

仕様書

1 件名

妊婦のための支援給付に係る事務処理等委託業務

2 担当部署

〒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 概要

(1) 給付金事業の制度概要

妊娠期からの切れ目ない支援を行う観点から、児童福祉法の妊婦等包括相談支援事業等の支援を効果的に組み合わせて、子ども・子育て支援法の妊婦のための支援給付を実施することにより、妊婦等の身体的、精神的ケア及び経済的支援を実施する。

(2) 支給対象者

給付金の支給対象者は以下のとおりとする。

ア 妊娠時の支給対象者は次の全てを満たした者とする

(ア) 令和8年4月1日から令和9年3月31日に妊娠時の給付金の申請をした妊婦（令和8年3月31日までに申請を受領し、未支給の妊婦も含む（令和7年度未支給分））

(イ) 申請時点で札幌市に住民登録があり、給付の認定を受けた者

イ 胎児の数の届け出時の対象者は次の全てを満たした者とする

(ア) 令和8年4月1日から令和9年3月31日に出産予定日の8週前を過ぎまたは出産し、胎児の数の届け出時の給付金の申請をした妊産婦（流産・死産含む）（令和8年3月31日までに申請を受領し、未支給の妊産婦も含む（令和7年度未支給分））

(イ) 申請時点で札幌市に住民登録がある者

(ウ) 札幌市から給付の認定を受けた者

(3) 支給額

「妊婦であることを認定した後に5万円」「胎児1人に付き5万円」を現金その他確実な支払の方法により支給するもの

(4) 給付予定対象者数

	妊娠時給付	胎児の数届出時給付	合計
令和7年度未支給分	2,000件	2,000件	4,000件
令和8年度分	11,587件	11,587件	23,174件

※「令和8年度分」は基本的にオンライン申請を想定している。

※「令和7年度未支給分」は令和7年度中に紙の申請書を郵送し、未申請のもののほか、令和7年度中に申請書を受領した後、支給に至らなかったものを想定している。このため、紙の申請書も取り扱うことに留意すること。

4 業務内容

子ども・子育て支援法に基づき妊婦を対象に支給する「妊婦のための支援給付」に関する以下の業務を一体的に行う。

(1) 事務センター運営業務（電子申請受付関係処理、審査、給付業務等）

(2) コールセンター運営業務

5 履行期間

令和8年4月1日（水）から令和9年3月31日（水）まで

6 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、作業中に個人情報が作業員以外から見えない環境であること。

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「特定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 JIS Q 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、システム化したうえでデータベース管理し、容易に参照・複製・持ち出しがでないようにすること。

(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 運営体制

(1) 各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。

(2) 各業務責任者は「妊婦のための支援給付」または「出産・子育て応援交付金」の業務責任者として半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ものとする。

(3) 各業務においては、以下の配置をすること。

ア 業務責任者（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。

なお、各業務責任者（MG）及び業務管理者（SV）は、業務の遂行に支障のない範囲で兼務して差支えないものとする。

- (4) 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

別添の役務契約約款第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 業務の引継ぎについて

上記5における履行期間の終了後、別の事業者が妊婦のための支援給付に係る業務を履行することとなった場合は、申請関係書類の受け渡しやデータの移行等の必要となる引継ぎについて、新たな受託者及び委託者と協議し、必要な措置を講じること。

11 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、委託業務に付随する業務については柔軟な対応を行うこと。
- (2) 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が、受託者は業務が円滑に進行するよう、可能な範囲で努力を行うこと。
- (3) 業務の実施にあたっては、関連する法令及び実施要領の他、国が示す実施要領、Q & A 等に精通し、正確かつ速やかな給付金の支給に努めること。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 各業務は連携し、円滑に業務を実施するに加え、業務改善の提案や疑義照会を行い、業務の効果的、効率的な運用を心がけること。
- (8) 作業を実施するにあたっては事務の遺漏や誤りを防ぐための確認を必ず行うこと。また、状況に応じて研修等の実施を検討すること。
- (9) 委託者及び国からの妊婦のための支援給付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。

(10) 業務継続計画（BCP）を策定すること。

事務センター運営

1 業務の概要

電子申請受付関係処理、審査、給付業務等の事務処理を行う。

2 業務の内容

(1) 電子申請受付関係処理

ア 電子申請フォームの構築

対象者が電子申請を行うための申請フォームを構築すること。申請フォームには、申請者情報の入力、本人確認のための書類添付機能を含めるものとする。

なお、申請フォームについては、株式会社グラファー社と同業他社でない場合、電子申請フォームを提供できることがあるので、委託者と事業開始前までに協議すること。

イ 申請案内

対象者が電子申請を行うための申請フォームの QR コードを記載したチラシ等を作成すること。

ウ 電子申請データの取だし

電子申請データの取だしにあたっては、取だし漏れがないよう十分に注意して作業を行うこと。また、電子申請データを紙で出力する際は、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。

エ 電子申請の受付処理

受付した電子申請データについては、ナンバリングして管理・保管すること。

オ 受付状況の管理

受付した電子申請データをデータベース化し、ステータス管理を行い、委託者の求めに応じて随時データ連携をすること。また、コールセンターとリアルタイムで処理状況（ステータス）を共有し、適宜対応を行うこと。

カ 給付状況の照会

転出入等により支給対象者であるか確認が必要な場合は、関係自治体先に照会すること。照会の方法については、委託者と別途調整すること。

(2) 審査

ア 電子申請の内容確認

- a 入力漏れや、札幌市から提供された「妊娠届出データ」「出産予定日データ」「流産・死産データ」「転出データ」「過去給付対象者データ」「エスカレ」「他都市リスト」「要配慮リスト」との照合等の審査を行う。

なお、各データの項目は以下を予定している。

- ・「妊娠届出データ」

整理番号、カナ氏名、漢字氏名、生年月日、性別、続柄 1、続柄 2、続柄 3、郵便番号、住所、方書、住登外区分、外国人、外国人通称名、外国人通称名カナ、最新異動区分、最新異動年月日、住民となった日、住民でなくなった日、印刷用郵便番号、印刷用住所、印刷用方書、印刷用漢字氏名、印刷用カナ氏名、年度、母子手帳番号、届出種別コード、届出種別、届出日出産予定日、本人電話番号、妊娠届出登録日、札幌市備考①、札幌市備考②

- ・「出産予定日データ」

整理番号、カナ氏名、漢字氏名、生年月日、性別、続柄 1、続柄 2、続柄 3、郵便番号、住所、方書、住登外区分、外国人、外国人通称名、外国人

通称名カナ、最新異動区分、最新異動年月日、住民となった日、住民でなくなった日、印刷用郵便番号、印刷用住所、印刷用方書、印刷用漢字氏名、印刷用カナ氏名、年度、母子手帳番号、届出種別コード、届出種別、届出日出産予定日、本人電話番号、妊娠届出登録日、札幌市備考①、札幌市備考②

・「流産・死産データ」

(流産関係)

入力日、更新日、申請書の送付、整理番号、カナ氏名、漢字氏名、生年月日、郵便番号、住所、方書、妊娠届出日、流産報告日、流産があったとき、備考 1、備考 2、

(死産関係)

整理番号、カナ氏名、漢字氏名、生年月日、郵便番号、住所、方書、妊娠届出日、死産届受付日、死産があったとき、入力日

・「転出データ」

(妊娠届出がある場合)

整理番号、カナ氏名、漢字氏名、生年月日、性別、続柄 1、続柄 2、続柄 3、郵便番号、住所、方書、住登外区分、外国人、外国人通称名、外国人通称名カナ、最新異動区分、最新異動年月日、住民となった日、住民でなくなった日、印刷用郵便番号、印刷用住所、印刷用方書、印刷用漢字氏名、印刷用カナ氏名、年度、母子手帳番号、届出種別コード、届出種別、届出日、出産予定日、本人電話番号、妊娠届出登録日

(妊娠届出がない場合)

整理番号、カナ氏名、漢字氏名、性別、住民でなくなった日

・「エスカレ」

整理番号、氏名、住所、生年月日、対応状況等

・「他都市リスト」

受付日・対応日、整理番号、カナ氏名、氏名、生年月日、住民票の所在、現在の申請・受給の状況、札幌市の対応

・「要配慮リスト」

担当区、担当者、入力日/更新日、整理番号、カナ氏名、漢字氏名、生年月日、郵便番号、住所、方書、母子手帳番号、届出日

- b 受託者は委託者と協議のうえ、受託者が審査時に用いるチェックリストを作成し、申請内容や添付書類の不備について漏れなく確認すること。
- c 受託者は、誤支給防止やより効率的に審査を進めるための方法を随時検討し、審査項目の変更等が必要と判断した場合は、適宜委託者へ提案すること。
- d 一次審査と二次審査は別の者が行うこと。
- e 審査の結果、委託者に判断を仰ぐ必要があると判断した場合は、指定の様式により委託者に確認すること。

イ 不備対応

- a 提出された申請に不備・不足がある場合は、委託者と協議した方法により補正依頼を行う。
- b 複数回、補正依頼をしても不備・不足が解消されない場合は、申請者に対し不備通知書を送付すること。
- c 委託者が不備通知書内で定めた提出期限を管理すること。
- d 不備の修正がされないまま、提出期限が過ぎた申請については、履行期間終了後、委託者へ連携すること。
- e 令和 7 年度の不備率は 4.1%程度のため、予め見込んでおくこと。
- f 事務センターに架電機能を 1 回線以上用意すること。なお、コールセンター

と連携し、対応することを妨げない。

(3) 給付

ア 支払いデータの作成、申請状況の管理を目的として、受付した申請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は別紙1（全件リスト）を参考に作成すること。

イ 全件リストは、支給日後、6営業日以内に納品すること。

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
- ・支払実績表（Excel）

②総括表（日時報告）の納品（メール）

- ・受付情報
- ・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、全件リスト

- ・返戻リストの作成
- ・全件リストの作成

(4) 認定通知・不認定通知書の作成

申請者に対する認定・不認定通知書の印刷・印字封入・封緘圧着を行うこと。

なお、作成部数は14,000部を見込む。

(5) 発送

ア 認定通知書・不認定通知書の発送

申請の審査後、認定・不認定の結果を送付する。

イ 申請書の発送

コールセンターに他自治体からの転入者、流産・死産をされた方から申請書の送付依頼があった際に送付する。

ウ 不備通知の発送

申請に不備があった方に必要に応じて、不備通知を送付する。

エ 勧奨通知の発送

未申請者へ申請の勧奨通知を送付する。

オ 送付用封筒の数量

上記ア～エに対応するため、送付用封筒を17,000部を見込む。なお、封筒裏面に地紋印刷するなどして、封筒の中身が透けないようにすること。

カ 返信用封筒の数量

流産・死産された方のうち、申請に診断書の添付が必要な方向け、不備の内容とし原本の添付が必要な方向けに返信用封筒を作成、送付する。数量は2,000部を見込むこと。なお、封筒裏面に地紋印刷するなどして、封筒の中身が透けないようにすること。

キ 発送時の確認

要配慮対象の場合、委託者の指示に従い対応すること。

(6) 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、受付完了、不支給（取下げ含む）に仕分けした上で、ナンバリング順に整理し、ナンバリング管理簿を作成すること。

(7) 各作業の整合性確認

各作業の整合性を確認する。（例：積み上げ式データの件数が前回作業時より件数が減っていないか等）

(8) 架電機能

事務センター業務に使用するため、架電機能を1回線以上用意すること。

なお、コールセンターに2回線以上用意し、その1回線を事務センターの回線とすることを妨げない。

コールセンター運営

1 業務の概要

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。

2 業務の内容

(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・履行体制

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。別紙 2（コールセンターの実績）を踏まえ、下記「ウ 履行目標」を達成できる体制とすること。

ウ 履行目標

月ごとの応答率を 9 割以上とすること。

エ 問い合わせに対し正確かつ迅速に対応するため、事務センターとリアルタイムの連携を行うこと。

(2) 対応すべき事項

ア 妊婦のための支援給付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送付作業）

オ 意見、苦情等の対応に関すること

カ 他自治体からの支給状況の照会回答に関すること

キ 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、問い合わせを受けた日の翌営業日中に、業務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。

ウ 委託者への確認や対応の引継ぎが急を要する場合は、問い合わせを受けた日のうちに、業務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。

エ イ、ウについて業務責任者から委託者への連絡は、原則、別紙 3（コールセンターエスカレ）を委託者が用意する Google ドライブに格納する方法で行うこと。

(4) 問合せ対応の記録と報告

ア 単純な問合せについては、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。

イ 業務責任者は、対応件数や問合せ内容の日別集計結果を翌月 5 営業日以内に委託者に提出すること。フォーマットは原則、別紙 2（コールセンターの実績）を使用すること。

ウ クレームがあった場合、翌営業日中に業務責任者から委託者に報告を行うこと。ただし、委託者による緊急対応が必要となるものについては、業務責任者は電話等にて速やかに委託者に報告を行うこと。

(5) その他

- ア 開設時間外の受電については、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。
- ウ 受電については、委託者が用意する電話番号から受託者が用意する電話番号に転送するため、転送を受け、対応する体制を整えること。