

受付 番号	種目番号 -	連絡先	委託担当 こども青少年局 地域子育て支援課 担当：本吉 電話：671-4157
----------	-----------	-----	---

設 計 書

- 1 委託名 令和7年度 出産費用助成金支給に係る事務処理センター運營業務委託
- 2 履行場所 受託者が設置する事務処理センター及び横浜市こども青少年局地域子育て支援課
- 3 履行期間 令和7年4月1日から令和8年3月31日まで
- 4 契約区分 確定契約
- 5 その他特記事項 別添仕様書のとおり

- 6 現場説明 不要
 要 (月 日 時 分、 場所)
- 7 委託概要 別添仕様書のとおり

8 部分払

する (12 回以内)

しない

部分払の基準

業務内容	履行予定月	数量	単位	単価	金額
出産費用助成金支給に係る事務処理センター運営業務委託	令和7年4月	1	式		
出産費用助成金支給に係る事務処理センター運営業務委託	令和7年5月	1	式		
出産費用助成金支給に係る事務処理センター運営業務委託	令和7年6月	1	式		
出産費用助成金支給に係る事務処理センター運営業務委託	令和7年7月	1	式		
出産費用助成金支給に係る事務処理センター運営業務委託	令和7年8月	1	式		
出産費用助成金支給に係る事務処理センター運営業務委託	令和7年9月	1	式		
出産費用助成金支給に係る事務処理センター運営業務委託	令和7年10月	1	式		
出産費用助成金支給に係る事務処理センター運営業務委託	令和7年11月	1	式		
出産費用助成金支給に係る事務処理センター運営業務委託	令和7年12月	1	式		
出産費用助成金支給に係る事務処理センター運営業務委託	令和8年1月	1	式		
出産費用助成金支給に係る事務処理センター運営業務委託	令和8年2月	1	式		
出産費用助成金支給に係る事務処理センター運営業務委託	令和8年3月	1	式		

※単価及び金額は、消費税及び地方消費税を含まない金額

※概算数量の場合は、数量及び金額を () で囲む。

委託代金額	¥	. —
(内訳) 業務料金	¥	. —
消費税及び地方消費税相当分	¥	. —

内 訳 書

名称	形状 寸法等	数量	単位	単価 (円)	金額 (円)	摘要
コールセンター業務		1	式			
事務処理センター業務		1	式			
小計						①
消費税 及び地方消費税相当額						②
委託代金額						①+②

※概算数量の場合は、数量及び金額を () で囲む。

仕様書

横浜市（以下「委託者」という。）が委託する業務の履行に際し、本業務受託者（以下「受託者」という。）は、「委託契約約款」、「電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項」及び「個人情報取扱特記事項」に定めるほか、この仕様書に基づき出産費用助成金の支給に係る事業（以下、本事業）の業務を行うこと。

1 委託件名

令和7年度 出産費用助成金支給に係る事務処理センター運營業務委託

2 出産費用助成金の制度等について

(1) 制度について

別紙1「出産費用助成事業 制度説明資料」を参照

(2) 必要書類

- ① 申請書（別紙2「横浜市出産費用助成金申請書」）
- ② 申立書（必要に応じて提出）（別紙3「横浜市出産費用助成金 支給要件等に係る申立書」）
- ③ 母子健康手帳の表紙の写し
- ④ 流産・死産の事実が確認できる書類（必要に応じて提出）（死産証など）
- ⑤ 健康保険の加入状況が分かる書類の写し（健康保険証の写しなど）
- ⑥ 銀行口座の情報が確認できる書類の写し（預金通帳の写しなど）

3 委託目的

出産費用助成金の支給を行うため、本事業に係る委託業務を行う事務処理センターの開設及び運営を行う。

4 用語の定義

1	助成金	横浜市出産費用助成金
2	申請者	横浜市出産費用助成金の申請を行った者
3	申請者等	申請者またはこれから申請を行おうとする者
4	申請システム	子育て応援サイト・アプリ パマトコにおける申請管理画面
5	事務処理センター	横浜市出産費用助成金の申請処理及び問い合わせへの対応を一括で行う処理センター
6	ステータス	申請システムにおける処理状態を表したもの ステータスを更新することで、申請受付→審査中→審査完了となる。

5 履行期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

6 履行場所

受託者が設置する事務処理センター及び横浜市こども青少年局地域子育て支援課

7 委託業務内容

受託者は以下の業務を行う（詳細は別紙4「委託業務詳細」を参照）。

(1) コールセンター業務

① 電話番号等

コールセンターで使用する番号はフリーダイヤルとし、受託者にて具備する。また通話料は受託者にて負担すること。

② 開設日時

月曜日から金曜日（ただし、祝日及び年末年始は除く）

午前9時から午後5時まで

(2) 申請処理業務

特段の指定は行わないが、申請を滞りなく処理でき、申請者等からの問い合わせについて迅速に対応できるよう、人員を配置し処理にあたること。

8 実施体制

実施体制は、委託業務の内容ごとにグループ分けした体制で運営すること。

(1) 事業従事者の配置

委託業務を遂行するに当たり、事業従事者として、管理責任者、副管理責任者、従事者を配置すること。また、それぞれの役割を明確にし、適切に委託業務を遂行するとともに、業務量の変動に応じて適正に委託業務が遂行できるよう配慮すること。

管理責任者及び副管理責任者には、助成金制度の趣旨を理解し、法令を遵守できる者、従事者に対して適切な指導・監督を行い、作業状況の進捗管理ができる者をあてること。

(2) 管理責任者

受託者は、委託業務の総括的な責任者として現状を的確に把握し、委託業務の全体を適切に運営することを目的として管理責任者を配置する。

なお、管理責任者の主な役割及び業務として、以下のことを踏まえること。

- ① 委託業務の実施に係る計画等の立案と設定
- ② 委託業務の遂行に当たっての障害や事故発生時を想定し、これを避ける又は被害等を最小限に止めることを目的とした対応策の策定
- ③ 各計画に対する進捗状況の把握、分析及び課題とその対応方法の検討
- ④ 体制のマネジメント及び統括
- ⑤ 事業従事者に係る計画と配置
- ⑥ 副管理責任者及び従事者に対する指導、情報共有等
- ⑦ 日々の委託業務に係る実績の把握、分析及び課題とその対応方法の検討
- ⑧ マニュアル等の再点検
- ⑨ 業務改善策の検討など
- ⑩ 週報や月報等の委託業務に係る実績及びその他不適切な事務処理や事故等が生じた場合の報告

書の速やかな作成及び報告

- ⑪ 委託業務の実施に係る全般の安全衛生管理
- ⑫ 苦情対応やトラブル発生時における副管理責任者からの引継ぎとその対応
- ⑬ その他各種調整業務

(3) 副管理責任者

受託者は、現状を的確に把握し、委託業務を実施し、かつ、適切、迅速に対応するため、管理責任者を補佐し、管理責任者からの指示を受けて従事者を指揮、監督することを目的とした副管理責任者を配置する。なお、副管理責任者の主な役割及び業務として、以下のことを踏まえること。

- ① 管理責任者の不在時における管理責任者の役割の代行
- ② 所管するグループのマネジメント及び統括
- ③ 担当業務に係るスケジュールの作成及び進捗管理
- ④ 担当業務の実績と課題の把握及びその対応
- ⑤ グループ内の従事者に対する指示、情報共有等
- ⑥ その他、担当業務を遂行するためのグループの適用、管理
- ⑦ 管理責任者への担当業務及びグループに関する状況報告
- ⑧ 苦情対応やトラブル発生時における従事者からの引継ぎとその対応
- ⑨ 業務未完了時や繁忙期等における従事者業務支援
- ⑩ 担当業務に係る法令等の改正時及び業務改善時等におけるマニュアル、処理手順書及び
- ⑪ 業務フロー等の修正
- ⑫ 担当業務に係る従事者の研修、指導及び育成

(4) 従事者

受託者は、委託業務を実施し、委託業務の制度の趣旨、マニュアル等に掲げる委託業務の実施方法や手順などに基づき適正に業務を遂行することを目的として、従事者を配置する。なお、従事者の主な役割及び業務として、以下のことを踏まえること。

- ① 申請書等の受付及び記載内容や添付書類の確認
- ② 申請書等の確認及び計算
- ③ 不備のある申請書等の管理等
- ④ システム入力及び入力結果の点検
- ⑤ 通知書等の発送作業
- ⑥ 資料等の適正な保管
- ⑦ 問合せ等対応
- ⑧ 苦情対応やトラブル発生時における副管理責任者への報告及び引継ぎ

(5) 委託者との協議又委託者からの指示等について

受託者は、委託者への報告、委託者との協議又は委託者からの指示等が必要なときは、管理責任者又は副管理責任者をもって対応することとする。委託者からの事務連絡や指示について、受託者は事業従事者間で情報共有を徹底しなければならない。なお、委託業務を遂行するに当たっては、原則として、管理責任者又は副管理責任者は常駐し、委託者との連絡、調整及び協議ができない状況を生じさせてはならない。

(6) 実施体制に異動が生じる場合の取扱いについて

- ① 実施体制に変更がある場合は、事前に委託者と協議を行わなければならない。
- ② 事業従事者に変更ある場合は、事前に委託者に届け出ること。
- ③ 実施体制について、委託者が委託業務に支障が生じるため又は生じているため不適切と認めた場合は、委託者と受託者の協議のうえ、適切な措置を講じること。

(7) 受託者の雇用主としての義務等

- ① 業務中の事故（人身事故を含む。）については、委託者に過失がある場合を除き、一切を受託者の責において処理すること。なお、事故の防止に細心の注意を払うこと。
- ② 受託者は、業務の実施に当たり、従事者に対する労働基準法及び労働安全衛生法、その他関連法規に関する一切の責を負うこと。

9 経費負担及び使用するツール

(1) 委託者で負担する費用項目

- ① 申請システムへのログインIDの発行手数料
- ② 申請者等へ郵送する通知や案内に使用する封筒
- ③ 郵送に必要な郵便局から発行されるビズカード（ID）
- ④ ③により発出された郵送物の郵送料

(2) 受託者で負担する費用

9-(1) に掲げる費用以外の一切の費用

(3) 使用するツールや備品

① 委託業務で使用する物品

委託者が業務履行のために支給した物品は、原則として受託者作業場所のみで使用すること。支給した物品は、業務終了後直ちに返却すること。

② 各種様式の作成

委託業務の遂行にあたり、委託者と受託者がお互いに報告、確認をするための各種様式は、本仕様書に定めるもの、または委託者から提供するものを除き、受託者が作成し、委託者の承認を得て使用すること。

③ 申請システム

ア ログインID

申請システムの操作には、事業従事者ごとにログインIDの発行が必要となるため、受託者は事業開始前に委託者が指定する様式に必要な情報を入れて委託者に提出すること。なお、ログインIDの発行には、事業従事者ごとにメールアドレスが必要となるため、受託者にて具備すること。

イ 推奨環境

申請システムはブラウザベースで操作されるため、各WEBブラウザの最新のバージョンに対応していること。

ウ ネットワーク

申請システムを受託者にて使用するにあたり、使用環境ごとに固定IPアドレスを取得し、委託者へIPアドレスを提出すること。

10 業務水準

受託者は、業務の特性を理解し、委託者が求める業務水準を確保する。

(1) 業務の特性

助成金の支給に係る正確性は、委託者の公証行為の根幹をなすものであるため、申請内容に基づき誤りがないように確認しなければならない。

(2) 業務の正確性

受託者は、助成金の知識を正確に習得したうえで業務を遂行すること。

また、業務の遂行にあたっては、委託者と協議して双方の見解や方針に相違がないように配慮し、正確に業務が遂行されるよう管理運営すること。

(3) 効率性

受託者は、より効率的に業務を遂行するため、定期的に研修を実施するなど習熟度の向上に努める。

知識や経験の共有を積み重ねることで、対応の標準化を図るとともに業務にかかる品質の向上を目指し、組織的に対応すること。

11 市民対応

受託者は、本業務が公金等を扱う業務の一環を担っていること、個人情報を取り扱うことを意識し、正確かつ丁寧な市民対応を心がけること。

(1) 研修

委託業務の遂行に必要な知識に関する研修については、委託業務開始時に受託者が行う。契約期間途中で新たに業務に従事することになった者に対しての研修についても、受託者が行うこと。また、受託者は、委託業務を正確かつ適正に遂行するため、定期的に研修を行い情報の共有化を図るとともに知識、技術レベルの平準化に努めること。

(2) エスカレーション

受託者は、本委託の履行に際し、処理を進めるうえでの確認事項があり、マニュアル等の確認を十分に行ったうえでも判断ができないものについては、書面で委託者に確認を行うこと。確認事項についての記載内容は、疑問点を明確にし、可能な限り一般化した形とすること。

12 個人情報保護及び情報セキュリティ

(1) 個人情報の取扱い

受託者は、個人情報取扱特記事項を十分に理解し、個人情報の不適正な使用、紛失、流出がないよう注意するとともに、情報の厳格な管理と適正な運用に万全の態勢を整備し、これを維持して運営すること。

(2) 個人情報の取扱いにかかる研修

受託者は、個人情報取扱特記事項に従い、従事者が本委託業務に従事する前に、従事者に対し、個人情報の適正な取扱い並びに条例に基づく罰則の内容及び民事上の責任について研修を行うこと。契約期間途中で新たに業務に従事することになった者に対しては、別途研修を行うこと。

(3) 情報セキュリティについて

受託者は以下に掲げる情報セキュリティ対策を行うこと。また事業開始前に別紙5「情報セキュリティ管理体制等確認書」を用いて情報セキュリティの取り組み状況について委託者の了承を得ること。

- ① 受託者は、本事業を行うにあたり、プライバシーマーク及び情報セキュリティマネジメントシステム（以下、ISMS）認証を取得していること。また個人情報を扱う業務を行うことができるのは、ISMS 認証を取得している事業所に限る。
- ② 通信経路及びデータの暗号化、通信回線の監視、ファイアウォールやウイルス対策ソフトの導入など、安全な管理のために必要な対策を行う。
- ③ 情報システムの開発・管理・運用を行う者には、個人ごとに ID を発行し、それぞれに推測困難なパスワードを設定させる
- ④ アクセス元 IP アドレスによるアクセス制限や多要素認証など、ID・パスワードが漏えいしたとしても、インターネットを経由した不特定多数からの不正アクセスが生じえない対策を講じる。
- ⑤ 必要に応じて、操作記録の採取を行う。（個人情報以外について）
- ⑥ 常に脆弱性を利用したサイバー攻撃の情報を入手し、リスクの大きさに応じて適切に対応する。
- ⑦ WAF（Web Application Firewall）や仮想パッチ等、脆弱性を利用した攻撃を防ぐ仕組みを導入する。
- ⑧ アクセスログ管理責任者を置き、端末機から、ホストコンピュータ等のファイル、データベース等に記録されている個人情報について更新、検索等の操作を行う場合に、操作年月日・時刻、操作者、アクセスログ蓄積対象情報、利用部署、端末機名、処理内容その他必要な項目アクセスログを収集するものとする。
- ⑨ データのバックアップ体制や緊急連絡先、復旧までの時間について、確認できている。
- ⑩ 本委託事業に関連しない、又は個人所有であるパソコン、モバイル端末、通信回線装置及び記録媒体を受託者作業場所に持ち込ませないこと。
- ⑪ WEB フィルタリング機能などを用いて、子育て応援サイト以外のクラウドサービス等に、ファイルや個人情報を持ち出さないような対策を実施すること
- ⑫ 持ち出しが必要な場合は事前に委託者の承認を得ること

(4) データ保護上の留意事項

データ保護を図るため、約款に定める事項を厳守するとともに、以下のことに留意すること。

① データ搬出

データ搬出時及び作業期間中は、必ず受託者の担当職員が立ち会うこと。

② 入退室管理

作業室の入室者は、ID カード等によりチェックすること。

③ 書類等の廃棄

受託者が業務の実施にあたり保有することになった業務に関連する全ての情報の記録等（紙資料及びデータ）については、契約期間終了後、委託者からの指示に基づき、受託者の責任において溶解、シュレッダーによる裁断等、当該情報が第三者の利用に供されることのない方法で適切に消去し、廃棄完了後は廃棄作業が完了したことを証明する書類を委託者に提出する。

④ 事業従事者の管理

受託者及び事業従事者は、受託者の作業場所へのデジタルカメラ及び携帯電話、ノートPC、USB メモリー等の電子機器の持込を禁止する。業務に不要な手荷物等は、受託者の作業場所内において受託者により具備する個人用のロッカー等の保管場所に保管すること。なお、受託者及び事業従事者が入居する建物の使用に当たっては、当該建物の館内使用規則等に従うこと。

13 災害等による非常時の対応

受託者は自然災害及び人為的な事象により、正常な業務の遂行ができない恐れがある場合には、事前に委託者に通知し、協議の上、必要な対応について書面により報告しなければならない。また委託者から協議を求められた場合には、速やかに応じなければならない。

14 業務スケジュール

主な業務スケジュールについては、概ね以下の表のとおり。

このスケジュールに従い、7の業務を遅延することのないよう行うこと。

なお、申請者からの申請に対して5営業日以内に申請システム上のステータスの変更を行うこと。書類の不足や疑義による保留を除き処理に5営業日を超えることが見込まれる場合は、事前に委託者に報告をすること。

◎ スケジュール※

処理日（予定）	処 理 名	業 務 内 容
毎月末	助成金の支給日	申請書等の審査が終了している支給対象者に対し、委託者が支給を行う。
毎週火曜日	週報の報告	前週の事務処理センターにおける処理件数等の報告
毎週水曜日	書類の引き渡し等	入力が必要な申請書類及び入力完了した申請書類等の引き渡しを行う。
	付加給付金額確認依頼及び回答	委託者から受託者へ付加給付額の確認依頼を行う。またその回答を翌週に行う。
毎月第1金曜日	月報の報告	前月の事務処理センターにおける処理件数等の報告

※令和8年3月最終週分の週報の報告及び令和8年3月分の月報の報告処理日は、令和8年3月31日とする。

15 納品・検収

(1) 提出先

横浜市子ども青少年局地域子育て支援課（横浜市中区本町6丁目50番地の10）

(2) 提出物

ア 月報及び週報（別紙6「週次報告」）（別紙7「月次報告」）

イ 委託者が指定する委託（部分）完了に係る届出

16 留意事項

(1) 委託者及び横浜市の関係部署や他の事業者と調整する必要がある場合は、委託者を含め担当者と調整すること。

(2) 業務上知り得た情報が第三者に漏洩することがないように情報を管理すること。委託者から提供した資料等は、委託期間満了日までに委託者に返却すること。

(3) 本委託内容の全部または一部について他の事業者へ履行させる場合に、受託者は本委託内容につ

いて当該事業者へ引継ぎを行う。引継ぎにあたっては少なくとも1回は対面での打ち合わせを実施し、その後、一定期間、委託者及び当該事業者からの質疑への対応を行う。なお、他の事業者へ履行させる旨について、履行期間終了の一カ月前までに委託者から受託者へ通告する。

- (4) 受託者が作成した委託者への提出物については、委託者に提出された時点で著作権その他一切の権利は委託者に帰属するものとする。
- (5) この仕様書に定めのない項目についても、必要に応じて委託者と受託者の協議の上、決定するものとし、明記されていない事項であっても、当然必要と認められる事項については、委託者の指示により受託者の負担においてこれを処理すること。なお、契約期間内で委託業務の仕様を変更する必要が生じた場合は、合理的な範囲内でこれを変更することができるものとする。
- (6) 委託業務に係る予算が横浜市議会において議決されなかったときは、委託者は、委託契約約款の規定に基づき、契約の履行の一時中止又は履行期間の短縮等の措置をとることができるものとする。

出産費用助成事業 制度説明資料

1 事業目的

出産にかかる費用を助成することにより、子育て家庭等の経済的負担を軽減し、安心して子どもを産み育てやすい環境を整備します。

2 事業概要

(1) 支給対象者

以下の要件を満たす者

- ・令和6年4月以降に出産していること
- ・※妊娠12週（85日）以降の死産・流産を含む
- ・出産時から申請時点まで横浜市に住民登録があること。
- ・健康保険組合に加入していること。

(2) 申請方法

子育て応援サイト・アプリ パマトコでの申請を原則とし、書面による申請も可とします。

(3) 助成額

9万円（定額）

ただし、支給対象者が加入する健康保険組合から支給される付加給付額（※）を差し引いて支給

※付加給付

出産育児一時金の支給者に対して、各健康保険組合が独自に支給する付加的な給付金

横浜市出産費用助成金申請書

横浜市長

私は、出産した日から申請日現在まで引き続き横浜市に在住していますので、出産の事実に基づき、裏面記載の「同意・誓約事項」に同意・誓約の上、次のとおり申請します。支給決定した際には、助成金を本申請書に記載した振込指定口座に振り込んでください。

申請者について (出産した方)	フリガナ		生年月日	年	月	日	
	氏名						
	住所	〒横浜市 電話番号					
出産について	以下には令和6年4月以降に出産(流産・死産を含む)した児童についてご記入ください。						
	申請事由 (どちらかにチェック)	<input type="checkbox"/> 出生	<input type="checkbox"/> 流産・死産	出産年月日	令和	年 月 日	
	母子健康 手帳番号	第1子					
		第2子					
第3子							
※出産児が4名以上いる場合は、申請書をもう1枚使用し記入してください。							
助成金の計算	加入健康保険	正式名称 (保険証券面等を参照)					
		保険者番号 (保険証券面等を参照)					
	※数字は右詰めで記入、8桁未満の場合は先頭に、0(ゼロ)をつけて8桁としてください。						
	助成額 (差引前)	(A)	円	※1 1産児あたり9万円 例: 双子の場合、9万円×2人=18万円			
付加給付の 金額(※1)	(B)	円	※1 付加給付の金額 加入している健康保険から出産育児一時金の付加給付がある場合は、その金額を記入(出産した児童数に応じて計算)。 付加給付がない場合は、0円と記入してください。				
申請金額 (※2)	(A-B)	円	※2 支給する助成金額は審査を経て、市が決定します。				
口座情報	支払希望 金融機関	金融機関名	支店名		口座番号	普通口座	
		金融機関 コード	支店コード				
	口座名義(カタカナ)						
※ 振込指定口座は、必ず申請者の普通口座を記入してください。 ※ 口座名義は通帳の記載に合わせてください。 ※ ゆうちょ銀行を選択された場合は、「振込用の店名・預金種目・口座番号(7桁)」(通帳見開き下部に記載)をご記入ください。 ※ 長期間入出金のない口座を記入しないで下さい。							

裏面の【同意・誓約事項】を確認し、以下にチェックしてください。

 裏面の【同意・誓約事項】すべてに同意・誓約します。

【同意・誓約事項】

- 1 助成金の支給要件の審査等のため、必要に応じて関係書類を提出すること、及び横浜市が必要な住民基本台帳情報や母子保健に係る情報等の確認を行うことや必要な資料の提供を他の行政機関等に求める・提供することに同意します。
- 2 本申請書に記載した加入する健康保険から支給される付加給付の確認のため、横浜市から加入する健康保険の組合等へ連絡し支給金額等を確認することに同意します。
- 3 書類の記載事項について虚偽であることが判明した場合や助成金の支給要件に該当しないことが判明した場合には、支給された助成金を返還します。
- 4 この申請は、助成金の支給に対してのみ行うもので、他の手当等の支給決定に影響を及ぼすものではありません。他の手当等に係る申請又は各届出に係る書類は改めて提出し、審査を受けることを同意します。

※横浜市使用欄(ここから下には記入しないでください)

連絡事項				
不足書類			担当:	

横浜市出産費用助成金 支給要件等に係る申立書

横浜市長

令和 年 月 日

申立人

住 所 _____ 区 _____

フリガナ
氏 名 _____

生年月日 _____

電話番号 _____

私は【同意・誓約事項】に同意・誓約の上、次の事柄について事実であることを申し立てます。

申立内容の事実を証する書類の添付をお願いする場合がございます。

【同意・誓約事項】

- 1 助成金の支給要件の審査等のため、必要に応じて関係書類を提出すること、及び横浜市が必要な住民基本台帳情報や母子保健に係る情報等の確認を行うことや必要な資料の提供を他の行政機関等に求める・提供することに同意します。
- 2 本申請書に記載した加入する健康保険から支給される付加給付の確認のため、横浜市から加入する健康保険の組合等へ連絡し支給金額等を確認することに同意します。
- 3 書類の記載事項について虚偽であることが判明した場合や助成金の支給要件に該当しないことが判明した場合には、支給された助成金を返還します。
- 4 この申請は、助成金の支給に対してのみ行うもので、他の手当等の支給決定に影響を及ぼすものではありません。他の手当等に係る申請又は各届出に係る書類は改めて提出し、審査を受けることを同意します。

※横浜市使用欄（ここから下には記入しないでください）

連絡事項				
不足書類				

担当：

委託業務詳細資料

出産費用助成金支給に係る委託業務の内容について以下のとおり定める。

1 コールセンター業務

(1) 問い合わせ対応

申請者等から、電話連絡などにより助成金について問い合わせがあった場合は、内容の要点を確認した上で想定問答集（130問ほど）や各種マニュアル等に沿って対応する。

また外国人からの問い合わせに対し、3者間通話サービスを用いて多言語対応すること。多言語対応に係る費用については受託者にて負担すること。

【参考】令和6年5月から11月までの着信実績

5月※ ¹	101件	9月	86件
6月	69件	10月※ ²	8,884件
7月	99件	11月	530件
8月	79件		

※¹ 令和6年度は5月10日にコールセンター開設

※² 令和6年10月から申請受付開始

(2) 委託業務に係る関係各課及び関係機関への問合せ等

受託者は、委託業務の遂行に際して横浜市の関係課または、他の自治体など（以下「関係機関等」）に確認すべき事項が生じた場合は各所に連絡することで確認し、関係機関等から問合せがあった場合は、必要に応じてこれに対応する。ただし、権力行使等に係る判断や、特に報告が必要と受託者が判断するものは、直ちに委託者に報告し、対応を協議する。

(3) その他市政に関する問い合わせへの対応

市民から、電話連絡などにより本事業以外について問い合わせがあった場合は、「本市ウェブサイト」等を参考にして担当する部署を確認し、担当部署の連絡先等を案内する（ただし、本事業に係る案内については除く）。

(4) 問い合わせ内容等の報告

① 件数報告

問い合わせ内容については、記録するとともに、別途問い合わせ内容毎の分類、件数のカウントを行い、週毎及び月毎での集計を行い委託者まで報告すること（別紙6「週次報告」、別紙7「月次報告」）

② エスカレーション

問い合わせや申請内容等のうち、委託者へ疑義照会ほか個別に報告すべき内容について所定の様式（別紙8「エスカレーションシート」）を用いて、原則16時までに以下の報告を行うこと。

ア	問い合わせ	申請者等から来た問い合わせに関するエスカレーション
---	-------	---------------------------

イ	申請書	書面の申請書の郵送を希望する者に関する報告
ウ	エスカレーション	申請内容に関するエスカレーション
エ	申請勧奨 NG	申請勧奨を希望しない者に関する報告
オ	横浜市	委託者から受託者への個別申請に関する連絡

※その他疑義照会が必要な事案が発生した場合には適宜シートを追加し報告。

(5) 申請者及び受給者、又はその関係者、関係機関などへの架電業務

提出された申請書等の内容について申請者に確認が必要な事項がある場合や、不足書類の案内をするうえであらかじめ説明が必要と思われる場合、関係機関等と調整・連絡が必要な場合は、適宜、電話により確認又は説明・調整を行う。確認又は説明・調整をした内容については、申請システムでの記録も併せて行う。また、必要に応じて折り返しの対応を行う。

(6) 留意点

対応にあたっては必要に応じて各処理を行っている他の従事者と適宜情報を確認・共有したうえで対応すること。本事業に係る問い合わせについて委託者の指示を得ないまま、委託者及び関係機関へ連絡を促すような案内は行わないこと。

不確実な内容で回答することはせず、個人情報の特定に時間を要することが見込まれる場合は、折り返しでの対応をすること。個人情報に係る内容の問い合わせを受けた場合は、住所や連絡先など、個人の特定につながる可能性のある情報の回答は行わないこと。

問い合わせ対応においては、適切な遂行体制を確保し、従事者の欠員、欠席などにより影響を受けることのないよう、体制を維持すること。

2 申請処理業務

申請処理業務全体の流れは（別紙9「申請処理業務フロー」）のとおり。

(1) 申請状況の確認

受託者は毎営業日に新規の申請情報を確認し、申請内容を確認する。

2-(2)の処理に進む前に申請の重複がないか、申請システム等で確認し、重複申請があった場合には申請の取り下げを案内するなど適切な処理を行う。

【参考】令和6年10月から12月までの申請実績

10月※ ¹	8,886件
11月	2,281件
12月※ ²	871件

※¹ 令和6年10月1日から申請受付開始

※² 12月10日時点での申請数

(2) 申請書等の内容及び受給資格に関する確認

① 不備・不足の確認

受領した申請書等について、委託者から提供するチェックシート（57項目）に基づき、不備、不

不足書類の有無を確認する。不足書類が提出された場合も、改めて誤りや漏れ等の不備が解消されているかを再度確認する。

② 不備・不足の案内

提出された申請書等の誤りや漏れなどの不備がある場合、市民に書類を返戻することはせずに、不足している書類、又は不備のない書類の提出が必要である旨を委託者から提供する不足連絡票の郵送または申請システムに備えられたメッセージ機能を用いて案内をする。

③ 軽微な不備に対する補正

申請内容の不備が軽微であり、明らかな誤記で正しい情報が添付書類等により確認できるものについては申請者に了承を得たうえで受託者により補正を行うことができる。

④ 支給要件が確認できない申請への対応

以下の場合について、月次で委託者へ報告すること。

ア 不備・不足の案内は2回まで行うこととし、補正や案内に対する応答がない場合

イ 申請の内容から支給要件を満たさないことが明らかな場合で、期日を設けた申請の取り上げの案内に対して応答がない場合

(3) 付加給付金額の確認

申請内容の付加給付額について健康保険組合のホームページまたは架電等により確認する。

また委託者から行う付加給付の確認の依頼については、所定の様式(別紙10「付加給付依頼リスト」)により依頼とその回答をやりとりする。

(4) 申請書等情報のパマトコへの入力

確認作業と並行して、提出された申請書等の内容をパマトコに入力する。入力および入力内容の確認に従事者による2名体制で行い、入力内容を照らし合わせたうえで、誤りのないことを確認すること。

入力内容について誤りがあった場合は、正しい情報をよく確認したうえで改めて入力をする。受託者は、申請書等を受付後、5営業日までに①または②の入力を完了する。

① 申請システム経由で申請された情報は、原則入力は不要。不備の有無を確認したうえでステータスの更新を行う。

② 書面で申請された場合は、申請情報等を申請システムに入力したうえで、不備の有無を確認したうえでステータスの更新を行う。

(5) 管理者または副管理者による承認

以下の場合、個別に従事者から管理責任者または副管理責任者に対し承認依頼を行い、内容を確認した上で承認を行うこと。

① 2(1)における申請の取り下げ等の案内

② 2(2)②における不備・不足の案内

③ 2(2)③における軽微な補正の案内

④ 2(4)におけるステータスの更新

(6) 申請書類等の受け渡し

受託者は、以下のとおり、申請書等の引取業務を行う。ただし、一部に例外的な取扱いがあるほか、個別の業務により異なる点があるため注意すること。

① チェックリストの使用

書類の受け渡しには所定の様式を使用すること。(別紙 11「受け渡し・返却時チェックリスト」)

② 受付及び受取回数

受託者は、委託者が受け取った郵便物について別途指定した日時及び場所にて受け取る。日時及び受取回数については別途協議する。なお、受取の際に件数確認を行い、事務処理センターに戻った際にも件数確認を行うこと。

③ 郵便物の運搬の方法

受託者による郵便物の運搬は、郵便物の汚損・破損、盗難及び紛失を防ぐため必要な措置を講じること。

④ 管理方法

書類の紛失及び処理漏れなどが起こらないよう、ナンバリングをするなど受付の管理をするとともに各処理段階での進捗・収納場所の所在を常に把握できるよう、整理整頓を行うこと。

(7) 通知等の発送業務

受託者は、通知書(別紙 12「支給決定通知書」、別紙 13「不支給決定通知書」)等の文書の発送作業を行う。この発送作業は、巻き三つ折りにした必要書類を指定の封筒に封入し、郵便物を重さ、定形・定型外単位で件数を確定させ郵送する。個人情報の流出につながる封入物の誤りが起きないように、事業従事者による封入物のダブルチェックを行うなど、特に注意すること。

情報セキュリティ管理体制等確認書

担当	
----	--

項番	枝番	確認事項	回答	備考
1	-	本業務を行うにあたっての情報管理責任者名		
2	-	データの使用・保存・破棄に関する管理体制		
3	-	データの操作・閲覧が可能な装置を収容した領域に関する管理体制		
4	-	出力物の保管場所に関する管理体制		
5	-	情報セキュリティ事故発生時の対応体制及び連絡先		
6	-	情報セキュリティ対策に係る確認事項 (以下、枝番1～8の項目について確認。補足説明がある場合には備考欄に記載してください)	(枝番1～8について確認)	
6	1	通信経路及びデータの暗号化、通信回線の監視、ファイアウォールやウイルス対策ソフトの導入など、安全な管理のために必要な対策を行う。		
6	2	情報システムの開発・管理・運用を行う者には、個人ごとにIDを発行し、それぞれに推測困難なパスワードを設定させる。		
6	3	アクセス元IPアドレスによるアクセス制限や多要素認証など、ID・パスワードが漏えいしたとしても、インターネットを経由した不特定多数からの不正アクセスが生じえない対策を講じる。		
6	4	必要に応じて、操作記録の採取を行う。		
6	5	常に脆弱性を利用したサイバー攻撃の情報を入手し、リスクの大きさに応じて適切に対応する。		

6	6	WAF(Web Application Firewall)や仮想パッチ等、脆弱性を利用した攻撃を防ぐ仕組みを導入する。		
6	7	アクセスログ管理責任者を置き、端末機から、ホストコンピュータ等のファイル、データベース等に記録されている個人情報について更新、検索等の操作を行う場合に、操作年月日・時刻、操作者、アクセスログ蓄積対象情報、利用部署、端末機名、処理内容その他必要な項目アクセスログを収集する。		
6	8	データのバックアップ体制や緊急連絡先、復旧までの時間について、確認できている。		
		本委託事業に関連しない、又は個人所有であるパソコン、モバイル端末、通信回線装置及び記録媒体を受託者作業場所に持ち込まないこと。		
		webフィルタリング機能などを用いて、子育て応援サイト・アプリ パマトコ以外のクラウドサービス等に、ファイルや個人情報を持ち出さないような対策を実施すること		
		持ち出しが必要な場合は事前に委託者の承認を得ることについて		

週次報告書

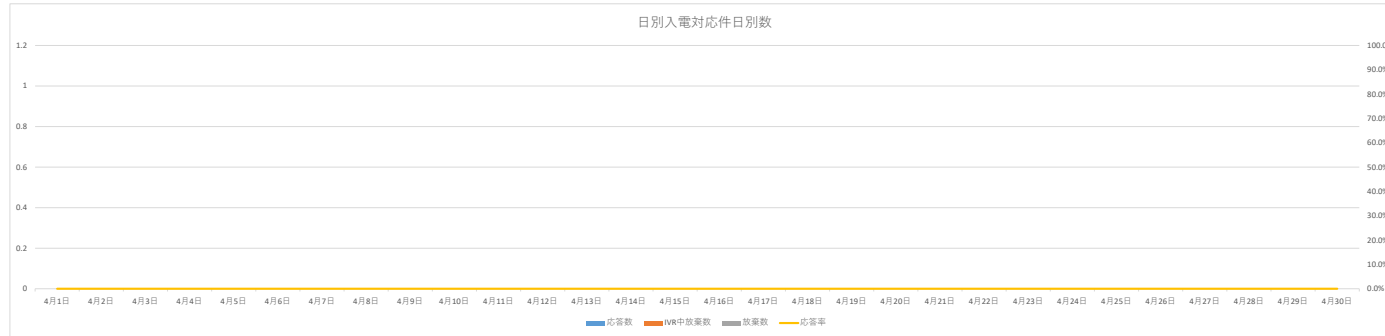
2025年 月 日 ~ 2025年 月 日

入電状況

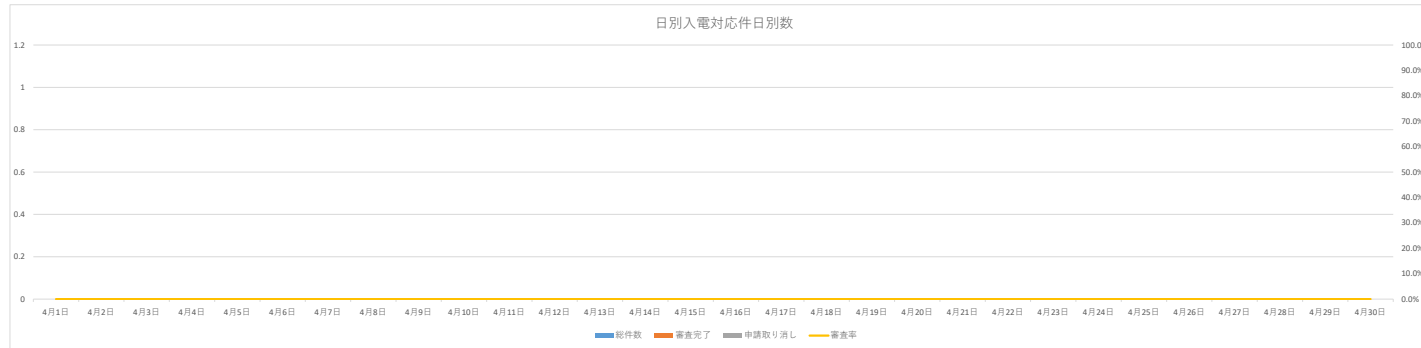
						合計
着信数						0
応答数						0
IVR放棄数						0
顧客放棄数						0
疑義照会件数						0
応答率						100.0%

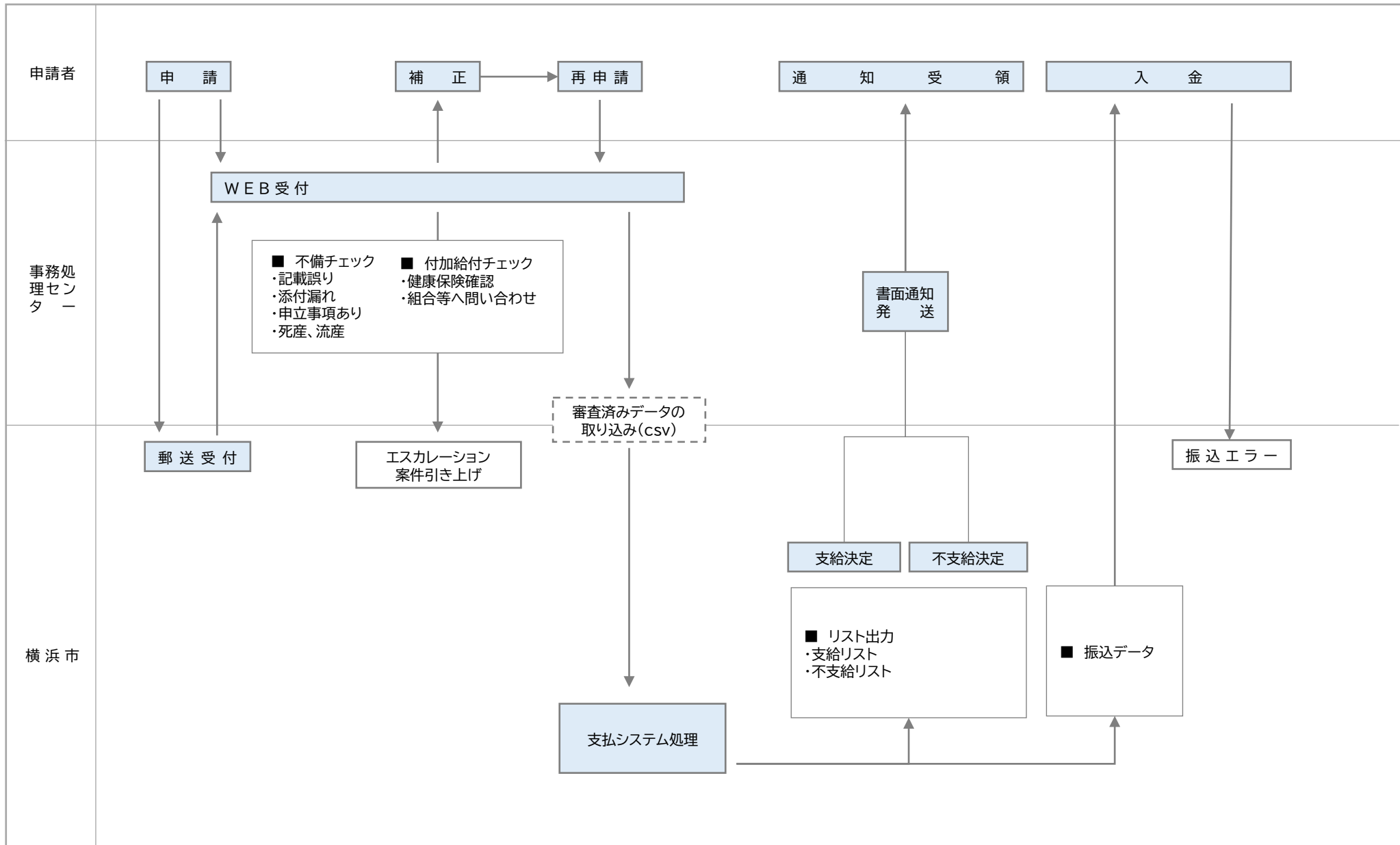
	入電日	対応時間	入電内容	備考
1				
2				
3				
4				

	4月1日	4月2日	4月3日	4月4日	4月5日	4月6日	4月7日	4月8日	4月9日	4月10日	4月11日	4月12日	4月13日	4月14日	4月15日	4月16日	4月17日	4月18日	4月19日	4月20日	4月21日	4月22日	4月23日	4月24日	4月25日	4月26日	4月27日	4月28日	4月29日	4月30日	合計
着信数																															0
応答数																															0
IVR中放棄数																															0
放棄数																															0
応答率																															100.0%



	4月1日	4月2日	4月3日	4月4日	4月5日	4月6日	4月7日	4月8日	4月9日	4月10日	4月11日	4月12日	4月13日	4月14日	4月15日	4月16日	4月17日	4月18日	4月19日	4月20日	4月21日	4月22日	4月23日	4月24日	4月25日	4月26日	4月27日	4月28日	4月29日	4月30日	合計
総件数																															0
審査完了																															0
申請取り消し																															0
審査率																															100.0%





出産費用助成金 書類受け渡しチェックリスト

担当: _____

申請書一式 (添付書類含む)	受け渡し件数	受け渡し担当印
	0件	担当印
受付期間	受け取り時の件数(手書き)	担当印
	件	
その他書類 (申請書以外)	受け渡し件数	受け渡し担当印
	0件	担当印
受付期間	受け取り時の件数(手書き)	担当印
	件	
支給(不支給)決定通知 データファイル数	受け渡し件数	受け渡し担当印
	0ファイル	担当印
送付予定月	受け取り時の件数(手書き)	担当印
	ファイル	

出産費用助成金 返却時のチェックリスト

担当: _____

申請書一式 (添付書類含む)	受け渡し件数	受け渡し担当印
	件	
受取日	受け取り時の件数(手書き)	担当印
～	件	
その他書類 (申請書以外)	受け渡し件数	受け渡し担当印
	件	
受取日	受け取り時の件数(手書き)	担当印
～	件	
支給(不支給)決定通知 データファイル数	受け渡し件数	受け渡し担当印
	ファイル	
送付月	受け取り時の件数(手書き)	担当印
月	ファイル	

こ地字第 号
令和 年 月 日

横浜市 長



横浜市出産費用助成金 支給決定通知書

申請のありました「横浜市出産費用助成金」について、次のとおり支給を決定しました。

申請者氏名	
支給額	
支給予定日	

こ地字第 号
令和 年 月 日

横浜市 長



横浜市出産費用助成金 不支給決定通知書

申請のありました「横浜市出産費用助成金」について、次のとおり不支給を決定しました。

申請者氏名	
不支給決定理由	