

令和 7 年度物価高対応子育て応援手当給付金に係る窓口及び電話対応等事務処理委託業務 仕様書

本仕様書は、国の総合経済対策において実施する「令和 7 年度物価高対応子育て応援手当（以下「給付金」という。）」の支給に関する窓口業務を委託するにあたり、業務内容及び範囲を明確にすることを目的とする。

1 概要

（１）業務名

令和 7 年度物価高対応子育て応援手当給付金に係る窓口及び電話対応等事務処理委託業務

（２）委託業務の範囲

この委託業務の範囲は、給付金に関わる次に掲げるものとする。

① 給付金確認書等書類封入封緘業務

給付金確認書等の書類の封入封緘業務を行う。ただし、封筒の準備は村が行う。

② 給付金室運営業務

給付金の申請手続きの受付及び提出された確認書等の受付審査等を行う。また、給付金に関する住民からの問い合わせや相談に対応する業務を行う。

③ 給付金室設備

給付金事務に係るデータ管理を行うシステム（以下「システム」という）及びそれを利用するための端末は村が貸与し、受注者において利用することを基本とする。

また、業務にかかるプリンターや電話機及び机及び椅子、消耗品等の環境整備については、村の負担で設置する。

（３）委託期間

本業務の委託期間は、契約の日から令和 8 年 3 月 30 日までとする。また、勤務を要しない日は、今帰仁村職員の勤務時間、休暇等に関する条例第 9 条の規定を準用し、定める以上に休む場合は契約額から減額することとする。村と受注者の協議の上、窓口開設日及び時間等の変更を双方が承認した場合はこれらを変更することができるものとする。

① 給付金室開設期間 令和 8 年 2 月 17 日から令和 8 年 3 月 31 日まで

（４）履行場所

令和 7 年度物価高対応子育て応援手当給付金室 沖縄県国頭郡今帰仁村字仲宗根 219 番地
今帰仁村役場 1 階

2 前提条件

本業務委託の前提条件として以下を十分に踏まえて、履行すること。

(1) 給付金制度について

村が受注者に提供する給付金に関する制度要綱、Q&A を準備する。

(2) 配置人数

給付金室に係る配置人数は業務責任者 1 名、業務従事者 1 名とする。

3 業務内容

詳細は、別添資料「事務処理業務」及び「窓口・電話対応業務」による。

4 その他の事項

(1) 業務責任者

① 受注者は、業務を円滑に遂行するため業務責任者を選任し、契約締結時に村に届け出ること。業務責任者は業務時間内において履行場所に常駐することを原則とするが、業務責任者が滞在できない場合には、業務従事者から副業務責任者を選任し、業務を代行するものとする。また、本業務における業務従事者への指揮・管理・監督及び指導・育成は、本業務の範囲の一環として受注者が責任をもって実施すること。

② 業務責任者は、規定外の事項等で、業務の履行に必要な場合には直ちに村へ報告するとともに、指示を受けること。

(2) 業務従事者

① 窓口・電話対応における業務従事者は、業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保したうえで、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を構築すること。

② 事業者は、全従事者の氏名を報告する。

(3) 業務責任者及び業務従事者の服務規律

① 常時名札を着用すること。

② 公共の業務に従事することを自覚し、住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、受注者は本村の品位を傷つけるような者を従事させてはならない。

③ 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、住民等に不快感を与えないように努めなければならない。

(4) 業務マニュアル

本業務の運営に必要な「業務マニュアル」等を作成し、適時、実施状況に即したものに改訂し、整備する。作成や整備にあたっては村の承認を得る。

(5) 研修の実施

事業者は、サービスレベルを適切に保つため、業務従事者に対して、接遇や個人情報保護等の研修を適宜実施し、応対能力等の維持向上を図る。

(6) 緊急時の対応

事業者は、業務が停止する等、不測の事態が発生した場合の村への緊急連絡体制の整備を行う。

(7) 再委託

受注者が、受託業務の一部を再委託する場合は、事前に再委託、再委託の範囲、期間等を書面で村に提出し、承認を得ること。

なお、受注者は、再委託先に対して、再委託業務において取り扱う個人情報等が村の委託に係るものであること、受注者及び受託業務の従事者と同様の責務規定及び罰則が設けられていることを周知させること。

(8) マニュアルなどの権利の帰属

本業務委託で作成及び更新したマニュアル等の成果物、FAQ、ファイル、応対記録等に関する権利は村に帰属する。

(9) 協議

業務の遂行にあたり、本仕様書に記載のない事項又は疑義もしくは変更の必要が生じた場合は、受注者と村の協議の上で、受注者の負担においてこれを処理するものとする。

(10) その他

- ① 履行場所は清掃、整理整頓を心掛け、常に清潔に保つこと。個人情報記載されているメモをはじめとする紙片等について、保管を徹底し、外部に持ち出さないこと。
- ② 業務遂行にあたり、トラブルが発生したときは、受注者は責任をもって対処するとともに、遅滞なく村へ報告すること。また、内容によっては適宜対応を村へ引き継ぐこと。

事務処理業務

1 業務内容

(1) 当業務の運営については、原則、受注者の責任のもと管理・運営すること。

(2) 業務の実施

① 給付金確認書等の受付処理、システム入力処理及び処理完了確認書等の整理保管等に関する業務を実施すること。（詳細は後段「3 業務内容の細目」に記載）

② 業務報告、対応記録、月次報告等。また、個別に業務の進捗管理や架電の状況、集計が必要な場合には、協議のうえ対応すること。

2 運営時間

平日 8 時 30 分から 16 時 30 分までとする。※ただし、12 時から 13 時は除く。

3 業務内容の細目

(1) 確認書等に関する処理

① 窓口で受付された確認書等の受領、郵送された確認書等の受領。

② 確認書等の開封及び収納

③ 受付印押印

④ 目視による確認書等の確認

⑤ 「不備なし確認書等」と「不備あり確認書等」の分別、処理

⑥ 「不備なし確認書等」の処理

上記⑤で「不備なし確認書等」に分別された確認書等について、システムに受領日や支給予定日等、口座情報等を確認及び登録する。

⑦ 「不備あり確認書等」の処理

上記⑤で「不備あり確認書等」に分別された確認書等について、以下（ア～エ）の処理を行う。

ア 不備の内容をシステムに登録する。

イ 電話による提出内容確認、不備補正の説明

ウ 不備案内郵送準備

エ 不備内容に関する提出者からの問い合わせ対応

⑧ あて先不明等により返戻された案内文書の処理

あて先不明等により、返戻された案内文書は、開封後、不着であった旨をシステムに登録する。（その後、住所異動の有無 確認や電話連絡による状況確認を随時行う。）

また、返戻された文書については、文書、封筒を含め保管場所が容易に把握できるように保管すること。

⑨ 再提出された「不備あり確認書等」の処理

⑩ 再送付依頼のあった確認書等の送付

⑪ その他給付金に係る業務

(2) 虐待等による措置入所者及びDV等避難者への対応

虐待等による措置入所者、DV等避難者、離婚に向けての協議中及びホームレス等に対しては、特別な配慮を要するため、国の制度に沿って対応する必要がある。そのため、村の指示に従い、個別対応を行うこと。

窓口・電話対応業務

1 業務内容

(1) 当業務の管理・運営

窓口・電話対応に係る業務については、原則、受注者の責任の下で管理・運営を行うこと。

(2) 業務の実施

給付金に関する窓口受付並びに問い合わせへの対応業務及びこれらに付随する業務を実施する。

① 窓口受付及び電話問い合わせへの対応業務

ア 制度の概要及びスケジュールに関すること

イ 確認書等の提出方法等の手続きに関すること

ウ 確認書等の記載方法等の手続きに関すること

エ 確認書等の提出、支給状況に関すること

オ 不備のため返戻した確認書等に関すること

カ 給付金の支給に関する苦情・相談に関すること

② ①に付随する業務

ア 村への電話や連絡票作成等による連絡

イ 各種報告書（対応記録、月次報告）の作成

ウ その他給付金に係る業務

2 窓口・電話対応時間

平日 8 時 30 分から 16 時 30 分までとする。※ただし、12 時から 13 時は除く。

3 業務内容の細目

(1) 提出状況等の閲覧

受注者は、村が準備するシステムを利用し、業務を実施すること。

(2) エスカレーション対応

窓口または電話にて問い合わせがあったものについては、原則として窓口・電話対応内において対応を終結させること。

(3) 業務関連資料の作成

① 受注者は、業務履行に際しては、業務関連マニュアル（村、受注者が協議の上作成したもの）に従って、業務を行うこと。

- ② 受注者は、次の場合、村の承認を得ること。
 - ア 業務関連資料の改訂等が必要なとき。
 - イ 業務関連資料を履行場所以外に持ち出すとき。
 - ウ 業務関連資料を本業務以外の場所を使用するとき。
- ③ 受注者は、委託期間終了後、全ての業務関連 資料を村に引き渡すこと

（４）FAQ の作成

- ① 村と協議の上、国が示している質疑応答集など活用して窓口・電話対応 FAQ 集の作成を行うこと。
- ② FAQ を充実させるために、対応上、新規作成、内容追加、内容修正が望ましいものについては、村に対して改善案を提案の上、必要に応じて追加及び修正又は削除すること。