

「札幌市児童福祉施設等従事者慰労金給付申請受付業務」

企画提案仕様書

1 業務名

札幌市児童福祉施設等従事者慰労金給付申請受付業務

2 概要

(1) 事業概要

札幌市児童福祉施設等従事者慰労金（以下、「慰労金」という。）給付事業は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための緊急事態宣言下において、札幌市内の児童福祉施設等に勤務する職員が、自らが感染するリスクが高い状況の中、相当程度心身に負担をかけながら業務に従事していることに対し、1人5万円の慰労金を給付するものである。

(2) 委託の趣旨

申請書受付、審査、支払い、その他の事務に関する業務を委託することにより、業務全体の進捗管理や業務間の調整の効率化を図り、円滑かつ速やかに給付事業を実施することを目的としている。

(3) 給付予定対象者数

約 21,000 人

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。

3 委託期間

契約締結の日から令和3年2月28日

4 慰労金給付開始までの流れ

9月中旬：申請書受付開始、書類審査開始

9月下旬：銀行振込データ作成→初回給付

5 業務履行場所及び必要な備品類について

業務履行場所は札幌市内に確保し、必要な備品類（PC、ネットワーク環境、机、椅子、複合機、その他業務に必要な機材及び消耗品類等）を用意すること。

6 申請書受付業務

(1) 申請受付期間

令和2年9月中旬～令和2年12月28日（月）

(2) 業務内容

① 申請書の受付

対象者若しくは対象施設から提出される申請書を受け付け、受付日ごとに管理することとし、書類の散逸・紛失・混交・処理漏れが生じないような対策を講じること。

② 申請書の審査

申請書の内容を確認し、記入漏れや不備があったものについては、申請者若しくは申請施設に連絡し、補正するとともに不備等の修正確認を行うこと。

③ 申請書情報データ

申請管理、審査を目的として申請書情報のデータ作成を行うこと。

データ作成内容は、「申請書受付日、氏名、生年月日、施設名」等、申請書記載内容のほか、「処理状況、不備の有無」等、処理の進捗管理に必要な情報も含めること。

なお、作成された申請書情報データを基に本市が最終的な審査を行う。また当該データについては、本市と協議のうえ、適宜納品すること。

④ 二重給付の防止

同一申請者に対する二重給付防止のため、申請者氏名等に重複がないか確認する等、対策を講じること。

⑤ 交付決定通知書の作成及び送付

本市の指示により、交付決定通知書を作成し、申請者あて送付すること。

⑥ 口座振込データの作成

全銀協指定フォーマットにて口座振込データを作成し、本市と協議のうえ、適宜納品すること。

⑦ 申請受付後の申請書類の本市への引継ぎ

処理済の申請書は、処理日から契約期間満了日までの市が指定する日時及び場所において本市に引き継ぐこと。

(3) 人員等について

原則として以下の人員を確保し、円滑に業務が遂行されるよう配慮すること。

責任者 (MG)	<ul style="list-style-type: none">・業務全体の統括、進捗管理・緊急時における対応及び委託者との連絡調整・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。
業務管理者 (SV)	<ul style="list-style-type: none">・業務担当者の管理及び指導等を担うこと・業務遂行に必要な専門的な知識及び能力を有すること・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。
従事者 (OP)	・業務管理者の指揮命令のもと、担当業務を適正に遂行すること

7 個人情報の取り扱いに関する事項

(1) 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「個人情報等取扱注意事項」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。

(2) 受託者の責務

受託者は、以下のいずれかの認証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 JIS Q 27001

(3) 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。

(4) データの引渡し

受託者は、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。

8 業務マニュアルについて

(1) マニュアルの作成

委託者からの慰労金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。

9 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、個人情報の保護、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うえ、改善すること。

10 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。

(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。

11 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。

個人情報等取扱注意事項

(個人情報を取り扱う際の基本的事項)

第1 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、個人情報を取り扱う際には、個人の権利利益を侵害することのないように努めなければならない。

(秘密の保持)

第2 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。

2 受託者は、その使用する者がこの契約による業務を処理するに当たって知り得た個人情報を、他に漏らさないようにしなければならない。

3 前2項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。

(再委託等の禁止)

第3 受託者は、この契約による業務を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ、委託者が書面により承諾した場合は、この限りではない。

(複写、複製の禁止)

第4 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、委託者から提供された個人情報が記録された資料等を、委託者の承諾を得ることなく複写し、又は複製をしてはならない。

(目的外使用の禁止)

第5 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、委託者から提供された個人情報を目的外に使用し、又は第三者に提供してはならない。

(資料等の返還)

第6 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、委託者から提供された個人情報が記録された資料等を、業務完了後速やかに委託者に返還するものとする。ただし、委託者が別に指示したときは、その方法によるものとする。

(事故の場合の措置)

第7 受託者は、個人情報取扱注意事項に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従うものとする。

(契約解除及び損害賠償)

第8 委託者は、受託者が個人情報取扱注意事項に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。