

仕様書

1 件名

札幌市妊娠・出産寄り添い給付金事業に係る給付業務

2 担当部署

(令和6年3月31日まで)

〒060-0042 札幌市中央区大通西19丁目 WEST19ビル3階

札幌市保健福祉局保健所健康企画課母子保健係

TEL011-622-5151

(令和6年4月1日から)

〒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

妊娠及び出産した市民を対象に支給する札幌市妊娠・出産寄り添い給付金事業（以下、「給付金事業」という。）に関する事務センター運營業務（申請受付、審査、データ入力業務）、コールセンター運營業務、データ加工・管理業務、申請書、審査結果通知書等作成・発送業務、文書整理・運搬業務、その他事務に関する業務を一体で行う。

4 履行期間

契約締結日から令和7年3月31日（月）まで

5 業務履行場所

受託者準備

6 概要

(1) 給付金事業の制度概要

全ての妊産婦、子育て家庭が安心して出産・子育てできるよう、妊娠時から出産子育てまで一貫して伴走型相談支援と経済的支援を一体的に実施することを目的に妊娠時給付（妊婦1人につき5万円）、出産時給付（新生児1人につき5万円）をそれぞれ支給する。

(2) 給付予定対象者数

	妊娠時給付	出産時給付	合計
令和6年度分	11,000件	11,000件	22,000件

なお、対象者数は推計であり、変動があることをあらかじめ見込んでおくこと。ただし、申請書類不備等の不備率は、支給申請数の20%までを本業務委託の対象処理件数とする。

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「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取得し、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、システム化も可能とする。

(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

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。

また、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。

また、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。

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 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、委託業務の範囲内で当初予測できない事態が発生した場合や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。また、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。

- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 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。

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）をコールセンターとリアルタイム連携を行う為のデータベースを使用し、適宜対応を行う。

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・データ入力関係処理

ア 申請書の内容確認

記入漏れや添付書類漏れ等の審査を行う。委託者が必要と判断した申請者については委託者にて審査（以下、「二次審査」という。）を行うため、申請書やデータを委託者へ連携すること。なお、二次審査が必要な基準などについては妊娠、出産、中絶、流産 それぞれ申請書、審査内容が異なる為、以下①～⑧の項目を網羅した運用フローを構築し進めること。

①印字が訂正、空欄に手書きの場合

②申請者と対象となる子どもの住所が異なる場合

③口座名義人の氏名が添付資料と異なる場合（旧姓を確認できない）

- ④請求金額に訂正がある場合
- ⑤本人確認書類にて旧姓が確認できない場合
- ⑥流産・死産用の申請書ではなく、流産・死産にチェックがある場合
- ⑦出産証明書の子の名前と申請書の子の名前が一致していない場合
- ⑧面談記録に施設名または担当者名の記載がない場合

イ 不備対応

受託者による審査時、二次審査時に不足書類等があることが判明した対象者について、架電による不備書類の補正依頼を行う。複数回架電しても繋がらない対象者については、受託者と委託者で事前に協議した方法により対応すること。また、委託者の指示に基づき、架電不通理由や申請書返送可否等の調査及び処理を行うこと。事務センターに架電機能を1回線分用意して実施すること。なお、コールセンターと連携し、対応することを妨げない。

ただし、下記の対象については不備通知を作成し対象者へ通知すること。

- 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母子健康手帳 出生届出済証明がない場合
- ⑥母子健康手帳 P16 または P21 以降 面談記録が添付されていない場合
- ⑦申請書がない

※不備項目案内文の作成、封入封緘、返信封筒同封

※郵券代は受託事業者にて支払

ウ データ入力

申請管理、審査を目的として、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については委託者と協議した上で受託者が作成すること。

入力データについては、毎日納品可能な状態とし、委託者との協議により適宜納品を行うこと。

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

エ 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）

オ 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、妊娠時給付と出産時給付の給付ごとに支給決定分、不支給決定分、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支給決定分及び不支給決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。委託期間終了後は、別途委託者の指定する方法により、速やかに委託者へ引き渡すものとする。

(2) 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。

(3) 申請書原本等の運搬

二次審査が必要な申請書等の契約者間で受け渡しが必要な書類については、受託者で搬送等の手配をすること。受け渡しは委託者の毎営業日可能な状態とすること。

(4) 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

履行時間中1回線以上、1名以上の担当者で対応すること。

ウ 履行目標

30件/日に対応できる体制とし、その範囲において、応答率は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）を事務センターとリアルタイム連携を行う為のデータベースを使用し、適宜対応を行う。

(2) 対応すべき事項

ア 給付金事業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、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。

(4) 問合せ対応の記録と報告

ア あらかじめ業務開始前に問合せ対応を記録するためのフォーマットを作成しておくこと。

イ 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。

ウ 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。

エ 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営業日中に委託者に報告すること。

オ 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 上記6(1)ウの履行目標を超える受電や、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。

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（S V）

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（O P）

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。

データ加工・管理業務

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データ加工を行う。

対象者データベース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支給前データ突合・仕分け作業等を行い、総合振込データ一式の作成を行う。

2 履行体制

システムエンジニア、またはそれに準ずる技能を有するシステム担当者を配置すること。

3 業務の内容

(1) 申請書送付対象者リスト作成のためのデータ加工業務

委託者から提供するリストデータを加工し、申請書等送付対象者リストを作成する。なお、加工方法の詳細については契約後委託者より提示する。

すでに申請書送付済のリストとの突合処理を行い、重複送付を防止する。突合に用いる項目は以下の通り。突合条件の詳細等は契約後委託者より提示する。

- ・ 整理番号
- ・ 氏名
- ・ シメイ
- ・ 名
- ・ メイ
- ・ 生年月日
- ・ 妊娠届出日

(2) 給付金事業支給対象者リスト（総合振込データ）作成のためのデータ加工業務

ア 給付回数

妊娠時給付：妊婦 1 人につき妊娠ごと 1 回限りの支給（支給済みの場合は重複

支給不可)

出産時給付：新生児1人につき1回限りの支給（支給済みの場合は重複支給不可）

イ 重複支給防止のためのデータ加工・処理結果の確認・連携

すでに支給済みの支給対象者データや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。具体的な突合処理、使用するデータ項目や処理結果の確認方法等については契約後、委託者から別途提示する。

(3) 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、納品方法は契約後調整のうえ決定する。

(4) 処理状況（ステータス）管理のシステム構築

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）は事務センターとリアルタイム連携を行う為のデータベースとシステムを構築すること。

委託者からリアルタイム連携が依頼された場合、セキュリティレベルを合意したうえで委託者への進捗状況を閲覧できるようにする。

(5) 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。

(6) 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、審査結果通知書等作成・発送業務

1 業務概要

- (1) 申請書発送依頼者に対する申請書等の印刷・封入・封緘
- (2) 申請者に対する支給・不支給決定通知書の印刷・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
- (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) 郵送に使用する送付用封筒及び返信用封筒の作成

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方法、日時は契約締結後に委託者から別途示すこととする。

※帳票レイアウトは上記表の対象者ごとに異なるものを使用する可能性があることに留意すること。

- ・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ものを使用する可能性があることに留意すること。

- ・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ものを使用する可能性があることに留意すること。

- ・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、持ち込み期日は契約後に委託者から別途示すこととする。

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、札幌市保健所健康企画課へ納品すること。

(2) 上記1の(2)の業務について

ア 支給決定・不支給決定通知書の印刷及び三つ折り処理

通知書については、妊娠時給付、出産時給付ごとに下記の2種類ある。

①支給決定通知書

②不支給決定通知書

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

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方法、日時は契約締結後に委託者から別途示すこととする。

- ・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 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。

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方法、日時は契約締結後に委託者から別途示すこととする。

・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

封入・封緘した封筒を委託者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方法、日時は契約締結後に委託

者から別途示すこととする。

- ・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 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1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1のとおり

▶ 数量 50,600 通
▶ その他 <ul style="list-style-type: none"> ・ 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（札幌市の徽章を使用すること） ・ 受注者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 2 のとおり
▶ 数量 26,400 通
▶ その他 <ul style="list-style-type: none"> ・ みみを折らない状態で受託者が保管すること。 ・ 受注者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

5 郵便局への差し出し

(1) 郵便区ごとの箱詰め

5 の作業が完了した封筒は、郵便区ごと（郵便番号の上 3 桁ごと。ただし、061 の場合は 061-22** と 061-23** で分ける。）に箱詰めし、1 箱に一定数を入れること。箱には仕分けした郵便番号と、箱内の数量が明記された紙札を貼付すること。梱包箱は受託者が用意する。箱下面は容易に開かないものとし、箱上面はすぐ開けることが可能なふたとすること。

(2) 郵便区ごとの集計

上記(1)で仕分けした封筒の郵便区ごとの数量を集計する。

(3) 該当郵便局への差し出し

上記(1)を郵便区ごとに該当する郵便局（ただし、061-23**については、札幌中央郵便局）に差し出すこと。その際、郵便局窓口において必要が生じた際には、本市担当職員と連絡が取れる体制を整えること。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

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給付金事業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に調整を行うこと。

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ても、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。