

令和7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7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(旧:出産・子育て応援プラン給付金)を支給する。また一部の対象者に対しては、引き続き子育て応援プラン給付金の支給事務を継続する。

健康支援課(発注者)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、妊婦給付認定兼支給決定通知(子育て応援プラン給付金における支給決定通知を含む)、妊娠後期アンケート案内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7年4月1日から令和8年3月31日まで

ただし、令和7年4月1日から令和7年5月31日までの2か月間は業務準備期間とし、業務開始は令和7年6月1日からとする。

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7年4月1日以降に妊婦給付認定申請を行った者(3 委託期間に記載した業務開始後の依頼分から) 約10,000件(1,000件/月)

イ 令和7年3月31日までに旧:出産応援給付金(1回目)を支給済みで、令和7年3月31日までに出産済みであるが、旧:子育て応援給付金(2回目)の支給申請をしていない者(旧:出産・子育て応援給付金事業による支給対象者) 約400件

(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

ウ 旧:子育て応援プラン給付金: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、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8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うこと。

7-2(2)イにてコールセンター部門からの前市町村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) 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。

(ウ) 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

(エ) (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

(ア) 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。

(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(3)イ(ア)と合わせて振込成果物として納品すること。

(ウ) 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、令和8年3月申請分については、契約期間内に審査し給付までに時間がないため、令和8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8年度予算決定に伴って変更となる場合がある。

(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。

(オ) 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) 妊婦給付認定兼支給決定通知・封筒の印刷、封入封緘及び発送業務

ア (3)ウ(イ)の対象者へ、妊婦給付認定兼支給決定通知および発送用封筒の作成・印刷を行うこと。

イ 印刷した妊婦給付認定兼支給決定通知を折り、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人以上で確実にすること。
- エ 妊婦給付認定兼支給決定通知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、妊婦給付認定兼支給決定通知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。
- カ 通知上部に発注者の指定する文書番号を印字すること。

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8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。
- ウ コールセンターの電話番号はナビダイヤル(0570から始まるもの)とすること。
- エ 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。

(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 発注者より提供する、他市町村からの転入者について当事業に係る給付の有無を前市町村へ確認すること。確認した情報は発注者が指定する方法で納品すること。
また、前市町村で受給が確認できた者については、7-1(3)ア(ア)にて千葉市の給付対象外とするよう事務局と連携し、対象者へ申請を取り下げる旨の連絡を行うこと。
- ウ 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。
- エ 業務を支障なく行えるよう令和6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6年度入電状況(下半期)

1日 5件～10件、2回線での対応、100%応答率 1回対応時間約7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、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。
- 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

る情報を回答しないことについては特に留意すること。

- 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、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。
- ク 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。
- ケ 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・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、発注者が作成した電子申請によるアンケート回答フォームの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人以上で確実にを行うこと。
- (4) アンケート案内の発送日などについては、発注者の定める日に発送すること。
- (5) 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、再度アンケート案内(勧奨通知)を送付すること。
- (6) 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) 発注者よりアンケート未回答者一覧を受理後、10日以内に対象者宛に勧奨通知を発送すること。
- (8) アンケート勧奨者の中で発注者より発送停止の依頼があった場合、発送直前まで引き抜き作業等が行えるよう柔軟な体制を整えること。
- (9) 想定件数
 - ① 初回案内:年間5,000件程度(500件/月)
 - ② 勧奨通知:年間2,000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窓口への配送

- (1) 契約締結後、発注者の支持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(市内各区)・部数ごとに発送すること。

(2) 作成部数 計10,000部

7-6 妊婦給付認定取消通知・封筒の印刷、封入封緘及び発送業務

- (1) 発注者から提供する「妊婦支援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を作成し、専用封筒に封入・封緘し発送すること。
- (2) 「妊婦支援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
- (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) 通知上部に発注者の指定する文書番号を印字すること。

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) 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。
- (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、内訳書を作成し請求すること。

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、実施体制を強化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。