

## 【別紙資料1】業務内容②

## 1 共通事項

## (1) 委託業務の実施時間

仕様書4(5)に定める委託業務の実施期間については、事務センターは8時30分から17時00分、コールセンターについては8時30分から18時00分とする。

事務センターについては、品質水準を確保するために必要がある場合は、発注者と協議のうえ、閉庁日(土曜日、日曜日、祝日、12月29日から1月3日)の運営及び運営時間の延長等を行うことができる。

ただし、原則として、閉庁日の運営時間の延長は19時00分まで、閉庁日に運営する場合は8時30分から17時00分までとする。

## (2) 業務スケジュール

業務スケジュールは以下のとおりであるので、人員の配置や物品の調達等に当たって参考とすること。ただし、国からの通知や申請状況等、外的な要因により変更する場合がありますので留意すること。

| 実施時期(予定)    | 業務内容                         |
|-------------|------------------------------|
| 契約締結日       | 事務センター開設                     |
| 令和8年12月1日   | コールセンター開設、電話番号広報開始<br>申請受付開始 |
| 令和13年4月1日   | 業務引継期間開始                     |
| 令和13年11月30日 | 事務センター閉設、コールセンター閉設           |

## (3) 組織体制

業務従事者の区分は原則として次のとおりとし、②についてイとウの併任を妨げない。

## ① 事務センター

## ア 業務責任者

事務センター運営業務の責任者の職責を担うものとして常勤で配置すること。発注者及び作業管理者間のマネジメントを行うとともに、事務センター運営業務の進捗管理を行うこと。

## イ 作業管理者

工程間の調整や、工程内のマニュアル作成・研修、作業従事者に対する指導を主管する者として常駐させること。なお、作業管理者が勤務できない場合には、代替の従事者を配置すること。

## ウ スーパーバイザー

各工程の管理者としての職責を担う者として配置すること。必要に応じて2つの工程を兼務させることができる。

## エ オペレーター

作業従事者として、必要十分な人員を配置すること。

## ② コールセンター

## ア 業務責任者

コールセンター業務の責任者の責務を担うものとして常勤で配置すること。発注者及び

スーパーバイザー間のマネジメントを行うとともに、コールセンター運營業務の管理を行うこと。

イ スーパーバイザー

オペレーターへの指導・監督を行う者として配置すること。一次対応で対応が完結しない場合に、二次対応を行うとともに業務責任者を補佐すること。常時1名以上を配置すること。

ウ オペレーター

コールセンターにおいて電話対応(一次対応)を行う者。業務責任者が予め指定した時間に従事し、当該指定された時間は他の業務を並行して行うことはないものとする。業務量予測に応じて常時2名以上を配置すること。

(4) 品質水準の確保

受注者は、①・②に掲げる品質を満たすよう業務を履行すること。

なお、受注者が各項目に掲げる品質水準を達成できなかった場合、発注者は契約書に定める対応及び業務改善指示を行うことができる。

また、発注者は必要に応じて事実を公表するとともに、受注者は直近の定例打合せまたは随時打合せにおいて、その原因と対策について報告するものとする。この場合において、発注者は、当該対策が不十分であると認めるときには、再検討を求め、必要に応じて品質水準を確保するための見通しについて説明を求めることがある。

ただし、受注者は自己の責めに帰さない事由により、品質水準が確保されなかった場合は、上記取扱いの不適用について、発注者に協議を求めることができるものとする。

① 正確性に係る品質の確認について

申請受付開始直後や、新規業務の開始直後等においては、作業管理者等による全件チェックを行うなど、正確に業務が行われているかにつき、必要な確認を行うこと。状況に応じて発注者が検査を行う場合がある。

② 作業進捗管理について

ア 收受日の管理について

申請書は、收受日毎に管理すること。

イ 工程別件数・在庫の報告について

受注者は、下記により作業進捗状況を発注者に報告すること。なお、様式については発注者と発注者間の協議により決定する。

(ア) 日次報告書

受注者は、日々の工程別処理件数について、翌日(閉庁日の場合は直後の開庁日)までに日次報告書により発注者に報告する。

(イ) 週次報告書

受注者は、1週間分(月曜日～日曜日)の工程別処理件数について、翌週月曜日(閉庁日の場合は直後の開庁日)までに週次報告書により発注者に報告する。

(ウ) 月次報告書

受注者は、1か月分(1日～月末)の工程別処理件数について、翌月3日(閉庁日の場合は直近の開庁日午前中)までに月次報告書により発注者に報告する。

## 2 業務内容

※制度変更に伴い、業務内容(手順等)が変更となる場合がある。

### (1) 事務センター

#### ① 処理サイクル

各支払日の前々月末日(閉庁日の場合は、翌開庁日)を申請の締切日とし、前月15日(閉庁日の場合は、前開庁日)を国保・医療助成システムの入力期限とする。

#### ② 業務概要

##### ア 認定請求書業務

第1子の出生や市外からの転入など新規に申請するときに提出される認定請求書に係る作業等を行う。

処理業務は審査、システム入力、不備対応、通知データ作成、通知書作成、封入、封緘、発送など。

##### イ 額改定認定請求書業務

養育する児童が増えたときや減ったときなど手当の額が増減するときに提出される額改定認定請求書・額改定届に係る作業等を行う。

処理業務は審査、システム入力、不備対応、通知データ作成、通知書作成、封入、封緘、発送など。

##### ウ 受給事由消滅届業務

受給者が市外へ転出するとき、受給者が公務員になったとき等に提出される受給事由消滅届、18歳年度末到達による職権処理に係る作業等を行う。

処理業務は、各行政区(総合支所含む)及び本市担当課での受給事由消滅届及び年齢到達対象児童の処理が、審査、システム入力、不備対応など。

##### エ 現況届業務

毎年6月1日現在の児童手当受給資格確認のために提出される現況届に係る作業等を行う。

処理業務は、提出依頼通知書作成、審査、システム入力、不備対応、通知データ作成、通知書作成、封入、封緘、発送など。

##### オ 監護相当・生計費の負担についての確認書業務

18歳到達かつ多子加算対象の方などから提出される監護相当・生計費の負担についての確認書に係る作業等を行う。

処理業務は、提出依頼通知書作成、審査、システム入力、不備対応、通知データ作成、通知書作成、封入、封緘、発送など。

##### カ 定例業務

###### (ア) 施設入退所通知

児童相談所及び他市町村児童手当担当より送付された施設入退所の通知をもとに、必要に応じ他市町村児童手当担当への通知書を作成し送付する。また、仙台市在住者が受給者となる入退所については、資格の消滅処理や新規申請の勧奨を行う。

###### (イ) 離婚協議職権処理(8号通知)

離婚(または離婚協議中)で、他市町村にて別居する配偶者の認定請求を受理し、支給決定した場合、児童手当市町村事務処理ガイドライン様式第8号が送付される。

仙台市側の受給者の資格を消滅させる必要があるため、收受後資格消滅の処理を行う。

また、仙台市にて支給決定を行った場合、様式第8号を現受給者の居住地あてに送付する。

(ウ) 消滅日確認(他都市、官庁との架電)

仙台市から転出し、他市町村へ転入した方や公務員採用された方について、二重支給を防止するために、転入先自治体や所属庁の児童手当担当者から確認の電話がくる。対象者の名前、生年月日、住所区等を聞き取りのうえ、システムの資格管理画面にて消滅日(及び国保・医療助成システムの住基情報メニューで転出予定日)を確認し、回答する。

(エ) 帳票出力物の確認、処理

受給者の住民基本台帳移動について、バッチ処理の結果作成された帳票を確認のうえシステム登録や通知発送等を行う。

③ 処理内容

詳細については準備期間に別途資料等を提供し調整を行う。

ア 開封、受付、不達返戻業務

(ア) 通数確認

郵送等により提出された封筒等の通数を確認すること。

(イ) 開封業務

開封機等を用いて効率的に開封すること。また、開封時に内容物がなかった場合等、封筒数と申請書数が相違する場合には、その日々の増減を把握できるような措置を講ずること。

(ウ) 受付業務

申請書等に管理用のバーコードを張り付けして読み取ること等により受付処理を行う。

イ 書面審査業務

申請書等について、記載内容及び添付書類の適否、その他の不備の有無等について確認を行う。申請書の記載事項及び添付書類について確認を行い、種類別(不備あり／不備なし)に仕分けする。

なお、不備がある申請者への対応にあたり、電話確認により対応が可能であるものについては、申請者あて申請書を返送することなく補正を行うこととする。この場合においては、補正を施した箇所が確認できるようにするものとする。

申請書の記載漏れが無いものについては、仙台市国保・医療助成システムから世帯情報を出力し、申請書に記載の状況と差異が無いかを確認する。この際、児童または配偶者が市外在住で仙台市に住民票が無い場合、添付された住民票により当該児童及び配偶者の情報を確認する。

なお、品質を確保するため、常に複数人によるチェックを行うこと。

ウ 不備事項の補正依頼対応業務

(ア) 不備事項の補正依頼

申請書に不備がある場合、申請者あてに不備事項の補正に係るご案内を作成し、封筒に封入封緘したものを発注者に引き渡すこと。(申請者への発送は、受注者が実施する。)補正の依頼内容については、分かりやすい記載を行うこと。また、封筒は、専用の移送ケースにより持ち運ぶものとする。なお、受注者は申請書原本の写しを

必ず取り、不備補正が解消されるまで適切に管理すること。

(イ) 不備補正依頼書対象者の管理

不備事項の補正依頼した対象者について、本市担当課への持込日及び申請者からの返却日を台帳により管理すること。

(ウ) 不備申請書保管

不備補正の補正を依頼した後の申請書類は、後行程処理(不備解消)がスムーズに行えるよう別途管理・保管すること。

エ 不備解消処理業務

(ア) 不備解消審査業務

不備事項の補正により返送されてきた申請書等を受け付けた際には、ウ(ウ)において保管した申請書と照合し、不備が解消された場合には、返却日から3日以内にイ・ウの処理を行う。

(イ) 不備事項の補正依頼の再送付

(ア)の処理で不備とされたものについては、再度ウ(ア)～(ウ)までの処理を行う。

オ データ入力業務

申請書記載事項のうち、国保・医療助成システムへの入力が必要な項目について、国保・医療助成システムに所定の項目を入力する。仙台市で申請者の税情報を保持していない場合には、発注者が統合宛名を利用した税情報の照会を行った上で、児童手当に準じた所得計算の方法に応じて税情報を入力する。

入力の結果、支給要件を満たす者については支給決定、所得要件または養育要件等の支給要件を満たす者については不支給決定の処理を行う。入力項目等の詳細については、別途発注者から提供するマニュアルを参照のうえ実施すること。

入力にあたっては、誤入力防止のため、常に複数人によるチェックを行うこと。また、支給対象者リストについては、(1)①の入力期限までに基幹系端末内に保存し、発注者に連絡すること。

なお、不備が判明しウにより不備補正依頼を行ったものについては、不備が解消した時点において国保・医療助成システムへ入力するものとする。

カ 申請書等保管業務

(ア) 物理的保管

物理的保管にあたっては、ア～オの工程毎に分けて管理するとともに、データ入力作業が終了した申請書については、翌月10日までに一連の番号を付しファイリングを行い、発注者へ引き渡すこと。

(イ) 納品リストの提出

(ア)でファイリングが終了した申請書については、一連番号で検索ができるよう納品リストを作成し、発注者に納品する。市民から問い合わせがあった場合に、申請書等を検索できるようにすること。なお、納品は個人情報輸送を適切に行える方法で行うこと。

キ その他

上記のほか、申請状況等や事務取扱の変更等が生じた場合、発注者と受注者間の協議により、作業量や作業内容を大きく変えない範囲で業務内容等について変更できるものとする。

(2) コールセンター

① 問い合わせ対応

下記のとおり、児童手当に関する電話でのご意見・お問い合わせに対する受付、回答、本市担当課との連絡調整、案件管理を行う。

ア 児童手当の制度内容など一般的な質問及び本市業務に関するご意見・ご要望・お問い合わせに対しては、コールセンター(一次対応、二次対応)において回答する。二次対応で完結しない場合には随時報告書を作成すること。

イ 随時報告書には、オペレーター名・スーパーバイザー名、入電者の氏名・連絡先・お問い合わせの内容・回答希望日時その他の必要事項を記載する。随時報告書はマイクロソフトエクセルにより作成する。

ウ 受給者、請求者等の個人情報に関わるお問い合わせについては、本市担当窓口において本人確認のうえ、回答する旨をご案内し、担当部署を案内する。

② 上記業務に付随する報告

ア 随時報告

①アにおいて、コールセンターにて対応が完結しない案件について作成した随時報告書に基づき、速やかに本市担当課へ電話にて連絡する。

イ 定期報告(日次報告、月次報告)

着信件数、受信件数(時間帯別、内容別)、随時報告案件の管理状況等をマイクロソフトエクセルにより作成し、電子メールにて速やかに本市担当課に報告する。

③ 応答不能時のアナウンス

次のアナウンスを行う。

- ・運営時間外、閉庁日の着信に対するアナウンス(例)

お電話ありがとうございます。

こちらは、仙台市児童手当コールセンターです。

受付時間は、平日、午前8時30分から午後6時までです。

恐れ入りますが、受付時間内におかけ直し下さいますようお願いいたします。

- ・運営時間内応答不能時のアナウンス(例)

お電話ありがとうございます。

こちらは、仙台市児童手当コールセンターです。

ただいま電話が大変混み合っております。

誠に恐れ入りますが、少々お待ちいただくか、お時間をあけておかけ直してください。

受付時間は、平日、午前8時30分から午後6時までです。

④ 対応業務量等

ア 生産性

1件あたりの平均処理時間は、通話時間(4分)・後処理時間等を含めて約6分と想定し、週間応答率85%以上を目標とする。

(3) 封入封緘・発送業務

① 業務概要

2(1)②ア～カの業務について、手続きを勧奨する書類や、審査を行った者に対しての通知書などを対象者に送付するため、印字、封入封緘、発送作業等を行う。

② 具体的な処理業務について

ア 印字に係るデータ提供方法とセキュリティ上の留意点(庁舎外作業の場合)

- ・データについては、DVD等の電子媒体により発注者から受注者に直接引き渡しを行う。当該媒体については、印刷機器に接続された端末への取込みが終了次第、発注者に返却すること。
  - ・印字用データについては、印刷機器に接続された端末以外への複写を禁ずるとともに、印刷機器に接続された端末内のデータについても作業が終了し事後対応を含めた一定期間経過後、別記3「行政情報の取扱いに関する特記仕様書」の定めに基づき、完全に消去し、書面にて報告すること。
  - ・印字用データを取り込む端末については、有線・無線を問わず、インターネットと物理的に切り離された環境とすること。インターネットに接続していないネットワークとの接続についても原則として禁ずるが、印刷業務及び機器の管理等の観点からやむを得ない場合、発注者の承認を得た上で接続を認める。その場合、業務関係者以外の閲覧制限等の必要な措置を講ずること。また、当該端末が当該印字用データを取り扱う間は、当該端末への外部記録媒体の接続を禁ずるとともに、外部記録媒体への書き込みをできないよう設定すること。
- イ 封入封緘作業・発送物の納品
- ・封入を行った後の残余は、発注者に納品すること。
  - ・封入封緘にあたっては、窓付封筒の窓部分から確実に送付対象者の氏名及び住所が確認でき、郵送の際に支障が出ないようにするとともに、住所・氏名以外の個人情報が見えることの無いようにすること。
  - ・封入封緘作業にあたり、誤封入を発生させないために必要な措置を講ずること。
  - ・一連番号により封入封緘の結果を記録すること。
- ウ 郵送(郵便局への搬入)
- ・受注者の職員が搬入業務に従事すること。
  - ・受注者は、発注者から料金後納郵便物差出票(発送票)を引き受け、箱詰めした発送物とともに、発注者の指示に基づき仙台市内各差出郵便局へ搬入すること。  
なお、各郵便局への運搬に係る費用は受注者が負担するものとする。
  - ・発送については、区内特別郵便を適用させ、市内各差出郵便局へ搬入することを基本とするが、通数不足等により区内特別郵便の条件から外れた場合については、区内特別郵便の対象外となった発送物から区内特別郵便の記載を無くし、原則発注者が指定する郵便局へ搬入すること。
  - ・受注者は、発送後速やかに、各行政区(総合支所含む)における差出郵便局毎の発送件数、引抜件数、搬入箱数を記載した報告書を発注者に提出すること。
- エ その他
- ・個別対応について  
突発的な事情により、発送物の抜取り又は補記等の対応が必要となる場合もあることから、抜き取り又は補記等に常に適切に対応できるよう備えること。
  - ・その他事故への対応  
作業中に発送物の破損及び汚損が発生した場合は、遅滞なく発注者へ報告するとともに、当該破損物又は汚損物を発注者に提出すること。