

# 非課税化世帯等臨時給付金・こども加算及び定額減税補足給付金給付事業委託業務 仕様書

## 第1 業務名

非課税化世帯等臨時給付金・こども加算及び定額減税補足給付金給付事業委託業務

## 第2 目的

物価高騰による市民の負担増を踏まえ、特に家計への影響が大きい低所得世帯を支援するための「令和6年度非課税化世帯等阿波市物価高騰対策給付金（非課税化世帯等臨時給付金）」及び「新たな低所得者の子育て世帯給付金（こども加算）」（以下「住民税非課税世帯等給付金」という。）の給付事務並びに所得税及び個人住民税の定額減税が行われることに伴う減税しきれないと見込まれる方への「定額減税補足給付金（調整給付）」（以下「定額減税補足給付金」という。）の給付事務を正確かつ迅速に実施し、市民サービスを向上させることを目的とする。

## 第3 業務期間

契約締結日の翌日から令和6年11月29日まで

## 第4 事業概要

### （1）住民税非課税世帯等給付金

#### ア 給付金の内容

物価高騰による負担増を踏まえ、特に家計への影響が大きい低所得世帯を支援するための給付金を給付するもの。加えて、給付対象世帯のうち18歳以下の児童がいる世帯については、こども加算給付金を給付するもの。

#### イ 給付対象世帯数（見込）※対象世帯数は推計値である。

##### （ア）低所得世帯 約1,700世帯

基準日時点の世帯全員の令和6年度の住民税均等割が非課税である世帯又は世帯全員の令和6年度の住民税所得割が非課税（均等割のみ課税）である世帯をいう。ただし、住民税均等割課税者の被扶養者等のみの世帯及び令和5年度住民税非課税世帯等給付金の対象世帯を除く。

##### （イ）こども加算対象世帯 約100世帯

上記（ア）の世帯のうち18歳以下の児童がいる世帯をいう。ただし、基準日以降に生まれた児童を含む。

#### ウ 給付額

##### （ア）低所得世帯 10万円／世帯

##### （イ）こども加算 5万円／児童

#### エ 給付手続等 ※対象世帯数は推計値である。

次に掲げる方法により、給付に係る事務を行うこと。

##### （ア）確認書方式 約1,600世帯

対象世帯の世帯主に給付要件確認書を送付し、対象者は振込口座等の必要事項を記載し、必要書類を添付の上郵送により提出する。

なお、口座情報の把握などの状況により、一部を給付案内通知（プッシュ型）により印刷・発送を依頼する可能性あり。仕様などに関しては、発注者と別途協議する。

(イ) 申請書方式 約200世帯

こども加算対象世帯やDV等による避難世帯などの対象者については、申請書に必要事項を記載し、必要書類を添付し、郵送により提出する。

オ 給付対象者申請期限(予定)

令和6年10月15日(火)

(2) 定額減税補足給付金

ア 給付金の内容

物価高騰による負担増を踏まえ、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給付金を給付するもの。

イ 給付金給付対象者数(見込) ※対象者数は推計値である。

対象者 約6,000人

ウ 給付額

所得税分補足給付額と個人住民税分補足給付額の合計額を1万円単位で切り上げた額

エ 給付手続等

確認書方式により、給付に係る事務を行うこと。

対象者に給付要件確認書を送付し、対象者は振込口座等の必要事項を記載し、必要書類を添付の上郵送またはオンラインにより提出すること。

なお、口座情報の把握などの状況により、一部を給付案内通知（プッシュ型）により印刷・発送を依頼する可能性あり。仕様などに関しては、発注者と別途協議する。

オ 給付対象者申請期限(予定)

令和6年10月15日(火)

## 第5 業務内容

受注者は、非課税化世帯等臨時給付金・こども加算及び定額減税補足給付金給付事業委託業務として、以下の業務を実施すること。なお、定額減税補足給付金給付事務業務については、オンライン申請に対応できる給付管理システムを運用すること。

(1) コールセンター業務

電話による問合せに対応するためのコールセンターを開設し、以下の業務を実施すること。なお、コールセンターは、受注者において場所を確保・設置すること。

ア 基本事項

(ア) 設置期間

令和6年7月20日から同年11月29日まで(土日祝日を含む。)

※なお、予定設置期間を前倒してコールセンターを設置する場合もある。この場合において、詳細は発注者と協議して決定すること。

(イ) オペレーターの配置

- ・令和6年 7月 常時1人(協議により、最大2人)
- ・令和6年 8月～9月 常時4人(協議により、最大10人)
- ・令和6年10月 常時2人(協議により、最大3人)

・令和6年11月 常時1人

なお、オペレーターの配置人数は、入電状況（想定件数以上、想定件数以下）のコール数を踏まえ発注者と協議の上、変更する。なお、オペレーターの配置人数は、変更契約の対象とする。

(ウ) 運営時間

午前8時30分から午後8時まで

(エ) 通話料

発注者は、市内局番を用いたコールセンターの電話番号を準備する。コールセンターへの接続は、受注者において確保・設置した場所へ自動転送するサービスを用い、通話料は発注者が負担する。

イ 実施体制

(ア) 過去に官公庁又は民間企業から受託した同種又は類似業務の経験を有する業務責任者を配置すること。

(イ) 業務責任者は、オペレーターでは対応しきれない問い合わせ・苦情等について、二次対応を行う。業務責任者による対応でも完結できない場合で、速やかに発注者へ報告する必要があるときは、発注者へ随時連絡し、発注者からの折り返し対応とすること。

(ウ) 業務責任者は、実施状況の把握及びオペレーターの管理監督、クレーム対応、問合せ等に係る発注者との連絡調整を行い、円滑な業務運営を図ること。

(エ) 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。

(オ) 発注者から市民への回答が必要な場合は、原則として翌日（土日祝日等の場合は、その翌日）に回答する。その旨、問い合わせのあった市民に伝えるとともに、日ごとに受付終了後にまとめて発注者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、すみやかに問い合わせ内容を発注者に報告すること。

(カ) 確認書の発送時期等に応じて入電件数が変動することを踏まえ、入電状況に応じた効率的な運営が可能な仕組みや体制を構築すること。

(キ) オペレーター対応期間中の対応時間外は、音声ガイダンスを流せるようにすること。音声ガイダンスの内容については、発注者と契約後別途協議する。

ウ 給付金に関する問合せ対応

市民からの電話による給付金に関する問合せ等に対応する。問合せ対応については、全て受注者により完結すること。また、必要に応じて発注者に報告すること。なお、応対起因による苦情処理についても、受注者の責任にて行うこと。

想定される主な問合せ内容は、次のとおり

(ア) 給付金の制度・内容

(イ) 給付金額の計算方法、給付時期

(ウ) 確認書等の記入方法及び添付する資料

(エ) 確認書等送付後の状況照会（個人情報の取扱いに留意した範囲内での回答）

(オ) 確認書等の再送付手続

(カ) 手続方法や対象者等に関する意見、苦情等

(キ) 口座振込以外の方法での給付を希望する者への聴き取り確認、手続案内等

## エ 問合せに係る対応の記録と報告

- (ア) 問い合わせ対応を記録するためフォーマットを作成する。
- (イ) 問い合わせ 1 件ごとに、問い合わせ内容、対応等を記録する。
- (ウ) 対応件数（問い合わせ内容の分類ごと）の日別集計結果を翌営業日の午前中まで、月別集計結果を翌月 5 営業日までに報告する。
- (エ) 受注者では対応しきれない問合せ・苦情や問い合わせ者が希望した場合は、対応を発注者に引き継ぐこと。連携の方法については協議の上決定すること。
- (オ) 統計資料の作成にあたっては、内容に誤りのないよう、精度の確保に努めなければならない。

## オ リスクマネジメント

想定されるリスクについて、各業務の課題を速やかに抽出し、先を見越した調整を行うなどリスク低減を図ること。また、事故発生時には直ち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。

## カ 業務改善

サービス品質の向上による業務の効率化を目的として、随時業務改善の提案を行うこと。業務遂行上で生じる問題点や更なる業務効率化に向けた事務処理方法を分析・検討し、常に業務改善に努めること。

## キ 苦情等への対応

業務に係る苦情やトラブルについては、速やかに発注者に報告し対応を協議した上で適切に対応すること。

## ク マニュアル等の作成

業務マニュアルに基づく対応マニュアル、FAQ 等を作成し、必要に応じて更新すること。なお、使用開始の前に発注者に提出し、承認を得ること。

## ケ その他

コールセンター業務における対応上必要となる個人情報に関する問合せの取扱いについては特に注意が必要であることを鑑み、具体的な取扱いは発注者と協議して決定する。

## (2) 事務処理センター業務

給付管理システム等へのデータ取り込み、審査、書類不備の対応、給付データの作成・管理等、本事業に関して必要となる事務処理を行うものである。

### ア 基本事項

#### (ア) 設置場所

受注者において場所を確保・設置すること。

#### (イ) 実施スケジュール(予定)

令和 6 年 7 月下旬	事務処理センター開設
令和 6 年 8 月中旬～下旬	確認書等送付
令和 6 年 8 月中旬～下旬	確認書等受付開始
令和 6 年 8 月下旬～9 月上旬	初回給付開始
令和 6 年 10 月 15 日	確認書等受付締切

## イ 実施体制

- (ア) 想定される業務量等に応じて、適正に事務処理を進められる体制を確保すること。
- (イ) 本業務を統括し、指揮監督する業務責任者を配置すること。
- (ウ) 発送から完結までの給付対象者ごとの給付処理の進捗状況が分かるように管理を行うこと。また、発注者からの業務状況の確認（確認書等の受付数・処理数・不備扱数及び個々の確認書等の処理状況等）について、即時かつ的確に回答できるようにすること。
- (エ) 各種統計資料の作成への対応を可能とすること。

## ウ 対応内容等

- (ア) 確認書等返送物の受付・登録
  - a 確認書等に印字しているバーコード等を利用し、給付管理システム等に受付登録を行うこと。発注者において受付けた確認書等の PDF データは発注者から受注者に提供する。
  - b データの連携は発注者並びに受注者が同時閲覧・編集できる「ISMAP クラウドサービスリスト」に登録された事業者が提供するツールを利用すること。
  - c バーコード等の印字がない確認書等については、住所・氏名・生年月日等により検索し、申請対象者と想定される対象者候補から申請対象者を特定し、必要事項を給付管理システム等に入力し、受付登録を行うこと。
  - d 対象者が特定できないものは他の確認書等と区別して管理すること。特定できない原因を把握の上、発注者に確認すること。
  - e 確認書等に記載されている口座情報等を給付管理システム等に入力すること。
  - f 不備等のないものについて、記載された項目をデータ化する際は、OCR等を利用するなど、入力時間の短縮や、手入力のミスをなくす、あるいは、十分なチェックを行うこと。
  - g 確認書等は画像データ化し、必要なときに検索・閲覧ができるようにすること。当初提出される確認書、添付書類のほか、不備の発生等により追加で提出された添付書類等も提出の都度スキャニング、画像データ化し、履歴を管理すること。なお、不備通知を発送する場合、発送前に不備通知を画像データ化すること。
  - h 確認書による不明点が発生した際は、管理番号と確認の内容が分かる形式の文書を提出し、発注者と協議の上対応すること。
- (イ) 確認書等の審査
  - a バーコード等の印字のない確認書等については、住所・氏名・生年月日等により検索し、給付対象者と想定される対象者候補を表示し、給付対象者を特定すること。存在しない場合は、新規入力を行うこと。
  - b 確認書・添付書類等、発注者が指示する書類が全て存在していることを確認すること。なお、必要な提出書類は、発注者と契約後別途協議すること。
  - c 確認書を受付したデータについて審査を行い、給付条件を満たす場合は「給付承認待ち状態」、給付条件を満たさない場合は「保留状態」とするなど、各審査項目の状態を記録すること。また、確認書等の内容の記載事項の確認により、本人確認及び口座確認等を行うこと。

- d 審査1件に対し2名以上で処理を行い、対応者がわかるように履歴を残すこと。なお、確認する事項や各審査項目の状態は、発注者と契約後別途協議すること。
- e 簡易な不備や添付書類の不備がある場合はコールセンターで架電対応し、架電にて対応できない場合は郵送により対応すること。メールアドレスを把握しているオンライン申請者に対しては、メールでの不備修正依頼も可とする。

(ウ) 口座振込データ作成

- a 事前に口座情報の有無・正誤を各銀行の口座情報一括サービス等で確認し、エラーがある場合は不備対応をすること。なお、申請者が死亡していた場合は、別途発注者が指定する対応をとること。
- b 給付管理システム等で「給付承認待ち状態」の対象者のうち、発注者の指示により承認を受けた対象者のデータから、口座振込データをテキスト形式で作成する。
- c 出力のデータ形式は、全国銀行協会のファイルフォーマットに準じたものとし、搬送が必要なデータは暗号化する。詳細は、発注者と契約後別途協議する。

(エ) 事務処理期間

確認書等を受付してからの事務処理期間については発注者と別途協議すること。

(3) 各種書類印刷・封入封緘業務

発注者が提示する必要項目に基づき、確認書等の用紙サイズ、デザインレイアウト、印字レイアウト、注意文言等詳細を受注者が提案し、発注者と協議の上、決定すること。校正は3回程度を想定している。

ア 作成する書類及び封筒（見込）※不備対応（2割）を含む。

(ア) 住民税非課税世帯等給付金（見込）

- |                               |        |
|-------------------------------|--------|
| a 送付用窓あき封筒                    | 2,160通 |
| b 確認書等一式（制度案内チラシ、確認書等、確認書記入例） | 1,800通 |
| c 返信用封筒（料金後納郵便用）              | 2,160通 |
| d 給付決定通知書・不支給付決定通知書           | 1,800通 |

(イ) 定額減税調整給付金（見込）

- |                               |        |
|-------------------------------|--------|
| a 送付用窓あき封筒                    | 7,200通 |
| b 確認書等一式（制度案内チラシ、確認書等、確認書記入例） | 6,000通 |
| c 返信用封筒（料金後納郵便用）              | 7,200通 |
| d 給付決定通知書・不支給付決定通知書           | 6,000通 |

イ 作成する際の注意事項

- (ア) 各種書類は、A4サイズで両面印刷を基本とし、多色刷りとする（ただし、封筒及び片面印刷指定のものを除く。）。なお、給付決定通知書・不支給付決定通知書については圧着ハガキとする。
- (イ) 確認書等の提出を求める書類は、長期的な保存に耐えうる厚みや材質のものとする。
- (ウ) 文字サイズは、高齢者等でも見やすいものとする。
- (エ) 数量は見込につき、必要に応じて補充すること。その他、事業遂行のために作成が必要な書類が生じた場合は、別途協議の上、適宜対応すること。

ウ 給付対象者データ等の提供

(ア) 給付対象者データの提供時期（予定）

- a 住民税非課税世帯等給付金 令和6年8月上旬～中旬
- b 定額減税調整給付金 令和6年8月上旬～中旬

(イ) 対象者データの項目等

データ項目及びレイアウトについては、契約締結後、別途指示するものとする。

(ウ) 電子データの授受

発注者との宛先データ等の各種電子データの授受は、情報セキュリティマネジメントシステムに準拠したクラウド上のファイル共有ツールを利用すること。なお、各種電子データの授受に伴う回線利用等の負担は、全て受注者とする。

エ 郵送料について

確認書等の発送を含む全ての郵送料は、受注者が負担する。

オ 各書類の発送

発送スケジュール（予定）

発送スケジュールは下記の予定である。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（世帯）については、引き抜きのうえ発送を中止すること。

○住民税非課税世帯等給付金

- 8月中旬～下旬 確認書等発送
- 8月下旬～9月上旬 決定通知書発送開始

○定額減税調整給付金

- 8月中旬～下旬 確認書等発送
- 8月下旬～9月上旬 決定通知書発送開始

## 第6 システムの運用等（オンライン申請含む。）

(1) 給付管理システムの構築・運用

ア システムの構築

定額減税補足給付金給付事務業務については、給付金の事務処理を迅速かつ効率よく実施するため、通知書及び確認書の作成、審査、給付データの作成等、給付金給付に係る一連の業務処理を行う給付管理システムを構築し運用すること。給付管理システムには、発注者が提供する対象者情報、給付金額データ等を取込むこと。その後も、発注者が提供するデータを定期的に取り込み、更新処理を行うこと。また、オンライン申請に対応できるシステムとし、ISMAP 情報セキュリティ監査ガイドラインに準じたツールを使用すること。

イ システムの機能

対象者が確認書等の紙媒体での申請の他、オンライン申請に対応できるようにし、効率的かつ正確に申請データを処理できるようにするために以下の仕様を満たすこと。

(オンライン申請機能)

- (ア) 通知書に記載の ID と 8 桁生年月日を入力し、発注者が提供するデータと一致し、メールアドレスを登録完了後、申請画面に進めること。

- (イ) オンライン及び郵送での申請済みの場合はログイン時に申請済みであることを画面表示させ、申請画面に進ませないこと。
- (ウ) 必須・任意入力項目の区別ができること。
- (エ) 入力漏れや入力不備がある場合にエラーメッセージを表示できること。
- (オ) 入力項目に対する補足説明を付記できること。
- (カ) 郵便番号入力後に住所の一部を自動表示できること。
- (キ) 口座情報入力時に、金融機関や支店のコードを入力することで自動的に名称が入力される等の入力補助機能があること。
- (ク) ファイル・画像のアップロードができること。
- (ケ) 申請完了前に入力情報を確認できること。
- (コ) 申請完了時に完了画面を表示すること。
- (サ) 申請完了時に登録したメールアドレス宛に申請受付通知を自動送信できること。
- (シ) 不備があった場合、受注者から送付されるメール通知に従い、オンライン上で不備修正ができること。
- (ス) パソコン、スマートフォン、タブレット端末で利用できること。  
(発注者・受注者向け機能)
- (セ) 紙媒体での申請を個別及び一括で入力できること。
- (ソ) 対象者の追加などを都度行えるようにすること。
- (タ) 対象者等からの問い合わせや事務処理業務での処理状況確認に利用するため、申請一覧を表示・検索でき、発注者も閲覧できること。
- (チ) 審査者、コールセンター、発注者等毎に、レコードやカラムの編集・閲覧の権限を柔軟に変更できること。
- (ツ) 申請一覧を出力項目・出力対象期間・審査状態等を選択し、CSV形式でデータ抽出できること。
- (テ) 不備があった場合、不備修正用フォームのURLをメール送信できること。  
(その他機能)
- (ト) 固定IP制御ができること。
- (ナ) 各アカウントの各種操作ログが保存されること。
- (ニ) 日次でバックアップされること。

## 第7 その他業務実施における要件等

### (1) 実施体制

業務責任者及び担当者は給付金の制度、内容、スケジュール等を十分理解した上で、業務にあたること。

#### ア 業務責任者

業務にあたり、業務責任者を配置し、原則として執務時間帯は業務責任者もしくは業務責任者が指名する部門責任者と連絡がとれる体制を整えること。なお、委託業務の履行に支障がない場合は、1部門の部門責任者を兼任できるものとする。

また、業務に関する必要な指示は、業務責任者に対して行う。

#### イ 部門責任者



「コールセンター業務部門」、「事務処理センター業務部門」、「システム運用業務部門」の概ね3部門に業務を分類し、部門責任者をそれぞれ配置すること。

(2) 事故の発生の報告

受注者は、業務遂行にあたり事故が発生したときは、速やかに発注者に報告し、指示に従うこと。

(3) 業務の報告及び検査

業務の実施場所、業務責任者、部門責任者、実施日程等が決まり次第、発注者に報告すること。

また、受注者は、週報及び月報により業務内容を記録し、速やかに発注者の確認を受けること。

(4) データ保護上の留意事項

- ア データ搬出時及び作業期間中は、必ず受注者の業務責任者が立ち会うこと。
- イ チェック用紙を作成し、進捗状況の把握及び事故防止に努めること。
- ウ 作業室の入室者は、IDカードもしくは指紋認証等により確認できるようにすること。
- エ 汚損又は毀損分や未処理分の廃棄は、発注者と契約後別途協議すること。

## 第8 その他契約に関する要件

- (1) 契約締結日翌日から業務を支障なく開始できるよう、環境及び体制を構築すること。  
また、繁閑差が激しいことを踏まえ、常時速やかに処理できる体制を構築するよう最大限努めること。
- (2) 業務中の事故等の防止に、より一層注意すること。なお、万一の事故等対処のため、作業中の手直し記録表及びリスタート記録表を業務完了後直ちに発注者に提出すること。
- (3) 本業務を行うために必要となる発注者所有の資料・情報等については、必要に応じて受注者に貸与するが、発注者の承認を受けずに外に持ち出してはならない。
- (4) 運営状況等については、定期的に発注者及び受注者の担当者が出席する連絡会等により、契約の履行状況等について発注者に報告を行うこと。また、その内容を議事録として記録し、発注者に提出すること。
- (5) 業務を遂行するにあたり他の業者と連絡をとる必要が生じた場合は、速やかに発注者に報告するとともに相互に協調を保ち、作業の便宜と進捗を図ること。また、業者内で打ち合わせを行った場合には、その内容を議事録として記録し、発注者に提出すること。
- (6) この仕様書に係る物品の運搬は、受注者の責任で行うものとし、その経費は受注者の負担とする。
- (7) 外国人対応については、発注者と契約後別途協議する。
- (8) 発注者から提示する想定件数をスケジュール内で処理完了する体制をとること。また、すべての業務において、発注者からの緊急問い合わせ窓口を設けることとし、業務スタート前までに、体制図、緊急図、緊急連絡網を作成し提出すること。
- (9) 受注者は、疫病・感染症対策、その他天変地異等に備えに万全を期し、善良なる管理者の注意義務を以って本業務を遂行するものとする。
- (10) 前記(9)にも関わらず、天変地異や疫病・感染症、その他受注者の責めに帰さない事由(いわゆる「不可抗力」)により履行スケジュールに遅れが生じ、またはその恐れが生

じた場合、受注者は発注者に直ちにその旨を報告し、履行スケジュールの調整を図ること。なお、この場合、不可抗力であることに鑑みて、履行スケジュールの遅れに関して、発注者は受注者の債務不履行責任を問わないものとする。

- (11) 本仕様書において発注者の負担としているもの及び発注者が提供、準備、作成するものを除き、システム構築、ネットワーク構築、セキュリティ対策、備品類、文具類等、本業務の履行に必要な経費は、全て受注者の負担とする。
- (12) 受注者は、プライバシーマーク又は ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）の認証を契約締結日時点で取得していること。また、業務の実施にあたり個人情報保護に関する規定を遵守すること。
- (13) 本件業務を実施する事務室への入退室の管理を徹底し、防犯システムとは別に個人認証等を必要とするセキュリティシステムを設置すること。また、受注者は契約後速やかに、本業務に従事する者の名簿を提出すること。
- (14) 本契約における各業務実施中及び実施後に作成、納品する成果物は次のとおりとし、著作権は、発注者に帰属するものとする。発注者は作成したデータを活用し、自ら又は受注者や受注者以外の事業者へ委託し、修正や再編集などの必要な加工や印刷を行うことができる。
  - ア コールセンター及び事務処理業務報告書（週報及び月報）
  - イ 対象者管理にかかるデータ
  - ウ 発注者指定の様式による振込データ
  - エ その他業務の進捗及び業務実績報
- (15) 業務委託の内容が適切に履行されているか確認するため、発注者が必要と判断した場合には、事前予告なく当該業務の履行に関連する受注者の施設等を現地調査することがある。この場合において、受注者は誠実に応じること。
- (16) 受注者が虚偽の書類の提出等不正な手段により業務委託料の支払いを受けたときは、競争入札参加停止等の措置を行う場合がある。
- (17) 阿波市暴力団等排除措置要綱を遵守すること。
- (18) その他定めのない事項及び内容について疑義が生じた場合については、発注者と受注者の協議の上、決定する。なお、委託期間途中で委託業務の仕様を変更する必要がある場合は、可能な範囲内でこれを変更することができることとする。

## 第9 問い合わせ先

〒771-1695 阿波市市場町切幡字古田201番地1

阿波市役所企画総務部企画総務課 庶務担当

電話：0883-36-8700

FAX：0883-36-8760

E-mail：somu@awa.i-tokushima.jp