

公募型指名競争入札のお知らせ

下記の案件について、公募型指名競争入札を行いますのでお知らせします。参加を希望される方は、宇治市公募型指名競争入札(見積)実施要領、宇治市競争参加業者選定基準及び運用基準、宇治市競争入札心得を熟読、承知のうえ、参加を申し込んで下さい。

令和 7年 5月30日

宇治市長 松村 淳子
(担当課：契 約 課)

記

業務名	令和7年度物価高騰対策給付金事業（不足額給付等）に係る窓口運営等業務委託		
業務場所	宇治市役所の他、市が指定する場所		
委託期間	令和7年7月9日 ～ 令和7年11月28日 143日間		
業務概要及び条件	現在7月末まで委託契約を行っている業務を引き継ぎ、8月以降の運営を行う		
予 定 価 格	¥20,476,400 (税込)	最低基準価格	¥14,333,000 (税込)
入札参加者に必要な資格・条件			
実施要領に記載のとおり			
入札参加表明書の受付			
提出期限 令和7年6月5日(木) 午後 5時 00分 まで			
提出場所 郵便入札			
添付資料 別紙参加表明書に記載のとおり			
入札予定	予定日 令和7年7月2日(水) 場 所 宇治市役所 西館4階入札室		
前 払 金	無	部 分 払	有 (3回)
消費税の扱い	消費税及び地方消費税を含んだ金額で行うこと		
そ の 他	本件はランダム係数を用いた最低制限価格を適用しますのでご注意ください。 本件は郵便による入札を実施します。別紙「説明会に替えて連絡する事項」を熟読してください。		

説明会に替えて連絡する事項

- ・お知らせの入札（見積）予定は、開札予定となります。入札書（見積書）提出については、指名通知時にお知らせする指定期日（持参の場合は提出日）を厳守してください。
- ・郵便入札について、不参加により指名停止は行いません。
- ・封筒の雛形は、契約課ホームページ「様式等ダウンロード」よりダウンロードしてご使用ください。
- ・「郵便入札にあたっての注意事項」及び「宇治市郵便入札の応募案内」を熟読してください。宇治市ホームページ（<https://www.city.uji.kyoto.jp/soshiki/27/55607.html>）に掲載しています。
- ・入札、契約等に係る連絡はメールで行っており、競争入札等参加資格審査申請の際に記入いただいたメールアドレス（申請後に変更の届出をしている場合はそのメールアドレス）に送信します。新たにメールアドレスを登録される場合や他のメールアドレスに変更を希望される場合は、競争入札等参加資格審査申請事項変更届を契約課に提出してください。

予定価格を超過して入札した者の取扱いについて

- 本件の入札において予定価格を超過して入札をした者は、本件の落札者が決定せず、再発注を行う際には指名しない場合があります。
- 入札辞退者に不利益を課すことはありません。

公募型指名競争入札実施要領

令和7年度物価高騰対策給付金事業（不足額給付等）に係る窓口運営等業務委託について、公募型指名競争入札（以下「競争入札」という。）を実施しますので、参加希望者は、以下の事項を承知の上、別添の公募型指名競争入札参加表明書及び添付書類を提出してください。

1 競争入札参加業者の資格

地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第1項各号に掲げる者でないことのほか、次に掲げる要件を全て満たすこと。

- (1) 宇治市競争入札参加資格者名簿に登録されている者であること。
- (2) この要領に定める公募型指名競争入札参加表明書（以下「参加表明書」という。）の提出期限及び入札日において、宇治市競争入札等参加資格の停止に関する要領に基づく指名停止措置を受けていないこと。
- (3) 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づき更生手続開始の申立てがなされている者又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づき再生手続開始の申立てがなされている者でないこと。ただし、会社更生法に基づき更生手続開始決定がなされている場合及び民事再生法に基づき再生手続開始決定がなされている場合を除く。
- (4) 宇治市暴力団排除条例（平成25年宇治市条例第43号）第2条第4号の暴力団員等又は同条第5号の暴力団密接関係者でないこと。
- (5) 調整給付を含む低所得世帯に対する給付金事業窓口運営業務実績（元請、給付対象3万件以上）を有すること。
- (6) ISO27001 又はプライバシーマークを取得していること。

2 競争入札参加方法

- (1) 所定の参加表明書にて、公募型指名競争入札のお知らせ（以下「お知らせ」という。）に記載されている提出期限までに郵送又は直接持参すること。郵送方法は、特定記録郵便、簡易書留郵便、書留郵便又はその他到着の確認できる送付方法のいずれかをを用い、お知らせで指定する期日まで（必着）に宇治市総務・市民協働部契約課へ郵送して下さい。なお、郵送料は、入札参加希望者の負担とします。料金不足のものは受け取りません。配達日指定を用いることを推奨します。
- (2) 参加表明書には、指定された書類を添付すること。

3 競争入札参加者の選定

- (1) 参加表明書を提出した者の中から、参加表明書及び添付書類を審査し、本件の競争入札参加者の資格要件に合致する者を選定し指名する。
- (2) 競争入札参加者として指名された者には、令和7年6月17日（火）にメール等で連絡するので、入札通知書等を受け取りに来ること。
- (3) 選定されなかった者には、その旨をメール等により連絡する。非選定理由の説明を求める者には、理由を説明する。非選定理由の詳細内容について説明を求めようとする者は、当該通知日の翌日から起算して5日（休日を除く。）以内に、説明を求める内容を記載した書面を、宇治市総務・市民協働部契約課に提出しなければならない。その回答は、当該書面の提出日の翌日から起算して5日（休日を除く。）以内に、宇治市総務・市民協働部契約課において行う。

4 仕様書等に関する質疑

(1) 質疑の受付場所及び期間

- ① 受付場所 宇治市総務・市民協働部契約課
- ② 受付期間 令和7年5月30日（金）から
令和7年6月18日（水）まで
午前8時30分から午後5時まで
（閉庁日並びに正午から午後1時までを除く。）

- (2) 質疑は文書によるものとし、質問の要旨を簡単にまとめて箇条書きにすること。なお、持参を原則とするがファックスによる送付は認める。その場合は、必ず電話にて到着の確認をすること。
- (3) 質疑に対する回答は、令和7年6月20日（金）午後1時以降、宇治市総務・市民協働部契約課にて回答書を配布する。

5 入札及び開札の日時及び場所

- (1) 日時 お知らせに記載のとおり
- (2) 場所 お知らせに記載のとおり
所在地 京都府宇治市宇治琵琶33番地

6 入札方法等

- (1) 入札書については「宇治市郵便入札の応募案内」を参照し、郵送又は持参のいずれかの方法により、指名通知時にお知らせする指定期日（持参の場合は提出日）までに提出すること。
- (2) 入札執行回数は、原則として1回を限度とする。

7 入札保証金及び契約保証金

- (1) 入札保証金は、免除する。ただし、落札者が契約を締結しない場合は、落札金額の100分の3相当額の違約金を徴収する。
- (2) 契約保証金は、免除する。

8 入札の無効

- (1) 本要領に示した入札に参加する者に必要な資格のない者及び参加表明書に虚偽の記載をした者のした入札。なお、指名された者であっても、入札時点において本要領に示した入札に参加する者に必要な資格のない者のした入札は無効とする。
- (2) その他の事項は、宇治市物品等競争入札心得による。

9 予定価格

お知らせに記載のとおり

10 最低制限価格

本案件については、ランダム係数を用いた最低制限価格を適用する。算出方法は以下のとおりである。

- (1) 予定価格に0.7を乗じて得た額(1,000円未満の端数は切り捨てる。)を最低基準価格とする。
- (2) 最低基準価格にランダム係数(電子計算機等により1.0000から1.0099の範囲内で無作為に抽出される係数)を乗じて得た額(10円未満の端数は切り捨てる。)を本案件の最低制限価格とする。

11 落札者の決定

予定価格の制限の範囲内で最低制限価格を上回る額のうち、最低の価格をもって有効な入札を行った者を落札者とする。

12 支払条件

仕様書に記載の各区分月の終了後、受注者からの請求に基づき支払う。なお、契約日から業務開始日までは準備期間のため、支払いは行わない。

13 消費税の扱い

お知らせに記載のとおり。

なお、本件における消費税及び地方消費税の税率は、10%を適用するので注意すること。

14 閲覧

宇治市財務規則（昭和44年宇治市規則第1号）、宇治市業務委託契約約款、宇治市物品等競争入札心得は、宇治市総務・市民協働部契約課にて閲覧することができる。

15 その他

- (1) 契約等の手続きにおいて仕様する言語及び通貨は、日本語及び日本国通貨とする。
- (2) 入札参加者は、宇治市物品等競争入札心得を熟読し、遵守すること。
- (3) 参加表明書及び添付資料に虚偽の記載をした場合には、宇治市の指名停止措置を行うことがある。
- (4) 本件の入札に関する意志決定をするものが同一人の場合は、入札に参加できないので注意すること。
- (5) 入札辞退者に不利益を課すことはない。
- (6) 参加表明書及び添付書類の作成及び提出にかかる費用は、提出者の負担とする。
- (7) 提出された参加表明書は返却しない。
- (8) 提出期限以降における参加表明書及び添付書類の修正及び追加は認めない。
- (9) 1から15までに定めるもののほか、宇治市財務規則及び宇治市物品等競争入札心得の定めるところによる。なお、事務上の都合により、必要に応じて宇治市長が一部を変更し、又は追加する場合がある。

問い合わせ先	宇治市総務・市民協働部契約課
郵便番号	611-8501
所在地	京都府宇治市宇治琵琶33番地 宇治市役所庁舎本館 3階
電話番号	0774-20-8716
FAX番号	0774-20-8778

令和7年度物価高騰対策給付金事業（不足額給付等）に係る窓口運営等業務委託仕様書

1 業務名

令和7年度物価高騰対策給付金事業（不足額給付等）に係る窓口運営等業務委託

2 業務目的

政府が令和6年11月22日に閣議決定した総合経済対策において示された低所得者世帯への支援方針等を受け、宇治市では物価高騰対策給付金（以下、本給付金）事業を行っている。本給付金を速やかかつ効率的に給付するために、現在の窓口運営等業務の受託事業者から業務を引き継ぎ、窓口運営等に滞りを生じさせず、同給付金業務に関する市民からの問い合わせ対応、事務処理作業、コールセンター運営等の包括的な業務委託を行うものである。

3 業務委託期間

契約日から令和7年11月28日（金）までとする。

業務開始日は、令和7年8月1日（金）とする。

業務委託期間は国の動向等を考慮して延長する場合がある。その場合、委託者及び受託者双方合意のもとで条件等を決定するものとする。

4 委託業務の引継ぎ

（1）現行の窓口等の運営を滞りなく継続できるよう、委託者の指示に従い、契約日から業務開始日までの間に、受託者は現行の窓口等運営事業者等から業務引継ぎの説明を受け、引継ぎを全て完了すること。

（2）業務委託期間終了後は、委託者もしくは別事業者が給付業務を引き続き運営する場合があることから、業務完了にあたっては、委託者等の引き続き運営する者が円滑に業務を行えるよう、委託者の指示に従い、次の事項を委託者等へ引き継ぐこと。

① コールセンター運営、申請受付窓口、事務処理の各要領（業務事項と詳細、スケジュール、使用するファイル・書類およびそれらの使用方法、確認書等の管理方法、給付金システムによる業務処理方法、委託者から指示されている事項 等）

② 個別の市民対応の経過及び今後の対応方針

5 一般的事項

（1）業務の実施に当たっては、本給付金について政府が示す最新の手引き及びQ&A等並びに委託者が作成する実施要項等（以下、要項等という）に基づいた運営を行うこととする。

（2）業務の対象とする給付金は次のとおりとする。

① 令和6年度住民税非課税世帯等に対する給付（3万円）（以下、3万円給付）

ただしこども加算（2万円／子）を含む

② 令和6年に実施した調整給付に係る不足額がある方への給付（以下、不足額給付）

不足額給付Ⅰ：本来給付すべき額と当初調整給付額との差額を給付するもの

不足額給付Ⅱ：本人及び扶養親族等として定額減税対象外であり、かつ低所得世帯向

けの給付の対象世帯の世帯主もしくは世帯員にも該当しなかった者へ定額4万円（もしくは3万円）を給付するもの

③ 令和6年度以降に宇治市で行った低所得世帯等に対する給付（①、②は除く。以下、過去給付）

ただし電話、窓口等の問い合わせ対応のみ

（参考数値）

・宇治市の住民基本台帳人口及び世帯数（給付金基準日直近の令和7年1月1日現在）

人口 179,582人 世帯数 86,271世帯

・各給付の案内件数

給付金	案内開始時期	件数（概数）
① 3万円給付	令和7年 2月	100件 （主に申請締切後の書類不備等の対応）
② 不足額給付	令和7年 8月	不足額給付Ⅰ：16,000件 〔・片道確認書 14,500件 ・往復確認書 900件 ・申請書 600件〕 不足額給付Ⅱ：2,500件 〔・往復確認書 2,500件〕

（3）本給付金の案内として発行する確認書は次のものを指す。

① 予め宇治市で口座情報を把握しており、受給にあたって返信を不要とする確認書（片道確認書）

② 受給にあたって返信を必要とする確認書（往復確認書）

6 事業実施場所

宇治市役所の他、市が指定する場所

7 統括責任者及び人員の配置について

委託者との連絡調整を行うため、統括管理責任者を業務運営期間中、常時1名以上配置すること。なお業務を安定して運営するため、当該統括管理責任者は、受託者が正規雇用し、本業務と類似する業務の管理経験を1年以上有する者とする。

また、調整給付金事業にかかるコールセンター、窓口並びに事務処理業務の経験を有し、定額減税及び調整給付金事業の概要を熟知している従事者を、常時1名以上配置すること。

その他、10に示す業務に対し、必要な人員を配置すること。

参考配置例は別表のとおりとする。

8 支払いについて

下表のとおり分割し、各区分月の終了後、受注者からの請求に基づき支払う。なお、契約日

から業務開始日までは準備期間のため、支払いは行わない。

区分	金額
8 月	委託金額の 4 分の 1（ただし千円未満切捨て）
9 月	委託金額の 4 分の 1（ただし千円未満切捨て）
10 月	委託金額の 4 分の 1（ただし千円未満切捨て）
11 月	委託金額のうち未払いの金額

9 研修について

受託者は、すべての従事者に対し、10に定める各業務の開始までに、次の事項に関する教育のための研修を行わなければならない。

ただし、研修を行うため、事前にマニュアルを作成して委託者の承認を得ることとする。

なお、契約期間の途中において業務に従事することとなった者への研修については、従事することが決まった後、受託者が速やかに実施すること。

- (ア) ビジネスマナーに関すること
- (イ) コミュニケーションのスキルに関すること
- (ウ) 個人情報保護に関すること

10 個別事項

各個別業務は円滑に進むよう連携し相互に補完し合うこと。

(1) コールセンター運営業務

本給付金の制度についての問い合わせや、申請に係る相談など、市民からの問合せ全般に対応する。

① 運営マニュアルの作成

市要項等を基にマニュアルを作成すること。当該マニュアルの内容について、事前に委託者の確認を受けること。

② 管理者の配置について

コールセンターの品質管理体制を設け、適正に運営を行うため、類似する給付金のコールセンター業務経験を有する管理者の配置を行うこと。

③ コールセンター受付時間について

平日 9:00～17:00

④ 業務体制について

令和7年8月1日（金） ～ 令和7年11月28日（金）

オペレーター最大4席

・コールセンター体制について、委託者と受託者の双方協議により、状況を考慮して変

更する場合がある。

- ・委託者からの申し出により、開始時期を変更する場合がある。

⑤ コールセンターの主な業務について

(ア) 市民からの本給付金事業に関する問い合わせ及び相談対応等

各種問い合わせ及び相談対応について、10 (1) ①で作成した運営マニュアルの他、委託者が提供する資料等に基づき対応すること。高齢者、障害者、外国人などを想定し懇切丁寧に対応すること。

(イ) 確認書等の再発行受付

確認書の再発行、受給口座の変更届出書、受給辞退届出書、申請書等の送付の希望があれば、事務処理業務と連携して対応すること。

(ウ) DV等避難者等からの相談の受付

DV等避難者、虐待等による措置入所者等に係る相談があった場合は、情報を委託者に提供し、委託者と連携して対応すること。

(エ) 不備解消の促進対応

事務処理業務と連携し、提出された申請書類等の不備が確認できた場合は、効率的な不備解消のために架電を行うこと。

⑥ 委託者への報告

(ア) 日次報告

日単位の対応内容について、問い合わせ件数、主な内容（概要）等を記録した日報を作成し、その日の業務終了後に報告を行うこと。

(イ) 完了報告

業務完了後、報告書を作成し、1部を委託者へ提出すること。報告書に記載する内容は以下のとおりとする。

- ・電話受付総件数（日別）
- ・問い合わせ対応内容
- ・意見、提案等

⑦ その他

その他、緊急対応を要する問合せ等については、委託者及び受託者双方が協議し対応を決定するものとする。

(2) 申請受付窓口業務

本給付金について、窓口での確認書等提出及び相談全般を受け付ける。

① 運営マニュアルの作成

市要項等を基にマニュアルを作成すること。当該マニュアルの内容について、事前に委託者の確認を受けること。

② 管理者の配置について

窓口の品質管理体制を設け、適正に運営を行うため、類似する給付金の窓口業務経験を有する管理者の配置を行うこと。

③ 窓口受付時間について

平日 9 : 00 ~ 17 : 00

④ 業務体制について

令和 7 年 8 月 1 日（金） ～ 令和 7 年 11 月 28 日（金）

最大 3 席

- ・ 窓口体制について、委託者と受託者の双方協議により、状況を考慮して変更する場合がある。
- ・ 委託者からの申し出により、開始時期を変更する場合がある。

⑤ 窓口の主な業務について

（ア）市民からの相談、問合せにかかる対応

- ・ 片道確認書にかかる口座変更や辞退受付の対応を行うこと。
- ・ 往復確認書、申請書の記入方法の相談、受取対応を行うこと。
- ・ 窓口で受け取った確認書等は事務処理業務へ連絡すること。
- ・ 各種問い合わせ及び相談対応について、10（2）①で作成した運営マニュアルの他、委託者が提供する資料等に基づき対応すること。
- ・ 高齢者、障害者、外国人などを想定し懇切丁寧に対応すること。

（イ）確認書等の再発行受付

確認書の再発行、受給口座の変更届出書、受給辞退届出書、申請書等の送付の希望があれば、事務処理業務と連携して対応すること。

（ウ）DV等避難者等からの相談の受付

DV等避難者、虐待等による措置入所者等に係る相談があった場合は、情報を委託者に提供し、委託者と連携して対応すること。

⑥ 委託者への報告

（ア）日次報告

日単位の対応内容について、問い合わせ件数、主な内容（概要）等を記録した日報を作成し、その日の業務終了後に報告を行うこと。

（イ）完了報告

業務完了後、報告書を作成し、1部を委託者へ提出すること。報告書に記載する内容は以下のとおりとする。

- ・ 相談等受付総件数（日別）
- ・ 問い合わせ対応内容
- ・ 意見、提案等

⑦ その他

その他、緊急対応を要する問合せ等については、委託者及び受託者双方が協議し対応を決定するものとする。

(3) 事務処理業務

確認書および申請書等案内の発送事務、片道確認書にかかる口座変更や辞退の処理、対象者から提出される往復確認書等の受付、受付後の審査、及び支給事務等を行う。

① 運営マニュアルの作成

市要項等を基にマニュアルを作成すること。当該マニュアルの内容について、事前に委託者の確認を受けること。

② 管理者の配置について

事務処理業務の品質管理体制を設け、適正に運営を行うため、類似する給付金の事務処理業務経験を有する管理者の配置を行うこと。

③ 業務体制について

令和7年8月1日（金） ～ 令和7年11月28日（金）

- ・業務体制について、委託者と受託者の双方協議により、状況を考慮して変更する場合がある。
- ・委託者からの申し出により、開始時期を変更する場合がある。

④ 事務処理の主な業務について

(ア) 確認書等案内の発送業務

各給付の案内発送にかかる封入等の事務を行うこと。ただし、郵便料金は委託者が負担する。主には、委託者が用意する封筒に確認書もしくは申請書、記入例、チラシ及び返信用封筒を封入し封緘するものである。印刷、折り込み作業については委託者の指示に従い行うこと。

その他、対象者への手続き勧奨等、本給付金にかかる発送業務について、委託者の指示に従い、印刷、折り込み、封入封緘を行うこと。

(イ) 郵便戻りの対応

発送した確認書等のうち送達せずに戻ってきたものについて、最新住所を確認するなどして再送付を行うこと。

(ウ) 受付、審査、不備対応

到着した確認書等を開封し、記入内容に不備等がないか確認し。不備がある場合は正しく提出されるよう案内し、10(3)①で作成した運営マニュアル等により審査を行い、給付金システムで処理をすること。

片道確認書については郵送戻り、口座変更、辞退などがあれば受け付け、処理を行う

こと。

往復確認書については提出内容に基づいて処理を行うこと。

申請書については添付書類（納税通知書、源泉徴収票、当初調整給付の支給にかかる書類等）に基づき給付額を算定し処理を行うこと。

(エ) 支給決定の通知

支給決定通知書の発送のアウトソーシング用の対象者リストを、給付金システムを用いて作成すること。

郵便戻りがあった場合は、最新住所を確認するなどして再送付に努めること。

(オ) 振込明細データの作成

支給決定者に対し口座へ振り込みを行うために、給付金システムを用いて、金融機関提出用の振込明細データを作成すること。

振込不能があった場合は、口座等の入力に誤りがないかなどを確認し、必要に応じて申請者本人への確認を行い、再度審査すること。

(カ) 保管文書ファイリング

処理を完了した確認書等を委託者の指示に従い綴じること。

(キ) 各業務の資料用意

コールセンター、窓口運営が滞りなく運営されるよう、適宜、必要な資料を補充すること。

(ク) 勧奨にかかる業務

往復確認書の未手続き者等に対する勧奨通知を発送するため、給付金システムや対応経過記録を用いて対象者を抽出し、勧奨通知を作成すること。封入封緘し、発送を行うこと。発送について、給付金システムに記録すること。郵便戻りがあった場合は、最新住所を確認するなどして再送付すること。

(ケ) 注意事項

- ・他の郵便物（他人の申請書等）と混同させないこと。
- ・封筒からの抜き取り漏れ、封入物の紛失等を起こさないこと。
- ・不備にかかる連絡後、それに対する質問がコールセンターに入ること、添付漏れ書類が窓口に出される場合があること等を想定し、各業務間で連携して対応すること。

⑤ その他

その他、事務処理の詳細については、委託者及び受託者双方協議の上で決定するものとする。

1.1 その他

- ① 受託者は以下の物品等について委託者が貸与するものを使用することができる。ただし使用場所は委託者の指定する場所とする。

- ・机、椅子
- ・複合機
- ・ノートパソコン（委託者が用意する給付金システムが構築されたもの）15台
- ・バーコードリーダー 若干数

・電話機

内線機（市庁舎内内線）1台

外線機（コールセンター用）4台

・クリップライト4個

・その他委託者が指定する事務用品

申請書類等を保管するための用具（ドッジファイル・ダンボール等）

申請書類等に押印する受付印（宇治市・給付金・受付日を示すもの）

② 受託者は次の一覧を参考に必要な事務用品を調達すること。

筆記具 定規 はさみ テープ類 のり類 綴じ具類（ステープル等）

ホワイトボード用文具類 付箋 クリップ類 クリアファイル類 朱肉

押印マット スタンプ台 指サック 封筒開封機 書類仕分け用カゴ 他

③ 受託者は、各業務場所においては、社会情勢に応じて、委託者の指示に従い次のような感染症対策を講じること。

- ・アクリル板（遮へい版）の設置
- ・アルコール消毒液の設置
- ・出勤前等の毎日の体温、体調チェック

④ 再委託について

受託者は原則として再委託することはできない。再委託が必要となる場合は事前に委託者の承認を受けるものとする。

⑤ 業務継続性の確保

受託者は、受託業務に携わる者において新型コロナウイルス等の感染症の陽性者が発生したことを確認した場合には、直ちに委託者に報告すること。

また、業務の停止とならないよう、業務を継続する為の策をあらかじめ講じること。

⑥ 個人情報の保護

個人情報保護法を遵守し、別添の宇治市個人情報の取り扱いに関する特記仕様書（作業用）を遵守するとともに、業務従事者に対して個人情報の保護に関する教育及び指導を行うこと。

⑦ その他、仕様書に定めのない事項について、委託者及び受託者双方協議の上で決定するものとする。

令和7年度物価高騰対策給付金事業（不足額給付等）に係る窓口運営等業務委託仕様書 別表

<参考配置例>

業務名	8月	9月	10月	11月
統括管理責任者	1	1	1	1
コールセンター 運営業務	15	15	11	4
申請受付窓口業務				
事務処理業務支援				

※いずれも各業務の管理者を含めた数とする。

※人員配置は各業務の繁忙状況を踏まえ、各業務が円滑に進むよう相互に補完し合うこと。

※4に定める引継ぎ及び9に定める研修については、本表によらず実施すること。