

令和8年度妊婦のための支援給付事業における妊婦支援給付金審査等業務委託
仕様書

1 件名

令和8年度妊婦のための支援給付事業における妊婦支援給付金審査等業務委託

2 委託業務の目的

全ての妊婦が安心して出産・子育てができる環境を整えるため、相談支援体制の拡充を図るとともに、妊婦のための支援給付事業における経済的支援として、妊婦支援給付金を支給する。

発注者(健康支援課)より送付する妊婦支援給付金申請データに基づき、申請審査業務を含めた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、事業案内チラシの作成及び発送、支給決定通知書の作成及び発送、妊娠後期アンケート案内文の作成及び発送等の業務を行う。

また、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

(1) 令和8年2月1日から令和9年5月31日までの16か月間とする。

(2) 令和8年2月1日から令和8年3月31日までの2か月間は業務準備期間とし、審査等業務開始は令和8年4月1日からとする。

(3) 令和9年4月1日から令和9年5月31日までの2か月間は令和9年3月31日まで申請のあったデータの審査、審査結果データ作成、支給決定通知発送までを行う(クローズ処理)。

4 委託場所

発注者が承認する場所

5 対象者と支給額

(1) 対象者及び見込数

ア 令和8年4月1日以降に発注者が妊婦給付認定した者

イ 令和8年4月1日以降に発注者が胎児の数の届出を受理した者

合計 約12,000件(1,000件/月)

(2) 支給額

ア 妊婦支援給付金1回目:妊婦1人につき5万円

イ 妊婦支援給付金2回目:妊娠している胎児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、業務に関わる人員について、所属や役割を示した体制図を作成し、業務責任者及び発注者との連絡窓口となる担当者を明確にすること。

なお、委託期間中に計画書や体制図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

(2)業務体制図

(3)その他発注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、支給決定通知書等の印刷、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 業務準備期間中に速やかに設置し、令和8年4月1日から令和9年5月31日まで運営するものとする。

ウ 個人情報の適切な取り扱い状況について実地検査を行なう予定であることから、発注者の所在地から公共交通機関にて片道90分程度以内の場所に設置すること。

(2)申請方法

ちば電子申請にて給付金の申請を行う。

(3)審査等業務

ア 申請内容の審査

(ア)発注者が抽出した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、あらかじめ発注者と協議を行うこと。

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または電話連絡等を行い、再申請の依頼をすること。

7-2(2)ウにてコールセンター部門からの他自治体にて給付を受けた者がいると連絡が

あった場合は支給の対象外とできるようにコールセンター部門と連携をとること。

- (イ) 審査業務に際しては、自社開発による審査システムを構築し、発注者と協議のうえ決定したチェック機能を有し、申請データのエラー検知のほか、進捗状況を含めた不備申請への対応管理や納品物の作成などにおいて、システムの制御により人的ミスを排除すること。特に、二重支給や申請受理後の長期間放置が発生しないよう考え得るパターンを検証し、システム上でアラートを発出するなど対応策を講じること。
- (ウ) 発注者が保持する過去の申請及び支給データについて、発注者指定のレイアウトにて提供。当データを審査システムに組み込み、審査時点における二重支給の防止を図ること。
- (エ) 内容審査にあたり、入力不備や、書類の追加提出が必要なものについては、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認に管理すること。不備までは至らず、本人への電話確認等をもって審査が進む対象者については審査保留とし、確認が取れ次第審査を継続すること。
- (オ) 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。
- (カ) 再申請対象者については、不備対象の申請があった月の翌々月末をもって再申請勧奨対象外とし、最終通知メールを送付すること。また審査保留対象者についても、要確認の申請があった月の翌々月末をもって申請却下とし、最終通知メールを送付すること。最終通知メールを送付した対象者については、一覧化し発注者に月次報告すること。

イ 「対象者(妊婦)データ」及び「ちば電子申請による申請者データ」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、L GWAN回線を利用したファイル共有システムにて週次で受注者へ引き渡すものとする。ファイル共有システム構築に係る費用は受注者負担とする。

- (イ) 十分なセキュリティ対策が講じられた環境下においてのみ、インターネット回線を利用したファイル共有システムも認める。
- (ウ) インターネット回線を利用したファイル共有システムを提案する場合は、(イ)において講じるセキュリティ対策について、具体的な方法を落札後速やかに示すこと。
- (エ) ファイル共有システムを利用したデータ授受について、業務準備期間中に相互テストまで完了させること。

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

- (ア) データの授受は週次処理とし、発注者が別途スケジュールを指定する。
- (イ) 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成果物として納品すること。

(ウ) 令和9年3月末申請までの申請データについて申請受付、審査等を行うこと。ただし、令和9年3月申請分等については、令和9年3月末までに審査し給付金の支給決定通知書の発送まで完了することが困難であると想定されるため、3(3)に示したクローズ処理期間を設けることとする。なお、クローズ処理の業務内容については、審査、申請不備対応、成果物納品、支給決定通知書発送までを予定している。

(エ) 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。データ納品方法については、7-1(3)イと同一のファイル共有システムを利用することとする。

(オ) 個々の申請データに対する審査状況の進捗について、発注者側でもリアルタイムに確認できる環境をオンライン上に構築すること。

(カ) 審査業務全体の進捗状況については、対象者(発注者が提供した申請者データ)のうち審査が完了したものの割合を週次及び月次にて発注者に報告し、給付に遅れが出ないよう対応方法について発注者の指示をうけること。

(4) 支給決定通知書の作成、封入封緘及び発送業務 ※週次発送

ア 7-1(3)ウ(イ)の対象者に対して送付する支給決定通知書(A4片面2色刷)及び通知書発送用の窓空き封筒を作成すること。

イ 作成した支給決定通知書に対象者データを印字し、三つ折りしたうえで通知書発送用の窓空き封筒に封入封緘作業を行い、発送すること。

ウ 支給決定通知書は週次発送とし、発注者が別途スケジュールを指定する。

エ 対象となる妊娠について、千葉市において初めて妊婦給付認定を受ける場合の支給決定通知書は、妊婦給付認定の通知を兼ねることになるため、7-1(3)ア(ウ)で提供する過去データ及び審査業務にて蓄積したデータから判断し、通知書名や文面の印字内容を変えること。

(ア) 対象となる妊娠について、千葉市で初めて妊婦給付認定を受ける場合

「妊婦給付認定兼妊婦支援給付金支給決定通知書」

(イ) 対象となる妊娠について、既に千葉市で妊婦給付認定を受けている場合

「妊婦支援給付金支給決定通知書」

オ 支給決定通知書には発注者が指示する通知日及び文書番号を印字すること。通知日及び文書番号はエに示した通知書種類及び発送日ごとに異なり、発注者が週次で設定し、発送日の1か月前を目安に提示する。

カ 宛先不明等で不着となった郵送物が紛失されないよう、支給決定通知書発送用の窓空き封筒に不着時の返送先(発注者宛)を記載すること。

キ 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人以上で確実にすること。

ク 発送直前での差し替えや発送停止が起こり得るため、発注者からの修正指示に基づく差し替え依頼は5営業日前、発送停止(引き抜き)の依頼は2営業日前まで受け付けること。

7-2 コールセンター業務

(1) 概要

- ア 事務局との併設も可とする。コールセンターについては、立地場所は問わない。
- イ 業務準備期間中に速やかに設置し、令和8年4月1日から令和9年5月31日まで運営するものとする。ただし、令和9年4月1日から令和9年5月31日までの期間は、令和9年3月31日までの申請分に関する不備等の確認対応のみとする。
- ウ 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。
- エ コールセンターの電話番号は専用のナビダイヤル(0570から始まるもの)とすること。なお、令和8年度4月1日から、千葉市ホームページや市内拠点にて配布予定の事業案内チラシにコールセンターの電話番号を掲載するため、速やかにナビダイヤル番号を取得し発注者に報告すること。
- オ コールセンターの開局時間は 9:00～17:00(土・日・祝・年末年始を除く)とする。
- カ 外国語対応として、英語の問い合わせに対応ができるオペレーターを配置すること。
- キ コールセンターの運用体制について、6(1)及び(2)の業務計画書・業務体制図に示すこと。

(2) 業務内容

- ア 申請者等からの事業全般、申請フォームの入力方法及び支給予定日、申請期限その他の問い合わせについて回答すること。
- イ 千葉市における支給状況照会等について、他自治体からの問い合わせに回答すること。当回答には、7-1(3)ア(ウ)で提供する過去データ及び審査業務にて蓄積したデータを使用すること。
- ウ 発注者より提供する電子申請データ内に含まれる、他自治体からの転入者である旨の設問を参照し、当事業に係る給付の有無を転入前自治体に電話確認すること。確認した情報は事務局と連携をとり、7-1(3)ア(ア)の審査に反映させること。転入前自治体での支給が確認できた者については支給対象外となるため、申請却下とする旨を申請者に連絡すること。
- エ 業務を支障なく行えるよう直近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、増員等の対応を図ること。

令和7年度入電状況(6月～10月の平均)

1日10件程度、応答率99%以上、応答時間10秒以内、1回あたり対応時間約3分

- オ 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、発注者の求めに対し直ちに報告できる体制とすること。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。
- カ 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

る情報については回答しないこと。

キ 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、給付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。リストにない場合は、発注者に確認し対応すること。

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 アンケート案内文等の作成及び封入封緘・発送 ※月次発送

(1) 妊娠後期(7～8か月)アンケートについて、電子申請によるアンケート回答フォームのURL等を示した案内文(A4両面カラー刷)及び窓空き封筒を作成し、三つ折りした案内文及び同封物を2点封入したうえで対象妊婦へ送付すること。発注者が提供する対象妊婦データの形式は、別紙の出力定義書を参照すること。

(2) アンケート案内文の同封物2点は以下の通りとする。

ア 事業等に関する説明文

発注者が用意するWord形式データをA4両面白黒刷にて印刷し、三つ折りしたうえで同封すること。当説明文は内容を変更することがあるため、Word形式データについては毎月のアンケート案内文発送スケジュールに合わせて電子メールにて送付する。発送スケジュールは(6)のとおり協議のうえ設定すること。

イ 予防接種に関する説明文

発注者が用意するA4両面カラー刷帳票を、三つ折りしたうえで同封すること。当説明文は内容の変更が無い場合、契約期間中に必要となる枚数を一括で引き渡すこととする。

(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、アンケート案内文発送用の窓空き封筒に不着時の返送先(発注者宛)を記載すること。

(4) 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。

(5) 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人以上で確実にすること。

(6) アンケート案内文の発送スケジュールについては、発注者と協議のうえ設定すること。※毎月1回を想定

(7) 妊娠後期アンケートへの回答がない対象妊婦については、発注者の指示を受け、アンケート勧奨案内文を送付すること。発注者が提供する勧奨対象妊婦データの形式は、初回の妊娠後期アンケート案内の対象妊婦データと同一とする。※毎月1回を想定

(8) 発注者より勧奨対象妊婦データを受領後10日以内に対象妊婦宛にアンケート勧奨案内文を発送すること。

(9) 発送直前での差し替えや発送停止が起こり得るため、発注者からの修正指示に基づく差し替え依頼は5営業日前、発送停止(引き抜き)の依頼は2営業日前まで受け付けること。

(10) 想定件数

①初回案内文対象数:年間6,000件程度(500件/月)

②勸奨案内文対象数:年間2,400件程度(200件/月)

7-4 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。

7-5 事業案内チラシの作成および配布拠点への配送

(1)契約締結後、発注者の指示する内容で事業案内チラシを速やかに作成し、発注者の指示する送付先(市内拠点26か所予定)に対して指定の部数を発送すること。

(2)作成部数 計15,000部

(3)最終校正後の原稿は、PDF形式のデータにて納品すること。

7-6 妊婦給付認定取消通知の作成及び封入封緘・発送 ※週次発送

(1)発注者から提供する「妊婦給付認定取消対象者」データをもとに、妊婦給付認定取消通知(A4片面2色刷)を作成し、窓空き封筒に封入・封緘し発送すること。発注者が提供する対象妊婦データの形式は、別紙の出力定義書を参照すること。

(2)「妊婦給付認定取消対象者」データの提供は毎月1回とし、データ受領後10日以内に通知を発送すること。

(3)想定件数 年間500件程度 ※妊婦から個別に指示があった場合のみ作成。

(4)妊婦本人の同意が得られた場合に限りメールによる通知も可能であるため、メール送信対応が選択できるようにしておくこと。

(5)宛先不明等で不着となった郵送物が紛失されないよう、妊婦給付認定取消通知書発送用の窓空き封筒に不着時の返送先(発注者宛)を記載すること。

(6)発送にあたっては、発送先の誤りがなく、発送物の住所・氏名の照合及び封入物の確認を2人以上で確実にすること。

(7)発送直前での差し替えや発送停止が起こり得るため、発注者からの修正指示に基づく差し替え依頼は5営業日前、発送停止(引き抜き)の依頼は2営業日前まで受け付けること。

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)3-(2)の期間においては、準備期間となるため支払いは発生しないものとする。

(4)支給決定通知書や妊娠後期アンケート案内文等の発送に係る郵便料金は、実費による精算と

し、月ごとの実績に基づき発送月の翌月に請求するものとする。

(5) 実費分の支払いについては支出したことがわかる根拠資料の写しと、二重請求を避けるための内訳書を作成し、請求書に添付すること。

(6) 発注者は、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。

(2) 本業務の履行に伴い発生する諸経費は、支給決定通知書や妊娠後期アンケート案内文等の発送に係る郵便料金を除き、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) 対象者データ及び申請者データ受領後、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。