

## 豊中市生活困窮者自立支援金相談・受付等業務委託仕様書

### 1. 委託業務名

豊中市生活困窮者自立支援金相談・受付等業務

### 2. 委託予定期間

契約締結日から令和3年（2021年）11月30日まで

### 3. 生活困窮者自立支援金概要

#### (1) 目的

新型コロナウイルス感染症による影響が長期化する中で、既に総合支援資金の再貸付が終了するなどにより、特例貸付を利用できない世帯が存在する。こうした世帯に対して、就労による自立を図るため、また、それが困難な場合には円滑に生活保護の受給へつなげるために、新型コロナウイルス感染症生活困窮者自立支援金（以下「支援金」という。）を支給する。ついては、支援金の支給に係る相談・受付等業務を委託する

#### (2) 支援金実施スケジュール（予定）

事務局設置期間	令和3年（2021年）7月19日～11月30日
申請受付期間	令和3年（2021年）7月19日～8月31日 ※業務着手前の業務は市が直営で対応 ※7月19日以前に受付開始可能な場合には事業者で対応
コールセンター設置期間	令和3年（2021年）7月19日～11月19日 ※業務着手前の業務は市が直営で対応
業務完了報告書提出期限	令和3年（2021年）12月17日

※申請状況等により、変更となる場合があります

#### (3) 支援金制度概要

名称	豊中市生活困窮者自立支援金
支給額等	支給額は 単身世帯：6万円 2人世帯：8万円 3人以上世帯：10万円 支給期間は 3か月、1か月ごとに支給
想定対象人数 （うち、想定支給人数）	約1,400人（約1,000人） ※この他、相談のみで再貸付未申請者や転入者からの申請も有
対象要件	総合支援資金の再貸付が終了するなどにより、緊急小口資金等の特例貸付を利用できない世帯 ※その他要件あり
申請方法	申請書類に必要事項を記載のうえ、必要書類を添えて原則郵送で申請 ※ただし、市民が来庁された際には窓口にて対応する

※支援金の対象要件等の詳細は、「新型コロナウイルス感染症生活困窮者自立支援金支給要領」をご確認ください。また、各種様式（案）については、添付資料をご確認ください。

#### 4.業務内容

##### (1) 事務局の設置

- ・ 委託業務を行うため、豊中市生活困窮者自立支援金事務局を設置すること
- ・ 事務局の開設期間は、契約締結日から令和3年（2021年）11月30日までとし、原則として、平日の9時から17時15分まで（準備時間を含まない）とすること
- ・ 適正かつ確実な業務遂行体制を作ること
- ・ 原則として責任者1名以上は常駐し、その他の業務従事者数は、円滑な業務を遂行する必要数を確保すること
- ・ 事務局は、豊中市役所 生活情報センターくらしかん 1階 生活情報ひろば に置くこと
- ・ 生活情報ひろば内の机、椅子、複合機、電話、電気等は無償で使用できるものとし、業務管理等に必要なパソコンおよびインターネット環境等については受注者において用意すること（詳細は別紙1を参照）

##### (2) 対象者からの問合せ対応業務（コールセンターの設置・運営、窓口対応等）

- ・ 支援金の制度概要や申請方法、苦情等といった対象者からの問合せに対応するため、コールセンターを設置・運営し、誠実に対応を行うこと。また、窓口に来庁した場合も同様に対応すること
- ・ コールセンターの開設時間は、原則として、平日の9時から17時15分までとすること
- ・ 受注者は、対象者からの問合せ等に対応した場合は、生活困窮者自立支援金管理システム（後述）にその内容等を入力し、管理すること。なお、入力して管理する項目等については、事前に市と協議を行うこと
- ・ 問合せ等の対応で疑義が生じた場合は、市と協議のうえに対応することとし、その協議は、責任者が行うこと
- ・ 電話を4台、窓口を3ブース設置するので、着信および来客があった場合には速やかに対応できるように人員を配置すること

##### (3) 対象者管理システムの開発・管理・運用業務

- ・ 受注者は、対象者の個人情報（氏名・生年月日・住所・電話番号等）や支援金申請状況等を管理するため、生活困窮者自立支援金管理システム（以下「管理システム」という。）を開発するとともに、適切に管理・運用すること
- ・ 管理システムに登録する個人情報は、市から受注者にエクセル形式で事前に引き渡すこととする。したがって、電子媒体等で引き渡す個人情報（住基データ）を管理システムに取り込むこと。また、豊中市に住基データが存在しない者等からの申請については、手入力による登録が必要となることから、手入力で個人情報が登録できる機能を有すること。さらに、住基データを取り込んだものと手入力したものについては、システムを利用する際に視覚的に区分できるようにすること。

- ・ 管理システムについては、受注者と市職員がそれぞれ利用することから、アカウントを別々に作成し、利用できる機能を制限すること。また、受注者と市職員が利用するメニュー等については、明確に分離すること。なお、システムに入力した内容を参照する画面については、受注者と市職員が共通で利用することとなるが、その画面においてもどちらのユーザが更新等を行ったものかを容易に確認できるようにすること
  - ・ 本業務委託期間満了後は、管理システムを市に譲渡すること。なお、システムの利用等に関する市からの問合せ等には真摯に対応すること
  - ・ この他、管理システムに必要な機能と想定しているものは以下のとおり
    01. 簡易に対象者の検索が可能となる機能（例；電話番号の下4桁など、数字のみで対象者の検索ができる）
    02. 申請受付において、書類不足等により受理に至らなかった場合に、その理由等を入力して交渉内容等の確認ができる機能（簡単にメモを入力できる機能を想定）
    03. 対象者から申請があった、受注者が書類の確認を行っている、書類に不備があり対象者に連絡して追加書類等の対応待ちである、申請書類が整い申請を受理した、等、簡易に申請の状況を確認できる機能および状況ごとにその対象者を抽出して一覧表を出力する機能
    04. 申請受付において、疑義等があった場合にその旨を市へ引き継ぎするための機能
    05. 総合支援資金の再貸付を受けている者と今回の支援金の支給対象者が異なる場合に、その旨を確認できる機能
    06. 受注者による申請受付が完了後、市が支給決定の審査をする際に利用する、申請者の一覧表を出力する機能
    07. 日付等の範囲を指定し、支給決定通知書（様式2）を一括で印刷する機能
    08. 日付等の範囲を指定し、不支給通知書（様式3）を一括で印刷する機能
    09. 日付等の範囲を指定し、支給決定を行った者について、自立相談支援機関（社会福祉協議会）及び福祉事務所に情報を提供するためのデータ抽出機能（CSV形式）
    10. 金融機関に提出する口座振込データの作成機能
    11. 対象者の宛名ラベルを印刷する機能
    12. 市が支給決定を行ったあとの作業については、概ね作業日が確定することから、振り込み日や支給決定通知書の通知年月日等をテーブル等で管理し、自動的に設定する機能およびそのテーブルのメンテナンス（日付の変更等）ができる機能
    13. 総合支援資金の再貸付が借入最終月である場合（支給申請書（様式1-1）の申立事項⑤で『2.』に該当している場合）、生活困窮者支援金の支給月は借入最終月の翌月以降となることから、誤って支給することがないように自動でチェックできる機能
- (4) 申請受付業務
- ・ 受注者は、対象者から郵送もしくは窓口を持参された申請書類の受付を行うこと
  - ・ 受付した申請書類について、必要書類が揃っていること及び記載内容等を確認すること。申請書類が揃っていない場合は追加提出を依頼し、記載内容に不備がある場合は訂正を依頼すること
  - ・ 対象者と郵送でやりとりする場合は、追跡が可能となるよう管理システムに記録を残すこと

- ・ 受付した申請書類の内容は、管理システムに入力して管理すること
- ・ 申請書類を整理し、必要な時に閲覧できるようにすること
- ・ 受注者による申請受付が完了後、申請書類は市に提出すること。その際、管理システムから出力する一覧表の順に並べること
- ・ 支援金の支給要件を満たしていない対象者の申請書類についても、上記と同様に取扱うこと

(5) 相談・受付等業務

- ・ 申請書類の受付を行った後、支給決定に必要な項目について申請内容の相談・受付等を行い、市が支給・不支給の判断を行えるようにしたうえで、管理システムに入力すること。なお、支給・不支給の決定及び入力由市が行う
- ・ 申請書類不足があり追加提出を依頼した場合や、別途確認作業のため受理を保留した場合は、速やかに状況を管理システムに登録し、進捗状況を管理のうえ、業務に遅れが生じないようにすること

(6) 支給決定・不支給通知書の発送業務

- ・ 市は、支給・不支給の決定後に、支給決定・不支給通知書を一括して出力し、決裁を行ったのちに、支給決定・不支給通知書を受注者に引き渡す。受注者は、支給決定・不支給通知書、継続手続きの説明書及び継続申請に必要な書類を同封して、対象者に送付すること。なお、この際には、郵送の宛名と同封する書類の宛名の相違（誤送付）を防ぐための手立てを講じること。

(7) 封筒および同封物の印刷

- ・ 支給決定・不支給・支給中止通知書、継続申請に必要な申請書及び継続手続きの説明書や封筒等、本業務に必要な書類について受注者が作成し、印刷すること。ただし、想定対象者に当初送付する申請書類及び手続きの説明書の作成及び印刷は市が別途行う
- ・ 支給決定・不支給・支給中止通知書については、公印を印刷した帳票を事前に準備すること。なお、印刷に必要な印影は市が準備する
- ・ 受注者が印刷する帳票は以下のとおり

01.継続手続きの説明書

02.新型コロナウイルス感染症生活困窮者自立支援金支給決定通知書（様式2）

03.新型コロナウイルス感染症生活困窮者自立支援金不支給通知書（様式3）

04.求職活動等状況報告書（様式4）

05.自立相談支援機関相談確認書（様式4別紙）

06.職業相談確認票（様式5）

07.常用就職活動状況報告書（様式6）

08.常用就職届（様式7）

09.新型コロナウイルス感染症生活困窮者自立支援金中止通知書（様式8）

※ 様式2、様式3、様式8は支給決定時に個別に印刷することとなる。

(8) 口座情報の入力及び振込データ等の作成・管理

- ・ 申請書類に記載された口座情報を管理システムに入力すること。入力内容については複数名で確認を行う等、精度の確保に努めること
- ・ 口座振込データは、市が指定するファイルフォーマットにより作成し、市の指示する期日ごとに納品すること
- ・ 金融機関で振込不能となったものについては、申込者への確認等を行い、速やかに口座振込データの再作成を行うこと

(9) 継続申請の受付等業務

- ・ 受注者は、支給決定日から約1か月後および約2か月後に、支給決定対象者から郵送もしくは窓口を持参された継続申請の受付を行うこと
- ・ 受付した継続申請について、必要書類が揃っていること及び記載内容等を確認すること。継続申請書類が揃っていない場合は追加提出を依頼し、記載内容に不備がある場合は訂正を依頼すること
- ・ 対象者と郵送でやりとりする場合は、追跡が可能となるよう管理システムに記録を残すこと
- ・ 継続申請の受付を行った後、継続支給決定に必要な項目について申請内容の審査補助を行い、市が継続支給・支給中止の判断を行えるようにしたうえで、管理システムに入力すること。なお、継続支給・支給中止の決定及び入力とは市が行う
- ・ 市は、継続支給・支給中止の決定後に、支給中止通知書を一括して出力し、決裁を行ったのちに、支給中止通知書を受注者に引き渡す。受注者は、支給中止通知書を対象者に送付すること。
- ・ 継続申請書類を整理し、必要な時に閲覧できるようにすること。なお、継続申請書類は当初申請書類とは別に管理・保管しても差し支えない
- ・ 受注者による申請受付が完了後、継続申請書類は市に提出すること。その際、管理システムから出力する一覧表の順に並べること
- ・ 支給中止となった対象者の継続申請書類等についても、上記と同様に取扱うこと

(10) 管理システムにおける進捗状況の管理及び報告

- ・ 申請書類の受付から3回目の支援金の振込完了および支給中止までの一連の進捗状況を常に更新し、市および対象者からの問合せに迅速に対応できるよう進捗管理を行うこと

(11) その他附随する業務

- ・ 支援金交付事務を円滑に進めるために必要な業務について、市と協議のうえ実施すること

## 5.事業報告

(1) 随時報告

業務運営に係る体制の見直し等、市の判断が必要なもの及び重要と判断されるものについては、市への報告を行い、協議すること

(2) 日次報告

1日の業務が完了したときには、問合せ件数や申請受付件数等、その日の業務実績を翌開庁日の14時までに市へ報告すること。なお、報告項目については、事前に市と協議を行うこと

(3) 業務完了報告

委託業務が完了したときは、業務完了報告書を提出すること。なお、業務完了報告書の記載項目等については、事前に市と協議を行うこと

成果物	提出期限	数量
業務完了報告書	令和3年（2021年）12月17日	10部
業務完了報告書（電子データ）	令和3年（2021年）12月17日	1式
コールセンター対応記録表	随時	—
生活困窮者自立支援金管理システム	随時	—

(4) 事故報告

業務の遂行にあたり、不適切な事務処理や事故及び遅延が生じた又は生じる見込みとなった場合やその他の取扱いに疑義が生じた場合は、直ちに市へ報告し、協議を行うこと

6.留意事項

(1) 守秘義務等について

受注者が本業務の遂行上知り得た情報は、本業務遂行の目的以外に使用し、または、第三者に提供してはならない。本業務の契約が終了し、または、解除された場合も同様とする

(2) 個人情報の取り扱いについて

- ・ 受注者が本業務の遂行上知り得た個人情報や法人情報については、受注者の責任において、厳重に管理するとともに、他の目的への転用等は行わないこと。本業務の契約が終了し、または、解除された場合も同様とする
- ・ 本業務完了後に、受注者が保有する機器等にデータが残存している場合は、受注者の責任において、確実にデータの破棄を行うこと
- ・ 事業実施にあたり収集した個人情報及び法人情報は市に帰属するものとし、市の指示に従い情報提供を行うこと

(3) 再委託について

- ・ 受注者は、委託業務における総合的企画、業務遂行管理、業務手法の決定及び技術的判断等について再委託することはできない
- ・ 受注者は、コピー、印刷製本、デザイン、資料整理などの簡易な業務の再委託にあたっては、豊中市の承諾を必要としない
- ・ 受注者は、上記に規定する業務以外の再委託にあたっては、書面により豊中市の承諾を得なければならない。人材派遣会社よりスタッフの派遣を受ける場合も同様とする
- ・ 受注者は、業務を再委託に付する場合、書面により再委託の相手方との契約関係を明確にして

おくとともに、再委託の相手方に対して適切な指導、管理のもとに業務を実施しなければならない。なお、再委託の相手方は、豊中市入札参加停止基準に基づく入札参加停止措置期間中の者、豊中市暴力団排除条例（平成 25 年豊中市条例第 25 号）及び豊中市発注契約に係る暴力団等排除措置要綱（平成 24 年 2 月 1 日実施）に基づく入札参加除外措置を受けている者であってはならない

- ・ 受注者は、業務を再委託に付する場合は、上記(1)及び(2)の事項について、再委託の相手方に遵守させなければならない

#### (4) その他

- ・ 市は、必要があると認めるときは、受注者に対して本業務の処理状況について調査し、又は報告を求めることができる。この場合において、受注者はこれに従わなければならない
- ・ 受注者は、委託料の対象となる経費の支出状況等がわかる帳簿等を整備するものとし、本業務を完了し、又は中止し、若しくは廃止した日の属する年度の終了後、5年間これを保存しておかなければならない
- ・ 契約締結後、当該契約の履行期間中に受注者が市から豊中市暴力団排除条例（平成 25 年豊中市条例第 25 号）及び豊中市発注契約に係る暴力団等排除措置要綱（平成 24 年 2 月 1 日実施）に基づく入札参加除外措置を受けた場合は、契約を解除することがある
- ・ 制作物にかかる所有権、著作権は豊中市に帰属するものとする
- ・ 本仕様書に定めのない事項、本仕様書について疑義の生じた事項、又は不測の事態の対応等については、市と受注者とが協議して定めるものとする

(別紙1) 備品等準備一覧

市		受注者	
1	会場（使用料・光熱水費を含む）	1	事務処理用パソコン
2	電話（工事費・通話料含む）	2	1のインターネット環境
3	机・椅子	3	1のプリンタ
4	飛沫用アクリル板	4	受注者職員用の消毒用アルコール等
5	複合機（コピー、FAX）	5	受注者職員用の事務用品等
6	コピー用紙	6	管理システム用パソコン ※市が使用するものを含む
7	申請書類整理（保存）用ファイル	7	6のインターネット環境 ※市が使用するものを含む
		8	6のプリンタ ※市が使用するものを含む
		9	申請書等の各種帳票
		10	送付用封筒