

## 葛城市定額減税補足給付金（調整給付）支給事務委託業務 仕様書

本仕様書は、葛城市（以下「発注者」という。）が定額減税補足給付金（調整給付）支給に係る業務を委託するにあたり、受注者との委託契約について、必要な事項を定めるものとする。

### 1 目的

本業務は、デフレ完全脱却のための総合経済対策における物価高への支援として、新たな経済に向けた給付金・定額減税一体措置として実施する定額減税補足給付金（調整給付）（以下「調整給付金」という。）を発注者が支給対象者へ支給する事務を円滑に行うため、本業務を委託するものである。

### 2 用語定義

本仕様書において、次の表に掲げる略称及び用語の意義は、当該表に定めるところによる。

略称又は用語	略称又は用語の意義
対象者リスト	支給対象者の固有識別番号、住所、氏名、支給額、口座情報等を記録したCSVデータのことをいう。（文字コードは、UNICODE（UTF-8）とする。）
確認書型	すべての支給対象者に口座情報を記載しない確認書を送付し、支給対象者が振込先口座情報等を記入した確認書及び本人確認書類の写し及び口座確認書類の提出を受け、申請内容を確認のうえ、支給する支給方法をいう。

### 3 履行期間

履行期間は、契約締結日から令和6年11月15日までとする。

### 4 履行場所

履行場所は、発注者が指定する場所とする。

### 5 業務の基本的要件

#### （1）調整給付金の内容

#### ア 支給対象者及び見込数

支給対象者は①に該当する者であって、発注者が示す対象者リストによる。また、支給対象見込数は②のとおりとする。

- ① 令和6年1月1日時点で本市に住所を有する者（本市の住民基本台帳に記録されていないが、個人住民税所得割が課される者を含む。）であって、定額減税可能額が令和6年分所得税（令和5年分所得情報から推計）又は令和6年度個人住民税所得割を上回り減税しきれない者を支給対象者とする。
- ② 支給対象者見込 約7,500人（但し、数量を保証するものではない。）

#### イ 調整給付金の支給額

所得税分調整給付額と個人住民税分調整給付額の合計を1万円単位で切り上げた額で、調整給付金の支給額は、発注者が示す対象者リストによる。

#### ウ 手続方法及び見込数

調整給付金支給に係る手続きは、次の確認書型によるものとする。  
確認書型見込 約7,500人（但し、数量を保証するものではない。）

### （2）業務履行時間

業務履行時間については、原則平日の午前9時00分から午後5時00分までの時間帯とする。

### （3）給付申請・管理システム

給付の申請及び管理に関するシステムについては、端末及び周辺機器を含め受注者が用意するものを使用すること。

### （4）業務に必要な場所、機器及び備品等の準備

本業務の履行にあたり、必要な場所、機器及び備品等は受注者の負担とする。なお、以下の事項についても記載のとおり実施すること。

ア コールセンター業務を行う施設（以下「施設」という。）の使用料及び維持管理に要する費用（水道光熱費、電球等の消耗品）は、受注者が負担する。

イ 電話回線及び電話機器、IP電話番号は受注者が用意するものとする。なお、終了時のガイダンス案内は概ね終了時から3か月とする。

ウ 申請受付、審査・支給決定業務など一連の業務を行う場所として「事務処理センター」を設置すること。ただし、この事務処理センターにおいては、本事業に関して必要となる事務処理を行うこととし、確認書等の各種印刷・封入・封緘業務については、受注者の負担により近畿圏内にて行うこととし、設置場所が決定次第、発注者に報告すること。

## (5) 郵送費用

本調整給付金の支給に関する以下の郵送費用は、発注者が料金後納で負担する。

- ア 給付対象者への確認書等
- イ 給付対象者からの確認書等の返送（返信用封筒使用に限る）
- ウ 確認書提出勧奨通知
- エ 不備通知書
- オ 支給（不支給）決定通知書

## 6 事務スケジュール

事務スケジュール（予定）は次の表のとおりとする。各事務内容の実施時期を遵守できるよう、受注者が積極的に業務を進めること。

期間等	主な事務内容
契約締結日から令和6年7月上旬	事務打ち合わせ 確認書等印刷物の校正
令和6年7月中旬	対象データ受け渡し（7月中旬） 環境整備、機器・備品等の搬入設置
令和6年6月下旬から令和6年8月上旬	確認書等印刷、印字、封入封緘作業等 コールセンター開設（7月26日） 確認書等発送（7月下旬） 事務処理センター開設（8月1日） 給付金支給受付の開始（8月上旬）
令和6年8月下旬から順次	給付金の振込データ作成、決定通知発送開始
令和6年9月下旬	勧奨通知発送
令和6年10月下旬	申請受付終了
令和6年10月下旬から11月上旬	コールセンター・事務処理センターの終了 機器・備品等の撤収

## 7 業務内容

発注者が調整給付金を支給するにあたり、次の（1）から（9）までの業務その他調整給付金の支給に必要な一切の業務を行うものとする。

### (1) 実施体制の構築業務

- ア 契約締結後速やかに、適正かつ確実に遂行できる体制を構築すること。
- イ 業務の遂行に当たり、必要となる知識及び能力を習得するため、従事者に研修を行うこと。（「8 人員体制（3）参照」）

## (2) 確認書等の印刷

- ア 印刷を行う確認書等は、「(別紙) 確認書等の印刷及び送付等について」に記載のものとする。
- イ 各種印刷物の原稿は、原稿案を発注者が作成し、協議のうえ、レイアウト、デザイン調整を受注者が行い、発注者の承認を得るものとする。なお、葛城市が使用するシステムの管理会社（NEC ネクサソリューションズ株式会社）とも積極的に連絡・調整し、円滑に業務を進めること。
- ウ 納品先は発注者と協議の上決定するものとする。

## (3) 対象者リストの受け渡し等

- ア 発注者は受注者に対して、対象者リストのCSVデータの受け渡しを行うものとする。
- イ 当該CSVデータに関する文字情報ファイル（EUDCファイル等）についても併せて、受け渡しを行うものとする。

## (4) 確認書等の印字、封入封緘及び発送

- ア 確認書等に対して個人情報を可変印字し、発送に応じた必要書類を合わせて、発送用封筒に封入封緘し、普通郵便にて発送するものとする。
- イ 確認書等の発送は「(別紙) 確認書等の印刷及び送付等について」に記載のものとする。
- ウ 確認書等の印字にあたっては、発注者が使用する外字に対応して印字すること。
- エ 印字した確認書等及び発送物は確実な通数管理を行うこと。
- オ 封入作業については誤封入を防ぐため、機械封入することとし、全数に管理番号を印字し、機械的に読み取る等必要な工夫を講じること。発注者から調査依頼があった場合には対応をすること。
- カ 通知を印字後に発送不要となった者について、発送前に抜取りを行うこと。
- キ 詳細なスケジュールは発注者と協議のうえ確定させるものとする。

## (5) コールセンター業務

- ア 受注者は、市民からの電話による問い合わせ、苦情などに対応するためコールセンターを開設及び運営するものとする。
  - イ 問い合わせ対応・苦情処理については、原則として受注者の責任において行うものとし、必要に応じて発注者に報告・相談・協議を行い、受注者において解決すること。また、内容等については、一覧にして発注者に報告すること。
- なお、想定される主な内容は、次のとおりである。

- ① 調整給付金及び定額減税の制度・内容

- ② 確認書等の記入方法及び添付する書類など
- ③ 確認書等の書類不備対応に関する受付及び確認
- ④ 手続等の状況照会
- ⑤ 確認書等の再送付手続
- ⑥ 送付先変更等の受付及び確認
- ⑦ 手続方法や対象者等に関する意見、苦情等
- ⑧ その他調整給付金の支給に関すること

ウ コールセンターの開設期間は、令和6年7月26日から令和6年11月15日までとする。

エ 業務履行時間については、平日の午前9時00分から午後5時00分までの時間帯とする。

オ コールセンターは「8 人員体制（2）」で示す従事者を配置し、対応することとする。なお、チャンネル数はコールセンターの人員配置数に応じて変更する場合がある。

カ コールセンターでの対応内容については、電話ごとに電話対応記録票を作成し、受付種別（問合せ、意見・苦情、その他）ごとの受付件数を必要に応じて、発注者に閲覧及び提供すること。

キ コールセンターの電話回線はIP電話とし、回線その他の機器は受注者が用意し、通信費の費用負担も受注者が行うものとする。また、業務終了後は、受注者の費用負担にて回線を撤去すること。

ク 受付時間外の入電や話し中の場合等は、自動応答などによるわかりやすい案内を行うこと。

#### （6）審査等業務

ア 郵送又は葛城市役所新庄庁舎税務課及び當麻庁舎総合窓口課の窓口にて受理した確認書等の記載内容、添付文書等を確認し、審査のうえ振込データを作成する事務処理センターを開設及び運営するものとする。なお、確認書等の受け渡し方法は発注者と受注者にて協議の上、決定するものとする。

イ 事務処理センターの開設期間は、令和6年8月1日から令和6年11月15日までとする。

ウ 業務履行時間については、原則平日の午前9時00分から午後5時00分までの時間帯とする。

エ 申請者から郵送された確認書等の受領後は、收受記録をはじめ処理過程について進捗管理を行うこと。

オ 受理した確認書等の記載内容、添付文書等に不備があった際は、速やかに不備通

- 知を作成・送付して不備を解消するよう努めること。なお、確認書を複写しておく等の不備内容等を管理しておくこと。
- カ 申請された確認書等は、完了分、不備分に分けてファイリングを行い、発注者や市民からの問い合わせに対応できるように整理すること。
- キ 振込データの作成は、第1回目の確認書等送付の約20日後に行い、以後は週1回程度行うものとする。また、確認書等の受理から約20日以内に振込データを発注者に引き渡しができる体制を構築すること。
- ク 発注者で行う金融機関での振込処理において、エラーが生じた場合は、別途発注者から指示する対応をとり、必要に応じて申請者へ通知するとともに、エラーを解消の上、発注者へ連絡すること。
- なお、申請者が死亡していた場合は、別途発注者から指定する対応をとること。
- ケ 誤払い・二重支払い等を防止する策を講じること。
- コ 二重支払い、誤った口座への誤支給及び受給者からの返還申出等に伴い給付金の返還請求が必要となった場合には、経緯等を発注者へ報告すること。報告方法については、発注者と受注者にて協議の上、決定するものとする。なお、受注者の責による誤支給の場合、発注者の指示に従い、責任をもって返還金を回収すること。
- サ 申請者の申請状況（ステータスデータ）を発注者が定める方法で毎日（土、日及び祝祭日を除く）納品すること。
- シ 発送した確認書等が不着返戻された場合には、転居等の届出状況を発注者へ照会のうえ、異動先が判明した場合には、異動先へ再送付すること。

(7) 決定通知の対象者印字、封入封緘及び発送

- ア 支給決定した対象者に、振込日までに決定通知を印字、封入封緘及び発送するものとする。
- イ 通知を印字後に発送不要となった者について、発送前に抜取りを行うこと。

(8) 勸奨通知の対象者印字、封入封緘及び発送

- ア 申請締め切りの1月前迄に、未提出の者を抽出し勸奨通知を印字、封入封緘及び発送するものとする。
- イ 勸奨通知を印字後に提出のあった者について、発送前に抜取りを行うこと。

(9) その他の業務

- (1) から (8) に記載のないものであっても調整給付金の支給に関して必要な事務は、発注者、受注者の双方で協議のうえ実施するものとする。

## 8 人員体制

### (1) 統括責任者の配置

- ア 受注者は、業務を実施するにあたって本業務の深い知識及び適切な能力が必要である為、本業務に精通している業務従事者から1名を統括責任者と定め、その氏名を発注者に報告しなければならない。
- イ 統括責任者がやむを得ず不在とする場合においても、業務に支障がない体制を確保すること。
- ウ 統括責任者は、責任を持って本業務における業務従事者に対する指揮命令、管理監督を行うこと。

### (2) 業務従事者の配置

- ア 各業務の遂行にあたり必要な知識及び能力を有する者とする。
- イ 業務従事者の配置は次の表のとおりとする。

期間	7月・8月	9月・10月・11月
業務従事者 最低人員数	3名以上	2名以上
統括責任者	1名	1名
コールセンター	3名	2名

- ウ 事務処理センター及びコールセンター業務は、業務量の変動（繁忙期、閑散期）を考慮して配置することとする。
- エ 事務処理センター及びコールセンターにおいて、事務処理及びコール対応の遅延等により、発注者が市民へのサービスが低下していると判断する場合は、発注者が受注者へ、従事者の増員又は回線の増設要請を行う。受注者は発注者から提示される現況等を整理し、発注者と協議の上、人員の確保等に努めること。
- オ 人員体制は、繁閑の状況に応じて変更する場合がある。

### (3) 研修の実施

- ア 受注者は、業務の遂行にあたり、必要となる知識を習得するため、従事者に対し以下の研修を行うこと。
  - ① 基礎研修（電話対応、関係法令等業務に必要な知識、端末機の操作方法など）
  - ② 個人情報保護研修（守秘義務及び個人情報の取扱い等について）
  - ③ ロールプレイング等その他必要な研修

イ 受注者は、本業務開始後においても、業務水準の維持向上のため、適宜必要な研修を実施しなければならない。また、発注者が必要であると請求した場合も同様とする。

(4) 受注者は、履行期間中において、業務従事者について変更がある場合は、業務従事者変更届を提出するとともに、業務に支障のないよう適切な引継ぎ等を行うこと。

(5) 受注者は、自己の有する専門的な技術に基づき、業務対応マニュアルを自ら作成し、業務効果を高めることに努めること。

(6) 業務従事者の不測の事態の発生、情報漏洩等、緊急事態発生時に対応できるように、緊急時の体制を整えること。

(7) 発注者は、業務従事者が本業務履行に関して不適切と認めたとき、受注者に対してその変更を請求することができる。

#### 9 業務従事者の責務

(1) 業務従事者は、次に掲げる事項を厳守しなければならない。

ア 本業務に係る全情報の目的外利用をしてはならない。

イ デジタルカメラ及び携帯電話その他情報漏洩につながる可能性のあるものについては、統括責任者が責任をもって管理しなければならない。

ウ 業務の従事にあたっては、常に規律正しく、好感の持てる言動で接するように心がけなければならない。

#### 10 連絡調整会議の開催

発注者に業務の進捗や課題等を報告する連絡調整会議を、月1回又は必要に応じて開催すること。

#### 11 提出書類

(1) 次の表に記載の書類を作成し、提出時期に発注者へ提出するものとする。

(2) 表に定めのない書類についても、発注者から指示のあった場合は作成・提出し、その内容・書式・体裁は協議の上、決定すること。

No.	提出書類	内容	提出時期
1	業務計画書	業務計画を示したもの	業務開始前
2	業務マニュアル	業務内容、作業手順、作業方法、作業上の注意事項等を示したもの。	業務開始前

3	FAQ	問合せに対する FAQ、発注者の協力のもと受注者が作成したもの（発注者の承認を得ること）	業務開始前
4	従事者名簿	総括責任者及びその他の従事者の名簿	業務開始前
5	業務日報	受付区分・種別ごとの受付件数などを示したもの（コールセンターにおける受付件数等を含む。）	月報と同時又は発注者の求めに応じて
6	業務月報 （月次完了報告書）	受付区分・種別ごとの受付件数、業務内容	翌月 10 日以内
7	業務従事者勤務状況報告	事務処理センター、コールセンター業務に従事した業務従事者の勤務状況（出勤、退勤、休憩）をまとめたもの	業務完了後

## 1 2 秘密の保持及び個人情報の保護

本業務は、市民の重要な個人情報を取り扱うことから、その漏洩対策には万全を期する必要があるため、受注者は情報漏洩対策として次の事項を遵守しなければならない。

(1) 受注者は、本業務の履行にあたり関係法令等を遵守するとともに、本業務を行ううえで知り得た情報については、履行期間中はもとより履行期間終了後においても、いかなる理由があっても第三者に漏洩してはならない。

(2) 受注者は、本業務の履行にあたり常に個人情報保護を強く念頭においた対応を行わなければならない。

(3) 受注者は、この業務の履行にあたり個人情報の漏洩、改ざん及び滅失等が行われないうち適切に管理し、万が一、これらが発生した場合に備え、実施すべき対応事項及び手順を事前に定めなければならない。

(4) 受注者は、業務上使用した資料等については発注者の指示に従い保管又は廃棄の管理をしなければならない。

(5) 受注者は、発注者との間で行われた打ち合わせ内容、発注者から提供される資料・調査内容等のうち発注者が秘密として指定したものについても、個人情報に準じて取り扱

わなければならない。

### 13 その他

(1) 発注者と連絡を密にし、常に協力体制を整え、対応すること。

(2) 業務遂行に当たって関係する法律及び関係諸法令、条例、規則その他の規準等を遵守し、常に善良たる管理者の注意をもって誠実に業務を遂行しなければならない。

(3) 受注者は、業務の履行に関し事故等を発見した場合、迅速かつ適切に処置をとるとともに直ちに発注者に報告しなければならない。

(4) 本仕様書、契約書及び個人情報取扱特記事項に定めのない事項又は疑義が生じたときは、信義誠実の原則に従い、発注者、受注者双方が別途協議して定めるものとする。ただし、発注者、受注者双方の協議が整わない場合は、受注者は発注者の指示に従うものとする。

(5) データの取扱いについて

受注者は、業務の履行に際し知り得た情報について、下記のとおり対応すること。

ア 受託業務終了後、速やかに対象者リストを廃棄し消去すること。

イ 対象者リストの廃棄及び消去の完了後、受注者はデータ廃棄報告書（様式は任意）を発注者へ提出すること。

(6) DV等要配慮者、刑務所関連、現金支給、相続関連については、該当案件を確認した場合は速やかに発注者に引継ぎを行うこと。

(7) 本業務の一部を再委託する場合には、発注者の承認を得ること。

(8) リスクマネジメントについて

ア 想定されるリスクについて、各業務の課題を早期に抽出し、先を見通した調整を行うなどリスク低減を図ること。

イ 事故発生時には速やかに対策を講じるとともに、今後事故が生じないための再発防止策を整理すること。

(9) 支払方法

ア 支払いは毎月払いとし、月次完了報告書（但し、6月履行分は7月に含めること。）を発注者へ通知し、検収を受けるものとする。

イ 支払い回数は、7月から11月までの最大5回とする。

(10) 受注者の資格

ア 情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS/ISO27001) の認証取得事業者又はプライバシーマーク使用許諾事業者であること。

イ 過去3年以内に、自治体で、非課税世帯等への給付金支給業務（審査業務やコールセンター業務を含むものに限る。）の元請としての履行実績（履行中の場合は1年以上の実績に限る。）を有すること。

(別紙) 確認書等の印刷及び送付等について

1. 印刷する様式

No.	名称	仕様等	数量等
1-1	発送用封筒 (用途別3種、共通)	洋形(235×120mm)、晒クラフト80、アラビア糊、セロ窓加工あり、両面1色刷(透過防止加工あり)	合計 10,000 枚
1-2	返信用封筒 (用途別3種、共通)	洋形(220×110mm)、クラフト85、頭折り、片面1色刷(透過防止加工あり)	合計 10,000 枚
1-3	確認書兼記入例 (用途別2種、共通)	(連帳) A3サイズ、上質55、ミシン加工、DM折り、表面2色裏面1色刷	合計 8,500 枚
1-4	制度案内チラシ	A4サイズ、上質55、巻き三つ折り、両面多色刷	合計 7,500 枚
1-5	決定通知書	圧着ハガキ、紀州Nメール343、表面2色裏面1色刷	合計 7,500 枚
1-6	勸奨通知案内チラシ	A4サイズ、上質55、巻き三つ折り、両面多色刷	合計 1,000 枚

- ・1-2において、料金受取人払の印字に必要な承認番号やバーコードの取得は発注者が行う。なお、返信用封筒に記載する宛先については、「葛城市役所調整給付支給事業」と記載すること。その他記載事項については、発注者と受注者で協議すること。
- ・1-3は、支給対象者の宛先、支給額等を印字のうえ納品すること。
- ・数量は見込であるため、必要に応じて補充すること。
- ・発送物の宛名には、カスタマバーコードを印字すること。

## 2. 宛名の印字、封入封緘、発送等

No.	名称	対象者	数量等	備考
2-1	確認書型送付	対象者リスト	(1-3)に宛名等の情報を印字し、(1-1)発送用封筒に(1-3)確認書兼記入例、(1-4)制度案内チラシ、(1-2)返信用封筒を封入封緘し、送付する。	見込 ：約 7,500 件
2-2	不備通知送付	申請不備の支給対象者	(1-1) 発送用封筒にWORD 等で作成した不備通知、(1-2)返信用封筒を封入封緘し、随時送付する。	見込 ：約 1,500 件
2-3	勸奨通知送付	確認書等の申請未達者	(1-3) に宛名等の情報を印字し、(1-1) 発送用封筒に(1-3) 確認書兼記入例、(1-6) 勸奨通知案内チラシ (1-2) 返信用封筒、を封入封緘し、送付する。 申請期限 1 月前想定	見込 ：約 1,000 件
2-4	決定通知送付	確認書型による支給決定した者	(1-5)に宛名等の情報を印字・圧着し、振込日に併せて送付する。	振込日に随時

・ 発送業務については、発注者の指定する場所に指定した仕分け方法で納品すること。

・ 郵便物全般に関して、郵送方法は、郵便局の割引制度を利用できるようにするなど、郵送料金が安価になる方法とすること。