**令和６年度出産・子育て応援プラン事業審査等業務委託仕様書**

１　件名

令和６年度出産・子育て応援プラン事業審査等業務委託

２　委託業務の目的

全ての妊婦・養育者が安心して出産・子育てができる環境を整えるため、伴走型相談支援体制の拡充を図るとともに、出産・子育て応援プラン給付金を支給する。

健康支援課（発注者）より送付する出産・子育て応援プラン給付金申請データに基づき給付金の支給までの一連の事務及び問い合わせ対応のためのコールセンター、申請審査業務、チラシ・振込決定通知・妊娠後期アンケート用紙の印刷及び発送等の業務を行う。

国や県の決定により、事業の方針が変更になることがある。その場合は発注者と協議を行い、柔軟に対応すること。

３　委託期間

　　令和６年４月１日から令和７年３月３１日まで

４　委託場所

　　本市が指定又は承認する場所

５　対象者と支給額

（１）対象者及び見込数

ア　事業開始日以降に妊娠届を行った妊婦及び出生した児を養育する者　 約１２，０００件

（２）支給額

ア　妊婦１人につき５万円

イ　新生児１人につき５万円

６　業務の実施体制

業務が広範囲に及ぶことから、各業務間の連携を図り、作業の進捗を管理し、必要に応じた措置を講じるため、事務局を設置し、委託業務全般を管理すること。

受注者は、契約締結後、速やかに各業務に必要となる作業や期間、人員数等を計算し、以下の

内容の人員の計画（シフト）を作成する。ただし、発注者が当該計画の修正を必要と認めたときは、受注者は正当な理由がない限り、これに応じなければならない。

また、計画書を改定した時は速やかに発注者に提出することとする。

1. 業務計画書　（年間計画、月間計画等）
2. 委託業務の標準化を目的とした情報共有等にかかる計画書
3. その他委託者が必要と認めた文書等

７　業務内容

７－１事務局運営業務

（１）概要

ア　給付金にかかる申請者データの審査、必要書類の印刷、封入、封緘、給付事務に必要な成果物データの作成を行うこと｡

イ　契約締結後速やかに設置し、令和７年３月末日まで設置するものとする。

（２）申請方法

ちば電子申請にて給付金の申請を行う。

（３）審査等業

ア　申請内容の審査

1. 申請者データについて、審査マニュアルを作成し、給付金の支給要件や対象者データとの突合、入力内容と添付書類との突合、対象者データの申請区分及び受注者が管理する申請処理情報等から二重申請等の有無確認及び支給額等の内容審査を行うこと。

なお、入力内容と添付書類に齟齬がある場合は添付書類の内容を優先し申請情報の修正を行うこと。

ただし修正することができる程度については、あらかじめ健康支援課と協議を行うこと。

修正ができないものについては不備として申請者にメール送付を行うこと。

（イ）内容審査にあたり、入力不備や追加で書類の提出等を求める必要があるものについては、当該申請者に対し、速やかに電子メールにより、期限を設定した上で不備内容及び再申請を行う旨のメール送付を行うこと。また、メールを送付した台帳を作成し処理状況を確実に管理すること。

（ウ）不備メールが届かなかった場合は、申請者データに入力された電話番号に連絡する等、確実に不備であることを対象者に伝えること。電話番号等の連絡手段がない場合は、発注者へ報告し、対応について相談すること。

（エ）不備メール発送台帳を管理し、再申請勧奨を行う。設定した期限までに再申請がない場合は対応方法について、早急に発注者へ報告し、対応を協議すること。

イ　「対象者（妊娠届出後の妊婦及び出生後の児）データ」及び「ちば電子申請申請者データ」の引渡し

（ア）発注者が抽出した対象者データ及びちば電子申請にて申請された申請者データは、ＣＳＶ形式でＣＤ－Ｒに保存し、毎週受注者へ引き渡すものとする。申請内容入力済み振り込みデータ及び審査完了データは、別途指定する形式でＣＤ－Ｒに保存し、受注者から発注者へ引き渡す。

（イ）（ア）において、CD―R以外の方法で情報を安全に受け渡す方法がある場合は、受注者

が提供する対応方法に準じる。

1. データの受領、作業にあたっては、情報セキュリティの観点から必要な措置を講じること
2. （ウ）において情報セキュリティの観点から必要な措置について、具体的な方法を示すこと。

ウ　申請者データ等受付・審査・成果物引き渡し・データ処理期限

1. データの受領は、発注者が契約期間内の指定する日までとする。
2. 発注者より受領した申請者データを審査し、振り込みができるものについては、データを受領した翌週までに（３）イ（ア）と合わせて振込成果物として納品すること。ただし、審査システムを構築する必要がある場合、契約日より１か月の間に受領した審査データについては、受領日から１か月以内に納品するものとする。
3. 契約期間内に、受領申請分について申請受付、審査を行うこと。

ただし、3月受付分については、契約期間内に審査し給付までに時間がないため、令和７年４月から別途契約した上で審査を完了させ、給付に必要なデータを納品する。なお、この内容については、令和７年度予算決定に伴って変更となる場合がある。

1. 支給決定した申請については、すべてについてデータ化し、データ納品、支給決定通知書発送まで行うこと。
2. 上記進捗状況については、対象者（月ごとの妊娠届出数及び出生数）のうち申請完了割合を随時発注者に報告し、給付に遅れが出ないよう対応方法について指示をうけること。

（４）振込決定通知・封筒の印刷、封入封緘及び発送業務

ア　（３）ウ（イ）の対象者へ、振込決定通知および発送用封筒の作成・印刷を行うこと。

イ 印刷した振込決定通知を折り、発送用封筒の封入封緘を行い、発送すること。

ウ 発送にあたっては、発送先の誤りがないよう、発送物の住所・氏名の照合及び封入物の確認を２人以上で確実に行うこと。

エ　振込通知書の送付日は発注者と協議して決めること。

オ　宛先不明等で不着となった郵送物が紛失されないよう、振込通知発送用の封筒に不着時の返送先を事務局宛へ送付するよう封筒に記載すること。

（５）振込不能に関する口座確認等

ア　給付金の振込を行った結果、名義相違等により振込不能となった申請について、発注者が提供する振込不能リスト等に基づき、口座情報の確認依頼を記録し、対象者へ連絡すること。

イ　発送にあたっては、発送先の誤りがないよう、発送物の住所・氏名の照合及び封入物の確認を２人以上で確実に行うこと。

ウ　申請者から口座情報確認書類が到達し、口座情報を確認できたものについて、振り込みデータの修正入力を行うこと。受付管理簿に確認日及び確認担当者に記録すること。

７－２　コールセンター業務

（１）概要

市民等からの事業全般、申請フォームの入力方法及び申請期限その他の問い合わせについて回答するため、コールセンターを設置する。

ア　事務局と併設も可。個人情報の管理等について、発注者が実地検査により確認できるよう、千葉市役所から公共交通機関で９０分程度以内の場所に設置すること。

イ　契約締結後速やかに設置し、令和７年３月末日まで設置するものとする。

 　 　時間外および繁忙時は、音声ガイダンスで自動応答を可能にすること。

（２）業務内容

ア　市民等からの事業全般、申請フォームの入力方法及び申請期限その他の問い合わせについて回答すること。

イ　コールセンター併設。個人情報の管理等について、発注者が実地検査により確認できるよう、千葉市役所から公共交通機関で９０分程度以内の場所に設置すること。

ウ　業務を支障なく行えるよう令和５年度の入電状況を参考に、人員及び回線等を用意することとし、状況に応じて適宜、増員等対応を図ること。

　　　令和５年度入電状況（下半期）

1日　１５件前後、　２回線での対応、１００％応答率　１回対応時間約７分

エ　入電したすべての案件について、所定の項目（問い合わせ分類等）様式に情報を記録し、

報告すること。なお、個人情報の聴取や記録を要するケースについてはその内容·方法につ

いて予め発注者と協議すること。

オ　受注者は、正確かつ丁寧な市民対応を心がけ、不確実な内容で回答しないよう、保留時間が５分以上を超える場合は折り返しの電話対応とすること。個人の特定につながる可能性のある情報を回答しないことについては特に留意すること。

カ　申請案内等の再送付依頼を受け付けた時には、必要事項を聞き取ったうえで折り返し対応とし、対象者であることを発注者から受けたリストで確認すること。対象者リストにない場合は、発注者に確認し、対応すること。また、再送付した際は、送付記録を残すこと。

キ　電話番号について、受注者はコールセンター専用の電話番号を取得すること。

　ク　着信呼自動分配（ACD）機能を有する交換機等を準備し、総入電数、応答数、放棄数、

平均応答時間、平均通話時間等の項目について機械的に収集し、週報を報告すること。

７－３　アンケート・封筒の印刷及び封入封緘・発送

（１）妊娠８か月アンケートについて、千葉市が電子申請で作成し、そのURLを示した案内文及び封筒を作成し、対象妊婦へ送付すること。発注者が提供する対象者データの形式は、別紙の出力定義書を参照すること。

（２）発送の際は、発送日及び発送担当者を記録する等、処理状況を確実に管理すること。

（３）発送にあたっては、発送先の誤りがないよう、発送物の住所・氏名の照合及び封入物の

確認を２人以上で確実に行うこと。

1. アンケートの発送日などについては、健康支援課の定める日に発送すること。
2. 妊娠８か月アンケートへの回答がなかった対象者については、発注者の指示を受け、再度アンケートを送付すること。
3. 宛先不明等で不着となった郵送物が紛失されないよう、アンケート発送の封筒に不着時の返送先を事務局宛へ送付するよう封筒に記載すること。

７－４　印刷物の作成・納品

各区市民総合窓口課及び市民センターに配架する制度の案内について作成・印刷及び、健康支援課が指定した場所へ納品を行うこと。

なお、健康支援課が指定する場所については参考ウのとおりとする。

７－５　業務に関するFAQの作成

審査及びコールセンター業務にかかる問合せ等については、FAQを作成し、繰り返される事案は、受注者内の責任の下判断し、速やかにかつ正確に対応する。対応困難な場合は、発注者と対応方法を協議すること。

８　業務完了報告及び検査並びに委託料の支払

（１）受注者は、発注者の定める報告書を毎月末に提出し、発注者による検査完了後、月ごとに委託料を請求すること。

（２）総価契約分の支払いについては、契約締結時に示す月ごとの支払い計画のとおりとする。

（３）対象者の給付金申請・受付にかかる郵便料金は、実費による精算とする。

（４）市は、請求書を受理した日から３０日以内に委託料を支払うものとする。

９　その他留意事項

（１）安心して出産・子育てができる環境の整備に資するよう、申請者の気持ちに寄り添って対応するよう配慮すること。

（２）本業務の履行に伴い発生する諸経費は、対象者の給付金申請・受付にかかる郵便料金を除き、すべて受注者負担とする。

（３）作成される納品物等の作成にあたっては、第３者の有する著作権等を侵害することのないようにすること。作成物の著作権等の一切の権利は千葉市に無償譲渡すること。

（４）本契約の履行にあたっては、個人情報を取り扱うことから、別紙個人情報の取扱いに関する

情報セキュリティ特記事項の各規定を順守すること。

（５）申請者データ及び対象者データ受領後、翌週までに発注者へ納品できるように、各種データを正確かつ迅速に処理できる万全の体制を確保した上で、業務の進捗状況によっては、実施体制を増強する等の対応を行うこと。また、不備については、随時対応とすること。

（６）契約終了時において、継続的な業務が可能となる引き継ぎ方法とすること。

（７）この仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、発注者と受注者が協議して定めるものとする。