

児童手当制度改正申請受付等業務委託仕様書

1 業務名

児童手当制度改正申請受付等業務委託

2 履行期間

契約締結から令和6年12月27日（金）まで

3 履行場所

鹿児島市役所 本庁 本館1階 家庭こども相談室
東別館9階 電話交換室

4 業務概要

令和6年10月の児童手当制度改正（児童手当の抜本的拡充のため、所得制限を撤廃し、全員を本則給付とするとともに、支給期間について高校生年代まで延長する。多子加算については、第3子以降3万円とし、18歳年度末以降22歳年度末までのこどもがいる場合は多子加算対象となる。）による新たな支給対象者に対して、申請書の受付から支給決定までの一連の業務を行う。

従業者は統括管理責任者1名を含む9名の体制とする。

- (1) 窓口申請受付・確認・相談等業務（本館1階 家庭こども相談室）
2名体制、8月20日（火）開設
- (2) 郵送申請書受付・審査等業務（東別館9階 電話交換室）
4名体制、8月20日（火）開設
- (3) コールセンター運営業務（東別館9階 電話交換室）
2名体制、8月20日（火）開設

※申請受付開始時は、多くの来庁者が見込まれるため、審査等業務の従業者が混雑整理等を行うなど、複数の業務に対応すること。

5 想定対象者数

約19,000世帯（要申請）

- ・新規（上限超過） 2,000世帯
- ・新規（高校生年代） 7,000世帯
- ・変更 若干
- ・大学生年代がいる世帯のうち3人以上 10,000世帯

6 事業全体スケジュール

令和6年7月下旬	業務委託契約締結
8月13日(火)	案内文発送（制度改正案内、申請書等）
8月20日(火)	受付窓口（1階）・コールセンター設置（9階）
12月5日(木)	児童手当新制度後初支給
12月27日(金)	申請受付・審査・コールセンター業務終了

7 委託内容

(1) 窓口申請受付・確認・相談等業務

① 主な業務内容

- ア. 申請手続き方法や制度全般についての問合せ対応
- イ. 申請書の記入に関する問い合わせ対応
- ウ. 申請書受付・確認
 - a. 来訪者が持参した申請書等を受け取る。(封筒に収めて提出された場合には、封筒を開封する。)
 - b. 申請書の記入漏れ及び誤記・添付資料の不備などを目視により確認するとともに、業務システム画面と照合し、申請事由を補記する。
 - c. 確認された不備について申請者に確認し、修正を依頼する。その際、添付資料用として書類の複写を要する場合は、本市が別途準備する複写機を利用して複写する。
 - d. 申請書受付処理を行う。
 - e. 受付済の申請書は、市が指定する所定の場所に漏れなく運搬する。
 - f. 不要となった封筒は、内容物が残っていないことを確認のうえ、シュレッダー処理などにより、適正に処分する。
- エ. 申請・審査等の進捗状況に関する問合せ対応
- オ. 受付簿の作成・保管
 - a. 受付簿に氏名及び申請事由等を記載し、市が指定した受付番号を受付簿と申請書それぞれに記載する。受付日、受付番号ごとにファイル箇所が把握できるようドッチファイル等にファイリングし、保管する。
 - b. 事業完了時に受付簿を市に引き渡すこと。その際、ドッチファイル等について市に譲渡すること。
- カ. 意見・苦情対応
- キ. 来庁者への案内業務、場内整理
- ク. 特記すべき対応経過についての連絡票の作成

② 業務期間

令和6年8月20日から12月27日までのうち土曜日、日曜日、休日を除く日。

③ 開設時間

午前8時30分から午後5時15分まで。

ただし、受付開始から1か月程度の間は時間の延長も有り得るので考慮すること。

④ 業務場所

鹿児島市役所 本庁 本館1階 家庭こども相談室(窓口数2)

⑤ 業務の繁閑を考慮し、適切な窓口、人員を配置すること。

受付開始当日から来庁者が集中することが想定されるので考慮すること。

(2) 郵送申請書受付・審査等業務

① 主な業務内容

- ア. 封筒の開封等
 - a. 市の指定する場所から、開封場所まで運搬する。
 - b. 封筒を開封し、申請書受付処理を行う。
 - c. 不要となった封筒は、内容物が残っていないことを確認のうえ、シュレッダー処理などにより、適正に処分すること。
 - d. 新規申請と額改定申請で区別したうえで、受付簿を作成し、委託期間終了まで、受付日、受付番号ごとにファイル箇所が把握できるようドッチファイル等にファイリングし、保管すること。

- e. 事業完了時に受付簿を市に引き渡すこと。その際、ドッチファイル等について市に譲渡すること。
- イ. 申請書の内容確認等について
- a. 申請書の記入漏れ及び誤記・添付資料の不備などを目視により確認する。
 - b. システムに取り込むため、宛名番号や支給開始月等のカラムを記載する。
 - c. 申請者及び配偶者の所得確認
 - d. 中間サーバで情報連携が必要な対象者の区別と資料作り
 - e. 審査項目への記載と受給者判定
 - f. パンチ入力後の更新リストの審査
- ウ. 申請書不備対応
- a. 記入漏れなど、電話等での確認により容易に対応が可能な不備（以下「軽微な不備」という）については、申請者へ電話等で確認するなど適宜対応することとし、これ以外については、下記b以降の作業を行う。
 - b. 記入漏れ等のある申請書類を複写し、「記入漏れ等の箇所及び記入方法がわかる通知」「記入漏れ等のある申請書類」「返信用封筒」を送付用封筒に封緘する。
 - c. 上記bの処理後は、こども福祉課へ引き渡すこと。
 - d. 不備による返送後、2週間経過しても返信されてこないものについては、電話催告等の勧奨作業を行い、連絡不通の場合には、郵送で連絡をとること。
 - e. 宛先不明等で返戻された場合は、業務システムの当該申請者の画面の情報と照合し、送付先住所と申請書住所が同一の場合は、再度、同住所に郵送する。送付先住所と申請書住所が異なる場合は、こども福祉課へ連絡すること。
 - f. 再返戻された場合は、申請者に、電話にて不備の説明及び送付先の確認を行うこと。
 - g. 返信されてきた申請書等を確認したうえで、上記アの作業を行う。
- エ. 支給対象者名簿及び不支給対象者名簿の作成
- a. こども福祉課が指定する様式に支給対象者データを入力し、その様式を鑑として、受付日が早いもの順に並べ、受付番号を振り、受給者の宛名番号を転記した申請書を、こども福祉課へ引き渡す。データについてもこども福祉課へ提供すること。
 - b. 業務システムへの取り込みでエラーとなったものは、市が適宜、提供するデータパンチエラーリストに基づき、申請者へ電話等で確認するなど、適宜対応すること。
 - c. 不支給対象者名簿を作成し、その様式を鑑として、受付日が早いもの順に並べ、受付番号を振り、受給者の宛名番号を転記した申請書を、こども福祉課へ引き渡す。データについてもこども福祉課へ提供すること。
- オ. 振込不能者への対応
- a. 市が適宜、提供する振込不能者のデータに基づき、申請書類と給付金支給業務システム上のデータと照合し、不備を解消する。
- カ. 申請書の保管
- a. 委託期間終了まで、申請書ごと、受付番号ごとにファイル箇所が把握できるようにドッチファイル等にファイリングし、保管する。
 - b. 事業完了時に申請書等を市に引き渡すこと。その際、ドッチファイル等について市に譲渡すること。
- キ. その他
- a. 支給対象者への案内文、決定通知書、不支給決定通知書等の児童手当制度改正に係る郵送物について、こども福祉課の指示のある紙折や封入封かんを行うこととする。
 - b. 所得上限超過等により児童手当受給していない世帯への勧奨案内作業（要申請者

の宛名リスト作成、案内文の封入・封かん作業等)

② 業務期間

令和6年8月20日から12月27日までのうち土曜日、日曜日、休日を除く日。
ただし、繁忙期には土曜日、日曜日及び休日の対応も有り得るので考慮すること。

③ 業務時間

原則として午前8時30分から午後5時15分まで。
ただし、受付開始から1か月程度の間は時間の延長も有り得るので考慮すること。

④ 業務場所

鹿児島市役所 本庁 東別館9階 電話交換室

⑤ 業務の繁閑を考慮し、適切な人員を配置すること。

(3) コールセンター運營業務

① 代表的な問合せ内容

- ア. 申請手続き方法や制度全般について
- イ. 申請書の記入方法
- ウ. 申請した郵便物の到着の有無
- エ. 申請・審査等の進捗状況
- オ. 意見・苦情対応
- カ. その他、当該給付金に関する事項

② 受付期間

令和6年8月20日から12月27日までのうち土曜日、日曜日、休日を除く日。

③ 受付時間

原則として午前8時30分から午後5時15分まで。
ただし、コールセンター対応開始から1か月の間は、問い合わせが多いことが想定されるため、時間の延長も有り得るので考慮すること。

④ 業務場所

鹿児島市役所 本庁 東別館9階 電話交換室(回線数2)

⑤ 問い合わせ内容等で特記すべきものについては、連絡票を作成すること。

(4) 業務に必要な機器の設置等

① 上記(1)から(3)の業務履行に必要な次に掲げる経費はすべて、受注者の負担とする。

- ア. 本庁における業務履行に必要な経費(事務消耗品(筆記具、ファイルケース、保存段ボール、ドッチファイル、新型コロナ対策用品等)及び備品(電話機等))の設置・撤去及び維持管理に係る費用(電話回線使用料(基本料金、通話料)等も含む。)も含む。
- イ. 電話回線(一般番号のアナログ回線(I S D N 6 4)) (受電用1本)の設置及び撤去に要する費用

② 上記①に係らず、次に掲げる経費は市で負担する。

- ア. 机・椅子、複写機1台、専用パソコン7台(窓口申請対応用2台、審査等業務用4台、コールセンター2台)、プリンター(2台)、必要な周辺機器、ソフトウェア、室内LAN配線等に係る経費(セットアップ費用も含む。)
- イ. 鹿児島市役所内での業務における光熱水費
- ウ. 業務に係る申請書、通知の郵送費用

③ 上記①の事務消耗品のうち、申請書等保管に利用するドッチファイル等は、本事業終了後、本市に譲渡することとする。

8 各業務の共通事項

- (1) F A Q及び業務マニュアル案を作成すること。また、新たな問合せ等に対応して随時更新を行い、更新の都度、市に提出すること。

9 業務遂行体制

(1) 統括管理責任者の配置

各業務のスケジュール調整、作業調整、各業務の事故・トラブルの解決、市への最終報告などを行う、当該契約業務の統括管理責任者を常時配置すること。また、共同企業体にあつては、統括管理責任者は共同企業体の代表者の従業員とすること。

(2) 窓口申請受付・確認・相談等業務の責任者の配置

- ① 窓口申請受付・確認・相談等業務の責任者を常時配置すること。(統括管理責任者との併任不可。)

- ② 窓口申請受付・確認・相談等業務の責任者は、業務の進捗管理、窓口対応等の管理を行い、市に対して下記(6)にある定期的な状況報告及び下記(8)にある事故発生時の速やかな報告を行うこと。

- ③ 上記②にかかわらず、窓口申請受付・確認・相談等業務の責任者は、市から状況報告・事故発生報告を求められた場合は、速やかに報告を行うこと。

- ④ 類似業務における上記同様の業務を円滑に行った経験を有すること。

(3) 郵送申請書受付・審査等業務の責任者の配置

- ① 郵送申請書受付・審査等業務の責任者を常時配置すること。(統括管理責任者との併任可)

- ② 郵送申請書受付・審査等業務の責任者は、業務の進捗管理、窓口対応等の管理を行い、市に対して下記(6)にある定期的な状況報告及び下記(8)にある事故発生時の速やかな報告を行うこと。

- ③ 類似業務における上記同様の業務を円滑に行った経験を有すること。

(4) コールセンター運營業務の責任者の配置

- ① コールセンター運營業務の責任者を常時配置すること。(統括管理責任者との併任可)

- ② コールセンター運營業務の責任者は、電話対応のレベル確認等の管理を行うこと。

- ③ 類似業務における上記同様の業務を円滑に行った経験を有すること。

(5) 業務スケジュール等の調整

- ① 全作業工程にわたる作業スケジュール管理表を策定すること。

- ② 各業務別の工程管理スケジュール管理表及び業務マニュアルを策定すること。

- ③ 上記①の作業スケジュール管理表及び上記②の工程管理スケジュール管理表、業務マニュアルを市に提出すること。

- ④ 各業務処理作業のスケジュールに遅延等が発生した場合は、原因を調査した報告書を作成のうえ、市と協議して、作業時間の延長、作業員の増員等の対応を行うこと。なお、これらに係る経費増がある場合、その費用は受注者の負担とする。

- ⑤ 緊急を要する場合は、直ちに市と協議を行うこと。その際、協議内容のメモを速やかに提出し、後日報告書を作成、提出すること。

(6) 定期報告

- ① 作業状況を報告書にとりまとめ、定期的(月1回)に報告書を市へ紙及びデータで提出すること。

- ② 報告内容の詳細については、別途、市と受注者で協議するものとする。

(7) 最終報告

- ① 委託業務終了時に、各業務の作業件数等の報告書を市へ紙及びデータで提出すること。

- ② 報告内容の詳細については、事前に提出物の様式を提出したうえで、別途、市と受注

者で協議するものとする。

(8) 事故報告

- ① 個人情報保護に関わる事故等が発生した場合は、直ちに市へ全て報告し、対応策を協議すること。
- ② 提出された申請書の紛失が発見された場合は、直ちに市に報告し、対応策を協議すること。
- ③ その他、進捗管理で発生した社会通念上必要と思われる事件・事故については、報告書を提出すること。

(9) 従事者の研修

受注者は、業務を円滑に行うため、従事者に対し、次の各号に留意した研修を充分に行い、業務に従事しなければならない。また、常に従事者の業務能力の向上に努めなくてはならない。

- ① 関係法令等業務に必要な知識を習得させること。
- ② 業務の重要性を理解させること。
- ③ 守秘義務を理解させること。
- ④ 接客向上に関すること。
- ⑤ 電話対応能力を向上させること。
- ⑥ 端末機を迅速に操作する技能を修得させること。
- ⑦ 事務処理手順や業務マニュアルを理解し修得させること。
- ⑧ 誤封入など事故防止対策を徹底させること。

(10) 名簿の提出と名札の着用

- ① 窓口申請受付・確認・相談業務の責任者及び従事者の名簿を市へ提出すること。
- ② 窓口申請受付・確認・相談業務の従事者の管理に当たっては、鹿児島市庁舎管理規程の遵守を徹底させること。
- ③ 窓口申請受付・確認・相談業務の従事者には、常に写真、氏名等のついた名札を胸等の見やすい位置に着用させること。

10 秘密の保持

- (1) 受注者は、本業務の履行にあたっては「個人情報の保護に関する法律」等の法令等を遵守するとともに、善良な管理者として注意を払う義務を有し、業務を行う上で知り得たことについては、契約期間中のみならず契約期間終了後においても、いかなる理由があっても、他人に漏えいしてはならない。
- (2) 受注者は、前項の義務の履行を担保するために、従事者全員から秘密保持に関する誓約書を徴取し、市に提出しなければならない。
- (3) 受注者は、「秘密情報等取扱特記事項」を遵守し、業務を履行するため、定期的に秘密の保持についての教育を行わなければならない。
- (4) 受注者は、この業務の履行に関する秘密の保持について、在職中の従事者のみならず、退職した者に対してもその責任を負う。
- (5) 個人情報以外の行政情報についても、個人情報に準じた取扱いを行うものとする。

11 業務履行の質の確保及び履行状況の評価について

受注者は、当該業務を実施するにあたり、業務の安定した履行を確保するため、様々な観点から質を高める取組を行うよう努めなくてはならない。

12 労働環境の確認

- (1) 受注者は、本業務の履行に従事する者及び従事した者に係る労働環境に関し、市指定の

「労働環境に係る調査票」を記入し、本契約締結後及び履行完了後速やかに提出するものとする。

(2) 市は、「労働環境に係る調査票」の内容に疑義が生じたときは、受注者の事業所等において、関係書類の確認、本業務の履行に従事する者及び従事した者からの聞き取り調査等を行うことができるものとする。

(3) 市は、上記(2)の結果、受注者の本業務の履行に従事する者及び従事した者の労働環境が不適切であると認められる場合は、受注者に対し改善を指示するものとし、受注者は、当該指示により行った改善の内容を記載した報告書を市に提出するものとする。

13 その他

(1) 業務の全部を一括して再委託するものではないこと。また、業務の一部を再委託する場合には、本市と契約を締結する受託業者が監理業務を行うこと。

(2) 業務の執行に際し、この仕様書に定めのない事項について疑義が生じた場合は、市と協議し決定すること。

(3) 本事業終了後、委託経費の報告書の提出を求めらるので準備しておくこと。