

愛知県子育て応援給付金審査等業務委託 仕様書

本仕様書は、愛知県（以下「県」という。）が委託する標記の事業を受託する者（以下「受託者」という。）の業務について、必要な事項を定める。

1 業務名

愛知県子育て応援給付金審査等業務委託

2 目的

県が行う愛知県子育て応援給付金（以下「給付金」という。）に関する申請の受付、審査、補正、申請者への連絡・調整、給付金の支払いに係るデータ処理、統計作成、問合せ対応及び広報業務等の事務処理全般を適切に実施することを目的とする。

3 給付金の概要

出産・子育て支援の取組を強化し、県内の少子化対策をより一層推進するため、低所得世帯を対象として、1歳6か月又は3歳に達し、愛知県内の市町村で1歳6か月児健診又は3歳児健診を受診した児童を対象に一人あたり5万円の給付金を支給する。

(1) 実施主体

県

(2) 支給対象者

支給対象児童を養育する者のうち、以下の者

ア 児童扶養手当法（昭和36年法律第238号）の規定による児童扶養手当について、支給対象児童が受けた給付金対象健診の日が属する月分の支給を受けている者（その全部を支給しないこととされている者を除く。）

イ その世帯に属する者すべてが地方税法（昭和25年法律第226号）の規定による支給対象児童が給付金対象健診を受けた日の属する年度分（給付金対象健診を受けた日が4月又は5月の場合にあつては、前年度分）の市町村民税均等割が課されていない者又は市町村の条例で定めるところにより当該市町村民税均等割を免除された者であり、住民税課税者の被扶養者でない者。なお、申請者は支給対象児童1人に対して1人であること。

(3) 支給対象児童

以下の要件を満たす児童

ア 令和5年度以降に1歳6か月又は3歳に達すること

イ 愛知県内の市町村が実施した1歳6か月児健診又は3歳児健診を受けたこと

支給対象児童は、令和8年度1年間で最大8,000人程度を想定している。

※なお、申請は支給対象児童が給付金対象健診を受けた日から起算して6か月以内としている。

(4) 支給金額

支給対象児童一人あたり5万円

(5) 申請方法等

ア 申請方法

原則として、愛知県電子申請・届出システム（以下「電子申請システム」という。）を用いた電子申請とする。ただし、電子申請システムへの入力による申請を行うことが困難な場合は、郵送による申請も可能とする。

イ 申請書類の内容

(ア) 児童扶養手当受給者の場合

a 申請書

b 愛知県内の市町村で1歳6か月児健診又は3歳児健診を受けたことがわかる書類（母子手帳の該当ページの写し等）

c 健診を受診した月分の児童扶養手当を受給していることがわかる書類（児童扶養手当証書の写し等）

d 受取口座を確認できる書類（金融機関名、口座番号、口座名義人（カナ）がわかる通帳やキャッシュカードの写し等）

(イ) 市町村民税均等割が非課税である世帯に属する者の場合

a 申請書

b 愛知県内の市町村で1歳6か月児健診又は3歳児健診を受けたことがわかる書類（母子手帳の該当ページの写し等）

c 世帯全員分の住民票の写し

d 住民票に記載されている者が市町村民税均等割について非課税であることがわかる書類（非課税証明書等）

e 受取口座を確認できる書類（金融機関名、口座番号、口座名義人（カナ）がわかる通帳やキャッシュカードの写し等）

(ウ) (ア) 及び (イ) の申請者のうち、給付対象健診の実施期間を通じて、支給対象児の入院等のやむを得ない理由により、給付対象健診を実施することができなかった場合は各書類に加え、給付金対象健診を受診することができなかった事実を確認できる書類（愛知県内の市町村からの健診の通知、診療明細書、退院証明書等）

ウ 申請受付期間

令和8年4月1日（水）から令和9年3月31日（水）まで（予定）

4 委託業務の範囲

(1) 事務局等の設置・運営

ア 事務局の設置

委託業務を行うための事務局を設置する。

(ア) 場所

県との連絡調整等が円滑に実施でき、かつ申請書類の保管が可能であること

を条件に、受託者の定める特定の場所で実施する。なお、愛知県庁西庁舎から公共交通機関による移動が可能で、移動時間 45 分圏内を目安とする。

(イ) 設備等

電話機や電話回線、FAX 機能付き複合機、パソコン、机、椅子、文房具等、業務上必要な設備、機材等は受託者において準備するものとする。

入手した資料、データ、記録媒体等について、常に適正な管理を行うとともに、特に個人情報等の重要な情報について、暗号化、パスワードの設定、個人情報の匿名化、アクセス制限等、厳重に管理し、使用しない場合には、施錠ができる書庫等に保管しなければならない。

本件受託業務に係り生じる光熱水費、電話料金、不動産関係費用、その他運営に必要な費用は受託者が負担する。

(ウ) 開設期間

令和 8 年 4 月 1 日までに設置し、申請受付期間終了（令和 9 年 3 月 31 日（水））まで運用する。

(エ) 体制

本業務全体の総括責任者を 1 名配置するとともに、必要となる業務ごとに業務責任者を 1 名以上配置（常駐を原則とする）し、業務従事者を指揮・監督する。また、必要に応じ県職員との連携を図る。業務責任者は業務に支障のない範囲で兼務も可能とする。

業務従事者はコールセンターの設置・運營業務と合わせ、業務責任者の他、必要人数（最低 5 名）を配置し、受付・審査等の状況に応じて、適宜運営体制や人員配置の見直しを行う。また、支給対象児童は、令和 8 年度 1 年間で最大 8,000 人程度を想定しているため、これに確実に対応できる人数とする。なお、申請受付期間の初期においては、前年度に健診を受診した対象児童に係る申請についての問合せ等も見込まれるため、留意すること。

(オ) 統括責任者及び業務責任者の要件

後述する業務従事者の要件の他、本業務における技術的な管理を行う上で必要な能力と過去に国又は地方公共団体等から受託した類似の給付金業務に従事した経験を有することを要件とする。

(カ) 業務従事者の要件

- ・業務を行うために必要な基本的業務知識及び技能、電話対応スキル、業務フロー、対応記録の記入方法等の理解力を有し、適切に対応できること。
- ・ワード、エクセル等のソフトウェアを利用した一般的な文書作成及び表計算処理等をしうる能力を有し、キーボードやテンキー入力を迅速かつ正確に行うことが可能であること。
- ・責任感を持って担当業務に従事できること。
- ・業務内容すべてに守秘義務があることを理解し、従事できること。

イ コールセンターの設置

(ア) 場所

4 (1) ア (ア) と同じ場所とする。

(イ) 設備等

電話機や電話回線、FAX 機能付き複合機、パソコン、机、椅子、文房具等、業務上必要な設備、機材等は受託者において準備するものとする。なお、着信回線は複数回線を確保の上、単一公開電話番号を設定することとし、応対品質向上のため、必要に応じて通話内容を録音することが可能な機能を確保すること。また、電話応対時間外においては、時間外ガイダンス機能を適用すること。

入手した資料、データ、記録媒体等について、常に適正な管理を行うとともに、特に個人情報等の重要な情報について、暗号化、パスワードの設定、個人情報の匿名化、アクセス制限等、厳重に管理し、使用しない場合には、施錠ができる書庫等に保管しなければならない。

本件受託業務に係り生じる光熱水費、電話料金、不動産関係費用、その他運営に必要な費用は受託者が負担する。

(ウ) 開設期間等

3 (5) ウの申請受付開始日までに開設し、必要な期間運営するものとし、開設時間は、土日祝日、令和8年12月29日から令和9年1月3日を除く9時から17時までとする。

(エ) 体制

業務責任者及び業務従事者は4 (1) ア (エ) を参照のうえ配置するものとし、必要に応じて県職員との連携を図るものとする。

(オ) 電話窓口対応

次の内容について、懇切丁寧に対応を行う。

- ・給付金の制度や申請手続の案内及び申請方法の助言
- ・申請や支払いに係る処理状況の照会への対応
- ・制度に対する意見を聞き置き記録すること
- ・その他苦情対応 等

(カ) 対応記録等の共有

コールセンターでの対応履歴（対応日時、相手方氏名・連絡先、問合せ及び対応内容等）を記録し、受付・審査業務等の業務従事者と適切に情報共有を行う。

(キ) 対応マニュアル・想定問答集の作成

事業全般に関する問合せに対応できるよう、対応マニュアル及び想定問答集を作成し、県に確認の上、業務従事者に周知するものとし、必要に応じて当該マニュアル等の改訂を行うものとする。なお、対応内容に疑義が生じる場合は、県と協議の上で方針を決定し、受託者において当該対応を行うものとする。

ウ 専用メールアドレス

当該委託業務専用のメールアドレスを用意し、申請者からの問合せメール等を保

存するため、十分なデータ容量を確保する。

(2) 広報

コールセンターの電話番号確定後速やかに、県が作成する「お知らせ」を必要部数（1万6千部程度。5月までの健診受診者への配布を想定。）印刷し、愛知県内71か所（54市町村役場、名古屋市は区ごとの保健センター16か所及び愛知県庁）へ郵送（発送事業者については指定しない）にて送付すること。なお、「お知らせ」の仕様は、A4判、1枚もの、マットコート紙又は上質紙、カラー・両面印刷とする。

加えて、給付金の概要が対象者に伝わりやすいデザインの広報媒体を作成、印刷（10万部程度）し、愛知県内71か所（54市町村役場、名古屋市は区ごとの保健センター16か所及び愛知県庁）へ郵送（発送事業者については指定しない）にて送付すること（5月以降の健診受診者への配布を想定）。同様の広報媒体は外国人向けにも別途作成することとし、言語は英語（1万5千部）、中国語（5千部）、やさしい日本語（2万5千部）とする。

上記に係る送付先の住所及び宛名データは県が提供する。

また、ウェブページに掲載するバナー画像を作成すること。なお、バナー画像の仕様は、横320ピクセル×縦100ピクセルを目安とし、ファイルの種類はJPEGとする。詳細は県と協議の上決定する。

これら以外の広報計画については、県と受託者が協議し、契約金額の範囲内で実施できるものとする。

広報のために作成する一切の成果物の権利は全て愛知県福祉局子育て支援課に帰属するものとする。

(3) 受付・審査等業務

県が定める愛知県子育て応援給付金支給要綱（以下「支給要綱」という。）等の内容に沿った申請等手続きに係る対応を行うものとし、詳細は以下のとおりとする。なお、同「支給要綱」等について、やむを得ず改訂等を行う必要が生じた場合、当該改訂等に伴い生じる業務に対応するものとする。

なお、令和7年度中の申請であって、同年度中に審査が完了しなかったものについては、本業務において審査を行うこととなるので、留意すること。

ア 申請の受付

(ア) 電子申請分

電子申請システムによる申請については、県が別途配布するログインID及びパスワードを用いて電子申請システムにアクセスして以下a～dの手続きを行うものとする。

a 申請一覧画面から新規申請の対応ステータスを「未処理」から「処理中」に変更する。

b 当該新規申請の申請詳細画面のうち管理情報画面から「2026000000001」から始まる整理番号を付与する。なお必要に応じて、CSVデータを用いた一括入力により整理番号を付与してもよいものとする。

c 新規申請の帳票ファイル及び添付ファイルをダウンロードする。

d コールセンター営業日毎に、a～c を行った新規申請について電子申請システムの「CSV一括出力」により一覧化したCSVデータを県が別途通知するURLにアップロードした上で、アップロードした旨をメールで県に報告する。

※上記 a～d の手続きは想定される主だった流れを記載したものであり、上記以外の処理が必要になった際は、県の指示に基づいて対応すること。

(イ) 郵送申請分

電子申請システムによらない申請については、郵送先を県とし、県から受託者に対して郵送による申請書類を渡し、受付を行うものとする。

なお、郵送による申請書類を渡す際は受託者が県に来庁するものとし、頻度は別途指示するものとする。

(ウ) 共通事項

受託者は(ア)(イ)の後、遅滞なく、審査手続きを行うものとする。

イ 申請書の整理

受付を行った申請書類については、受託者において申請者ごとに番号を付すなど、整理し、申請書類の適切な管理に必要な作業を県と協議の上、行うものとする。

ウ 審査

原則、受付順に審査を行うこととし、申請書及び添付書類の内容を審査し、支給要件を満たすか否かの判断を行う。

(ア) 申請書に記載されている内容について、支給要件を満たしているかを提出された書類等で確認し、支給対象となる申請（以下「可決裁定」という。）及び支給対象外となる申請（以下「却下裁定」という。）を峻別すること。

審査を行うにあたり、支給要件を満たすと考えられる申請についても、同一健診の同一対象児童について既に支給を受けている者又は別の養育者からの重複申請でないことを確認すること。この重複申請の確認を行うにあたり、県が提供する過去の申請データに加えて、受託者において申請状況を蓄積し、突合することのできるデータベースを構築すること。

また、3（2）アに該当するとして申請されたが審査の結果で非該当となった場合について、3（2）イに該当する可能性を申請者に確認した上で却下裁定とすること。3（2）イに該当するとして申請されたが審査の結果で非該当となった場合についても、添付書類から3（2）アに該当する可能性を排除できる場合を除いて同様とする。

(イ) 振込先口座が申請者名義の口座であるかを確認する。

(ウ) 申請書類に不備等（必要事項の未記載、添付書類の不足等）がある場合には、電子申請はaのとおり、郵送申請はbのとおり対応する。なお、申請者が提出する書類に変更があった場合は追って県が決定する。

a 電子申請の場合

(a) 電子申請システムにおいて、当該申請のステータスを「処理中」から

「差し戻し」に更新するとともに、申請者へのメッセージ欄に県が別途示すメッセージ文例を元に不備の内容等を入力する。さらに必要に応じて申請者に対して電話又はメールで連絡を取り、不備の内容をわかりやすく伝えた上で、書類の再提出等を行わせること。また、申請者との連絡を行った場合は、対応履歴（対応日時、相手方氏名・連絡先、問合せ内容等）を記録する。

(b) 電子申請システムにて再申請がなされた場合には、申請一覧画面から当該申請のステータスを「未処理」から「処理中」に更新する。

(c) 当該再申請の申請詳細画面のうち管理情報画面から当初申請の整理番号を付与する。なお必要に応じて、CSV データを用いた一括入力により整理番号を付与してもよいものとする。

(d) 当該再申請の帳票ファイル及び添付ファイルをダウンロードする。

(e) 再提出書類を当該申請書類に加えるとともに、管理で用いるデータの情報も適切に補正する。

(f) コールセンター営業日毎に、(a)～(e)を行った再申請案件を電子申請システムの「CSV 一括出力」により一覧化した CSV データを県が別途通知する URL にアップロードした上で、アップロードした旨をメールで県に報告する。

(g) 県の確認結果通知後に、再申請案件に係る当初申請（複数回再申請を重ねている場合は最後の再申請を除く全ての申請）のステータスを「差し戻し」から「取下げ」に更新するとともに、申請者へのメッセージ欄に県が別途示すメッセージ文例を元に審査結果を入力する。

※上記(a)～(g)の手続きは想定される主だった流れを記載したものであり、上記以外の処理が必要になった際は、県の指示に基づいて対応すること。

b 郵送申請の場合

申請書類に不備等（必要事項の未記載、添付書類の不足等）がある場合には、申請者に対して電話又はメールで連絡を取り、不備の内容をわかりやすく伝えた上で、書類の再提出等を行わせること。また、申請者との連絡を行った場合は、対応履歴（対応日時、相手方氏名・連絡先、問合せ内容等）を記録する。

補正依頼により申請者から書類の再提出等がなされた場合には、当該申請書類に加えるとともに、管理で用いるデータの情報も適切に補正する。

エ 申請内容の集計・リスト化

受託者は、4（3）ウに定める審査を行い、以下に掲げる項目（想定）をリスト化及び集計を行う。当該リストの項目及び形式は別途県と協議するものとし、県の要請に応じて県に対して随時提供を行う。

(ア) 可決裁定

整理番号、申請 ID、申請年月日、申請者名、申請者名のフリガナ、支給要件

区分、申請者の現在住所、連絡先（電話番号及び電子メールアドレス）、支給対象児童数、支給対象児童名、支給対象児童名のフリガナ、支給対象児童の生年月日、支給対象児童の健診受診日、申請金額（請求金額）、振込先金融機関コード、店番、金融機関名、支店名、預金種別、口座番号、口座名義（か）、申請区分（新規又は再申請）、審査状況（ステータス）、対応履歴

(イ) 却下裁定

整理番号、申請 ID、申請年月日、申請者名、申請者のフリガナ、支給要件区分、申請者の現在住所、連絡先（電話番号及び電子メールアドレス）、支給対象児童数、支給対象児童名、支給対象児童名のフリガナ、支給対象児童の生年月日、支給対象児童の健診受診日、申請金額（請求金額）、振込先金融機関コード、店番、金融機関名、支店名、預金種別、口座番号、口座名義（か）、却下理由、申請区分（新規又は再申請）、審査状況（ステータス）、対応履歴

(ウ) 審査中の申請

整理番号、申請 ID、申請年月日、申請者名、申請者のフリガナ、支給要件区分、申請者の現在住所、連絡先（電話番号及び電子メールアドレス）、支給対象児童数、支給対象児童名、支給対象児童名のフリガナ、支給対象児童の生年月日、支給対象児童の健診受診日、申請金額（請求金額）、振込先金融機関コード、店番、金融機関名、支店名、預金種別、口座番号、口座名義（か）、申請区分（新規又は再申請）、審査状況（ステータス）、対応履歴

オ 給付金の支払データの作成

(ア) 一般社団法人全国銀行協会が定める企業・銀行間の「適用業務およびレコード・フォーマット」における「総合振込」のレコード・フォーマットに従い、テキストファイル形式で口座・支払情報データを作成する（以下、作成したデータを「全銀データ」という。）。

全銀データは、後述する県への納品の前に、受託者において、振込口座情報等について、金融機関の提供するサービス等を使用し、その正誤を確認する。使用するサービスについてはあらかじめ県に報告すること。修正が必要な場合は、受託者は速やかに当該申請者に対して連絡し、通帳の表紙及び見開き面の写し等口座情報を確認できるものの写しを送付させるとともに、申請書類の補正を指示し修正を完了させたいうで、口座情報に係る全銀データの修正を行うものとする。また、この場合、PDF データでの送付が困難である場合には、申請者の了解を得た上で、FAX による送付も可能とするが、申請者が FAX 番号を誤って送信することのないよう、口座情報を送信させる前に申請者に対し FAX 番号を確実に伝達すること。また、県への納品後、県においても口座情報等を確認し、修正が必要な場合は、県から受託者に別途指示することとする。

なお、全銀データの依頼人名（入金時において申請者の振込先口座の通帳等に表示される名称）は「アイコリガテウエンキョウ」とする。

(イ) 補正後の申請を含めて不備のない申請の受付後、週 1 回を原則として「給付

金の支払書類」とあわせ、データを納品する。全銀データについては、DVD-RWに保存し、正副2部提出する。なお、データ納品頻度については、申請状況等に鑑み、増減することがある。

カ 給付金の支払書類

(ア) 支払の証拠書となる以下に掲げる書類を紙1部で「4(3)オ 給付金の支払データ」の提出と同時に県に提出する。なお、支払書類等を県へ提出する際は、錠付きのトランクで持ち運ぶこと。

- ・申請書類一式
- ・申請リスト

提出物はウに定める審査並びに申請書類、申請リスト及び全銀データ間の記載情報が一致することの確認が完了しているものでなければならない。

なお、受託者より提出された成果物について県が確認を行う。確認において合格と認められないときは、受託者は県が指示する期日までに瑕疵のない成果物への取り替え等を受託者の負担において行い、再度確認を受けること。その他、確認の詳細については、県が別に定める。

(イ) 申請書は別途指示する順序に並べ、突合しやすいように綴る。

キ 問合せ等への対応

受託者は給付金についての問合せ等の対応を行う。

ク 受付・審査マニュアルの作成

受託者は、業務従事者ごとに処理が異なることがないように、受付・審査マニュアルを作成し、業務従事者に周知する。受付・審査マニュアルを作成するにあたり疑義が生じる場合は、県と協議のうえ決定するものとする。

ケ 給付金の円滑な支給に繋がる取組については、県と受託者が協議し、契約金額の範囲内で実施できるものとする。

(4) 県への報告

受託者は、給付金に関する次の項目について、県の求めに応じて報告を行う。

ア 運営状況の報告

- (ア) 申請に係る対応記録表
- (イ) 審査処理状況
- (ウ) コールセンターでの対応履歴（問合せ内容、問合せ件数及び対応内容等）
- (エ) メールを送受信記録
- (オ) その他県が必要とする事項

イ 随時報告

業務運営に係る体制見直しが必要となった場合は、県へ報告を行い、協議すること。特に県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、必要に応じて県に報告し、情報を共有するとともに、必要に応じて指示を受けること。

(5) その他

本仕様書に記載した審査の細かい手順等については、業務改善のために年度途中に

本仕様書の範囲内で変更する可能性もあるため、その際は県の指示に基づいて対応すること。

5 スケジュール（予定）

令和8年4月1日（水） コールセンターの対応開始

4月1日（水） 申請受付の開始

4月13日（月） 給付金支払データ及び支払書類の提出 1回目

以降、原則毎週月曜日に審査終了分を提出する。

6 成果物

（1）成果物の提出

受託者は、本業務において作成される成果物として、業務完了報告書及び必要な納品物等（作成、整理及び構築したデータベース等及びその他県が必要と認めるもの）を提出し、県の承諾を得るものとする。納品先は愛知県福祉局子育て支援課の課室とする。

なお、データベース等については次年度以降も活用できる状態にし、県に提出すること。

（2）成果物の説明

受託者は県の指定する担当職員に対し、成果物について十分な説明を行わなければならない。

7 検査

本業務終了後、受託者より提出された成果物について県が検査を行う。

検査において合格と認められないときは、受託者は県が指定する期日までに正常な成果物への取り替え等を受託者の負担において行い、再度検査を受けること。

その他、検査の詳細については、県が別に定める。

8 留意事項

（1）業務にあたっての前提

受託者は、業務開始前に県の説明を受けるとともに、疑義があるときは、県の指示を受けなければならない。

（2）業務の進捗状況の報告等

受託者は、本業務の進捗状況について、定期的に県に報告するものとする。

（3）成果物の権利帰属

本事業により作成する一切の成果物の権利は全て愛知県福祉局子育て支援課に帰属するものとする。

（4）成果物の仕様

成果物については、原則として県が複製し、もしくは翻案、変形、改変その他の修

正・加工及び二次利用ができるものとする。

(5) 著作権の権利の使用

本業務を行うにあたって、著作権等の権利の対象となるものを使用するときは、その使用に関する一切の責任は受託者が負うものとする。

(6) 第三者への情報提供

受託者は県より提供を受けた情報・資料等について、本業務を履行する上で第三者に提供する必要がある場合には、予め県の承諾を得なければならない。ただし、本業務で知り得た個人情報を始めとする各種情報を他の業務等に二次使用してはならない。

(7) 再委託の制限

受託者は、本業務の全部又は一部を第三者に委託してはならない。ただし、予め県の承諾を得た場合は、業務の一部を再委託することができるものとする。

なお、第三者に業務の一部を再委託する場合、統括責任者は再委託する第三者から当該業務に係る責任者の届出を受けるとともに、本業務を実施する体制を含め、改めて県に報告しなければならないものとする。

(8) 個人情報の取扱い

業務の実施にあたっては、個人情報等の保護すべき情報を取り扱う場合は、個人情報取扱事務委託基準を遵守し、その取扱いに万全の対策を講じること。

(9) セキュリティ

業務の実施にあたっては、愛知県情報セキュリティポリシー並びに情報セキュリティに関する特約条項を遵守すること。

9 その他

本仕様書に明確な記載がない場合においても、本業務の実施に必要となる作業、消耗品等については、全て受託者が負担すること。

その他、本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合については、別途県と受託者が協議して解決を図るものとする。