

令和6年（2024年）10月児童手当制度改正に伴う
申請受付等業務委託仕様書

熊本市こども局こども育成部こども支援課

1. 業務委託名

令和6年（2024年）10月児童手当制度改正に伴う申請受付等業務委託

2. 業務の目的

令和6年10月の児童手当制度改正により、児童手当の支給対象年齢を15歳年度末（年齢到達後最初の3月31日まで。以下同じ。）から18歳年度末まで拡充し、対象児童としてカウントする年齢を18歳年度末から22歳年度末まで拡充する。また、所得制限の撤廃及び第3子以降の多子加算額を1万5千円から3万円に増額する。

これらの児童手当制度改正に伴う業務を円滑に行うため、拡充対象者への申請書の発送・受付・審査・電子入力、結果通知の封入封緘・発送及びそれらに関する問い合わせ対応等の業務を委託により実施するもの。

3. 担当課

〒860-0806 熊本市中央区花畑町9番6号 SPring 熊本花畑町2階
熊本市こども局こども育成部こども支援課
電話：096-328-2158（直通）

4. 履行期間

令和6年（2024年）6月3日から令和6年（2024年）12月6日まで

5. 履行場所等

（1）履行場所

熊本市中央区新町2丁目4番27号 健康センター新町分室1階 ほか

（2）業務時間

土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日（以下、「祝日」という。）を除く日の午前8時30分から午後5時15分まで。

また、繁忙期等委託者が特に必要と認める場合においては、午後7時00分までとすることができる。この場合は委託者受託者双方で協議し、3日前までに決定の上、実施するものとする。

6. 業務スケジュール及び業務量

時期	内容
6月中	申請書入り封筒の仕分け等、 申請書発送準備業務 ※申請書の封入封緘は別で委託予定、発送（郵便局持ち込み）は委託者が対応する。
7月上旬～11月下旬	申請の受付・不備解消等、 申請受付審査業務
10月初旬～11月末頃	受け付けた申請書の 電子入力業務 、及び結果通知の封入封緘・仕分け等、 結果通知発送準備業務 ※発送（郵便局持ち込み）は委託者が対応する。
履行期間中	コールセンターによる問い合わせ対応。

・申請書発送準備予定件数…約15,000件

・申請受付、審査、入力、結果通知発送準備予定件数…約40,000件

※支給対象年齢拡充、及び所得制限撤廃に係る申請書の発送は約15,000件を予定しているが、児童カウント方法の変更に係る申請については、本契約と別に申請

案内を送付する（申請受付、審査、入力）は本契約に含むため、申請書発送準備件数と申請受付等の件数に差が生じている（詳細は仕様書別紙2のとおり）。

7. 委託業務の基本的な考え方

本仕様書に掲げる方針に基づき、次の基本的な考え方を踏まえ業務を実施する

（1）運営計画

受託者は、委託業務の実施にあたり委託者と協議し、委託者・受託者双方の認識や方針に相違がないよう配慮しながら委託業務を運営する。

（2）業務管理

受託者は、遺憾なく業務を遂行するため、常に業務の実施状況を把握するとともに計画を立て、適宜、適切な措置を講じる。

（3）委託業務に係る円滑かつ安定的な事務運営

受託者は、円滑で安定的な運営ができるよう情報や認識を共有し、また、経験や知識を共有するなどして対応の標準化を図るなど、組織的に委託業務に係る品質の向上に努める。

8. 業務内容

委託業務の範囲は、次に挙げる業務とする。ただし、決定または特殊事情のある個別具体的な相談への回答など、一定の判断を伴うもの及び公権力の行使に当たる業務については、委託業務の対象外とする。

（1）総合管理業務

次の（2）及び（3）に掲げる業務を総合的に管理し、情報の共有、業務間の連携等を行い、円滑に業務を完遂することとする。

（2）コールセンター業務（仕様書別紙1のとおり）

（3）申請処理業務（仕様書別紙2のとおり）

9. 実施体制

受託者は、本業務の実施体制の設定において、次の事項について留意すること。

・自己の責任において、本業務に従事する者（以下「事務取扱担当者」という。）への監督及び指導並びに委託者との連絡及び協議を行う責任者（以下「現場責任者」という。）を選任すること。

・各業務が円滑に進むよう事務取扱担当者の人員を適正に配置すること。なお、想定される人員は以下のとおりとする。ただし、申請処理状況等に応じ、人員の配置は可変的に行ってよい。

（1）総合管理業務 1名程度

（2）コールセンター業務 3名程度

（3）申請処理業務（申請書発送準備業務・申請受付審査電子入力業務・返戻申請書及び不備申請書対応業務・申請書の再発行対応業務・結果通知の封入・封緘及び発送準備業務）

履行開始～9月下旬…3名程度

10月初旬～11月末…17名程度

・現場責任者は、本業務全体を監督及び指導する立場にあり、困難な課題に対応できる能力、知識、ノウハウを有するものとし、次の業務を行うものとする。

（1）受託した業務全体の把握をすること。

- (2) 計画的で適正な運営及び指導を実施すること。
- (3) 本業務の繁忙に対して、柔軟な対応を行うこと。
- (4) 委託者からの要望又は指示に対して受託者の窓口となること。
- (5) 受注した業務を適切に処理できる受託者の社員を配置すること。
- ・事務取扱担当者は、現場責任者の指示に従い、適切に本業務を履行する立場にあり、OA機器の基本的な操作に関する知識及び能力を有するとともに、本業務の目的と性質等を十分に理解し、能力を有するものとする。
- ・受託者は、本業務の現場責任者並びに事務取扱担当者の選任届を、業務に従事する前に委託者に提出し、委託者の承認を得るものとする。なお、現場責任者及び事務取扱担当者の配置に変更があった場合にも同様とする。
- ・受託者は、本業務の業務量についての推移を十分に想定し、繁忙期においても円滑な業務を損なわぬよう、応援体制をとらなければならない。また、事務取扱担当者が休暇等により、業務に従事できない場合にも同様とする。
- ・委託者は、現場責任者及び事務取扱担当者の業務処理の能率が著しく低く、本業務の目的を達し得ない場合には、受託者にその理由を示し、指導、改善、事務取扱担当者等の交替等、適切な措置を要請することができるものとする。
- ・本業務を履行する事務取扱担当者は、業務に適した服装と名札を常に着用するものとする。

10. オンラインシステムの使用

(1) 稼動時間

「5. 履行場所等」に定める業務時間に準じる。

(2) 使用条件

受託者は、オンラインシステムの利用にあたって、次の事項に留意すること。

- ・オンラインシステムの利用IDの貸与を受けること。また、利用IDの貸与を受けるに当たり、委託者が指定する日までに事務取扱担当者名簿を提出すること。
- ・利用IDを貸与された事務取扱担当者以外には利用させないこと。

11. 適正管理

- ・受託者は、施錠が可能な保管庫で嚴重に個人情報等を保管すること。
- ・受託者は、委託者が指定する履行場所で委託業務を行い、許可された者だけが入退室可能である措置を講じること。
- ・受託者は、個人情報等の紛失、漏洩、改ざん、破損その他の事故を防ぐため、必要な措置を講じること。
- ・仕様書で規定した履行場所に、私用パソコン、私用携帯電話、私用外部記録媒体その他情報を記録あるいは外部に流出させることのできる機器を持ち込んで、個人情報等を扱う業務を行わせないこと。
- ・業務に使用する機器は、委託者が指定したものに限定すること。
- ・委託者と受託者間の情報共有については、委託者が指定した方法により行うこととし、適切に管理を行うこと。

12. 成果物等の管理

成果物等に対する一切の権利は、納入又は提出と同時に委託者に帰属するものとし、受託者は、成果物等の管理において、次の事項について留意すること。

- ・受託者は、成果物について納品日まで厳重に管理すること。
- ・受託者は、貸与品について返還日まで厳重に管理すること。
- ・受託者は、汚損又は毀損した個人情報等が印字された書類及び提供された封筒等についても、厳重に管理すること。なお、個人情報等が印字された書類については、委託者が指定する方法で返還又は廃棄すること。
- ・成果物の納入場所は、委託者の指定する場所とする。

1 3. 個人情報等の保護

受託者は、委託業務を履行するにあたり、個人情報等の保護を図るため、次に定める事項を遵守すること。

(1) 保護すべき対象

個人の住所・氏名・生年月日・電話番号及び世帯構成等などといった一般に知られておらず、他人に知られていないことについて客観的に相当の利益を有すると認められるものを対象とする。

(2) 保護すべき情報の取扱い

受託者は、個人情報保護の必要性と保護できなかった場合のリスク等を十分に認識し、個人情報保護を徹底すること。

本仕様書における個人情報に対する保護とは、保護して安全である状態を保つことをいい、意図的・過失を問わず、受託者による情報の漏えいのほか、滅失・毀損・改ざん・盗難等があってはならない。

また、受託者は、情報を委託業務以外の目的での使用・不適切な事務処理等による特定の個人に有利となる委託業務の遂行及び書類やデータにおける委託者の承諾なしの複写又は複製をしてはならないほか、第三者への秘密情報の漏えいにつながる事務処理の管理をしてはならない。

なお、受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）のほか、熊本市情報セキュリティ基本方針、熊本市情報セキュリティ対策基準、熊本市総合行政情報システム（Aネット）情報セキュリティ対策実施手順を遵守すること。

(3) 特定個人情報等の取扱い

受託者は本業務を実施するに当たり、特定個人情報等の取扱いを含むため、契約書中「別紙 特定個人情報等の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。

(4) 守秘義務

受託者は、委託業務の遂行上知り得た秘密を漏らしてはならない。また、委託業務が完了した後又はこの契約が解除された後も同様とする。

(5) 事故等が発生した場合の取扱い

受託者は、委託業務遂行上、不適切な事務処理等により、個人情報等が保護できなかった又は保護できていない可能性が生じた場合、直ちに委託者に報告し、必要に応じて委託者の指示に従い対応するものとする。

なお、この対応に必要なとなった費用は、全て受託者が負担すること。

また、事実を明らかにした報告及び再発防止策を遅滞なく委託者に提出すること。

1 4. 貸与品等の使用

(1) 貸与品

委託者は本業務の履行に必要とする次の備品等を準備し、受託者へ貸与するものとする。ただし、原則として委託者と共有とする。

貸与品	備考
執務スペース	光熱水費を含む
消耗品	申請書、封筒、コピー用紙、プリンタートナー、保管ファイル等
什器等	机、椅子等
郵便料	切手代等郵便料金
端末機器等	A ネット環境（コールセンター業務3台、申請処理業務17台）
システム利用ID番号	事務取扱担当者ごとに貸与
電話機及び電話回線	電話料を含む

なお、上記に記載がなく業務に必要な物品については受託者で調達するものとする。費用については、委託料として受託者が委託者に対し請求する。

（２）貸与品の利用等に係る留意事項

- ・本業務の履行により発生した電話料金及び電力使用料については、委託者が負担するものとする。
- ・受託者は、セキュリティ上、電算システムを使用した入力業務等については、委託者の管理の下で使用するものとする。
- ・受託者は、貸与された端末機器及び備品等について、自己の責任において適正に使用し、本業務の目的以外の用途で使用してはならない。
- ・受託者は、貸与品について委託者より返却の要請があった場合には、速やかにこれに従わなければならない。
- ・受託者は、委託者より貸与された端末機器及び備品等について、受託者の責による滅失及び毀損等の損害を与えた場合には、速やかに委託者にその旨を報告するとともに、受託者の責任においてこれを復するものとする。ただし、適正な使用における損耗や破損についてはその責を負わない。

15. 事務取扱担当者への教育

受託者は、自己の責任において事務取扱担当者に対し、本業務を履行する上で必要な教育訓練及び研修を行わなければならない。なお、教育訓練等の内容については受託者が決定し、実施するものとするが、次の内容を必ず含むものとする。

- （１）児童手当の認定請求事務処理に関する研修
- （２）基本業務姿勢に関する研修
- （３）情報セキュリティ（特定個人情報保護を含む）に関する研修
- （４）接遇及びマナーに関する研修

16. 実績報告等

（１）実績報告

受託者は、本業務の履行状況及びその他の事項を把握し、月ごとに実施状況等報告

書を作成し、当該月の翌月１０日までに委託者へ提出して確認を受けるものとする。

ただし、委託者が別に指示した場合は、これに替え、又はこれに加えて当該指示に従った報告をするものとする。

(２)状況等報告

受託者は、委託者から本業務に係る報告を求められた場合には、口頭及び報告書等の提出をもって、遅滞なく応じなければならないものとする。

また、権力行使等に係る判断等の特に重要と判断した事項については、受託者は委託者の報告の求めによらず、直ちに報告するものとする。

１７．留意事項

(１)委託業務の遂行に係る委託者への報告等

委託業務の遂行にあたり、不適切な事務処理や事故、及び遅滞が生じた、又は生じる可能性がある場合、その他疑義が生じた場合は、直ちに委託者へ報告し、協議すること。

(２)危機管理及びリスクマネジメント

業務の履行に際しては、火災・地震等の際の避難経路の確保など、安全な業務運営に配慮すること。また、交通の乱れ等により一部の要員が出勤できない場合等のリスクを踏まえ、適切に委託業務を運営できるよう配慮すること。

(３)制度運営に係る対応

委託業務に関連する制度改正やその他委託者が対応を変更する必要があると判断した場合は、委託者・受託者で協議の上、迅速かつ柔軟に対応すること。

(４)本仕様書に記載のない事項等

委託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若しくは変更の必要が生じた場合は、委託者・受託者で協議の上、実施すること。

コールセンター業務

コールセンター業務は、申請内容等に関する問い合わせや申請書の再発行の申し出など、市民からの問い合わせ全般を担うためのコールセンターを設置し、運営することを目的とする。

1. 設置期間

令和6年(2024年)6月3日から令和6年(2024年)年12月6日までとする。

2. 運営時間

土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日(以下、「祝日」という。)を除く日の午前9時00分から午後5時00分までとする。
ただし、運営時間を変更する場合は委託者と受託者が協議して決定する。

3. 実施体制

3名程度を標準とし、休憩時間等も考慮した上で遺憾なく対応できるようコールセンター業務担当者を設置すること。
ただし、詳細は委託者と受託者が協議して決定する。

4. 対応内容

主に想定される対応内容は以下のとおり。

- ・制度の概要に関すること。
- ・申請方法等の手続に関すること。
- ・申請書の再発送に関すること。
- ・申請処理結果の通知時期に関すること。
- ・苦情・相談に関すること。
- ・その他、児童手当に関すること。

5. 問い合わせ等に係る対応の記録と報告

受託者は、対応を記録するためのフォーマットを Excel で作成すること。記録する内容は、問い合わせ日時、種別、対応内容、対応者等とし、詳細は委託者と受託者が協議して決定する。記録した内容は委託者が指定する方法で報告すること。

また、記録した内容は問い合わせに対する QA として使用し、担当者間で共有するなどして活用すること。

なお、電話での問い合わせを音声により記録することは原則として認めない。

6. 問い合わせ内容の疑義・不明点への対応について

問い合わせ内容に対して疑義や不明点があり、その場での即時回答が困難である場合は一旦電話を切り、現場責任者や委託者へ確認後に、折り返し連絡して回答すること。

コールセンターへの問い合わせは原則コールセンター内で完結するよう努めること。

7. その他

コールセンター業務における対応上必要となる、個人情報に関する問い合わせの取扱いについては特に注意が必要であることを鑑み、具体的な取扱いは委託者と受託者が協議して決定するほか、場合によっては委託者の指示によることとする。

仕様書に定めのないことについては、委託者と受託者で協議の上決定する。ただし、軽微な事項及び急を要する事項については、委託者の指示に従うこと。

申請処理業務

申請処理業務とは、コールセンター等の業務と連携しながら、申請書等の発送準備・受付審査・電子入力・結果通知の発送準備などの事務処理を行うことを目的とする。

1. 用語について

- ・熊本市総合行政情報システム(Aネット)…福祉系システム、住民記録システム等の総称。以下 A ネットとする。
- ・福祉系システム…児童手当・こども医療・生活保護他に関する情報を管理するシステム。以下それぞれ児童手当システム・こども医療システム・生活保護システムとする。
- ・住民記録システム…熊本市民の住民票を管理するシステム。以下住記システムとする。
- ・税務システム…熊本市民の税・所得等の情報を管理するシステム。
- ・保険料システム…熊本市国民健康保険に関する情報を管理するシステム。
- ・中間サーバー…情報連携に用いる専用端末のこと。類似システムに統合端末がある。必ず委託者が扱う。
- ・情報連携…年金加入状況や所得等について、専用端末を用いて他自治体等に照会を行うこと。必ず委託者が行う。
- ・公簿…自治体が法令に基づいて保有する所得、住民情報等を記録した管理台帳のこと(A ネット等を指す)。

2. 業務期間

令和6年(2024年)6月3日から令和6年(2024年)年12月6日までとする。

3. 実施体制

委託者が指定する処理期間内に遺憾なく対応できるよう事務処理業務担当者を設置すること。ただし、事務処理の期間及び進捗状況等に応じ、委託者と受託者が協議して決定する。

4. 業務内容

(1)業務内容については以下のとおりとする。

- ・進捗管理業務
- ・申請書発送準備業務
- ・申請受付・審査・電子入力業務
- ・申請書等の管理業務(書類の保管等)
- ・返戻申請書及び不備申請書対応業務
- ・申請書の再発行対応業務
- ・結果通知の封入・封緘及び発送準備業務

(2)申請の種類について

①児童手当新規認定請求に係る申請

…現在児童手当を受給していない者による申請。対象者として考えられる者は以下のとおり。

- ・高校生年代以上のみの児童で構成される世帯
- ・児童手当の所得上限額を超過し、児童手当の受給資格を喪失した世帯

※ただし、ここでいう新規認定請求は、児童手当の制度改正に係る申請を言い、それ以外の申請(第1子児童出生や市外からの転入に伴う申請等)は本委託の対象外とする。

②児童カウント方法の変更に係る申請

…18歳年度末から22歳年度末までの子について、申請者に経済的な負担がある場合に、子としてカウントするための申請。

※18歳年度末以降の児童については支給の対象とならないが、第3子以降の多子加算額の計算において、子としてカウントすることができる。また、22歳年度末までの子であれば、進学・就職等の状況に関わらず、申請者に経済的な負担がある場合にカウント対象とする。

なお、現在児童手当を既に受給している受給者が、拡充対象児童を養育しているために受給額が増加する場合(上記②を除く)については、受給者による申請は不要とし、資格情報の更新はシステムで一括して行う。

(3)特別な事情がある者の新規認定請求に係る業務委託範囲について

児童手当の新規認定請求を行う際に、申請者等に特別な事情がある場合は、その種別に応じて、添付書類を提出させるなどの対応が必要である。種別ごとの件数や手続きの複雑さを考慮し、本業務委託の対象範囲を以下のとおり定める。なお、本委託の対象外とした手続きについては、各区保健こども課及び総合出張所で受付を行い、審査・システム入力・結果通知発送も各区保健こども課が対応することとする。

①委託対象とするもの

- ・別居監護(別監)…申請者が児童と別居していても、当該児童を監護し、かつ生計同一である場合、支給対象児童とすることができる。

【必要書類】

ア. 別居監護申立書(電子申請の場合、必要事項の回答があれば省略可)

イ. 対象児童の個人番号が確認できるもの(個人番号カード、個人番号入り住民票など)

ウ. 対象児童の続柄入りの住民票

※ただし、公簿で個人番号を確認できる場合は、イ及びウの提出は省略可。

②委託対象外とするもの

- ・同居父母(離婚協議中)…通常、児童手当は父母のうち所得の高い方に支給するが、離婚を前提に別居している場合、諸条件を満たすことで、所得の低い方が児童手当を受給することができる。離婚前提別居中(離前別)と言うこともある。

・DV…通常、児童手当は父母のうち所得の高い方に支給するが、DVによる被害を受けている場合、諸条件を満たすことで、所得の低い方が児童手当を受給することができる。

- ・維持…父母等または父母指定者のいずれにも監護されず、生計同一でない児童を

監護し、生計を維持している場合、その者に児童手当を支給することができる。児童の祖父母が生計維持者になることが多い。

- ・無戸籍児童…戸籍及び住民票に記載の無い児童であっても、養育者と児童の監護・生計関係等が認められる書類を提出することで、当該養育者に児童手当を支給することができる。

- ・海外留学…児童が留学を理由に国外に居住している場合は、国外に転出したときから3年以内に限り、支給対象児童とすることができる。

- ・未成年後見人…児童の未成年後見人が児童を監護し、かつ生計同一である場合は、当該未成年後見人に児童手当を支給することができる。

- ・父母指定…実父母が国外に居住している場合などに、父母が指定した者に児童手当を支給することができる。

- ・施設…施設に入所している児童の児童手当は、施設管理者に支給する。申請方法等が異なるため、各区保健こども課で対応する。

5. 進捗管理業務

受託者にて作成する、申請書の返戻、受付、不備、審査及び電子入力の処理状況の進捗管理を行う管理簿(Excelで作成すること。以下「進捗管理簿」という。)において、進捗管理を行う。

進捗管理簿は少なくとも以下の項目を含むものとし、そのほかの項目については、委託者と受託者が協議して定める。

(1)受付日(電子申請においては申請者によるデータ送信日、紙申請においては消印の日付、窓口申請においては、各区保健こども課等窓口受付日とする。)

(2)受付番号

(3)申請者氏名

(4)生年月日

(5)不備状況

(6)審査状況

(7)入力状況

6. 申請書発送準備業務

申請書の発送準備業務における主な事務処理は以下のとおりとする。なお、申請書の印刷、封入封緘については委託者が行い、受託者へ引き渡すものとする。

ただし、ここでの申請書は「4. 業務内容」の(2)、①に記載している、現在児童手当を受給していない者に発送する申請書を指す。

現在児童手当を受給している者には申請書を発送しないが、本委託業務外で発送する児童手当現況届、及び現況届の提出が不要な者に対する通知にて、18歳年度末から22歳年度末までの子を養育している場合、児童カウント方法の変更に係る申請(「4. 業務内容」の(2)、②)をするよう案内する。

(1)郵便物の仕分け

委託者から引き渡された郵便物を、次図のとおり郵便番号ごとに仕分ける。仕分け後は枚数を確認し記録する。なお、郵便局への持ち込みは委託者が行う。

郵便番号	局	通数
860-〇〇〇〇	中央局	
862-〇〇〇〇	東局	
861-21〇〇		
861-80〇〇	北局	
861-01〇〇	植木局	
861-55〇〇		
861-41〇〇	川尻局	
861-42〇〇	城南局	
861-52〇〇	小島局	
861-53〇〇	河内局	
その他(市外)	—	
合計通数		

(2)引抜・差替

委託者から郵便物を引き渡された後、発送するまでの間に郵送物の引抜・差替が必要になった場合は、委託者の指示に従い、引抜等を行うこと。

なお、郵送物の引抜等が必要なケースは、以下のような場合が考えられる。

・引抜…郵便物の印刷後、熊本市外に転出したため、熊本市に申請する必要がなくなった者

・差替…郵便物の印刷後、住所を変更したことにより、発送先が変わった者

(3)その他

申請者からの申し出等により随時申請書を発送する必要がある場合は、封入・封緘を受託者が行い、発送の履歴を進捗管理簿に記録した上で、委託者に引き渡すこと(発送は委託者が行う)。この際、郵便番号ごとの仕分けは必要ない。

ただし、封筒に「郵便区内特別」が印字されている場合は、二重線で取り消すこと。

7. 申請受付・審査・電子入力業務

申請受付・審査・電子入力業務における主な事務処理は以下のとおりとする。

申請方法は、電子申請を原則とし、郵送申請、窓口申請(各区役所保健こども課及び、総合出張所)の3種類とする。

なお、ここでいう電子申請とは、「熊本県・市町村共同システム電子申請サービス」による申請を指す。

【電子申請の場合】

(1)申請データの抽出

委託者が電子申請システムから申請データ(添付画像データ含む)を CSV 出力し、A ネット上の委託者・受託者共有フォルダに申請データを保存する。

(2)年金情報(健康保険証)の確認

健康保険証の画像データと申請データを比較し、申請データに誤りがある場合は、受託者が補正する。健康保険証は申請者本人名義のものに限る。児童や配偶者名義のものが添付されている場合、あるいは添付が漏れている場合は申請者に連絡し、再申請を案内すること。

申請者には原則健康保険証を提出させることとするが、これに代えて、保険料システム・こども医療システム・生活保護システム・委託者による情報連携等で申請者の年金情報を確認する場合は、健康保険証の提出を省略することができる。

(3)口座情報の確認

通帳(キャッシュカード)の画像データと申請データを比較し、申請データに誤りがある場合は、受託者が補正する。通帳等は申請者本人名義のものに限る。児童や配偶者名義のものが添付されている場合、あるいは添付が漏れている場合は申請者に連絡し、再申請を案内すること。

ただし、申請者名義の金融機関口座を開設できない特別な事情がある場合などには、代理人の口座を指定することも可能。この場合、各区保健こども課または総合出張所で申請を行うよう案内すること。

なお、特別な事情とは以下のような場合を想定している。

- ・国内の滞在期間が短く、金融機関に口座の開設を断られた。
- ・詐欺等に口座を利用され、新規の口座開設ができない。
- ・借金等により金融機関を差し押さえられている。

(4)受給者判定(所得審査)

申請者に配偶者がいる場合は、以下「受給者判定要件」に従って審査し、受給者となるべき者を判定すること。審査の結果、配偶者が受給者になるべき者であると判定した場合は、申請者に連絡し、配偶者が申請し直すよう案内する。ただし、配偶者の住民票が市外にある場合は、申請先が他自治体になるため注意すること。
※配偶者の有無は申請データ及び、住記システム等で確認する。申請者及び配偶者の所得は以下の手順で確認する。

- ・令和6年1月1日時点で熊本市に住民票がある場合…税務システムで確認する。
- ・令和6年1月2日以降に熊本市に転入してきた場合…中間サーバーを用いた情報連携で確認する。ただし、情報連携は委託者が行い、連携結果を受託者に引き渡すこととする。

受給者判定要件

申請者の所得が配偶者より1円でも低い場合は、原則配偶者が申請し直すよう案内する。ただし、以下のア～ウのいずれかに該当し、かつ配偶者の住民票が熊本市内にある場合は、配偶者による再申請は不要とする。

ア. 配偶者の所得が200万円未満である。

イ. 配偶者の所得が200万円以上の場合で、申請者の所得が配偶者の所得の7割を超過している場合

例: 申請者所得400万円、配偶者所得500万円の場合

配偶者所得500万円×0.7=350万円 …350万円<申請者所得400万円

…この場合は所得の低い申請者を受給者として判定可。

ウ. 離婚前提別居等で児童手当法第4条第4項の適用を受ける者

※離婚前提別居、DV等特殊な事情がある者の申請受付は、本業務委託の対象外とする。ただし、このような者から申請があった場合は、各区保健こども課への申請を案内すること。

※他自治体との重複支給を避けるため、配偶者が市外在住かつ、配偶者の所得の方が1円でも高い場合は、配偶者の住民票がある自治体に申請するよう案内すること。ただし、他自治体と調整した結果、所得の低い申請者を受給者にすることとなった場合は、この限りではない。

(5)不備確認

住記システムなどでその他申請内容(住所、氏名、生年月日等)に不備がないか確認する。申請内容に不備がある場合は、申請者に確認し、再申請を案内する。
※公簿で確認できるもののほか、軽微な修正については、受託者において補正すること。

(6)電子入力

審査が完了した電子申請データを児童手当システムに入力する。ただし、児童手当システムへの入力とは令和6年10月1日以降に可能となるため、それまでは、申請データを適切に保管し、10月1日以降効率的に入力できるように、審査結果等を追記しておくこと。

入力方法については別途指示するが、個人番号の入力が必要な場合は、委託者が入力する。

(7)結果通知封入封緘

児童手当システムの審査入力時に出力される結果通知を、「11. 結果通知封入封緘、発送対応業務」のとおり処理する。

【紙申請の場合】

(1)申請封筒の開封・整理

郵送されてきた申請書を、委託者が受託者に引き渡す。封筒の開封は受託者が行うこと。この際、書類の取り出し漏れが無いように注意し、添付書類がある場合は申請書に糊付け、またはホッチキス止めを行うこと。

また、委託者から封筒を受領した日付と件数を記録しておくこと。

(2)申請書の審査

上記【電子申請の場合(2)～(5)】に準じて申請書を審査し、不備を解消すること。

(3)電子入力

上記【電子申請の場合】の申請データに倣って Excel を作成し(進捗管理簿と兼ねてもよい)、審査が完了した申請書及び添付書類の記載内容を転記すること。この際転記誤りが無いように十分注意すること。

※【電子申請の場合(6)電子入力】にあるとおり、電子入力できる期間が限られているため、事前に紙申請書の内容を電子化しておくことで、入力を効率化することを目的としている。

転記後の事務処理は上記【電子申請の場合(6)～(7)】に準じる。

【窓口申請の場合】

窓口での申請受付は本委託業務の対象外とし、窓口受付は、各区保健こども課も

しくは総合出張所で行う。

各区保健こども課等で受け付けた申請書は受託者に引き渡し、以降の事務処理は【紙申請の場合】に準じる。窓口受付時に保健こども課等でも不備確認は行うが、引き渡し後、受託者においても再度審査すること。

※以上、いずれの申請方法においても、入力誤り等がないか必ずダブルチェックを行うこと。また、申請処理状況は適宜進捗管理簿に記録し、実際の申請処理状況と進捗管理簿の記載内容とに乖離がないようにすること。

8. 申請書等の管理業務(書類の保管等)

審査済みの申請書等は管轄区ごとにまとめ、申請日順に並べて保管すること。

保管した申請書等は、業務委託終了日までに受託者から委託者へ引き渡すものとするが、受け渡し方法等については、別に指示する。

9. 返戻申請書及び不備申請書対応業務

返戻申請書及び不備申請書対応業務における主な事務処理は以下のとおりとする。

(1)返戻対応

申請者へ送付した申請書等について、宛所不明等の理由により返戻されたものがある場合は、進捗管理簿に記録し、住記システム等で住所を確認するなどして、再送付すること。

(2)不備申請書対応業務

- ・審査業務において不備が発生したものは、随時進捗管理簿に記録する。
- ・申請者に対し、不備の内容を電話または文書にて通知する。
- ・申請者から不備を解消する書類等の提出があった後の事務処理は、「7. 申請受付・審査・電子入力業務」に準じる。
- ・不備が解消されない場合は、申請者に対し適宜催促を行う。対応が困難な場合は委託者と受託者が協議して対応方針を決定する。

10. 申請書の再交付対応業務

受託者は、申請者や代理人から申請書発行の依頼があった場合、既に申請済み・再発送済みでないか確認するとともに、再発行する場合は本人確認を確実にし、代理人の場合は特に申請者との関係や連絡先を聞き取り、疑義が生じた場合は委託者に確認を行うこと。

特に、申請者の住民票登録地以外の住所への郵送を依頼された場合は注意すること。

11. 結果通知の封入・封緘及び発送準備業務

結果通知の発送準備業務における主な事務処理は以下のとおりとする。

なお、結果通知は「7. 申請受付・審査・電子入力業務」における電子入力後に児童手当システムから出力されるものである。

※新規認定請求に係る申請に対しては認定通知、児童カウント方法の変更に係る申請に対しては、額改定通知が出力される。

(1)封入・封緘

出力した結果通知を指定の方法で折り、委託者が用意する専用の窓空き封筒に封入・封緘する。この際、封入する前に結果通知と封筒の数をそろえて用意するなどして、誤封入がないように細心の注意を払うこと。

封緘は封筒ののり部分に刷毛(はけ)などを使用して水を塗ることにより行うが、水の付けすぎによる他の封筒との張り付きに注意すること。

(2)枚数の記録

封緘後の封筒の枚数を記録し、郵便番号ごとに仕分けする。仕分けについては、「6. 申請書発送準備業務」の(1)を参照すること。なお、郵便局への持ち込みは委託者が行う。

(3)引抜・差替

結果通知封緘後、発送するまでの間に封筒の引抜・差替が必要になった場合は、「6. 申請書発送準備業務」の(2)に準じて引抜等を行うこと。

※既に児童手当を受給中のため申請が不要である者のうち、支給額に変更がある者に対する結果通知は、11月末頃に委託者が一括して印刷・封入封緘(はがきは圧着)し、受託者に引き渡す。この結果通知についても郵便番号ごとに仕分けること。

なお、児童カウント方法変更に係る申請に対する結果通知を発行した対象者については、11月末頃の一括印刷対象とならない。

12. 事務処理の期間及び事務処理量

事務処理の期間及び想定事務処理量は以下のとおり。

なお、以下はあくまで想定であり、受託者は繁忙時期を含めて遺憾なく対応できる体制を整えること。

(1)事務処理の期間

・申請受付開始

①児童カウント方法の変更に係る申請…令和6年6月3日(月)

②児童手当新規認定請求に係る申請…令和6年7月1日(月)

※「6. 申請書発送準備業務」にあるとおり、児童手当を受給している者には申請書を発送しないが、本委託業務外で6月初旬頃に対象者に到着するように発送する現況届等に、①児童カウント方法の変更に係る申請についての案内を記載するため、当該申請の受付開始を6月3日としている。

なお、申請を分散させるため、現在児童手当を受給していない者に発送する②児童手当新規認定請求に係る申請書は、7月初旬に対象者に到着するように発送する。

・申請提出期限(申請案内等に記す期限)…令和6年11月15日(金)

・申請データ電子入力期限…令和6年11月29日(金)

・結果通知発送準備期限…令和6年12月6日(金)

※申請提出期限後に申請があったものについても、可能な限り受け付け、電子入力する。申請受付の締め日は、申請処理状況を勘案して委託者と受託者で協議して決定する。

(2)想定事務処理量

申請見込み件数 40,000件

a: 児童手当新規認定請求に係る申請15,000件

b:児童カウント方法の変更に係る申請25,000件

(3)期間及び事務処理の積算

申請書受付:令和6年6月3日～令和6年11月29日

稼働日数 124日(土日祝除く)

申請書入力:令和6年10月1日～令和6年11月29日

稼働日数 42日(土日祝除く)

申請書入力見込件数(事務取扱担当者一人当たり)

a:1日あたり42件(1時間あたり6件×7時間)

b:1日あたり84件(1時間あたり12件×7時間)

A ネット20台

a:42件×42日×9台=15,876件

b:84件×42日×8台=28,224件 ※コールセンター用3台除く

13. その他

本業務委託は、特定個人情報の取扱いや住民票支援措置世帯への対応を含むものであることを鑑み、申請書の誤発送や紛失等が無いよう徹底すること。

仕様書に定めのないことについては、委託者と受託者で協議の上決定する。ただし、軽微な事項及び急を要する事項については、委託者の指示に従うこと。