

福山市子育て世帯生活支援給付金（物価高騰対策分）事業業務委託 仕様書

1 業務名

福山市子育て世帯生活支援給付金（物価高騰対策分）事業業務

2 業務目的

近時の国際情勢等の影響により、石油化学製品の原料であるナフサの供給不安が生じており、これに伴い物価高騰が見込まれ、食料品や日用品の価格が上昇している。

これらの影響により、経済的困難を抱える子育て世帯の経済的負担の増加が懸念されることから、当該負担の軽減を図るため、住民税非課税又は住民税均等割のみ課税となる世帯で、扶養する18歳以下の児童がいる子育て世帯に対し一定額の支援を行う。

3 委託期間

契約締結日から2027年（令和9年）3月31日まで

4 事業概要

（1）給付対象者

次の内容を満たすもの

ア 2026年8月1日時点において、本市の住民基本台帳に記録されている世帯

イ 2026年度住民税非課税又は住民税均等割のみ課税となる世帯で、2008年4月2日以降に生まれた児童を扶養する子育て世帯（2027年3月31日までに出産した児童を扶養する子育て世帯を含む）

見込み世帯数：4,300世帯

（2）給付内容

児童1人当たり10,000円を給付する。

5 業務履行場所

（1）コールセンター業務

原則としてネウボラセンター内（福山市元町1番1号 天満屋福山店7階）で行うこととする。繁忙期においてはネウボラセンター内の別室を提供する。詳細については、本市と受注者の協議の上決定する。

（2）給付補助業務

5（1）に同じ

6 業務執行要件

業務の遂行に当たっては、責任を自覚し、関係法令等を遵守するとともに、細心の注

意を払うこと。

(1) 業務計画

ア 業務の着手に先立ち、受注者は業務体制、役割分担、利用資源、組織要員、品質及びリスク管理について、指揮、統制、調整等を定めた業務計画を事前に書面にて提出し、本市の承認を得ること。

イ 業務計画を変更する場合は、事前に変更内容を書面にて本市に提出し、承認を得ること。

ウ 受注者が示す業務体制等について、過不足があると本市が判断した場合は、協議を行うことがある。

(2) 業務改善等会議の開催

業務を適正に行うため、毎月1回定例会議を開催し、業務内容や課題、業務改善、マニュアル作成等について協議することとする。ただし、必要に応じて臨時に開催することができる。なお、会議資料及び議事録の作成は受注者で行うこと。

(3) 課題の報告

受注者は、課題が生じた際には直ちに本市に報告するとともに、これを書面で提出し、説明すること。

(4) その他

本市からの本業務の管理に関する要求があった場合、速やかに対応すること。

7 業務体制

契約期間内に確実に業務が遂行できる人員を確保すること。

効率的かつ効果的な運営が可能な体制とするため、繁忙閑散期を考慮した適正数の人員を配置すること。

なお、配置人数は窓口数及び電話設置数以上の人数とする。体制変更を行う場合は本市と受注者が協議して決定することとする。

(1) コールセンター電話設置数

入電状況に応じた効率的な運営が可能となるような電話回線を設置すること。ただし、本市が想定する台数は次のとおりである。

2026年（令和8年）	コールセンター開設日から発送日まで	2台程度
	発送日翌日から11月30日まで	4台程度
	12月1日から3月31日まで	2台程度

(2) 給付補助業務対応配置人数

作業量に応じた効率的な運営が可能な人員配置とするが、本市が想定している人

数は次のとおりである。

2026年（令和8年）	契約締結日から発送日まで	2名程度
	発送日翌日から11月30日まで	5名程度
	12月1日から3月31日まで	2名程度

（3） 人員要件

ア 統括責任者

本業務を総括的に管理する統括責任者を1名配置すること。業務全体の責任者として、当該事業に関する業務知識及び地方公共団体における類似事業の実務経験を有し、本市との連絡調整・報告の業務を担い、業務担当者及び業務従事者の調整、配置、業務全体の進捗管理、各業務マニュアルの作成・更新等の業務を行う。

イ 業務担当者

常駐の責任者として、担当業務の進捗管理及び別記各仕様に基づき業務に当たる者をネウボラセンター又は本市が指示する場所に1名配置すること。業務担当者は業務従事者を兼ねることができる。

ウ 業務従事者

本業務に必要な知識及び技術を有するとともに、制度の趣旨及び業務の公共性を十分に理解し、円滑に本業務を行える者を配置すること。

（ア）業務従事者の予定人員については、シフト体制を考慮し、常時過不足のないように配置すること。

（イ）問合せ窓口業務においては、窓口対応の経験がある者を配置すること。

（ウ）受注者の正社員の中から、少なくとも1名を配置すること。

（エ）統括責任者と業務従事者を兼ねることは認めない。

（4） 要員管理

業務を円滑に進められるように、要員の選定及び確保を行うこと。また、傷病等で就業ができない者がある場合は人員に不足が生じないよう対応すること。

8 業務内容

業務内容は次のとおりとする。

業務時間の前後における窓口開始及び終了後の事務についても業務範囲に含むものとし、各種業務における一連の処理が業務時間外に及ぶものについては、業務時間にかかわらず、処理が完了するまでの間は引き続き業務を行うこと。この場合の時間延長に係る経費については、受注者が負担すること。

（1） コールセンター業務

電話による問合せに対応するためのコールセンターを開設し、次の業務を実施す

ること。

ア 受付時間

土日祝日、年末年始（１２月２９日から１月３日）を除き、受付を行う。

対応時間は、８時３０分から１７時１５分とする。

イ 問合せ対応

市民からの電話による子育て世帯生活支援給付金に関する問合せ、苦情などに対応する。

問合せ対応については、原則として受注者により完結すること。また、必要に応じて本市に相談・報告すること。なお、電話応対起因による苦情処理についても、受注者の責任において行うこと。

想定される主な問合せ内容は次のとおり。

（ア）子育て世帯生活支援給付金の制度・内容

（イ）送付物に関する質問

（ウ）非課税世帯に関する質問

（エ）送付先変更等の受付及び確認

（オ）手続の方法や対象者等に関する意見、苦情等

ウ コールセンターはネウボラセンター内に設置すること。

エ コールセンターの電話番号は、コールセンター開設日までに受注者において準備し、本市へ報告すること（必ずしもフリーダイヤルである必要はない。）。

オ 受付時間外の入電や、話し中の場合等は、自動応答などによる分かりやすい案内を行うこと。

カ コールセンターについては、郵送物等の発送時期に応じて入電件数が変動することを踏まえ、入電状況に応じた効率的な運営が可能な仕組みや体制を構築すること。

キ 外国語の問合せに対応できるよう対策を講じること。

ク コールセンターに想定件数以上のコール数が確認され、本市が市民へのサービスが低下していると判断する場合は、本市から受注者へ、オペレーターの増員又は回線の増設要請を行う。受注者は、本市から提示される現況等を整理し、本市と協議の上、人員の確保に努めること。

ケ 応答手段は制限せず、有人対応、音声自動応答、チャットボット等を含め、本市へ確認の上受注者の適切な方法で運用すること。

コ 問合せを円滑に対応するために適切な研修を行うこと。なお、研修内容は事前に本市へ確認の上実施すること。

サ 想定件数を大きく下回るコール数により、本市が人員の余剰を確認した時は、本市は受注者と協議の上、減員要請を行う。受注者は減員要請に基づき、配置計画を見直すなどの対応を行うこと。

シ 交通機関の遅延及び病気等の理由により、突発的にオペレーターが対応不可能に

なる場合、そのオペレーターに代わる人員を配置し、業務に支障を来すことなく運営できる体制を整えること。

ス 本市に子育て世帯生活支援給付金の問合せが増加するなどした場合の対応策については、その際に本市と受注者で協議を行い、自動転送機能又は臨時コールセンターの設置等の方法を協議すること。

セ 苦情、その他共有すべき対応履歴などをまとめ、本市に対して状況報告ができる体制を構築し、適宜対応事項を本市に報告すること。また、本市からの問合せ内容に関する随時確認にも対応できるようにすること。

ソ 問合せ内容の分類、分類ごとの件数、分類ごとの件数のうち対応が終了した件数、対応継続中の件数等を営業日ごとに集計し、コールセンター業務日報として作成し本市へ提出すること。

タ 個人情報を取り扱うことから情報漏洩を防止する対策を講じること。

チ 以上の業務に付随する事務で発生する事務作業等を行うこと。

(2) 給付補助業務

ア 通知書等発送業務

(ア) 送付先

- a 本市が作成した送付先データを基に、各世帯の世帯主宛に送付すること。なお、本市が送付先に世帯主以外の送付先を指定する場合は、その限りではない。
- b 送付先データの提供は、本市から受注者へ渡すこととする。データレイアウト等の調整については、契約締結後、別途協議するものとする。
- c 送付先データは、本市が指定する場所において記録媒体で引き渡し、搬送は受注者が行うこととする。データの搬送に当たっては、鍵がかかる専用のバッグ等を使用し、慎重かつ丁寧に扱い、盗難、紛失、破損等がないよう細心の注意を払うこと。
- d 発送日前までに何らかの理由により発送が不適となった者についてのデータを提供するので、引き抜きの上、発送を中止すること。

(イ) 郵送する内容

a 通知書

本市から提供する送付先データを基に作成する。レイアウトや記載内容の詳細については、本市と協議を行い決定すること。

b 子育て世帯生活支援給付金に関する説明書

子育て世帯生活支援給付金について説明を記載したもの。レイアウトや記載内容の詳細については、本市と協議を行い決定すること。

c その他、本市と協議の上、封入が必要と認められる書類

(ウ) 通知書等の作成・印刷

上記で定めた通知書等について、レイアウトや記載内容の詳細について、本市と協議を行い作成し、必要部数印刷すること。

(エ) 封筒の作成・印刷

a 通知書等発送用封筒

(a) 適正な規格の窓あき封筒を用意すること。(窓の素材はリサイクル可能な紙製とすること) 封筒はデザインし作成すること。なお封筒について市民が本市の送付物であることが端的に分かるデザインとすること。並びにエンボスマークを封筒の表面の左下とフラップの2箇所に作成し、市章の縁を盛り上げること。

(b) 障がい者に配慮したユニバーサルデザインや工夫をすること。

(c) 封筒は地紋封筒とし、内側にばらのシンボルマークを入れ外側から中身や文字や情報を透けにくくする工夫をすること。

b 再発送用の通知書等発送用封筒

上記と同仕様で、再発送分の発送用封筒を用意すること。

(オ) 封入作業

a 宛先の作成

本市が提供する送付先データから宛先を作成すること。宛先には郵便番号・住所・対象者(世帯主)名・その他必要と思われる事項を掲載する。なお、対象者名は窓あき封筒から見える位置に配置すること。

b 封入方法

通知書等を封筒へ適切に封入、封緘すること。

c 封入封緘作業等について

受注者は、同封する封入物(通知書、子育て世帯生活支援給付金に関する説明書)が誤って封入されることがないように適切に管理すること。

d 管理体制

個人情報の漏洩、紛失がないよう適正な管理を行うこと。また、誤封入等を防止するための作業手順を構築し、チェックなど徹底すること。

e 郵送物の予備について(約500部)

封入前の封筒を準備しネウボラセンターに納品すること。また、通知書の元データと子育て世帯生活支援給付金に関する説明書については、本市で印刷できるようにデータを納品すること。

(カ) 郵便局への持ち込み

発送は、本市が指定した日時までに必ず、郵便局又は本市が指定する場所への搬入を完了すること。なお、搬入は、発送作業を円滑に進めるため、本市が指定する郵便番号ごとの方法で行うこと。

(キ) 準備が必要な書類等

受注者は、給付事務に必要な次の書類等を準備すること。なお、数量は見込であるため、必要に応じて補充すること。

a 通知書	5, 0 0 0 部
b 子育て世帯生活支援給付金に関する説明書	5, 0 0 0 部
c 子育て世帯生活支援給付金に関する説明書（窓口用）	5 0 0 部
d 送付用窓あき封筒	5, 0 0 0 枚

イ 返送対応

受注者は、受取人が居住していない等の理由により返送された発送用封筒を管理し、該当者と返送理由等のリストデータを作成の上、本市に提供すること。

受注者は、本市が別途提供する再送付先データを基に、再送付用の通知書・子育て世帯生活支援給付金に関する説明書の一式を準備し、封入封緘の上、郵便局へ持ち込むこと。なお、持ち込み日については本市と協議の上、決定することとする。

ウ 申請審査業務

受注者は、電子申請もしくは紙申請の審査業務を行うことが可能な体制とすること。

(ア) 申請管理システムの操作

電子申請による申請の管理は、BotExpress 社が提供する SaaS 型システム GovTech Express 上で行い、紙（郵送）による申請の管理は受注者が開発・導入したシステムにて行うこと。

(イ) 電子申請及び郵送による申請の受付

受注者は、原則、申請を受けた翌日（土日祝日を除く）までに、電子申請および紙（郵送）による申請の双方について人数の集計を行うこと。

(ウ) 申請内容の確認及び審査

電子申請による申請であって、公的個人認証が完了していない申請の場合は、申請者により添付された公的な身分証明書の写し等を目視すること等により、支給対象者本人による申請であることの確認作業を行うこと。

紙（郵送）による申請の場合、収受した申請書の内容をシステムに入力する。同時に、申請書等をスキャンして読み込んだデータをアップロードする等の方法で、システム上に入力した内容と申請書類一式のスキャンデータの関連付けを行う。審査では、記載事項が支給要件に該当することを確認すること。

また、電子申請による申請者との重複支給が発生しないよう、電子申請で受付・

審査を行った者を一覧でリスト化して、紙（郵送）による申請の内容と突合する等の方法で、管理を徹底すること。

（エ）申請書の保管

受注者は、審査の終了した申請書を申請日によって分類する等の方法で委託期間の終了日まで保管すること。

（オ）申請内容不備者への不備連絡又は不備通知作成発送作業

受注者は、申請内容に不備等があった申請者に対し、架電による連絡を実施すること。ただし、電話連絡をすることが困難な場合は、不備等の通知を印刷し、必要な書類を同封の上、郵送すること。

（カ）申請書等の進捗管理

受注者は、個々の申請の作業状況を把握できるよう、GovTech Express 上の電子申請の審査処理の進捗状況、および受注者が管理するシステム上の紙（郵送）による申請の審査処理の進捗状況の双方を管理し、本市の求めに応じて説明すること。

エ 給付金支給コード発行業務

受注者は、個々の申請を確認し、申請内容に不備がない場合は、GovTech Express 上の電子申請の承認を行い、申請者へコードの送付を行うこと。

9 その他業務実施における要件等

（１）作業場所

ア 協議等

打合せや業務報告会等の協議場所は、本市が指定する会議室等にて行うことを基本とする。

イ コールセンター

ネウボラセンター内にて行うことを基本とする。

（２）従事者教育

受注者は、業務の円滑かつ適切な遂行の実現を目的として、現場従事者に対し、業務に必要な知識はもちろんのこと、福山市役所としての立場で対応していることを理解させ、本市に対する市民等の信頼を失墜するような接遇とならないよう事前に十分な教育を行うこと。

（３）費用分担

委託に係る人件費、各種郵送料、電話回線料等、子育て世帯生活支援給付金に係るすべての費用は受注者が負担すること。

（４）システム要件

子育て世帯生活支援給付金において、クラウドサービスを利用する場合は、次の要件を満たすこと。また、契約締結後速やかに、本市が指定する書類を作成・提出し、本市担当課でクラウドサービス利用の審査を受け、利用の許可を得ること。

ア 重要な情報資産を送受信する場合、次の各号に係る措置を講じられていること。

(ア) 送受信した内容が漏えいすることのないよう、暗号化等必要な措置を講じられていること。

(イ) 送受信する情報等について、内容、年月日、数量その他必要な事項を記録する運用となっていること。

(ウ) 必要に応じて相手先と情報等の授受に関する契約、又は覚書を交わす等の措置を講じられていること。

(エ) I S M S 認証の国際規格又は I S M A P の管理基準等を満たしていること。

(オ) 本市が保有する個人情報及び情報資産等を相手先が本市が指定した利用目的以外の目的で利用されていないこと並びに本市が意図しない変更が加えられないことを保証する管理体制が、一貫した品質保証体制の下で確保されていること。

(カ) データセンターの物理的所在地が日本国内であること、又は、日本国内の裁判所が管轄するとともに、クラウドサービス利用契約の成立、効力、履行及び解釈に関する準拠法は日本国内法が適用されること。

(キ) 送受信する情報等の可用性が必要である場合は、可用性が保証されること（必要な際に中断されることなく利用可能であること。）。)

(ク) 業務サービスの継続性が必要である場合は、継続性が保証されること。

(ケ) 送受信する情報等の保護が保証されること。

(コ) 日本国内法への準拠要否、裁判管轄等、具体的な訴訟リスクが予見されないこと。

イ 保存されるデータが暗号化されていること。

ウ データのバックアップが行われ、復元可能であること。

エ システムの操作に関するログの取得を行い、利用者及び日時を照会できること。

オ サービスの利用終了後、速やかにデータが削除されること。

(5) マニュアル、FAQ等について

ア 受注者は、本業務の遂行に使用するマニュアルやFAQを作成し、本市の承認を受けた上で使用すること。内容を更新又は刷新した場合も同様とする。

イ 市民からの問合せ等への対応に当たりマニュアル及びFAQによりがたいもののうち、制度に関するもの及び本市の対応に関する事項については、対応案について本市の承認を得た上で対応すること。それ以外の事項については、受注者の責任

を以て対応すること。

(6) 業務報告書の提出について

受注者は、契約に係わる業務の実施状況について、次の区分に応じて、本市へ報告すること。電子データの送付方法の詳細は、契約締結後、本市と協議の上決定する。

なお、重大、緊急と判断される事案については即時報告するものとする。

ア 日次報告

次の業務区分に応じた実施日毎の実績を翌営業日までに電子データで報告すること。

(ア) コールセンター業務

受付種別（問合せ、意見・苦情、その他）ごとの受付件数、入電数、応答数、応答率を報告すること。

(イ) 給付補助業務

a 郵送物の種類ごとの不着件数、異送付届の発送件数、異送付届の受領件数、処理件数を報告すること。

b 進捗状況確認表を作成すること。

イ 月次報告

受託業務に関する月単位の実績を、翌月 10 日（休業日の場合は、翌日以降直近の稼働日）までに電子データで報告すること。

(ア) コールセンター業務

受付種別（問合せ、意見・苦情、その他）ごとの受付件数、入電数、応答数、応答率を報告すること。

(イ) 事務センター業務

a 郵送物の種類ごとの不着件数、異送付届の発送件数、異送付届の受領件数、処理件数を報告すること。

b 進捗状況確認表を作成すること。

ウ 最終報告

(ア) 本契約終了時に、この契約において書類等を発送した者で申請を受付けた者等についての処理結果を検索可能な状態に整理した電子データで報告すること。

(イ) 報告書等の様式は、本市と受注者間の協議の上、定めるものとする。

(ウ) 本市及び受注者が本業務の実施状況や課題を共有し、迅速な対応を行うために必要と判断した場合には、報告会を適宜実施することができる。なお、事故の発生時や計画の変更を要する場合等は、速やかに報告会を開催すること。

(7) DV等避難者の情報漏洩防止対策

DV等避難者に係る情報を取り扱う業務については、業務に従事する者を限定し、

従事者について、事前に本市の承諾を得ること。

(8) 従事者の服務規律

ア サービス

従事者は、公共の業務に従事することを自覚し、市民等に安心と信頼感を与えるよう努力しなければならない。

また、市民からの問合せ・相談・要望等を受けたときは、真摯に傾聴し、求められていることを正確に把握するとともに、的確な対応を行うこと。

イ サービス態度

市民と接する業務に携わる従事者は、服装、姿勢、態度、言葉遣い等について特に注意し、常に丁寧な対応を心がけ、不快感を与えないように努めるとともに、身分を明確にするよう名札等を着用すること。また、受注者は本市の品位を傷つけるような者や一般常識に欠け市民等に不快感を与える者を従事させてはならない。

(9) 委託料の支払方法

発注者は、委託業務の完了を確認した後、支払請求書を受理したときは、その日から起算して30日以内に一括して業務委託料を支払う。

10 納品物

(1) 納品物一覧

本業務においての納品物の種類内容は次のものを予定している。納品物の内容については、契約締結後、本市と協議の上決定するものとする。

ただし、本市が運用に当たり、各作業が十分に行えるよう準備すること。また、各納品物については、必要に応じて調整した部分が明確になるように反映したものであることとする。

	納品物	内容
ア	業務マニュアル一式	運用フロー、窓口受付マニュアル、事務処理マニュアル、コールセンター対応マニュアル、FAQなど
イ	応対記録	コールセンターの応対記録
ウ	プロジェクト計画書	スケジュール、体制及び役割、品質管理方法、納品物、進捗管理方法、会議体など
エ	進捗管理表、各種報告書	進捗報告書、懸案事項一覧、その他業務管理で必要となる資料
オ	会議議事録	
カ	業務完了報告書	1か月毎の業務実績が記載されたもの

キ	その他	本業務を実施する上で必要な書類
---	-----	-----------------

(2) 検査

受注者は、本市の質問、検査及び資料の提出等の指示に応じること。また、本市からの納品物の修正又は再作成の要求があった場合は、これに応じなければならない。

(3) 納品の条件

ア 本市の事前確認による承認を受けて納品すること。

イ 上記納品物の検査の結果、不適合の場合は再納品とし、検査完了をもって納品とする。

ウ 納品物は書面及び電子ファイルにて各1部を納品する。

エ 電子ファイルはDVD又はCDで納品することとし、保存形式については、Word形式(.docx)、Excel形式(.xlsx)及びPDF形式(.pdf)のいずれかを用いることとする。ただし、受注者と協議の上で、本市が別途形式を定めて提出を求めた場合はこの限りではない。

オ その他の納品及び編集方法等については、本市と別途協議の上決定すること。

1.1 遵守事項

(1) 業務を履行するに当たり、関係法令を遵守し、本契約における業務を誠実、適切に行うこと。

(2) 個人情報を取り扱うことから情報漏洩を防止する対策を講じること。

(3) 受注者は、プライバシーマーク(JIS Q 15001)、ISMS適合性認証(ISO/IEC 27001)、ISMSクラウドセキュリティ認証(ISO/IEC 27017)などの情報セキュリティの運用に関する第三者機関の認証を取得していること。

(4) 受注者は、本市の規模、業務の対象範囲及び作業期間等を考慮して、業務が適正かつ効率的に行える体制、要員確保等を行うものとする。

(5) 受注者は、業務に従事する者(以下「従事者」という。)として、各業務の遂行に必要な知識及び技術を有し、かつ、本業務の趣旨及び職務の重要性を理解し、円滑に業務を行える者を配置すること。

(6) 業務量の増加等により、本市から受注者に対し、従事者の増員等の体制変更の要望があった場合は、本市と受注者で協議を行い、受注者は最大限対応すること。なお、協議結果については、受注者は協議録を作成の上、本市及び受注者の双方で、内容の確認及び合意を行うこと。

(7) 受注者は、本仕様書に定める業務目的の達成又は本仕様書に定める機能等を満たすに当たり、本仕様書に記載の内容よりも、より効率的・効果的と考えられる手法等

がある場合には、本仕様書に記載の内容に代えて当該手法を採ることができる。この場合、当該変更内容を本市に対して文書等により提案し、承認を得ることとする。