

吹田市出産・子育て応援ギフト支給業務仕様書

(総則)

第1条 本業務は、吹田市（以下「本市」という。）が、国の出産・子育て応援交付金を活用し、妊産婦等に対し、出産育児関連用品の購入費助成や子育て支援サービスの利用負担軽減を図る経済的支援（計10万円相当）を実施するにあたり、インターネットショッピングで利用可能な「Amazon 育児支援券」及び電子クーポンを活用した「妊産婦・子育てはぐくみクーポン（以下「はぐくみクーポン」という。）」の支給並びにはぐくみクーポンの利用先となる事業者（以下「クーポン協力事業者」という。）の管理等を行うものである。

(契約期間)

第2条 契約締結日から令和11年1月31日まで

(業務内容)

第3条 受託者が行う主な業務は、次の各号の業務とする。業務の詳細については、当該各号に掲げる別添資料により定める。なお、業務全体のフロー図は別添1のとおりとする。

- (1) 各券種の調達に係る業務 別添2のとおり
- (2) 帳票作成・印字・封入封緘・発送に係る業務 別添3のとおり
- (3) データの授受に係る業務 別添4のとおり
- (4) はぐくみクーポンの運営に係る業務 別添5のとおり
- (5) コールセンターに係る業務 別添6のとおり

(業務スケジュール)

第4条 本業務の主なスケジュールは、別添7のとおりとする。なお、天災その他のやむを得ない事情により、スケジュールに変更が生じた場合には、都度協議によりスケジュールの変更を認めるものとする。

(対象者見込数等)

第5条 本業務の1年度当たりの対象者見込数等については、次のとおりとする。

出産応援ギフト対象者見込数 3,000人

子育て応援ギフト対象者見込数 3,200人

(業務履行体制の確立)

第6条 本件業務に関しては業務請負としての委託契約であり、受託者はその趣旨にのっとり、本件業務に着手する前に業務履行体制を確立すること。

(業務改善及び業務計画等)

第7条 受託者は、契約締結後に自ら業務改善を含む業務計画を立案し、本市と合意の上実施すること。また、技術面に関する支援及び助言を行うこと。

(受託者の使用者責任等)

第8条 受託者は、本業務に従事し、業務を遂行する人員（以下「業務遂行員」という。）に対する雇用者又は使用者として、責任を持って労務管理を行い、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法、職業安定法、社会保険に関する諸法令その他業務遂行員に関する法令上の全ての責任を負うものとし、本市に対し一切の責任及び迷惑等を及ぼさないものとする。

2 受託者は、業務遂行員に対し必要な教育（礼儀礼節、職業倫理、守秘義務等）を行い、円滑に業務を遂行できるようミーティング等により人事管理体制を確保しなければならない。

(本業務に従事する遂行員の管理)

第9条 受託者は本業務を円滑に遂行するために、業務遂行員を適正に配置し、業務遂行にあたり次の各号の業務を行うこと。

- (1) 業務遂行員の指導・監督・教育
- (2) 業務遂行員の労務管理及び作業上の指揮命令
- (3) 業務履行に関する本市と業務遂行員間の連絡及び調整
- (4) 業務遂行員の規律秩序の保持
- (5) その他本市が業務遂行上必要と判断した事項

なお、業務遂行員の行為が明らかに業務遂行上支障をきたすと認められた場合、本市は受託者に対して業務遂行員の交替を要請できるものとする。

(統括責任者の設置及び責務)

第10条 受託者は、本業務を円滑に遂行するために、配置する業務遂行員の中から、全体及び各構成業務を統括し、これらの業務について本市との連絡調整の窓口となる者として、統括責任者を定め、業務に従事する業務遂行員の管理、助言及び指揮監督、異常発生時の本市への報告、別途定める報告書等の提出、その他業務の遂行に必要な事務にあたらせること。

2 受託者は、統括責任者を定めたときは、書面により本市に届出ること。

3 受託者は、統括責任者等に業務の遂行に必要な技術を十分習得させ、業務の遂行に万全を期すること。

4 受託者は、本件業務を円滑に遂行するための体制図を作成し、書面により本市に提出す

ること。

- 5 受託者は、総括責任者の不在時にも業務に支障なきよう、予め総括責任者の代理者を定め、常に総括責任者と当該代理人との情報共有を行うこと。

(代替要員の確保)

第 11 条 受託者は、業務遂行員が都合により本業務に従事できない場合は、速やかに代替要員を確保すること。ただし、業務に支障がないと本市が認めた場合は、この限りではない。

(過失責任)

第 12 条 受託者は、本市設置端末等機器その他の資機材等の使用にあたっては、細心の注意を払うこととし、故意又は不注意等により、資機材等の破壊、破損等が生じた場合は、受託者が責任を持って原状回復することとする。また、受託者の責めに帰する事由により、本市又は第三者に損害が発生した場合の費用については、受託者が負担することとする

(権利、義務の譲渡の禁止)

第 13 条 本市との協議及び承諾なく、本件業務に関して権利又は義務を第三者に譲渡し、又は継承させ、若しくは業務の処理を代行させてはならない。

(本市の業務への影響管理)

第 14 条 受託者は、本業務の履行にあたって、本市の業務に支障が生じる場合には、事前に明らかにし、協議のうえ、本市の指示のもと本業務を遂行すること。

- 2 前項の規定に関わらず、事故、システムの障害その他の事態により本市の業務に支障が生じた場合には、その影響が軽微な場合を除き、当該支障について次の各号に掲げる対応を行うこと。

- (1) 本市への迅速な状況の報告
- (2) 原因の究明及び対応策の提案
- (3) 報告書の提出
- (4) 再発防止措置の実施

(業務引継ぎ)

第 15 条 受託者は、本市が次期の枠組みを構築するにあたり、必要が生じた場合は、本市が指定する事業者に対し、次のとおり業務引継ぎを行うこと。

- (1) 本業務全般にわたる業務引継書を作成し、書面及びデータにより本市に提出すること。なお、業務引継書については、受託者の知的財産権等を侵害するような事項を除き、遂行すべき業務内容全般について、処理手順、申合せ事項等を詳細かつ具体的に記載する

こと。

(2) 本市からの要請があった場合は、本業務の引継ぎを行うための打合せ等に参加すること。

(会議の開催)

第 16 条 受託者は、本業務の履行状況の報告、課題の解決等のため、本市との間で、必要に応じ随時会議を開催すること。

2 受託者は、前項の会議の開催に必要な会議資料（会議後の議事録を含む。）を作成すること。

(疑義等の解決)

第 17 条 本仕様書及び別添資料に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、本市と受託者で協議のうえ、双方誠意をもって解決するものとする。

(特記事項)

第 18 条 特記事項は次の各号のとおりとする。

(1) 本業務の全部、又は総合的企画・業務遂行管理等の業務の主たる部分を第三者へ再委託することは禁止する。また、受託者が本業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ、本市に再委託先、再委託の範囲、期間等を書面で提出し、承認を得なければならない。なお、受託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本市の委託に係るものであること、受託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すること。

(2) 受託者は、本業務の実施にあたり知り得た情報等は本業務においてのみ使用することとし、これらを他の目的に使用し、又は他に漏らしてはならない。なお、本業務における委託契約の終了後または解除後においても同様とする。

(3) 受託者は、業務に従事する人員を適正に配置し、事前に従事者に対し十分な研修を行ったうえで業務を行うこと。また、従事者が障がいについて正しい知識と理解を持つとともに、吹田市における障がいを理由とする差別の解消の推進に関する対応要領等をふまえた合理的配慮の提供や市民対応ができるよう、必要に応じて研修を行うこと。

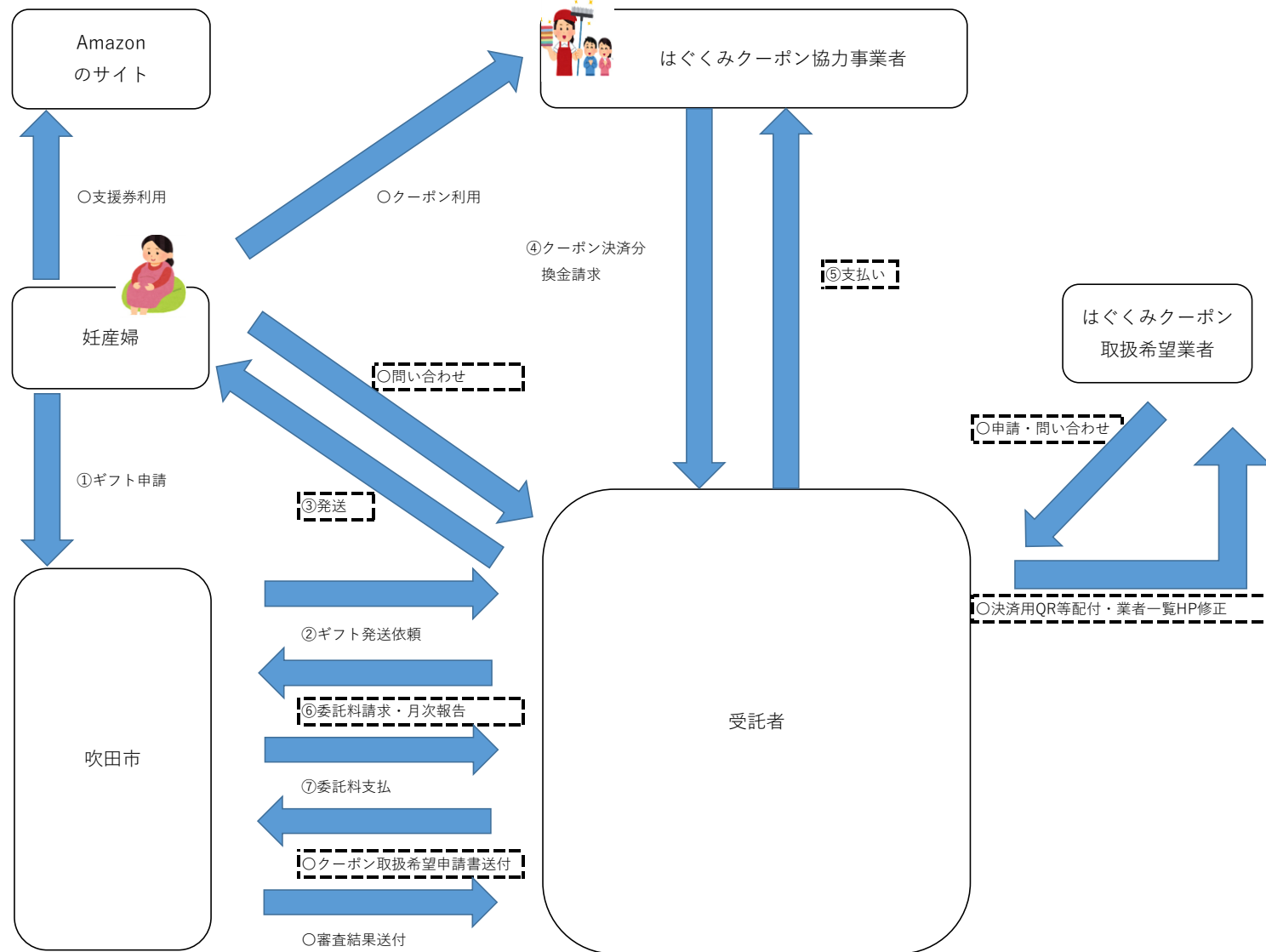
(4) 本業務に関して取扱う個人情報及び情報セキュリティ対策については、吹田市の保有する個人情報等保護管理要領、個人情報の保護に関する法律及び吹田市情報セキュリティポリシー等関係法令を遵守し、個人情報等の保護に万全を期すこと。

(5) 受託者の責任により発生した業務履行上の損害（第三者に及ぼした損害を含む）については、受託者が負担するものとする。

(6) 本業務の過程で生じた成果品（デザイン等）及び業務中に作成した資料の所有権及び知的財産権は、本市に帰属するものとする。

出産・子育て応援ギフト業務フロー図

別添1



主たる業務についてのみ記載。詳細については各別添仕様書を確認。①～⑦については月次業務フロー、○については随時対応業務

で囲んだものが委託先が受託する業務

【別添2】各券種の調達にかかる業務

1 各券種の定義

各券種の定義は次のとおりとする。また、(1)、(2)を総称して、以下「応援ギフト」という。

(1)「Amazon 育児支援券」

インターネットショッピングで利用できる「Amazon 商品券」のうち、出産・育児に関連した特定の商品の購入に利用できる種類別商品券を指す。

(2)「はぐくみクーポン」

本市の承認を受けた事業者（以下「クーポン協力事業者」という。）が提供するサービス等において決済が可能な電子クーポンを指す。なお、電子クーポンが利用できない一部の対象者に支給する紙媒体のクーポン（以下「紙クーポン」という。）も含む。

2 各券種の調達

(1) 基本となる調達は、次のとおりとする。ただし、一部例外対応もあるため、その他の組み合わせについても、本市からの指示に従い調達すること。

● 基本分

- ・ 出産応援ギフト（妊娠時） 計5万円相当

「Amazon 育児支援券」：3万円相当 + 「はぐくみクーポン」：2万円相当

- ・ 子育て応援ギフト（出産後） 計5万円相当

「Amazon 育児支援券」：5万円相当

● 調達一覧（No. 1～3が基本分、No. 4～8が例外対応分）

No.	様式	種別	対象	配分額	備考
1	コード	Amazon 育児支援券	出産	3万円相当	
2	コード	Amazon 育児支援券	子育て	5万円相当	
3	コード	はぐくみクーポン	出産	2万円相当	
4	コード	はぐくみクーポン	出産	3万円相当	流産・死産対応
5	コード	はぐくみクーポン	子育て	5万円相当	産後の死亡者対応
6	紙	はぐくみクーポン	出産	2万円相当	
7	紙	はぐくみクーポン	出産	3万円相当	流産・死産対応
8	紙	はぐくみクーポン	子育て	5万円相当	産後の死亡者対応

※ 「コード」とは「応援ギフト」をインターネット及びスマートフォン等で利用するために必要となるユニークな番号が付されたものを指す。

※ 「出産」については、「出産応援ギフト」、「子育て」については、「子育て応援ギフト」を指す。

※ 「はぐくみクーポン」における本市から受託者へのクーポン協力事業者分の決済金額の支払いについては、月ごとの決済金額に応じた後払い方式となることに留意すること。

(2) 有効期限の設定

「はぐくみクーポン」については、本市が発注ごとに指定する有効期限が設定できる仕組みとすること。その期間については、概ね発券を受けたときから最大2年程度となる見込みである。

3 調達期限

各券種の調達については、本市から発注依頼のあった分に応じて期日までに調達すること。

4 紙クーポンの発行

- (1) 1枚あたりの金額は1,000円相当分とし、券種のコличествоに応じて簿冊し、切り離して利用することが可能なものとする。
- (2) 紙クーポンにオリジナルのシールを添付したうえで配付する等、簡易な偽造防止策を講ずること。また、通し番号を付すこと。
- (3) デザイン等については、別途協議の上決定すること。

【別添3】帳票作成・印字・封入封緘・発送に係る業務

1 帳票の種類

本業務により作成する帳票は、対象の妊産婦等に対して「応援ギフト」を簡易書留で発送するために必要な文書、封筒等であって、下表のとおりとする。

No.	帳票名	規格等	備考
1	封筒	洋長型3号	色指定有。表面イラスト入り、多色刷り
2	お知らせ	A4	色指定有。両面多色刷り
3	ギフト券（「Amazon 育児支援券」及び「はぐくみクーポン」）	A4	色指定有。多色刷り ※指定箇所（送付先、ギフトコード等）に印字あり。
4	「Amazon 育児支援券」使い方	A4	色指定有。両面多色刷り
5	「はぐくみクーポン」使い方	A4	色指定有。両面多色刷り

2 ギフト券の印字・封入封緘

ギフト券の印字・封入封緘は、次のとおりとする。

(1) ギフト券の指定箇所への印字

「1 帳票の種類 表No.3」のギフト券（「Amazon 育児支援券」及び「はぐくみクーポン」）の指定箇所に本市が提供する印字データの氏名・住所等を印字する。また、調達した各券種に係るコードも印字データの指定に合わせて印字する。コードの印字にあたっては原則二次元コードとするが、本市との協議で番号とすることも可とする。

(2) 印字不良の対応

印字不良等が発生した場合は、本市が提供する印字データを確認の上、適切に修正すること。ただし、修正ができない場合は、本市に連絡の上、本市の指示に従い対応を行うこと。

(3) 本市への報告

発送予定に係る数量、発送先データ等を本市へ発送予定日の5営業日前までに伝送すること。

(4) 封入・封緘

発送必要書類の封入・封緘を行うこと。

3 引抜作業

本市より作成依頼のあったものについて、対象者からの申請の取り下げ等により、応援ギフトの発送を中止する必要がある場合は、本市の指示により以下のとおり引抜作業を

行うものとする。

(1) 引抜指示

本市からの引抜指示は、引抜対象者の問合せ番号・氏名を引抜データとして発送予定日の2営業日前までに行う。

(2) 引抜物の取扱いについて

引抜物については、本市へ郵送の上、納品するものとする。

4 発送

発送物は、受託業者から簡易書留にて対象者へ発送するものとする。発送に係る費用は受託業者が負担すること。

5 返戻物の取扱い

発送物が対象者に届かず返戻となったものについては、取りまとめて本市へ郵送すること。

6 発送結果データの報告

発送結果について本市へデータ伝送すること。

7 月間スケジュール

月間スケジュールについては、以下のとおりである。

- | | | |
|-----|-------|--|
| (1) | 前月末頃 | (本市→受託業者) 印字データ伝送
(受託業者) 指定の各券種の調達及び指定帳票への印字 |
| (2) | 10日ごろ | (受託業者→本市) 発送予定データ受領
(本市) 発送予定データの確認、引抜対象者の選定 |
| (3) | 12日ごろ | (本市→受託業者) 引抜対象者データ伝送
(受託業者) 引抜及び当該発送物を本市へ納品 |
| (4) | 15日ごろ | (受託業者) ギフト券発送
(本市→受託業者) 対応者一覧データ伝送
(受託業者) 発送物の返戻管理 |
| (5) | 30日ごろ | (受託業者→本市) 発送結果データ受領及び返戻物を納品 |

【別添4】データの授受に係る業務

1 授受するデータの種類及び前提条件

本業務で授受するデータの種類及び前提条件は以下のとおりとする。

(1) 受渡しデータ（本市から受託者へ）

ア 指定帳票の指定箇所に印字を行うためのデータ（以下「印字データ」という。）

イ ユーザ外字データ

ウ 対応者一覧データ

エ 引抜対象者データ

(2) 受取データ（受託者から本市へ）

ア 発送予定データ（印字内容が分かるデータ等）

イ 発送結果データ

(3) 前提条件

ア フォントはMS明朝とする。

(4) 目的外使用の禁止

本市から受け渡すデータについては、次の目的のみに使用し、他の目的で使用するこ
とや再委託業者との間で流用することはできないものとする。

ア 印字データ・・・指定帳票に印字することにのみ使用

イ 対応者一覧データ・・・コールセンター対応でのみ使用

(5) その他

業務遂行に必要なデータのやり取りは協議の上、都度実施できるものとする。

2 データの授受方法

データの授受は、個人情報の流出事故が発生しないことを前提に万全の体制を構築した
上で以下のとおり実施するものとする。

(1) クラウドによるストレージサービスの利用

以下のセキュリティ対策機能を実装したクラウドシステムによるファイルストレージサ
ービスを活用しデータの授受を行うものとする。また、当該システムに関するサーバは国
内に置くものとする。

ア データ及び通信経路の暗号化

イ 多段化（又は多要素）による認証機能

ウ IPアドレス制限機能

エ システムログ等確認機能

(2) やむを得ず上記の方法にてデータの授受の利用ができない場合

協議の上、暗号化を施した媒体等の別の手段を用いることも可とする。

(3) 月間スケジュール

月間スケジュールの予定は以下のとおりとする。

- ア 前月末頃 (本市→受託業者) 印字データ伝送
- イ 10日ごろ (受託業者→本市) 発送予定データ受領
- ウ 12日ごろ (本市→受託業者) 引抜対象者データ伝送
- エ 15日ごろ ギフト券発送。
(本市→受託業者) 対象者一覧データ伝送
- オ 30日ごろ (受託業者→本市) 発送結果データ受領

3 個人情報を取扱う際の基本的事項

(1) 受託業者は、個人情報の保護の重要性を認識し、業務に関連して個人情報を扱うときは、個人の権利利益を侵害することのないよう、適切に取り扱わなければならない。

(2) 受託業者は吹田市情報セキュリティポリシー（平成29年5月18日制定）、吹田市の保有する個人情報等保護管理要領（令和5年4月1日施行）及び個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）等関係法令を遵守しなければならない。

【別添5】はぐくみクーポンの運営にかかる業務

1 概要

はぐくみクーポンの運用についての概要は、別添8のはぐくみクーポン概要図を参照すること。

2 広報

チラシや特設サイトによる専用ホームページの開設により本制度の周知を行うこととし、以下のことに留意すること。なお、成果品及び契約期間中に作成した資料の所有権及び知的財産権は、本市に帰属するものとする。

(1) 広報素材の作成

はぐくみクーポンの周知にかかる紙クーポン及び電子クーポンの利用方法等の広報素材（デザイン、チラシ、ポスター等）を次のとおり作成すること。また、イ、ウについては英語対応版も作成のこと。

ア クーポン協力事業者の店舗等にて掲載するチラシ・ポスター

イ 電子クーポンの利用方法を記したチラシ

ウ 紙クーポンの利用方法を記したチラシ

エ その他本事業の周知等に必要なもの

(2) 特設サイトによる専用ホームページの開設及び管理

はぐくみクーポンの利用対象者及びクーポン協力事業者に対して、それぞれの特設サイトによる専用ホームページを本市との契約後、速やかに開設し、各種情報の更新を随時行うこと。

ア 利用対象者用ホームページ

開設にあたっては以下の点に留意すること

(ア) 電子クーポンの利用方法の掲載

(イ) 利用期限の周知

(ウ) クーポン協力事業者のジャンル別の検索も可能とすること。

(エ) クーポン協力事業者の概要等の閲覧が可能とすること。

(オ) その他利用対象者にとって必要な機能を有すること。

イ クーポン協力事業者用ホームページ

開設にあたっては以下の点に留意すること

(ア) クーポン協力事業者の参加募集の周知

(イ) 応募に必要な申請書等の掲載

(ウ) その他クーポン協力事業者に必要な機能を有すること

3 電子クーポン利用決済関連

(1) 構成

クーポン協力事業者と利用対象者の負担を考慮し、特殊な決済装置の設置及びスマートフォン等の環境変更については最小限とすること。また、操作性に優れ、アクセシビリティに配慮したものとし、以下の要件を備えること。

ア 動作環境については、WEB ブラウザまたはアプリケーションのいずれかとすること。

イ 利用対象者がクーポン協力事業者の各種サービスを受けた場合の料金精算時において、利用対象者のスマートフォン等での決済が可能であること。また、電子クーポンの利用にあたっては、本市が規定する上限に達するまで、1円単位で繰り返し決済ができ、また残高の確認も利用者側でできるものとすること。

ウ 利用対象者が誤った金額で支払いを完了した場合に備えて、当該決済の取消しや修正する機能を有すること。

エ 利用対象者がスマートフォン等を変更した場合でも、引き続き当該電子クーポンシステムの利用が可能となるような機能を有すること。

オ システムの運用については24時間365日稼働を原則とするが、想定外の事象や障害を未然に防ぐための計画停止は認めるものとする。

カ クーポン協力事業者に対する換金（精算処理）を行うためのデータ抽出等が可能であること。

キ 本市が必要とするデータ（電子クーポンの交付時期、クーポン協力事業者ごとの利用実績、振込状況など）が随時確認できること。また、毎年4月に前年度分の各電子クーポンの交付時期、クーポン協力事業者別の利用実績、決済金額をまとめたうえで、市へデータを納品すること。

ク 各クーポン協力事業者においても、自身の電子クーポン決済状況が随時確認できること。また、利用実績の閲覧については、他のクーポン協力事業者が閲覧できないようにする等のセキュリティを構築すること

ケ システムに対するウィルス等の攻撃や不正侵入、個人情報を含む内部情報の流出等セキュリティ対策等を万全に講ずること。

コ バックアップ及びアクセスログは適切な期間保存し、サーバ事業者の操作履歴を保持すること。

サ 運用中などにシステム障害が発生した場合、その影響度合いを調査するとともに、迅速に復旧作業を行い、影響を受けた者に対して誠実に対応を行うこと。

シ なりすまし等の不正防止対策を行うこと。

ス 吹田市情報セキュリティポリシーを遵守すること。

セ 当該システムで管理する利用対象者の個人情報はメールアドレス、電話番号等の認証で必要な項目のみとすること。

ソ 事業開始前に、少なくとも1回以上は運用テストを実施すること。

4 クーポン協力事業者への対応

クーポン協力事業者の申請受付、必要資料・物品等の送付、電子クーポン決済にかかる換金等の対応は以下のとおりとし、誠実に対応すること。

また、「はぐくみクーポン」におけるクーポン決済金額の本市から受託者への支払い
は、月ごとの後払い方式とするため、クーポン協力事業者との換金に必要な原資等は受託
者側で確保すること。なお、想定される月あたりの換金額は、最小で2,000千円、最大で
5,200千円、平均で3,100千円、期間全体で186,000千円を見込んでおくこと。

(1) 運営マニュアルの作成

ア クーポン協力事業者用の運営マニュアル等を作成し、留意事項や運営方法等の周知
を行う。

イ 運営マニュアル等は、換金の手続きの方法や協力事業者等の遵守項目、違反事項に
対する登録取消しなど、協力事業者にわかりやすい方法とすること。

ウ 換金にかかる標準的な月次処理日程を明示しておくこと。

(2) クーポン参加希望事業者の各申請受付

クーポン協力事業者への参加を希望する者（以下「クーポン参加希望事業者」とい
う。）からの申請等の受付については、本市が別途作成する募集要項等に沿って誠実に
対応し、受付けた書類については、不備等の簡易な確認を行うこと。また、申請にあつ
ては以下の制約を義務付けること。

ア 酒やたばこ等、未成年者の購入が法令により禁止されているものを販売しない。

イ 明らかな資産形成である、出資や金融商品を販売しない。

ウ 風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律（昭和23年法律第122号）の
対象となる営業を行わない。

エ 国や地方公共団体への支払いを行わない。（公営ギャンブル等を含む）

オ その他市が定める認定基準を満たすこと。

(3) 吹田市への転送

クーポン参加希望事業者が本事業への参加が妥当かどうかを吹田市が審査するため、当
該受付にかかる書類を吹田市へ送付すること。

(4) クーポン参加希望事業者へスタートキット等を送付

本市から参加承認を得た協力事業者に対し、「はぐくみクーポン」の決済等の対応にあ
たり必要な資料や物品（以下「スタートキット」という。）を必要数に応じて送付するこ
と。

ア 運営マニュアル

イ ポスター、チラシ

ウ 決済用QRコード等の電子クーポン決済に必要なもの用品

(5) 決済金額の換金対応

事業協力者からの換金請求に対する手続きに応じることとし、以下のことに留意するこ

と

- ア クーポン協力事業者からの換金請求に対して、少なくとも月1回以上を基本として円滑に換金手続きを行うこととし、決済された月の翌月の月末までには支払いを完了させること
- イ 換金に係る振込手数料や郵送料は受託者が負担するものとする
- ウ 紙クーポンの使用期限に留意し、期限外使用にかかる換金請求については、対応しないこと
- エ 換金時において、紙及び電子のはぐくみクーポンとで、枚数の相違等があった場合は原因究明を行い、責任をもって対応すること
- オ 換金対応に係る協力事業者の情報収集については必要最低限の情報に留めること
- カ 協力事業者の換金にかかる不正等に対する防止策を講じること
- キ 換金手続きに係る請求書等の資料は5年間保存しておくこと
- ク 受託者と事業者協力者間のトラブルについては、当事者間で解決すること

(6) 事業協力者からの問い合わせ対応

- ア クーポン協力事業者又はクーポン参加希望事業者からの問い合わせ（新規申請や内容変更、決済等に関すること）に対し、誠実に対応すること

※ 1日当たりの対応見込数については、事業開始直後の令和6年4月から令和6年6月が10件程度、それ以外の時期が2件程度を想定

- イ 事業者からの問い合わせに対応するための電話番号を用意し、当該連絡先を本市ホームページ、本市市報及び受託者作成のホームページに掲載すること

(7) クーポン参加希望事業者の標準対応

クーポン参加希望事業者から申請があった場合のスケジュールは下記のとおりとする。ただし、申請事業者が著しく多くなった場合は、本市との協議により変更可能とする。

- ア 受託者は毎月月末まで翌月第2営業日までに当該月の申請書（不備のないものに限る。）を市へ送付する。
- イ 市は届いた申請書を翌月末までに審査し、審査結果を翌々月第2営業日までに受託者へ送付する。
- ウ 受託者は、審査結果を受け、翌々月10日までに承認となった業者へスタートキットを送付する。

【別添6】コールセンターに係る業務について

1 応援ギフト支給業務の問い合わせ等に対応するためのコールセンターの業務等について、次のとおり定める。

(1) 受託者は、コールセンターで次の事項を案内すること。

ア Amazon 育児支援券の使用方法

イ はぐくみクーポンの使用方法

ウ その他コールセンターで対応できない問い合わせの取次ぎ

(2) コールセンターでの案内に使用する言語は、日本語とする。

(3) コールセンターの開設期間については、令和6年6月1日から令和11年1月31日まで（各年、土日祝日及び年末年始（12月29日～1月3日）を除く）とし、開設時間は9時から17時30分までとする。

※上記の開設時間外において、開設時間等を自動音声等でアナウンスすること。

2 コールセンターの業務の従事人数については、オペレーター1名を配置し対応を行うこと。また、通話中に備え、待機可能な回線を追加で1回線用意し、順次対応を行うこと。なお、オペレーターについては、当該業務への専任であることを要しない。

3 コールセンターでの1日当たりの対応数の見込みについては、下表のとおりとする。

	繁忙期（発送直後）	通常期
Amazon 育児支援券の使用方法	10件程度	5件程度
はぐくみクーポンの使用方法	10件程度	5件程度

※ 発送直後の繁忙期とは、妊産婦にギフトを発送する毎月20日を含む前後4営業日を想定。

4 コールセンターの設置場所は、受注者側において確保すること。なお、本業務は個人情報を取り扱う可能性があり、在宅テレワークなどの個人宅や個人事務所などでの運用は認めないものとする。

5 受託者は、コールセンターへの問い合わせ件数や内容を月ごとにまとめ、翌月の10日までに本市へ報告すること。

6 受託者は、コールセンターにて対応不可能な事例や折り返し連絡が必要な事例、事故等が発生した場合には速やかに本市担当者へ連絡すること。

なお、連絡方法は、電子メールにて概要を記した報告書を電送することを基本とし、報告書を電送した際は、到達確認のため、速やかに電話による連絡を行うこと。

※電子メールにて連絡を行う場合、個人情報等漏洩防止のため、パスワードをかけたうえで、電送すること。

- 7 コールセンターの連絡先については、本市ホームページ、本市市報及び受託者作成のホームページに掲載する。

出産・子育て応援ギフト受託者業務スケジュール（年次）

別添7

年度	5			6						7						8						9						10							
	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	統括事務運営																																		
2	ギフト対象者 連携仕組構築・テスト																																		
3	ギフト対象者 連携仕組稼働																																		
4	クーポン システム構築・テスト																																		
5	クーポン システム稼働																																		
6	クーポン利用 マニュアル作成																																		
7	クーポン協力事業者掲載 ホームページ作成																																		
8	クーポン協力事業者掲載 ホームページ更新																																		
9	クーポン参加希望事業者 審査・登録事務																																		
10	クーポン協力事業者 請求書精算事務																																		
11	各券種の調達関係																																		
12	ギフト発送関係																																		
13	コールセンター関係																																		

※上記表でのギフトとは、Amazon育児支援券とはぐくみクーポンを総称をいう。また上記表でのクーポンとは、はぐくみクーポンをいう。

※クーポンの取扱いを希望する新規事業者の申請期限は令和9年3月までとし、審査期間があることから令和9年5月までホームページ更新・審査関係事務は実施する。

※出産・子育て応援ギフトの申請の始期は令和6年4月とする。そのため、市からデータ提供する令和6年6月から各券種の調達・ギフトの発送を開始する。

※出産・子育て応援ギフトの申請は令和9年11月（令和8年度対象者の最も遅い出産予定日の属する月）まで行われる見込とし、市からデータを提供する令和9年9月で各券種の調達・ギフトの発送を終了する。

※クーポンについては、最も遅い利用を令和10年11月（令和9年11月予定日の方）とし、その精算事務を令和10年12月まで実施する。

