

就学支援金包括業務委託仕様書

- ・この仕様書は企画提案書作成用である。
- ・企画提案競技後、埼玉県は契約候補者と協議を行い、協議が整った場合は仕様書を契約候補者の企画提案内容に合わせ修正の上契約を締結する。

1 件名

就学支援金包括業務委託

2 目的

埼玉県では、県立高校の生徒12万人から就学支援金の申請を受け、保護者の個人番号を利用して、所得確認を実施している。所得確認に付随した、多岐に渡る業務があり、業務を包括して円滑で効率的な業務運営を実現させるために委託する。

3 業務委託方針

埼玉県では以下の方針に基づき、その委託の範囲及び要件を定めるものである。

- (1) 適切・丁寧で申請書及び公立高等学校等からの理解と信頼を得られる運営
- (2) 効率的かつ効果的な業務運営
- (3) 安定的かつ円滑な業務運営

4 業務委託の概要

(1) 運営計画

委託業務を実施する前に運営方法及び日程について計画書を作成し、県と受託者双方の認識や方針に齟齬がないことを確認の上、その計画書を基本として委託業務を運営する。

(2) 業務管理

受託者は委託業務に係るモニタリングを行い、常に業務の実施状況や進捗レベルを把握して、計画書に踏襲した業務を遂行するとともに、必要に応じて適切な措置を都度講じる。

また受託者は、定期的にモニタリング結果や新たな措置等を県に報告・協議を行う。

(3) 業務運営

県が求める方針に基づき、受託者は経験や実績などから得た、知識やスキル、サービスなどを企画提案に反映させて、より有効性が認められる業務運営を実施する。

特に、多種にわたる業務を統括して円滑・効率的に運営するための総合的に管理する仕組みを構築する。

5 委託業務の基本的要件

(1) 契約期間

契約締結日から令和4年3月31日まで

(2) 事務局設置期間・時間

令和3年3月中旬から令和4年3月31日まで

コールセンター開設時間 8時30分から17時15分まで（原則）

開設日は土・日・祝日・年末年始を除く、月曜日から金曜日までとする。

ただし、業務の進捗が滞ってきた場合には、県へ報告の上、残業・休日出勤も可とする。（コールセンターは除く）

(3) 事務局履行場所

受託者が用意する場所（建屋）

※ 要件については7（9）の通り

6 委託内容の概要

県が実施する就学支援金の支給に当たり、申請書の印刷・発送から審査結果通知発送までの一連の業務を行う。

(1) 就学支援金申請のしおり及び申請書等の印刷及び発送

（4月・7月申請、随時申請）

(2) 申請書等の回収

(3) 申請書類の確認及びデータ化

(4) 審査補助業務及び不備補正対応

(5) 個別案内通知及び審査結果通知の印刷及び発送

(6) 電話問合せ対応

(7) 就学支援金審査状況及び支給状況のデータ作成・管理

(8) 総合的なデータ管理

(9) 事務局履行場所の開設・運営

【参考】主なスケジュール

時期	概要
3月中旬	4月申請申請書類納品
3月下旬	
4月上旬	
4月中旬	4月申請申請書類回収
4月下旬	
5月上旬	
5月中旬	
5月下旬	
6月上旬	4月申請税額の照会用データ納品
6月中旬	在校生向け7月申請個別案内通知納品
	7月申請申請書類納品
6月下旬	4月申請の審査用データ納品
7月上旬	7月申請自動審査対象者の照会データ納品
7月中旬	4月審査結果通知納品
7月下旬	7月申請申請書類（在校生分）回収
8月上旬	
8月中旬	7月申請税額の照会用データ（在校生分）納品
8月下旬	
9月上旬	7月申請の審査用データ納品
9月中旬	7月申請申請書類（新入生分）回収
	7月申請結果通知（在校生分）納品
9月下旬	7月申請税額の照会用データ（新入生分）納品
10月上旬	7月申請の審査用データ納品
10月中旬	7月申請結果通知（新入生分）納品

※ 随時申請、不備対応は随時、行う。

7 委託内容

(1) 就学支援金申請のしおり及び申請書等の印刷及び発送

(4月・7月申請、随時申請)

ア 内容

参考例をもとに必要事項が記載された①申請書、②個人番号カード(写)等貼付台紙、③就学支援金申請用封筒、④申請のしおり(4月・7月申請のみ)を作成し、③に①、②及び④を封入した状態で県立高校139校に発送する。

イ 予定納品期限

- ・4月申請用の書類 3月
- ・7月申請用の書類 6月
- ・随時申請用の書類 4月

ウ 予定数量

- ・4月申請用の書類 40,000セット
- ・7月申請用の書類 24,000セット
- ・随時申請用の書類 3,000セット

エ その他

- ・随時申請用の申請書は、5種類程度を予定。

オ 参考(令和2年度申請書類の規格)

- ①申請書 A列4判 両面
- ②個人番号カード(写)等貼付台紙 A列4判 片面
- ③就学支援金申請用封筒 縦312mm×横220mm(+ベロ40mm)
- ④申請のしおり(4月・7月申請) A列4判12ページ(A列3判2つ折)

(2) 申請書等の回収

ア 内容

- ・4月申請書類の回収 県立高校139校から申請書類を回収する。
※ 申請書類には、個人番号が含まれる。
- ・令和2年度の申請書類の返還 財務課で保管している申請書類を県立高校139校へ返還する。

イ 予定時期

- ・4月申請書類の回収 4月
- ・令和2年度の申請書類の返還 8月

ウ 予定数量

- ・4月申請書類の回収 各校 150～400程度

エ その他

- ・7月申請、随時申請については、郵送で扱う予定。

(3) 申請書類の確認及びデータ化

ア 内容

(ア) 申請書類の確認

- ・提出された書類と各学校から提出される提出者の一覧表を突合し、一致しない場合は、該当校に確認し疑義を解消する。
- ・個人番号提出者の一覧表の作成

(イ) 申請書類データ化

申請書等の記載内容及び修正内容をデータ入力する。

(ウ) 申請書類の保管

- ・申請書類を委託期間終了まで、保管し、委託期間終了後、県の指示する場所に納品する。
- ・県から申請書類確認の連絡があった場合は、該当する申請書類を速やかに県に提供する。

イ 予定時期

(ア) 4月申請書類 5月

(イ) 7月申請書類 回収後1か月程度

(ウ) 随時申請書類 回収後1か月程度

ウ 予定数量

- ・4月申請 40,000件
- ・7月申請 7,000件
- ・随時申請 1,000件

(4) 審査補助業務及び不備補正対応

ア 内容

- ・申請書類の記載漏れ・記入ミス・添付書類の誤り、漏れ等の確認
- ・申請書類や各種データをもとに居住要件・在学要件・所得要件・単位要件等の確認
- ・申請者毎に申請書類の内容を埼玉県が審査できるように、審査用データを作成する。
- ・審査に必要な情報に不備がある場合は、学校または申請者に内容の確認を行い審査用データを補正する。
- ・個人番号が提出された者について、県が個人番号を利用し税額の照会できるように税額の照会用データを作成する。
- ・県から、税額の提供があった場合は、審査用データに税額を反映させる。
- ・7月申請で自動審査対象者について、税額の照会用データを作成する。

イ データ納品時期

(ア) 審査用データ

- ・ 4月申請分 6月
- ・ 7月申請分 9月
- ・ 随時申請分 回収後1か月程度

ウ 審査用データ作成上の注意事項

(ア) 下記の関係法令を遵守すること。

- ・ 高等学校等就学支援金の支給に関する法律
- ・ 高等学校等就学支援金の支給に関する法律施行令
- ・ 高等学校等就学支援金の支給に関する法律施行規則
- ・ 高等学校等就学支援金事務処理要領

※ 不明な点がある場合は、県に報告し指示を仰ぐこと。

(イ) 生徒の紐づけについて

「学校コード+生徒コード」を一意のものとし、すべてのデータを管理すること。なお、学校コードと生徒コードは県が提供する。提供した生徒コードに誤りが生じた場合は、適切に修正すること。

(ウ) 税額の照会用データの作成について

- ・ 4月申請分 5月から6月
- ・ 7月申請分 8月
- ・ 随時申請分 回収後1か月程度

※ ただし、依頼があれば随時対応できるようにすること。

(エ) 税額の照会結果がエラーへの対応について

税額を照会した結果、エラーだった場合にはエラーが解消されるように対応すること。

(オ) 審査用データの作成について

県から提供された学籍情報等、就学支援金審査に必要な情報をもとに、審査ができるデータを作成し、提供すること。また必要に応じて県にデータを提供すること。

(カ) データの確認について

データに誤りがないように、複数チェックなどの措置を講じること。

【参考】書類不備及び情報照会エラーの件数

4月申請	書類不備	1,911件
	情報照会エラー	972件
7月申請	書類不備	286件
	情報照会エラー	1,794件

(5) 個別案内通知及び審査結果通知の印刷及び発送

ア 県が提供する前年度の審査結果データを基に対象者宛の個別案内通知を作成し、県立高校139校へ発送する。

審査結果を元に申請者宛の審査結果通知を作成し、県立高校139校へ発送する。

イ 時期と数量

通知の種類	納品予定	予定数量
個別通知	令和3年5月下旬	80,000件
4月審査結果	令和3年7月上旬	39,000件
4月審査結果	令和3年7月下旬	1,000件
4月審査結果	令和3年8月中旬	1,000件
7月審査結果・個別通知	平成3年9月上旬	120,000件
7月審査結果	令和3年10月中旬	3,000件
7月審査結果	令和3年11月上旬	1,000件
7月審査結果	令和3年12月上旬	1,000件
7月審査結果	令和4年1月中旬	1,000件

※ 詳細な納期及び場所については、甲が別途指示する期日及び甲が別途指示する場所とする。

※ 上記日程及び数量は予定であり、実際の業務では前後又は増減する場合があります。

ウ 審査結果通知文書等の印刷パターンは16パターン程度を予定している。

※ パターンごとに、差し込み印刷を要する箇所がある。

エ 成果物は、印刷パターンごとではなく、学校ごとに年・組・番号順に記載されている結果通知用印刷データのとおり揃える。

オ 印字色は印影を含め、最低3色とする。

(6) 電話問合せ対応

ア 内容

申請者に対する電話対応を行うためのコールセンターを準備する。申請書類の書き方や審査結果等の問い合わせに対応する。

イ 予定運営時間

運営時間は原則、平日8時30分から17時15分までとする。

ウ 想定業務量

時期	件数（月）	想定される内容
3月	100件	4月審査申請書類の記入方法
4月	450件	4月審査申請書類の記入方法
5月	30件	
6月	400件	7月審査申請書類の記入方法
7月	400件	4月審査結果
8月	200件	4月審査結果
9月	100件	7月審査結果
10月	100件	7月審査結果
11月	50件	7月審査結果
12月	10件	
1月	10件	
2月	10件	
3月	10件	

エ 対応言語は日本語とする。

オ 業務に必要な管理責任者及びオペレーターを配置すること。

カ 管理責任者は、運営時間内に一人を配置し、オペレーターは、想定業務量を参考に応答率90%を達成できるよう適正な人数を配置すること。

(7) 就学支援金審査状況及び支給状況のデータ作成・管理

ア 内容

(4) で作成した審査用データをもとに、県が審査を行った結果や転退学情報を反映した審査状況及び支給状況のデータ等、年間を通じて作成・提供する。

イ データ作成上の注意事項

(ア) 各生徒の書類の提出状況を確認できること。

(イ) 各生徒の審査判定結果を確認できること。

(ウ) 審査判定が保留の場合、県が保留の理由及び対応状況を確認できること。

(エ) 各生徒の結果通知の発送状況を確認できること。

(オ) 令和4年度の就学支援金審査が円滑に行えるようにすること。

(カ) その他県の求めに応じたデータを提供すること。

(8) 総合的なデータ管理

ア 内容

- ・業務全体を円滑かつ効率的に運用するために総合的にデータを管理すること。
- ・多岐に渡る業務手順をよく理解した上で、対応した多機能な運用形態の構築。
- ・上記(1)～(7)の業務間の効果的な連携や情報共有を実現させ、多くのステータス管理、各種のデータ作成、事務不具合防止など安全・確実な業務運営を行う。

(9) 事務局の開設・運営

ア 内容

- ・業務を効率的・安全に運用するため、主たるすべての業務を1拠点で実施すること。ただし、申請書・通知作成業務はセキュリティが確保されたストレージ等の利用で、受託者の他拠点との連携は可とする。
- ・事務局運営のための各種設備とセキュリティやリスク回避(3密・建屋耐久性等)などの環境が整っていること。

8 業務遂行上の留意点

(1) 作業調整や進捗管理

ア 統括管理責任者の配置

各業務のスケジュール調整、作業調整、各業務の事故・トラブルの解決、県への最終報告等、当該契約業務の統括管理責任者を2名以上配置すること。

イ データの維持・管理者の配置

データの維持管理などのために、データに係る窓口となるSE等を適宜従事させること。また、データの障害発生等の際は、速やかに対応するとともに、県から状況報告を求められた場合は、速やかに報告を行うこと。

ウ 電話問合せ対応業務の責任者の配置

電話問合せ対応業務の責任者を配置し、1日を通して在席させること。電話問合せ対応業務の責任者は、電話対応のレベル確認等の管理を行うこと。

エ 業務スケジュールの調整

- (ア) 全作業工程に渡る作業スケジュール管理表を策定すること。
- (イ) 各業務別の工程管理スケジュール管理表を策定すること。
- (ウ) 各業務処理作業のスケジュールに遅延等が発生した場合は、原因を調整した報告書を作成し、県と協議して、作業時間の延長、作業員の増員等、対応すること。なおこれによる経費増は受託者の負担とすること。

(エ) 緊急を要する場合は、即時、県と協議を行うこと。この際の報告書は、後日提出し、協議内容のメモは即日提出すること。

オ 定期報告

作業状況を報告書にとりまとめ、毎週、定期的に報告書を県へ提出する。

報告内容の詳細については、別途、県と受託者で協議するものとする。

カ 最終報告

委託業務終了時に、各業務の報告書を県へ提出する。報告内容の詳細については、別途、県と受託者で協議するものとする。

キ 事故報告

(ア) 個人情報保護に関わる事故が発生した場合は、直ちに県へ全て報告し、対応策を協議する。

(イ) 提出された申請書類の紛失が発見された場合は、直ちに県に報告し、対応策を協議する。

(ウ) その他、進捗管理で発生した社会通念上必要と思われる事件・事故については、報告書を提出する。

ク データの納品等管理

(ア) 電子データを納品するときはウイルスチェックを行うこと。

(イ) 契約期間終了後、受託者が保有するすべてのデータは、復元不可能な状態まで完全に消去し、機器名、型番、製造番号を記載した「データ消去報告書」を提出すること。

(2) 従事者の研修

業務を円滑に行うため、従事者に対し、次の各号に留意した研修を充分に行い、常に従事者の業務能力の向上に努めなければならない。

ア 関係法令等業務に必要な知識を習得させること。

イ 業務の重要性を理解させること。

ウ 守秘義務を理解させること。

エ 電話対応能力を向上させること。

オ 事務処理手順や業務マニュアルを作成し、理解・習得させること。

カ 紛失等、事故防止対策を徹底させること。

(3) 秘密の保持

ア 本業務の履行にあたっては「埼玉県個人情報保護条例」等の法令等を遵守するとともに、善良な管理者として注意を払う義務を有し、業務を行う上で知り得たことについては、契約期間中のみならず契約期間終了後においても、いかなる理由があっても、他人に漏えいしてはならない。

イ 前項の義務の履行を担保するために、従事者全員から秘密保持に関する誓

約書を徴取し、県に提出しなければならない。

ウ 「特定個人情報等の取扱いに関する特記事項」を遵守し、業務を履行するため、定期的に秘密の保持についての教育を行わなければならない。

エ この業務の履行に関する秘密の保持について、在職中の従事者のみならず、退職した者に対しても責任を負う。

オ 個人情報以外の行政情報についても、個人情報に準じた取扱いを行うものとする。

(4) 労働関係法令遵守の確認

ア 本事業従事者の労働関係法令遵守を確認するため、受託者は、別紙「労働関係法令遵守に関する報告書」を四半期ごとに（4・7・10・1月）、県に提出しなければならない。

イ 前項報告書をもとに、県と面談形式による確認を行うことができるものとする。

ウ 県は提出された報告書に疑義がある場合、受託者に対して確認調査のための資料の提出を求めるとともに、調査を行うことができるものとする。

9 その他

(1) 定めのない事項について、疑義が生じた場合には、協議し決定する。

(2) 県が負担する額の増額となるものは認めないので、企画提案の際にあらかじめ経費項目を設定しておくこと。