号
- ・整理番号＋妊娠届出日
- ・氏名＋生年月日
- ・カナ氏名＋生年月日
- ・名＋生年月日
- ・カナ名＋生年月日

(2) 妊娠・出産寄り添い給付金との重複チェック

ア 支払済-2回目分重複チェック

「今回支払予定2回目分」と「支払済2回目分」について、以下の項目で重複をチェックする。

- ・整理番号
- ・氏名＋生年月日

- ・カナ氏名＋生年月日
- ・名＋生年月日
- ・カナ名＋生年月日

イ 振込み予定-2回目分重複チェック

「今回支払予定2回目分」と「振込予定2回目分」について、以下の項目で重複をチェックする。

- ・整理番号
- ・氏名＋生年月日
- ・カナ氏名＋生年月日
- ・名＋生年月日
- ・カナ名＋生年月日

ウ 支払済-1回目分重複チェック

「今回支払予定1回目分」と「支払済1回目分」について、以下の項目で重複をチェックする。

- ・整理番号
- ・整理番号＋妊娠届出日
- ・氏名＋生年月日
- ・カナ氏名＋生年月日
- ・名＋生年月日
- ・カナ名＋生年月日

エ 振込み予定-1回目分重複チェック

「今回支払予定1回目分」と「振込み予定1回目分」について、以下の項目で重複をチェックする。

- ・整理番号
- ・整理番号＋妊娠届出日
- ・氏名＋生年月日
- ・カナ氏名＋生年月日
- ・名＋生年月日
- ・カナ名＋生年月日

4 総合振込データ・支払対象者リストの作成

給付金事業支給対象者の総合振込データ（全銀協指定フォーマット）、対象者別支払明細書、銀行別集計表を作成し、月3回程度納品すること。なお、納品方法は原則、委託者が用意するエクストラネットにより行うこと。

5 処理状況（ステータス）の管理

申請書等給付関係書類のリアルタイムの処理状況（ステータス）を1件ずつ及び総件数で管理し、処理漏れなどのステータス滞留を常時把握して適切に処理すること。また、処理状況（ステータス）は事務センターと連携を行うこと。

6 勸奨通知書作成のためのデータ加工・処理結果の確認・連携・印刷

申請書送付後、返送がなく、一定期間を経過した支給対象者データを抽出する。

その際に送付日からの経過日数に応じて送付判定フラグを付与し、委託者に送付対象とするかどうかの判断を仰ぐ。この作業は暫定抽出と本抽出の2回実施するものとし、月1回実施する。本抽出の際は暫定抽出との差分が分かるようにしたうえで委託者に連携すること。委託者での確認完了後、送付対象となった給付対象者に対して勸奨通知書の印刷および発送を行う。

7 任意の支給対象者の申請書返送検知・連携

委託者より随時指定される支給対象者データの申請書が返送された際にすばやく検知し、申請書を委託者へ渡せる仕組みを構築すること。

申請書、認定結果通知書等作成・発送業務

1 業務概要

- (1) 申請書発送対象者に対する申請書等の印刷・封入・封緘・発送
 - (2) 申請者に対する認定・不認定通知書の印刷・封入・封緘・発送
 - (3) 申請者に対する不備書類補正依頼書の印刷・封入・封緘・発送
 - (4) 申請書未返送者に対する勧奨通知書の印刷・封入・封緘・発送
 - (5) 既認定者に対する認定取消通知書の印刷・封入・封緘・発送
 - (6) 郵送に使用する送付用封筒及び返信用封筒の作成
 - (7) 保健センター・区役所・産科・婦人科に対する周知ポスター・チラシの作成・発送
- ※市民への見易さを考慮したユニバーサルデザイン・UDフォントで作成すること

2 一般事項

- (1) 本業務においては、環境関連法令等を遵守するとともに、本市の環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷低減に努めること。
- (2) 電気、水道、油、ガス等の使用にあたっては、極力節約に努めること。
- (3) ごみの減量及びリサイクルに努めること。
- (4) 両面コピーの徹底やミスコピーを減らすことで、紙の使用量を減らすよう努めること。
- (5) 自動車等を使用する場合は、できるだけ環境負荷の少ない車両を使用し、アイドリングストップの実施など環境に配慮した運転を心がけること。
- (6) 業務に係る用品等は、札幌市グリーン購入ガイドラインに従い、極力ガイドライン指定品を使用すること。
- (7) 上記のほか、作業全般に渡って、未使用端末機、プリンター等の機器の電源切断の励行による節電、作業成果物等の電子磁気化による紙の節約、再生紙を積極的に利用すること等、環境に配慮した資源の利用に留意すること。
- (8) 委託者から提供するデータについては外字等が含まれるため、委託者から提供するフォントファイルを使用すること。なお、提供するデータの漢字氏名及び住所はUnicode、それ以外はShift-JISコードとなっているので、両コードで対応可能な状態とすること。

3 疑義の解消

作業上必要な事項について疑義が生じた場合は、必ず委託者と協議すること。

4 業務内容

(1) 上記 1 の(1)の業務について

ア 申請案内文書の印刷及び三つ折り処理

a 用紙について

- ・サイズ A4 ないしそれに近いサイズ
- ・刷色、紙質については現行（紙質：上質 70kg、刷り色：表 4 色 裏 0 色）と同程度のものを使用すること。

b 印刷及び三つ折り処理について

- ・帳票レイアウトは契約締結後に委託者から提供する。
- ・宛名データおよび差し込みするデータの引き渡しは、原則、委託者が用意するエクストラネットにより行うこととし、引き渡し日時は別紙 4（令和 7 年度スケジュール案）のとおりとする。
- ・帳票レイアウトは対象者ごとに異なる可能性がある。
- ・データ差し込み箇所は 10 か所以内とする。
- ・校正は 1 回とする（内校を必ず行うこと）
- ・印刷・印字予定枚数は給付予定対象者数で示す数と同数とする。
※印刷・印字予定枚数はあくまで予定枚数であってその発注を保証するものではない。
- ・封入・封緘できるサイズに巻き三つ折りすること。宛名が送付用封筒のグラシン紙窓から見えるようにすること。

イ 申請書、口座確認書類等貼付台紙及び記載例の印刷及び三つ折り処理

a 用紙について

- ・サイズ A4 ないしそれに近いサイズ
- ・刷色、紙質については現行（紙質：上質 70kg、刷り色：表 4 色 裏 0 色）と同程度のものを使用すること。

b 印刷及び三つ折り処理について

- ・帳票レイアウトは契約締結後に委託者から提供する。

※帳票レイアウトは対象者ごとに異なる可能性がある。

- ・校正は1回とする（内校を必ず行うこと）
- ・印刷・印字予定枚数は様式ごとに給付予定対象者数で示す数と同数とする。

※印刷・印字予定枚数はあくまで予定枚数であってその発注を保証するものではない。

- ・封入・封緘できるサイズに巻き三つ折りすること。

ウ アンケートのご案内の印刷及び三つ折り処理

a 用紙について

- ・サイズ A4ないしそれに近いサイズ
- ・刷色、紙質については現行（紙質：上質 70 kg、刷り色：表1色 裏0色）と同程度のものを使用すること。
- ・刷色、紙質については契約締結後に委託者から別途示すこととする。

b 印刷及び三つ折り処理について

- ・帳票レイアウトは契約締結後に委託者から提供する。
※帳票レイアウトは上記表の対象者ごとに異なる可能性がある。
- ・校正は1回とする（内校を必ず行うこと）
- ・印刷・印字予定枚数は様式ごとに給付予定対象者数で示す数と同数とする。
※印刷・印字予定枚数はあくまで予定枚数であってその発注を保証するものではない。
- ・封入・封緘できるサイズに巻き三つ折りすること。

エ 封入・封緘

a 封入について

- ・送付用封筒は上記1の(5)の業務で作成したものを使用すること。
- ・送付用封筒に機械封入で行うこと。
- ・封入する印刷物や順番は契約後委託者から別途示すが、上記1の(5)で作成した返信用封筒も合わせて1通封入すること。
- ・封入方法詳細については契約締結後に委託者から別途示すこととする。

b 封緘について

機械封緘を行い、封緘状況を十分に確認すること。（フラップ検査装置などを用いることが望ましい。）

- ・封入封緘機による場合 チェック等については、給排紙トラブルなど誤作動の発生を防ぐためのチェック機能及び封入封緘のログ（封入ログ、厚み検査ログ、フラップ検査ログ）が取れる機能が備わっていること。また、BCP対策として作業機器は、同様の処理が可能なスペックを有する機械を複数台所有していること、複数工場で処理が可能な環境であること。
- ・手作業による場合 誤封入防止のため、以下のとおり作業すること。
 - ①封緘する際は、封入した者とは別の者が誤封入をしていないか確認したうえで封緘すること。
 - ②封入封緘後、発送前に通知の種類別の数を本市へ報告すること。
- ・作業を実施する機器には、誤印刷を防ぐためのチェック等を機械的に行い、ログとして出力できる機能を有すること。

c 封入・封緘予定通数について

予定通数は給付予定対象者数で示す数と同数とする。

なお、予定通数はあくまで予定通数であってその発注を保証するものではない。

オ 差出

封入・封緘した封筒を郵便局へ直接持ち込むこと。なお、持ち込み期日は、別紙4（令和7年度スケジュール案）を参照すること。

カ 送付用封筒及び返信用封筒について

封入・封緘せずに余った送付用封筒及び返信用封筒については、委託者へ納品すること。

(2) 上記1の(2)の業務について

ア 給付認定・給付認定申請却下通知書の印刷及び三つ折り処理対象者ごとに認定あるいは不認定通知を送付する。

①給付認定通知書

②給付認定申請却下通知書

a 用紙について（①、②共通）

- ・サイズ A4ないしそれに近いサイズ
- ・刷色 表1色
- ・紙質 通常のコピー用紙
- ・委託者から印影の見本の貸与を受け印刷する。なお、印影を使用した数など必

要な事項は印刷記録などにより委託者に毎月報告すること。

b 印刷及び三つ折り処理について（①、②共通）

- ・片面１色とする。
- ・帳票レイアウトは契約締結後に委託者から提供することとし、宛名データおよび差し込みするデータの引き渡しは、原則、委託者が用意するエクストラネットにより行うこととし、日時は別紙４（令和７年度スケジュール案）を参照すること。
- ・データ差し込み箇所は１０か所以内とする。
- ・①と②の合計の印刷・印字予定枚数は給付予定者数で示す数と同数とする
※印刷・印字予定枚数はあくまで予定枚数であってその発注を保証するものではない。
- ・封入・封緘できるサイズに巻き三つ折りすること。宛名が送付用封筒のグラシン紙窓から見えるようにすること。

イ 封入・封緘

a 封入について

- ・送付用封筒は上記１の(5)の業務で作成したものを使用すること。
- ・宛名が送付用封筒のグラシン紙窓から見えるように封入すること。

b 封緘について

封緘状況を十分に確認すること。

c 封入・封緘予定通数について

①と②の合計の印刷・印字予定枚数は給付予定者数で示す数と同数とする。

なお、予定通数はあくまで予定通数であってその発注を保証するものではない。

ウ 差出

送付物は郵便局へ直接持ち込むこと。

(3) 上記１の(3)の業務について

ア 申請必要書類の不備に係る督促文書の印刷及び三つ折り処理

a 用紙について

- ・サイズ A４ないしそれに近いサイズ
- ・刷色 表１色
- ・紙質 通常のコピー用紙

b 印刷及び三つ折り処理について

- ・片面1色とする。
- ・帳票レイアウトは契約締結後に委託者から提供することとし、宛名データおよび差し込みするデータの引き渡しは、原則、委託者が用意するエクストラネットにより行うこととし、日時は別紙4（令和7年度スケジュール案）を参照すること。
- ・データ差し込み箇所は10か所以内とする。
- ・印刷・印字予定枚数は給付予定対象者数の20%とする。
※印刷・印字予定枚数はあくまで予定枚数であってその発注を保証するものではない。
- ・封入・封緘できるサイズに巻き三つ折りすること。宛名が送付用封筒のグラシン紙窓から見えるようにすること。

イ 封入・封緘

a 封入について

- ・送付用封筒は上記1の(5)の業務で作成したものを使用すること。
- ・宛名が送付用封筒のグラシン紙窓から見えるように封入すること。

b 封緘について

封緘状況を十分に確認すること。

c 封入・封緘予定通数について

予定通数は給付予定対象者数の20%とする。

なお、予定通数はあくまで予定通数であってその発注を保証するものではない。

ウ 差出

送付物は郵便局へ直接持ち込むこと。

(4) 上記1の(4)の業務について

ア 勸奨通知書の印刷及び三つ折り処理

a 用紙について

- ・サイズ A4ないしそれに近いサイズ
- ・刷色 表4色
- ・紙質 通常のコピー用紙

b 印刷及び三つ折り処理について

- ・片面４色とする。
- ・帳票レイアウトは契約締結後に委託者から提供することとし、宛名データおよび差し込みするデータの引き渡しは、原則、委託者が用意するエクストラネットにより行うこととし、日時は別紙４（令和７年度スケジュール案）を参照すること。
- ・データ差し込み箇所は１０か所以内とする。
- ・予定通数は給付予定対象者数の１０％とする。
- ※印刷・印字予定枚数はあくまで予定枚数であってその発注を保証するものではない。
- ・封入・封緘できるサイズに巻き三つ折りすること。宛名が送付用封筒のグラシン紙窓から見えるようにすること。

イ 封入・封緘

ａ 封入について

- ・送付用封筒は上記１の(5)の業務で作成したものを使用すること。
- ・宛名が送付用封筒のグラシン紙窓から見えるように封入すること。

ｂ 封緘について

封緘状況を十分に確認すること。

ｃ 封入・封緘予定通数について

予定通数は給付予定対象者数の１０％とする。

なお、予定通数はあくまで予定通数であってその発注を保証するものではない。

ウ 差出

送付物は郵便局へ直接持ち込むこと。

(5) 上記１の(5)の業務について

ア 認定取消通知書の印刷及び三つ折り処理対象者ごとに認定あるいは不認定通知を送付する。

ａ 用紙について

- ・サイズ Ａ４ないしそれに近いサイズ
- ・刷色 表１色
- ・紙質 通常のコピー用紙

- ・委託者から印影の見本の貸与を受け印刷する。なお、印影を使用した数など必要な事項は印刷記録などにより委託者に毎月報告すること。

b 印刷及び三つ折り処理について

- ・片面1色とする。
- ・帳票レイアウトは契約締結後に委託者から提供することとし、宛名データおよび差し込みするデータの引き渡しは、原則、委託者が用意するエクストラネットにより行うこととし、日時は別紙4（令和7年度スケジュール案）を参照すること。
- ・データ差し込み箇所は10か所以内とする。
- ・印刷・印字予定枚数は250枚とする。
※印刷・印字予定枚数はあくまで予定枚数であってその発注を保証するものではない。
- ・封入・封緘できるサイズに巻き三つ折りすること。宛名が送付用封筒のグラシン紙窓から見えるようにすること。

イ 封入・封緘

a 封入について

- ・送付用封筒は上記1の(5)の業務で作成したものを使用すること。
- ・宛名が送付用封筒のグラシン紙窓から見えるように封入すること。

b 封緘について

封緘状況を十分に確認すること。

c 封入・封緘予定通数について

予定通数は250枚とする。

なお、予定通数はあくまで予定通数であってその発注を保証するものではない。

ウ 差出

送付物は郵便局へ直接持ち込むこと。

(6) 上記1の(5)の業務について

ア 送付用封筒の作成

規格等は以下のとおりとする。

▶ 仕上り寸法 別紙 8（封筒） のとおり
▶ 紙質 片艶晒クラフト 70.0g/m ²
▶ 刷色 両面印刷（表 1 色（茶色）、裏 1 色（茶色））
▶ レイアウト 別紙 8（封筒） のとおり
▶ 数量 50,600 通
▶ その他 ・ グラシン紙窓 1 か所あり ・ 封筒の封をする部分に折り目を入れ、アラビア糊を付けること。 ・ 封筒のみみは折らずに受託者で保管すること ・ 裏面に地紋印刷あり（札幌市の市章を使用するなど、封筒の中身が透けないようにすること） ・ 受注者は、封筒の作成にあたって疑義や提案等がある場合は、事前に担当課と十分に打合わせ（イメージの確認含む）をすること

イ 返信用封筒の作成

規格等は以下のとおりとする。

▶ 仕上り寸法 長形 3 号、120mm（横） × 235mm（縦）
▶ 紙質 再生紙 70.0g/m ²
▶ 刷色 両面印刷（表 1 色（黒）、裏 1 色（黒））
▶ レイアウト 別紙 9（返信用封筒） のとおり
▶ 数量 26,400 通
▶ その他 ・ みみを折らない状態で受託者が保管すること。 ・ 受注者は、封筒の作成にあたって疑義や提案等がある場合は、事前に担当課と十分に打合わせ（イメージの確認含む）をすること

・封入物の確認用チェックボックスを入れること

5 チラシの印刷

データは契約締結後に委託者から提供する。

サイズ A 4 ないしそれに近いサイズ

刷色 両面 4 色

紙質 上質 70kg

数量 13,000 枚

6 郵便局への差し出し

郵便局の指示に従い、滞りなく差し出すこと。また、差し出しの際の運搬車は受託者が用意すること。

文書整理業務・運搬業務

1 業務概要

- (1) 給付金事業申請書等の整理業務
- (2) 給付金事業申請書等の運搬業務

2 業務内容

委託者が提供する保存箱へ給付金事業申請書等を整理したうえで詰める作業や、委託者から提供するラベルシールを箱に貼付する作業を行い、整理した箱を委託者が指定する市内3か所以内の場所へ運搬する。詳細については契約後に協議することとする。

3 一般事項

- (1) 本業務においては、環境関連法令等を遵守するとともに、本市の環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷低減に努めること。
- (2) 電気、水道、油、ガス等の使用にあたっては、極力節約に努めること。
- (3) ごみの減量及びリサイクルに努めること。
- (4) 両面コピーの徹底やミスコピーを減らすことで、紙の使用量を減らすよう努めること。
- (5) 自動車等を使用する場合は、できるだけ環境負荷の少ない車両を使用し、アイドリングストップの実施など環境に配慮した運転を心がけること。
- (6) 業務に係る用品等は、札幌市グリーン購入ガイドラインに従い、極力ガイドライン指定品を使用すること。
- (7) 上記のほか、作業全般に渡って、未使用端末機、プリンター等の機器の電源切断の励行による節電、作業成果物等の電子磁気化による紙の節約、再生紙を積極的に利用すること等、環境に配慮した資源の利用に留意すること。

4 疑義の解消

作業上必要な事項について疑義が生じた場合は、必ず委託者と協議すること。

共通事項

1 業務遂行上の必要物品

受託者が業務に必要な物品について準備すること。

2 マニュアルの作成及び全体調整

(1) マニュアルの作成

委託者及び国からの妊婦のための支援給付に関する情報や業務を進めるに当たり必要な情報等をもとに、業務マニュアル、対応用マニュアル、FAQ等を受託者が作成すること。

また、作成したマニュアル類（更新したものも含む）は使用開始前に委託者に提出し、確認を受けた上で実際の対応に供することとする。必要に応じて委託者が修正等を求める場合があるので、受託者はこれに応じること。

(2) マニュアルの更新

業務マニュアル、対応用マニュアル、FAQ等は状況に応じて随時更新すること。

また、更新したものについても使用開始前に委託者に提出し、確認を受けた上で実際の対応に供することとする。

3 研修の実施

受託者は本業務の運営にあたって業務従事者に対して事前研修を行うこと。

研修は、業務の内容や作業手順だけではなく、個々の作業や業務全体の目的、制度の趣旨や関連法令等の知識、個人情報保護、守秘義務の順守等を業務従事者が十分に理解したうえで事務が進められるように行わなければならない。

また、単にマニュアル等を読ませるだけではなく、事前に十分なシミュレーションを行い、目的が適切に果たされるように研修を行うこと。シミュレーションの中で生じた問題点は必ず洗い出しの上改善すること。

あわせて、受託者の責において各業務担当で行う研修の内容に齟齬が生じないよう調整を行うこと。

4 危機管理体制の構築

受託者は、トラブルの未然防止対策や万一トラブルが発生したときの危機管理体制を確保すること。

(1) トラブルの未然防止

市民等との接遇にあたっては、常に規律正しく好感の持てる態度と言葉使いを心がけ、迅速かつ丁寧に対応すること。また、統一した対応ができるようにすること。市民等からの問い合わせに対する回答に疑問点が生じた場合は、責任者等を通じて直ちに委託者側職員に速やかに確認を行い、適切に対処すること。

(2) 事故発生時の対応

事故等の発生を確認したときは、直ちに委託者側職員に報告するとともに、必要な措置を講じること。また、その発生原因が受託者にあるときは、受託者が責任を持って適切に対処し、直ちに「事故報告書」を委託者に提出すること。

(3) 非常緊急時の対応

その他、非常時または緊急時の対応が必要になった場合も、直ちに委託者と協議し、必要な措置を講じること。

5 業務従事者の欠員対応

突発的な業務従事者の欠員が生じて、業務遂行に支障をきたすことなく事務を進められるような体制を整えること。