

令和6年度 焼津市定額減税補足給付金調整給付事業業務委託 仕様書

1 件名

令和6年度 焼津市定額減税補足給付金調整給付事業業務委託

2 業務の目的

所得税、個人住民税の定額減税が行われることに伴い、減税しきれないと見込まれる方への調整給付の給付事務を実施する。

3 対象件数

給付対象者（見込）：約 28,000 件 ※対象者数は推計値である。

4 契約期間

契約開始日から令和6年11月30日まで

※契約期間以降に行う必要のある業務が発生する場合は、受託者と協議のうえ、別途契約を締結する。

5 業務実施スケジュール（予定）

(1) 令和6年7月1日～令和6年11月30日	コールセンター開設
(2) 令和6年7月下旬～令和6年10月31日	窓口開設
(3) 令和6年6月下旬～令和6年11月30日	事務処理業務
(4) 令和6年6月下旬	給付対象者データ提供
(5) 令和6年7月下旬	確認書等送付
(6) 令和6年7月下旬～令和6年10月31日	申請受付期間

6 業務委託範囲

- (1) コールセンター業務
- (2) 窓口業務
- (3) 事務処理業務
 - ① 各種印刷から発送まで
 - ② 申請受付から給付まで
- (4) 給付金管理システム導入・運用管理
- (5) オンライン申請システム導入・運用管理

7 コールセンター業務

定額減税及び給付金制度の内容、電子申請の方法、確認書に係る手続方法、給付に関する問い合わせや申請関係書類の再発送の申し込み、意見・苦情等、給付に関わる相談全般の電話による問い合わせ窓口としてコールセンターを設置し、運用する。

- (1) 開設期間 令和6年7月1日から令和6年11月30日までの平日のみとする。

- (2) 開設時間 午前8時30分～午後5時15分※終了時間は最終通話が終了までとする。
- (3) 開設場所 焼津市役所アトレ庁舎1階の一部
※机・椅子12台「9 事務処理業務」と併用
- (4) 対応言語 日本語、英語、スペイン語、ポルトガル語、タガログ語、ベトナム語
- (5) 対応内容 事業内容、確認書等の説明、申請書等提出書類の記入方法、意見・苦情対応、申請期限後の問い合わせ対応等。
- (6) その他
 - ① 電話回線、電話機5台、電話料金は当市が準備・負担する。
 - ② 当市が用意する机・椅子・電話機を除き、パーテーションなど業務に必要な備品等は受注者が用意する。
 - ③ 対応においては、個人情報の取扱いに十分配慮した措置を講じること。
 - ④ 対応マニュアルを作成し、業務従事者に周知すること。なお、作成する対応マニュアルを当市に提出し承諾を得ること。
 - ⑤ 問い合わせ対応については原則として受注者により完結すること。当市から市民への回答が必要な場合は、原則として翌日に回答する。その旨、問い合わせのあった市民に伝えとともに、日ごとに受付終了後にまとめて当市へ問い合わせ内容を報告すること。ただし、緊急を要する場合は、都度、速やかに問い合わせ内容を当市に報告すること。なお、電話応対を起因とする苦情処理については受注者の責任において行うこと。
 - ⑥ 日々の問い合わせ件数、問い合わせ内容を記録しておくこと。
 - ⑦ 申請受付開始当初は相当数の問い合わせがあることが見込まれるため、迅速かつ正確に処理できるよう、業務従事者の配置数を工夫し、また従事者に対し事前に十分な研修を行うこと。
 - ⑧ 責任者を1名以上定め、業務時間中、当市と連絡を取ることのできる体制を整えること。

8 窓口業務

- (1) 開設期間 令和6年7月下旬から令和6年10月31日までの平日のみとする。
- (2) 開設時間 午前8時30分～午後5時15分※最終対応者の終了までとする。
- (3) 開設場所 焼津市役所本庁舎1階の一室
- (4) 対応言語 日本語
- (5) 対応内容 事業内容、確認書等の説明、申請書等提出書類の記入方法、意見・苦情対応等。
- (6) その他
 - ① 対応においては、個人情報の取扱いに十分配慮した措置を講じること。
 - ② 窓口設置における机・椅子は当市が用意する。備品・消耗品等は受託者が用意する。
 - ③ 窓口業務を実施する部屋は1箇所とする。
 - ④ 対応マニュアルを作成し、業務従事者に周知すること。なお、作成する対応マニュアルを当市に提出し承諾を得ること。
 - ⑤ 当市から市民への回答が必要な場合は、当市に報告し、当市が窓口において回答する。

受付終了後に問い合わせ内容をまとめて日ごとに当市へ報告すること。

- ⑥ 日々の問い合わせ件数、問い合わせ内容を記録しておくこと。
- ⑦ 申請受付開始当初は相当数の来庁があることが見込まれるため、迅速かつ正確に処理できるように、業務従事者の配置数を工夫し、また従事者に対し事前に十分な研修を行うこと。
- ⑧ 窓口には、責任者を1名以上定め、業務時間中、当市と連絡を取ることのできる体制を整えること。

9 事務処理業務

(1) 各種印刷から発送まで

給付対象者データを基に確認書等を作成・印刷し郵送すること。作成・印刷にあたっては、返信される申請書を速やかにデータ登録できるように、バーコード等を印字するなど工夫すること。なお、発送日直前までに何らかの理由により発送が不適となった者についてはデータを提供するため、引き抜きの上発送を中止すること。

各種書類については、当市から仕様を提示するため、分かりやすいデザインを行い、当市の校正・承認を得ること。

以下、想定している必要な印刷物。

No	印刷物	数量
1	確認書等（制度案内チラシ、確認書、確認書記入例）	30,800 枚
2	送付用窓あき封筒	30,800 枚
3	返信用封筒（料金後納郵便用）	30,800 枚
4	不支給決定通知書（圧着ハガキ）	1,000 枚
5	申請書提出勧奨通知（圧着ハガキ）	2,800 枚
6	不備通知書	2,800 枚
7	送付用窓空き封筒（不備用）	2,800 枚
8	返信用封筒（不備用）（料金後納郵便用）	2,800 枚
9	点字シール（視覚障がい者への送付用封筒に貼付）	50 枚

(留意事項)

- a 校正は3回程度を想定。
- b 各種書類は、A4サイズを基本とし、多色刷りとする。
- c 各種書類は、両面印刷を基本とする（封筒及び（片面）を除く）。
- d 文字サイズは、高齢者等でも見やすいものとする。
- e 上記3と8の返信用封筒は別々の色にすること。
- f 各封筒は、窓空き部分を除き、内容物が透けないものを使用すること。
- g 郵便料金はすべて当市の負担とし、当市が郵便局へ持ち込む。
- h データの搬送にあたっては、個人情報の取扱いに十分配慮した措置を講じ、鍵がかかる専用のバッグ等を使用し、慎重かつ丁寧に扱い、盗難、紛失、破損等がないよう細心の注意を払うこと。

I 郵送業務へのデジタル通知の活用（抽出した印刷データの収受を含む）について、本市と協議のうえ実施すること。

(2) 給付対象者データ等の提供

- ① 給付対象者にかかるデータは USB による提供を予定している。
- ② 対象者データのデータ項目、データレイアウト、データ項目と書類のレイアウトとの調整等については、契約締結後、別途協議するものとする。
- ③ 対象者データは、文字コード JIS90 バージョン 2.50、文字フォント「MS 明朝」で提供する。併せて外字文字の TTE ファイルを提供する。
- ④ 当市が提供する印字データのデータ項目、データレイアウト、データ項目と帳票レイアウトとのマッピング等については、契約締結後、別途受託者と協議のうえ決定する。

(3) 申請受付から給付まで

給付金管理システムを用いて申請受付から給付までの事務処理を行う。

- ① 開設期間 令和 6 年 7 月下旬から令和 6 年 11 月 30 日までの平日のみとする。
- ② 開設時間 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分
- ③ 開設場所 焼津市役所アトレ庁舎 1 階の一部
※机・椅子 12 台「7 コールセンター業務」と併用
- ④ 対応内容 郵送申請書およびオンライン申請分(以下「申請書等」という。)の受領、開封、受付、精査、不備対応、保管等
- ⑤ 申請書等の受領後の管理
 - ア 申請者からの申請書等の受領後は、収受記録をはじめ、受領から給付まで対象者ごとに処理状況が分かるように進捗管理すること。
 - イ 当市やコールセンターからの業務状況(申請書等の受付数・処理数・不備件数及び個々の処理状況等)の確認には、可能な限り即時に、かつ、的確に回答できるようにすること。
 - ウ 発送した郵送物が不着返戻された場合には、転居等の届出状況を当市へ照会の上、異動先が判明した場合には再度送付すること。不着返戻分についても、上記アと同様に進捗管理を実施すること。
 - エ 各種統計資料の作成への対応を可能とすること。
 - オ 申請書等は受注者が用意するキャビネット等に施錠保管すること。
- ⑥ 申請書等の精査
 - ア 受領した申請書等は速やかに開封し、精査できるよう整理する（大量の郵便物を、内容物を損ねず適切にかつ高速で開封できるよう工夫すること。）。
 - イ 収受を的確に記録し、進捗管理を開始すること。
 - ウ 申請書等の内容を確認し、記載漏れや不備があるものを仕分けすること。
 - エ 不備については、申請者に連絡を行うなど、可能な限り速やかに解消を図ること。不備対応のため通知を発送する際は、複写した申請書等を同封するなど、提出された申請書等原本は送付しないこと。
 - オ 精査が完了した申請書等を「給付金管理システム」にデータ登録すること。なお、登録の際は、十分にチェックするとともに、入力ミスが生じないような工夫のもと入力すること。

カ 給付に必要な精査が完了したものについては、当市が速やかに給付決定の判断を行えるよう整理すること。

キ 郵送とオンラインの二重申請等による誤払い・二重支払いを防止する策を講じること。

ク 完了分、不備分に分けてファイリングを行うこと。不備分のうち、処理が完了したものについては速やかに完了分とすること。また、申請書等はすぐに取り出せるように整理すること。

⑦ 口座振込データの作成

口座振込データを作成、納品し、当市の審査・承認を得ること。ただし、口座振込データについて当市から指示があった場合は、適宜対応、再納品し、承認を得ること。口座振込に係る振込手数料は当市が負担する。やむを得ず現金払いとなる場合の対応は別途協議する。

⑧ 振込エラーが生じた場合の対応

金融機関での振込処理において、エラーが生じた場合は、必要に応じて対象者へ連絡するとともに、エラー解消を図ること。なお、申請者が死亡していた場合は、別途当市から指定する対応をとること。

⑨ 処理期限

申請書等の受領から口座振込データの作成までの処理期限を、事務センター到達から概ね 10 日以内とし、可能な限り速やかに対応可能な体制を構築すること（不備対応分は除く）。ただし、短期間に返信される申請書等が大量に届いたときなど、処理に相当の時間を要すると当市が認める場合はこの限りではない。

⑩ 申請関係書類等の再発行

申請者からのコールセンター等への問い合わせにより、申請関係書類等の再発行依頼があり、再発行が適切と認められる場合は、該当書類等について随時発送するなど対応を行うこと。なお、当該対応をとった場合は、重複申請等の事情が起り得ることを踏まえ、適切に管理すること。

⑪ 申請勧奨

申請書等が未提出の者に対して、書類の提出を勧奨するための通知を発送すること。

⑫ 誤給付返還請求に係る報告

二重支払い、誤った口座への誤給付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、請求先、請求事由、経緯等を当市へ報告すること。対応方法は、当市と受託者にて協議の上、決定するものとする。なお、受託者の責による誤給付については、責任をもって返還金を回収すること。

⑬ その他

ア 対応においては、個人情報の取扱いに十分配慮した措置を講じること。

イ 対応マニュアルを作成し、業務従事者に周知すること。なお、作成する対応マニュアルは当市に提出し承諾を得ること。

ウ 品質を担保するためにダブルチェックを遺漏なく実施し、単独判断しないことを徹底すること。

エ 各工程の処理件数、在庫数を記録し、日々報告すること。

オ 申請受付開始当初は相当数の申請が見込まれるため、迅速かつ正確に処理できるよう、業務従事者の配置数を工夫し、また従事者に対し事前に十分な研修を行うこと。

カ 統括責任者を1名以上定め、業務時間中、当市と連絡を取ることのできる体制を整えること。また、事務処理業務の責任者は受託者の正社員とし、常駐すること。欠勤などが発生する場合には代務者を立てて不在にならないようにすること（小休憩やお昼休憩等は除く）。

10 給付金管理システムの導入・運用管理

給付金の事務処理業務を実施するため、確認書等の印刷・作成、受付、業務、口座振込データの作成等に係る給付金管理システムを構築し、運用すること。

- (1) 当市が提供する給付対象者データ、デジタル庁「調整給付のための算定ツール」の算定結果ファイル等を取り込みできること。また、最新データとの差分を取り込み可能であること。
- (2) 取込レイアウト等は別途協議とするが、受託者側で加工し取り込める機能を実装すること。
- (3) 提供されたデータを基に給付金支給対象者をシステムで抽出、管理できること。
- (4) 給付金管理システムについては仕様書別紙1に示す機能要件及び非機能要件を実装すること。
- (5) オンライン申請システムから出力されるデータを取り込む機能を有すること。
- (6) 口座情報の入力については、申請者の氏名を口座名義人カナに複写できるなど、入力誤りを防止するための機能を有すること。
- (7) システムから以下の帳票を発行できること。
 - ① 確認書（QRコードなどオンライン申請に対応できるものを印字できること。）
 - ② 申請書
 - ③ 不支給決定通知書
- (8) 各帳票については発行前に任意にタイトルや文言内容を変更することが出来ること。
- (9) 書類精査に際し必要となる手続きを把握しやすい画面構成であること。
- (10) 書類精査で変更された履歴を管理できること。
- (11) 各事務工程でのステータス管理ができ、誤ってステータス変更できない仕組みが実装されていること。
- (12) 市民からの問い合わせ対応をスムーズにするため検索照会機能を実装していること。
- (13) 支給決定した対象者の口座振込用データを作成できること。
- (14) 給付金管理システムは「Windows Server2016」もしくは「Windows Server2022」で構築できること。
- (15) システムへのログインに際し、ID、パスワードの入力など、利用権限の無い者が不正アクセスし、データを閲覧したり、更新したりすることができないような仕組みを持たせること。
- (16) ID等の付与は、利用者個人ごとに行い、共用、使い回し等を行わないこと。
- (17) 受託者が準備する物理サーバは、当市本庁舎8階サーバ室内に設置し、外部ネットワーク（Internet 含む）とのアクセスができない状態とすること。
- (18) 履行場所内でのみ給付金管理システムの操作・閲覧ができる状態とすること。

(19)システムは当市が利用できるよう、利用可能な端末、モニタ及び周辺機器等を、本庁舎 3 階課税課へ 1 台設置すること。

(20)システムの構築については、別紙「情報セキュリティ対策特記事項」を踏まえ、万全の情報セキュリティ対策を実施すること。具体的なセキュリティ対策については、受注者からの提案とし、提案にかかる費用は、本業務に含むものとする。

仕様書別紙 1

No	システム等	項目	内容
1	システム機能要件	(1) データ取込機能	焼津市から提供する各種データを管理システムに取り込む。
2		(2) 対象者抽出機能	焼津市から提供する各種データから支給対象者を抽出する。
3		(3) 支給歴管理機能	重複支給しないよう対策を講じること。
4		(4) 確認書等出力機能	管理システムから対象者を抽出し、確認書を作成する。 確認書の再発行を行う。 QRコード等電子申請に用いるものを印字する。
5		(5) 申請情報登録機能	受付した申請書を元に支給対象者、口座情報等の情報を管理システムに登録する。
6		(6) 審査機能	支給対象者と支給済みデータとの突合を行う。
7		(7) 支給機能	審査結果に基づき支給決定し、支給(不支給)決定通知書を作成する。
8		(8) 振込依頼データ等の作成機	振込依頼データ等を作成する。
9		(9) 債権管理機能	給付金の支給、返納の管理及び口座情報の修正等を行う。
10		(10) 進捗状況管理機能	進捗状況の管理を行う。
11		(11) 統計機能	各種統計データを作成する。
12		(12) 引継データ作成機能	給付金管理システムの入替の可能性を見据え、移行データ(csv形式)を作成する。
13	システム非機能要件	(1) ハードウェア	サーバ機器、端末機器等については、受託者が想定うる台数を受託者が用意し、使用する。 プリンタトナー等の機器消耗品につ

			いては受託者が用意する。
14		(2) ソフトウェア	プログラムのほか、管理システムの 使用に必要な OS、ミドルウェア等 は、使用するライセンス分を受託者 が用意し、利用するハードウェアに インストール、調整の上使用する。
15		(3) 総合試験・運用試験	システム間の連携およびシステムの 運用を含めた総合試験・運用試験を 行う。

11 オンライン申請システムの導入・運用管理

- (1) 確認書等に基づきオンライン申請ができる専用フォームを構築すること。
- (2) オンライン申請システムは、年齢層に関わらず誰もが見やすく、利用しやすい仕組みを構築するとともに、パソコンだけでなくスマートフォン・タブレット等で容易に申請できるようにすること。市民が一般的に利用することが想定される端末機 OS にて操作可能なシステムを構築すること。
- (3) 外部からの不正なアクセスやウイルス感染等に対して、使用するオンライン申請システムに応じて十分なセキュリティ対策を行うこと。
- (4) 申請フォームにおける各項目の詳細は、受託者と協議のうえ決定すること。
- (5) 委託業務終了時に当市に帰属するデータの消去を行い、消去が完了した旨の証明書を契約期間満了日から 1 か月以内に発行すること。ただし、前述の方法が困難となる場合は、対応可能な方法を提案すること。
- (6) 導入等に必要な機器、使用材料及び環境整備等は、全て受注者において行うこと。
- (7) USB メモリ等の外部記録媒体は、利用記録簿を備え、利用時以外は施錠保管すること。
- (8) システムの構築については、別紙「情報セキュリティ対策特記事項」を踏まえ、万全の情報セキュリティ対策を実施すること。具体的なセキュリティ対策については、受注者からの提案とし、提案にかかる費用は、本業務に含むものとする。

12 その他

- (1) 受託者は別紙の個人情報取扱特記事項を遵守すること。
- (2) 業務の実施
 - ① 受託者は、本委託事業を円滑に実施するために必要かつ十分な人員を確保したうえで適正な人員配置を行い、遅滞なく効果的かつ効率的な運営が可能な体制を構築すること。
 - ② 受託者は、業務従事者に対し、丁寧な市民対応、名札の着用、節度ある服装など、指導すること。
 - ③ 受注者は、焼津市における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領 (<https://www.city.yaizu.lg.jp/documents/7985/syokuintaiouyouryou.pdf>) に準じて、合理的配慮の提供を行うものとする。

(3) 業務計画書・報告書、従事者名簿等の提出

受託者は、次に掲げる報告書等を作成し、当市に提出すること。

① 業務計画書

任意の書式により、業務体制及び組織体制等を記載した業務計画書を業務開始日までに当市に提出し、承諾を得ること。

② 業務従事者名簿

任意の書式により、業務従事者の氏名等が記載された名簿を業務開始日までに提出すること。

③ 業務報告書

業務報告書には、「7～9」の業務の受付・処理件数を記載すること。

ア 日次報告

毎日作業終了後、業務日報として報告すること。

イ 月次報告

月間業務実績、業務履行上の課題等を業務月報として翌月 10 日までに報告すること。

ウ 随時報告

トラブル発生時の内容の報告、緊急課題の報告、業務履行に係る協議事項の報告、改善策の立案・提示、業務従事者交代報告等を事件発生後速やかに報告すること。

④ 業務完了報告書

業務完了報告書には業務履行状況のわかる資料、写真などを添付し、契約満了後遅滞なく報告すること。

(4) 必要な機器、使用材料及び環境整備等

① 本業務において当市が提供、準備、作成するものを除き、本業務の履行に必要な機器、使用材料及び環境整備等は、全て受注者において行うこと。

② 本業務で構築する各システムは、当市も業務で利用することから、当該システムを利用可能な端末、モニタ及び周辺機器等を当市の指示により、受注者にて設置すること。なお、設置期日等については、契約締結後、当市と受注者で協議のうえ、決定する。

③ 本業務でインターネット回線が必要な場合は、受注者にて用意すること。

(5) 契約終了時のデータ等の取り扱い

① データ並びに受付、処理した全ての確認書及び添付書類について、整理した上で当市に引き継ぐものとする。搬送にあたっては、慎重かつ丁寧に扱い、情報漏洩や紛失、破損等が発生しないよう十分な対策を講じること。

② データの引き継ぎに必要な事項は、契約締結後、別途受託者と協議のうえ決定する。

(6) 本仕様書に定める事項について疑義が生じた場合または本仕様書に定めのない事項については、協議の上定めるものとする。