

## 仕様書

### 1 件名

児童手当制度改正コールセンター業務、事務センター業務、文書等発送業務

### 2 担当部署

〒060-0051 札幌市中央区南1条東1丁目 大通バスセンタービル1号館3階  
札幌市子ども未来局子育て支援部子育て支援課手当給付係  
Tel011-211-3944

### 3 業務内容

令和6年10月分より児童手当の制度が改正されることに伴い、受給者および手当未受給者へ制度改正内容を周知するための文書を発送するほか、改正内容に係る問い合わせを受けるコールセンター業務、申請受付等を行う事務センター業務を一体で行う。

### 4 履行期間

契約日から令和6年12月27日（金）まで

土曜日/日曜日/祝日を除く平日

コールセンター業務 9：00～18：00

事務センター業務 9：00～18：00

### 5 業務履行場所

受託者準備（コールセンター、事務センター）

※委託者及び区役所への書類納品に支障がないよう、また繁閑に応じたコールセンター業務と事務センター業務の兼務が円滑に行えるよう、設置場所は札幌市内とすること。

### 6 概要

(1) 委託の趣旨

本業務委託の趣旨は、委託者が円滑に児童手当制度改正に係る事務処理を行うにあたって、お問い合わせや申請書類の事務処理業務等を一括委託することにより、職員が行うべき審査等処理の効率化を図り、円滑かつ速やかに制度改正に対応することを目的としている。

## (2) 児童手当制度改正の概要

下記のとおり制度内容が変更となる。

- ・支給対象年齢を「15歳到達後初回の年度末まで」から「18歳到達後初回の年度末まで」へ延長
- ・所得制限、所得上限を撤廃
- ・第3子以降の手当額（多子加算）を1万5千円から3万円に増額
- ・多子加算の算定にかかる児童の対象年齢を「18歳到達後初回の年齢末まで」から「22歳到達後初回の年度末まで」へ延長
- ・支給回数を年3回から年6回に増加

※改正前の制度内容は、本市やこども家庭庁のホームページ等で情報を把握すること。

## (3) 申請予定対象者数

- ・新規申請予想数：約30,000件（認定者予想数29,500件）
- ・18歳～22歳の子にかかる確認書の提出予想数：約8,000件

なお、件数は推計であり、変動があることをあらかじめ見込んでおくこと。

## 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。

### (3) 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 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、コールセンター業務及び事務センター業務（世帯確認、申請ステータス確認）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

受託者は、本委託等業務において利用する個人情報を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき個人情報の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面により委託者に申請し、その承諾を得なければならない。受託者は、個人情報を消去し、又は廃棄した場合には、委託者に対してその日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録した書面で報告しなければならない。

#### (6) 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、自治体等における委託業務を集約した事務センターの管理・運営業務などについて、業務責任者として1年以上経験している者とする。

### 9 業務フロー、業務手順書及び判断基準書の提出

受託者は、契約締結時に業務フロー、業務手順書及び判断基準書を委託者に提出す

ること。

#### 10 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、別紙1の通りとし、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。なお、完了届提出時には、個人情報取扱状況報告書（様式5）を併せて提出し、個人情報の取扱状況について報告すること。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。

#### 11 再委託の禁止

受託者は、本件業務の全部又は一部を第三者に委託(以下「再委託」という。)してはならない。ただし、本件業務の一部を再委託することにつき、受託者があらかじめ委託者の書面による承認を得た場合には、この限りではない。また、上記ただし書きの規定により本件業務の一部を再委託した場合には、受託者は、委託者に対し、再委託先の行った本件業務に関する行為について一切の責任を負うものとする。

#### 12 その他

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。

## コールセンター運營業務

### 1 業務の概要

制度改正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に不備書類の提出について勧奨すること。

### 2 運営期間

令和6年7月16日（火）～令和6年12月27日（金）

### 3 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）

平日の9時から18時00分まで

イ 電話設備

電話機は受託者が用意すること。

#### 【お問い合わせセンター運営に関する条件】

- ① 履行期間中は下記の回線数を常時対応可能な状態にしておくこと。また、設置した回線数を超えて受電した場合に、折り返しの架電が可能なシステム等を利用すること。

令和6年7月：7回線

令和6年8月：12回線

令和6年9月～11月：7回線

令和6年12月：12回線

- ② 責任者及び管理者、従事者は繁閑に応じて申請受付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。

ウ 要員体制等

原則として以下の要員を確保すること。なお、人員については申請受付業務と兼務でも構わないが、各業務に支障を生じさせないこと。

責任者（MG）	◎責任者 コールセンター運営に必要な専門的かつ高度な知識及び能力を有し、責任者として業務を円滑に遂行できる者
業務管理者（SV）	◎オペレーターの管理及び指導等を担う者 業務遂行に必要な専門的な知識及び能力を有する者 OPでは対応できない案件について対応する者
従事者（OP）	◎電話対応する者 電話対応、コミュニケーションスキルはもとより、業務知識等を有すること

(2) 対応すべき事項

- ・ 制度改正に係る概要や広報活動に関すること
- ・ 個人を特定しない問合せに関すること
- ・ 申請方法、受付、支給に関すること
- ・ 申請書等の送付依頼に関すること
- ・ 意見、苦情等対応に関すること
- ・ 申請書等に不備がある場合に不備内容の確認を行うため、申請書に書かれた連絡先電話番号に架電すること。
- ・ 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。

(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件毎に問合せ者の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週別集計結果を翌週第一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 想定最大処理件数を超える受電や、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。

## 事務センター運営業務

### 1 業務の概要

提出された申請書等の受付、書類不備の対応等、支給予定者リスト作成の事務を行う。

### 2 運営期間・運営体制

#### (1) 運営期間

令和6年8月1日（木）～令和6年12月27日（金）

※上記運営期間前の時期については、研修期間に充てるなど、柔軟に対応することとし、詳細は契約後に双方協議の上で調整決定する。

※後述「制度周知・申請勧奨はがき及び申請書等発送業務」1-(2)による申請勧奨文書発送後の運営開始を想定。

#### (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。（コールセンター業務責任者と兼任でも構わない）また、人員の配置に関しては、委託者が求める標準処理期間を満たすため、繁忙に応じてコール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。

##### 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。

### 3 業務の内容

#### (1) 申請書等受付等処理

##### 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

児童手当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、保険証の写しのみの送付など）についても同様とする。

##### ウ 申請書等受付処理

受付した書類については、ナンバリングし管理することとする。事務センターへの郵送を主な受付方法とし、郵送や電子申請にて委託者あてに申請がされたもの等についても、随時委託者から受託者へ申請書類を引き渡し、事務センターへ郵送されたものと同様に扱うこと。

#### (2) 不備対応・進捗管理・書類引き渡し

##### ア 申請書の内容確認

記入漏れや添付書類漏れ等の漏れの確認を行う。

##### イ 不備対応

受託者による受付処理時、委託者職員による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、架電による提出依頼を行う。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。

##### ウ 進捗管理

申請管理を目的として受付した申請書等の情報をリストにデータ入力する。

なお、使用するリストの様式は委託者と受託者が協議した上で作成すること。

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。

#### エ 申請書等の引き渡し

申請書類等は書類が整い次第速やかに各区へ納品を行うことし、原則週 1 回直接持参し納品すること。不備分のうち、処理が完了したものについては速やかに各区へ納品すること。

不備対応中の書類については、受付から 2 週間を経過したものは各区へ引き渡すものとする。

#### (3) データの引継ぎ

データの引継ぎ頻度ならびに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。

#### (4) 処理状況（ステータス）の管理

申請書等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。

#### (5) その他

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。

## 制度周知・申請勸奨はがき及び申請書等発送業務

### 1 業務概要

- (1) 児童手当受給者への制度改正周知はがきの作成・発送
- (2) 児童手当新規申請対象者への申請勸奨文書の印刷・封入・封緘・発送
- (3) 申請書発送依頼者に対する申請書等の印刷・封入・封緘
- (4) 多子加算の算定対象となる 18 歳～22 歳の子がいる受給者に対する確認書等の印刷・封入・封緘・発送
- (5) 申請者に対する不備書類督促通知の印刷・封入・封緘
- (6) 認定を行った受給者へ送付する通知書の印刷・封入・封緘・発送
- (7) 申請書の郵送に使用する送付用封筒及び返信用封筒の作成

### 2 業務履行期間

上記 1 の(1)～(7)の業務について

契約締結日 から 令和 6 年 12 月 27 日（金）まで

### 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、本誌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、必ず本市と協議すること。

#### 5 業務内容

##### (1) 上記1の(1)の業務について

##### ア 制度改正周知はがきの作成・発送

##### a はがき規格

- ・サイズ 13.0 インチ×6.0 インチ
- ・色数 表1色・裏1色
- ・特殊仕様 耐熱インク仕様
- ・紙質 圧着紙 110 kg相当
- ・ミシン目 天地 縦2本
- ・コーナーカット 1か所（1セットあたり）

発送予定は令和6年7月末頃とし、宛名・差込印刷用データの提供、後納郵便物等差出票の提供、郵便局への持ち込み等のスケジュールは、契約後に双方で協議し調整する。

##### イ 印刷・印字

##### ・印刷内容

裏面に札幌市の市章で地紋印刷し、はがきの規格に合う開封方法を載せること。帳票レイアウトは契約締結後に委託者から提供する。

- ・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・印字予定枚数はそれぞれ約116,000枚。

※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。

##### ウ 差出

はがきは、札幌中央郵便局へ直接持ち込むこと。

※予定枚数は印刷・印字予定枚数と同様である。（発送前に一部抜取りを要する対象者が発生する場合あり。）

(2) 上記1の(2)の業務について

ア 送付する申請勸奨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（両面印刷1枚を想定）
- ・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。
- ・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・印字予定枚数はそれぞれ約29,500枚。  
※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。

発送予定は令和6年7月末頃とし、宛名・差込印刷用データの提供、後納郵便物等差出票の提供、郵便局への持ち込み等のスケジュールは、契約後に双方で協議し調整する。

イ 申請書及び別居監護申立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（それぞれ片面印刷1枚を想定）
- ・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。
- ・申請書のデータ差し込み箇所は15か所程度とする。
- ・印刷・印字予定枚数は約29,500枚とする。  
※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。

ウ 封入・封緘

a 封入について

- ・送付用封筒は下記(7)のアの業務で作成したものをを使用すること。

- ・封入方法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

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 29,500 枚。

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。

エ 差出

封入・封緘した封筒は札幌中央郵便局へ直接持ち込むこと。

※予定枚数は印刷・印字予定枚数と同様である。(発送前に一部抜取りを要する対象者が発生する場合あり。)

(3) 上記 1 の(3)の業務について

ア 申請書送付用の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 (両面印刷 1 枚を想定)
- ・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、宛名は送付依頼者から聞取りにより確認する。
- ・データ差し込み箇所は 10 か所以内とする。
- ・印刷・印字予定枚数は約 2,950 枚とする。

※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ーラシン紙窓から見えるようにすること。

イ 申請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 (片面印刷 1 枚を想定)
- ・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。
- ・印刷・印字予定枚数は約 2,950 枚とする。
- ※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。また、余分となることがないように、一度に作成せず可能な限り段階的に作成すること。
- ・封入・封緘できるサイズに巻き三つ折りすること。

#### ウ 封入・封緘

##### a 封入について

- ・送付用封筒は下記(7)のアの業務で作成したものを使用すること。
- ・封入方法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

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 2,950 枚。

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。

#### エ 差出

封入・封緘した封筒を委託者へ直接持ち込むこと。なお、持ち込み期日は申請書発送依頼があった日の翌営業日までとする。

#### (4) 上記 1 の(4)の業務について

##### ア 確認書送付用の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（両面印刷 1 枚を想定）
- ・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、宛名は送付依頼者から聞取りにより確認する。
- ・データ差し込み箇所は 10 か所以内とする。
- ・印刷・印字予定枚数は約 8,000 枚とする。

※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 「監護相当・生計費の負担についての確認書」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（片面印刷1枚を想定）
- ・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。
- ・印刷・印字予定枚数は約8,000枚とする。

※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。また、余分となることがないように、一度に作成せず可能な限り段階的に作成すること。

- ・封入・封緘できるサイズに巻き三つ折りすること。

ウ 封入・封緘

a 封入について

- ・送付用封筒は下記(7)のアの業務で作成したものをを使用すること。
- ・封入方法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

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8,000枚。

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。

エ 差出

封入・封緘した封筒を委託者へ直接持ち込むこと。なお、持ち込み期日は申請書発送依頼があった日の翌営業日までとする。

(5) 上記1の(5)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 A 4 ないしそれに近いサイズ（片面印刷 1 枚を想定）
- ・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・印字予定枚数は合計で約 2,950 枚。  
※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

- ・送付用封筒は下記(7)のア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

予定通数は約 2,950 枚。

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。

(6) 上記 1 の(6)の業務について

ア 送付する認定通知書の印刷及び三つ折り処理

a 用紙について

- ・サイズ A 4（片面印刷 1 枚を想定）

- ・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。

- ・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・印字予定枚数はそれぞれ約73,300枚。

※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。

発送予定は令和6年11月末頃とし、宛名・差込印刷用データの提供、後納郵便物等差出票の提供、郵便局への持ち込み等のスケジュールは、契約後に双方で協議し調整する。

イ 封入・封緘

a 封入について

- ・送付用封筒は下記(7)のイの業務で作成したものを使用すること。

- ・封入方法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

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73,300枚。

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・封緘した封筒は札幌中央郵便局へ直接持ち込むこと。

※予定枚数は印刷・印字予定枚数と同様である。（発送前に一部抜取りを要する対象者が発生する場合あり。）

(7) 上記1の(7)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 洋形0号、235mm（横）×120mm（縦）
▶ 紙質 片艶晒クラフト 70.0g/m <sup>2</sup>
▶ 刷色 両面印刷（表1色（茶色）、裏1色（茶色））
▶ レイアウト 契約締結後に委託者から提供する。
▶ 数量 43,400枚 ※余分となることのないよう、一度に作成せず可能な限り段階的に作成すること。
▶ その他 ・ 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。 ・ 封筒のみみは折って納品すること ・ 裏面に地紋印刷あり（札幌市の徽章を使用すること） ・ 受注者は事前に委託者と十分に打合わせ（イメージの確認含む）をすること

イ 送付用封筒（通知書発送用）の作成

規格等は以下のとおりとする。

▶ 仕上り寸法 洋形0号、235mm（横）×120mm（縦）
▶ 紙質 片艶晒クラフト 70.0g/m <sup>2</sup>
▶ 刷色 両面印刷（表1色（茶色）、裏1色（茶色））
▶ レイアウト 契約締結後に委託者から提供する。 ※各区役所分を作成する（10区）。
▶ 数量 計73,300枚 ※各区の数量は契約後に指定する。
▶ その他

- ・ 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。
- ・ 封筒のみみは折って納品すること
- ・ 裏面に地紋印刷あり（札幌市の徽章を使用すること）
- ・ 受注者は事前に委託者と十分に打合わせ（イメージの確認含む）をすること

#### ウ 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 <sup>2</sup>
▶ 刷色 両面印刷（表 1 色（黒）、裏 1 色（黒））
▶ レイアウト 契約締結後に委託者から提供する。
▶ 数量 43,400 枚
▶ その他 ・ みみを折らない状態で、縦に三つ折りにして（その際、郵便番号が見えるようにすること）、三つ折りの状態で納品すること。 ・ 受注者は事前に委託者と十分に打合わせ（イメージの確認含む）をすること

## 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、通信回線に伴う一式、作業場所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児童手当制度改正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) 全体の調整

コールセンター業務、申請受付業務の各業務マニュアル間で内容に齟齬が生じないように、マニュアル作成時及び改訂時に調整を行うこと。

### 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。