

一宮市定額減税調整給付金支給業務委託仕様書

1 業務名

一宮市定額減税調整給付金支給業務委託

2 業務の目的

賃金上昇が物価高に追いついていない市民の負担を緩和するため、所得税及び住民税の定額減税を行うことに伴い、減税しきれないと見込まれる方への給付金の支給事務を実施するもの。

3 業務概要

(1) 給付金の内容

納税義務者本人及び配偶者を含めた扶養親族の数に基づき算定される定額減税可能額が所得税額又は個人住民税所得割額を上回ると見込まれる方に対して給付金を支給するもの

(2) 支給対象者数

62,000 人（見込）

(3) 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額を1万円単位で切り上げた額

(4) 支給手続等（変更となる場合あり）

ア 確認書（公金受取口座印字あり） 約 28,000 人（見込）

支給対象者のうち、公金受取口座の登録がある者には支給金額及び公金受取口座をあらかじめ記載して通知する。その対象者は通知の記載のとおり給付金を受け取るのであれば通知（確認書）を返送又はQRコードで読み取ったオンラインサイトから申請する。ただし、辞退する場合や口座変更する場合等は必要事項を記入した確認書に必要書類（本人確認書類、口座情報がわかるものの写し等）を添付し、返送又はオンラインで提出

イ 確認書（公金受取口座印字なし） 約 34,000 人（見込）

支給対象者に確認書を送付し、支給対象者は振込口座等の必要事項を記載の上必要書類を添付し、郵送等又はオンラインで提出

ウ 申請期限（予定）

2024 年 10 月 31 日（木）

4 共通事項

(1) 個人情報の保護

ア 本作業により知ることができた個人情報は、他に漏らしてはならない。

イ 本作業を進めるに当たり、個人情報を収集又は利用するときは、本委託業務の

目的の範囲内で行うものとする。

ウ 本作業を進めるために提供を受けた個人情報、漏えい、滅失及びき損の防止に努めること。なお、自らが収集した個人情報も同様とする。

エ 本作業を行うために提供を受けた又は自らが収集し作成した個人情報を含んだ記録資料は、契約終了後直ちに市に返還又は市の指定する方法により処理すること。

オ 特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（行政機関等・地方公共団体等編）（平成26年特定個人情報保護委員会告示第6号）を順守すること。

（2）再委託の禁止

本業務を第三者に再委託することは、原則として禁止する。ただし、市が果たすべき安全管理措置と同等の措置が講じられるか否かについてあらかじめ確認した上で、次の項目について記載した書面を市に提出し、承諾を得たときは、この限りでない。

ア 再委託する業務の内容

イ 再委託する理由

ウ 再委託先の名称等

エ 再委託先の選定理由

オ 再委託業務の管理方法

カ その他市が指定するもの

（3）業務マニュアルの作成

受注者（再委託先及びその従事者を含む。以下同じ。）は、業務を円滑に行うため、各業務における業務マニュアルを契約締結後速やかに作成すること。作成にあたっては、国の通知や市の要綱等を精読しマニュアルに正しく反映させること。また、業務を進める中で得た知識やノウハウを随時マニュアルに反映させ、内容の充実を図ること。

（4）研修

受注者は業務を円滑に行うため、業務マニュアル等を活用し、従事者に対して事前研修を行うこと。研修は、各業務についての知識及び技能を有する実務経験者に行わせること。

主な研修内容については、次のとおりとする。

ア 給付金の制度について

イ 税に関する基本事項について

ウ 事務処理について

エ 接遇について（コールセンター）

オ 端末操作について

カ 情報セキュリティについて

（5）従事者について

受注者は、各業務の遂行にあたり、業務に必要な知識及び技能を有する者を従事

させるものとし、一宮市役所職員としての立場で対応していることを理解させ一宮市に対する市民等の信頼を失墜するような接遇とはならないよう事前に十分な教育を行うこと。

(6) 市への報告及び実地調査等

ア 本契約期間中に本契約に違反する事態が生じた時又は生じる恐れのあることを知ったときは、速やかに市に報告し、指示に従うこと。

イ 本作業について疑義が生じた場合は、必ず市と協議し確認を得ること。

ウ 市が、契約履行状況に関する調査を常時行えること。また、市が必要であると認めた場合は、報告書の提出や受注者の施設について実地調査の実施を求めることができること。

(7) 損害賠償責任

受注者は、受注者が故意又は過失により第三者に損害を与えた場合、市の責に帰する場合は、その賠償責任を負うものとする。また市が賠償責任を負った場合で、受注者の責任も認められる場合には、市が求償権を行使することができるものとする。

(8) 業務の引継ぎ

受注者は、業務継続が困難になったこと等による受注者の変更や業務期間の延長に合わせた業務内容の変更による受注者の変更等があった場合には、責任をもって次の受注者に業務を引き継ぐこと。

5 業務内容

受注者は、一宮市定額減税調整給付金支給業務として、以下の業務を実施すること。

(1) システム構築（調達）及び運用管理業務

ア 基本事項

市が提供するデータを取り込み、確認書等の印刷・発送、審査、申請内容の入力、口座振込データの作成、振込通知書の印刷・発送等の業務を、効率かつ安全に遂行されるためのシステムを構築（調達）、運用管理を行う。なお、オンライン申請にも対応できるシステムとすること。

システムの構築（調達）及び運用に必要な費用はすべて受注者が負担すること。なお、システム機能要件の詳細については、市と受注者が協議して決定する。

イ 市提供データ

(ア) データの種類

市は媒体又は専用回線によって次のデータの引き渡しを行うため、これを取り込む機能を有した給付金システムで運用管理を行うこと。文字コードはUNICODE (UTF-8) とし、市が持つ外字ファイル (EUDC、EUF、EUDC、TTE) も合わせて提供する。

a 課税台帳を基にした対象者データ（当初分、異動分）

b 公金受取口座データ

c その他給付金業務に必要と認められるデータ

(イ) データのレイアウト

データのレイアウト等詳細については、契約締結後に市と受注者が別途協議の上決定する。

ウ 各データの関連付け

上記ア a~c の各データについては、給付金システムのデータベース（以下「DB」という。）を構築する際に、a 課税台帳を基にした対象者データをベースとし同データ内にある「宛名番号（市独自で住民に附番している番号）」をキーとして他データとの関連付けを行うことを想定している。

宛名番号で関連付けできないデータの取扱いについては、市と受注者が別途協議の上決定する。

エ データ取込

市は上記（ア） a~c の各データについて、定期または不定期に提供する。受注者は給付金システムDBを常に最新の状態に保てるよう、これらのデータをDBに取込み、更新するための機能を給付金システムに搭載すること。

オ システム機能

給付金システムには次の機能を実装すること。

機 能	備 考
帳票印刷	確認書、申請勧奨通知書、振込通知書 等
公金受取口座等照会機能	公金受取口座等のデータを本システムに取り込み、検索や照会等ができる機能
オンライン申請機能	①市民からのオンライン申請を受け付けることができる機能 ②市民が申請進捗状況をスマートフォン等で確認することができる機能
確認書等受付登録	提出のあった申請書等のイメージ保存及び閲覧
確認書等情報管理	①申請進捗状況（発送・受付・審査・振込等）表示 ②DV等要配慮者情報（ポップアップ等で明らかにすること）
審査	支給、不支給、保留に係る判定 ※宛名番号等を活用して二重支給を防止するための方法を構築すること
各種データ一覧作成	①口座振込 ②支給決定者 ③不支給及び保留者 ④申請勧奨者 ⑤対象別進捗

	⑥統計処理データ
件数抽出機能	処理・未処理・未申請等
ログの管理、閲覧	操作記録やセキュリティ事象等の記録・管理
その他の附随する業務	住民からの問合せ記録が管理できること

カ 給付対象者データ等の作成及び管理

(ア) 市が最新の情報を把握できるよう、給付金システムにおいて給付金に係る管理データ（以下「管理データ」という。）を作成し、定期的に更新処理を行うこと。管理データは、確認書等の発送から給付まで個人ごとに一括管理できるものとし、パソコン等で検索閲覧できる状態にすること。また、委託履行期間終了後に市のパソコンで閲覧できる状態（PDF、Excel、Word等）で納品すること。

(イ) 給付対象者及び不支給対象者の台帳を市のパソコンで閲覧できる状態（PDF、Excel、Word等）で納品すること。

上記（ア）、（イ）それぞれの項目等詳細については、市と受注者が別途協議の上決定する。

キ 給付金システムの管理

(ア) 基本事項

a 設置場所

給付金システムをはじめとする個人情報を取扱うサーバー等全ての機器（以下「システム機器」という。）は、受注者において用意し、機械警備システム、監視カメラ、IDカード等による入退室管理等のセキュリティ対策を講じた場所に設置すること。

b ネットワーク

システム機器は、L G W A N等セキュリティ対策を講じたネットワークにのみ接続すること。

(イ) 利用者管理

給付金システムへのログインは、ID・パスワード等による認証を行い、利用権限の無い者による不正利用を防止すること。そのIDは利用者ごとに発行・付与し、これを共用したり、使い回しをしたりしないように管理すること。

(ウ) ログ管理

a 給付金システムの操作記録やセキュリティ事象等をログにより記録し、管理する仕組みを有するとともに、消去や改ざん等から当該ログを保護する措置を講じること。

b ログの確認及び分析を定期的に行い、不正アクセスやマルウェアの侵入等が無いようセキュリティ対策に努めること。

c 市が求めた場合、ログの提供および閲覧ができるものとする。

ク その他

給付金システム、管理データ等については、今後予定されている不足額給付に対応できるよう、契約締結後に市と受注者が別途協議する。

その他仕様書に記載のない給付金システムの管理に必要な事項、画面表示項目・レイアウトやDB仕様等詳細については、契約締結後に市と受注者が別途協議する。

(2) 事務センター業務

給付金の給付に関する事務センターを設置し、以下の業務を実施すること。なお、当該作業は市庁舎外で行うこととし、受注者において事務センターを設置・運用すること。

ア 基本事項

(ア) 設置場所

事務センターは、市との連携を緊密にするため、公共交通機関又は乗用車を使って一宮市役所本庁舎（一宮市本町2丁目5番6号）から原則2時間以内の場所で行うこと。

(イ) 設置期間及び業務時間

設置期間は、2024年7月頃から2024年11月末頃（土日祝日は除く。）までとする。また、業務時間は、8時30分から17時15分までとする（ただし、申請受付開始後3週間はこの限りではない。）。

(ウ) 実施スケジュール（予定）

- ・ 2024年7月頃 事務センター開設
- ・ " 8月上旬 事前通知書及び確認書等送付
- ・ " 8月中旬 確認書等受付開始
- ・ " 8月下旬 初回支給開始
- ・ " 9月下旬 確認書未提出者への申請勧奨
- ・ " 10月31日 確認書等受付締切
- ・ " 11月末頃 事務センター終了

(エ) 業務内容

a データ取り込み

市から提供する給付対象者データを受注者が構築する給付金システムに取り込み、データベースを作成する。その後も市からデータ提供があり次第、随時データの更新処理を行う。

b 確認書等の発送

支給対象者データを基に確認書等を作成の上、郵送すること。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の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。

c 確認書等の回収

(a) 申請者から返送された確認書等は、郵便局留とするため受取を行うこ

と。申請書発送から2週間程度は毎日（土日祝日を除く。）回収すること。

(b) 上記期間以外の期間については、市と別途協議すること。

(c) 市役所窓口等で受付した申請書についても適宜回収すること。

d 確認書等返送物の受領後の管理

(a) 支給対象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実施すること。

(b) 発送した通知が不着返戻された場合には、転居等の届出状況を市へ照会の上異動先が判明した場合には、異動先へ再度送付すること。不着返戻分についても進捗管理を実施すること。

(c) 支給対象者からの問合せに対して即座に対応できるよう、確認書の進捗や給付状況については、適切に管理、更新を行うこと。

(d) 封筒からの抜き漏れ、封入物の紛失等がないよう注意すること。万一、本支給業務とは関係がない書類や通帳・カード類の封入があった場合は速やかに本市に連携し、指示を仰ぐこと。

e 確認書等の審査

(a) 受領した確認書等は速やかに開封し、審査できるよう整理すること。

(b) 收受を的確に記録し、給付対象者データを用いて進捗管理を行うこと。

(c) 確認書等の内容を確認し、記載漏れや不備があったものを仕分けすること。

(d) 不備等のないものについては、確認書等に記載されている口座情報等を給付金システムに入力すること。また、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。

(e) 不備があったものについては、速やかに申請者に連絡を行うこと。不備解消のため不備通知が必要な場合は、送付用封筒に不備通知書及び確認書類一式を同封・送付し、可能な限り速やかに不備解消を図ること。

(f) 入力作業は、入力時間の短縮を図った上で、必ずダブルチェックによる確認を行うこと。

(g) 支給に必要な審査が完了したものについては、市が支給決定の判断を速やかに行えるよう整理したうえで、市に引き継ぐこと。

(h) 郵送とオンラインの二重申請等による誤払い、二重払いを防止する策を講じること。

(i) 完了分、不備分に分けて紙の台紙に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、確認書等はすぐに取り出せるように整理すること。

(j) 事務完了後には、ファイリングしたものを納品すること。

f データの登録

審査が完了したものをデータベースに登録すること。

g 口座振込データ作成

市が確認・審査し、支給を決定したものについて、全銀協フォーマットの定める形式で振込日ごとで口座振込データを作成し、セキュリティ対策を講じた記録媒体に格納して、別途市の指示する期日に納品すること。納品時には振込件数及び金額を合わせて報告すること。

やむを得ず現金払いとなる場合についての対応は、別途市から指定するものとする。

h 振込不能が生じた場合の対応

振込不能となったものについては、市から事務センターへ連絡するので、申請内容の確認を行い、給付金システムへの入力誤り等であった場合は直ちに修正し翌日までに修正した口座振込データを市へ提供すること。口座解約等の場合は、申請者に電話連絡の上、不備通知等送付するなど可能な限り速やかに不備解消に努めること。

i 処理期間

確認書等の受領から振込データの納品までの処理期間は概ね2週間以内とする。

j 確認書等再発行依頼の対応

申請者からコールセンター等への問合せにより、申請関係書類等の再発行依頼があり、再発行は適切と認められる場合は、該当書類等について記録を残したうえで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、重複申請等が起こりえることを踏まえ、適切に管理を行うこと。

k 申請勧奨

確認書等必要書類が未提出の者については、書類の提出を勧奨するための通知を発送すること。発送にあたっては、再通知の旨を明記した確認書を同封の上、送付すること。

l 誤支給返還請求に係る報告

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、請求先、請求事由、経緯等を市へ報告すること。報告方法については、市と協議の上、決定するものとする。なお、受注者の責による誤支給については、責任をもって返還金を回収すること。

m 進捗管理

発送から完結までの対象者個々の給付処理の進捗状況がわかるように管理を行うこと。また、市からの業務状況の確認（確認書等の受付数・処理数・不備件数及び個々の確認書等の処理状況等）について、可能な限り即時かつ回答できるようにすること。また、各種統計資料の作成への対応を可能にす

ること。

n その他

個人情報を取り扱うことから情報漏洩を防止する対策を講じること。

イ 帳票作成及び発送業務

(ア) 概要

定額減税調整給付金に係る確認書等の帳票類の作成、宛名等データの印字、封入・封緘までの一連の業務を行う。各書類については、分かりやすいデザインを行い、発注者の校正・承認を得ること。

(イ) 印刷物（帳票名は全て仮称）及び数量

	帳票名（仮称）	概要	数量
1	確認書等	口座情報等がわかる場合は口座等を記載した確認書を、わからない場合は記載なしの確認書を送付。	62,000
2	返信用封筒1	上記1及び添付書類を市に返送する際に使用するもの	62,000
3	送信用封筒1	上記1及び2を送付する際に使用するもの	62,000
4	不備通知書	提出があったが記載内容等に不備があり再提出を求めるときに使用するもの	15,000
5	返信用封筒2	上記4及び添付書類を市に返送する際に使用するもの	15,000
6	送信用封筒2	上記4及び5を送付する際に使用するもの	15,000
7	申請勧奨通知書	提出や再提出が必要であるにもかかわらず提出がない者への通知に使用するもの	15,000
8	返信用封筒3	上記7及び添付書類を市に返送する際に使用するもの	15,000
9	送信用封筒3	上記7を送付する際に使用するもの	15,000
10	振込通知書	申請のあった者に給付金の支給を知らせるもの	62,000
11	送信用封筒4	上記9を送付する際に使用するもの	62,000
12	不支給通知書	申請のあった者に給付金の不支給を知らせるもの	3,000
13	送信用封筒5	上記11を送付する際に使用するもの	3,000

※ 詳細については、契約締結後に市と受注者が別途協議する。

(ウ) 給付対象者データ等の提供

- a 給付対象者にかかるデータは7月中旬から下旬の提供を予定している。
- b 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。
- c 文字コード等は以下のとおりとする。また、書類等へ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。
 - (a) 文字コード UNICODE (UTF-8)
 - (b) データ形式 CSV
 - (c) 外字 あり (EUDC, EUF, EUDC, TTE)

(エ) その他

この給付金に係る郵便料金は、別途市が負担するので委託料には含めないこと。
また、郵便物の差出方法や郵便料金の請求方法について、市、受注者、郵便局の間で必要な調整を行うこと。

(3) コールセンター業務

電話、電子メールによる定額減税調整給付金の申請・給付に関する問合せ等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。

ア 基本事項

(ア) 設置期間

2024年7月頃から同年11月末頃までとする。

(イ) 対応時間

9時00分から17時00分まで（土日祝日を除く。ただし、市が別途指定する期間はこの限りではない。）

(ウ) オペレーターの配置

人員、回線については、市と協議の上、決定する。

(エ) 通話料等

- a 電話番号は市外局番から始まらない番号を受注者が手配すること（IP電話等は可）。通話料は架電者負担とする。ただし、不備があった申請についての連絡に対する通話料については、別途市が負担する。
- b コールセンターの運営に必要な機器及び電話回線については、受注者において準備すること。

(オ) 音声ガイダンス

電話回線混雑時や対応時間外には、音声ガイダンス等で対応すること。音声ガイダンスの内容については、市と契約後別途協議する。

(カ) 研修の実施

必要となる知識及び能力を習得するため、研修マニュアルを作成し、事前に本市の承認を受けること。なお、電話受付から回答までの流れや想定される質問と回答案は、受注者があらかじめ作成し、市と協議の上決定する。

(キ) 問合せ対応

- a 定額減税調整給付に係る制度、申請・給付等の問合せに対応できること。
- b 進捗状況等に関する問合せに迅速かつ正確に対応するため、事務センターとの連携を図り、処理状況について常に確認・把握できる体制を構築すること。
- c 外国語の問合せに対応できること。英語は必須とし、ベトナム語、中国語、韓国語に対応できることが望ましい。
- d 問合せ1件ごとに問合せ内容、対応等を記録しておくこと。
- e 対応件数（問合せ内容の分類ごと）の日別集計結果、月別結果を適宜市へ報告すること。

- f 業務による苦情やトラブルについては、速やかに市に報告し対応を協議したうえで適切に対応すること。
- g 業務対応上、個人情報を取り扱うことが不可欠な時の対応方法等については、契約後別途協議する。

6 実施体制

契約後速やかに適正かつ確実に業務が遂行できる体制を構築し、業務の実地体制（配置予定担当者）、実施体制図を作成して市の承認を受けること。統括管理責任者、業務責任者は給付金の制度、内容、スケジュール等を十便理解した上で業務にあたること。

(1) 統括管理責任者

事務全般の責任者として、本事業の運営に関する深い知識及び適切な能力を有し、本事業を円滑に遂行できる者とする。また、業務上の過失、不備、遅延が起きた際に責任をもって対応すること。

(2) 業務責任者

「システム運用業務」「事務センター業務」「コールセンター業務」の概ね各業務に分類し、各業務責任者をそれぞれ配置すること。また、現場に責任者を置き、原則として常駐させること。なお、責任者については、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こと。

7 業務の報告及び検査

業務の実施場所、各責任者、実施日程等が決まり次第、市に報告すること。また、受注者は、日報及び月報により業務内容を記録し、速やかに市の確認を受けるものとする。

(1) 日報

業務実施日の翌開庁日 17 時 00 までに提出すること。

主な記載内容は以下のとおり。

- ア 当該日における各業務の実施内容及び課題
- イ 当該日における各業務の処理件数
- ウ 翌日に実施する業務内容
- エ その他、業務実施の上で必要な報告・連絡・共有事項

(2) 月報

業務実施日が属する月の翌月 5 日を目途に提出すること。

主な記載内容は以下のとおり。

- ア 当該月における各業務の実施内容及び業務計画に対する進捗管理
- イ 当該月における各業務の処理件数
- ウ 前月の計画に対する結果及び改善・対応策
- エ 次月に見込まれる各業務の計画及び課題
- オ その他、業務実施の上で必要な報告・連絡・共有事項

8 その他

- (1) 契約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本市に提出すること。
- (3) 本業務を行うために必要となる市所有の資料・情報等については、必要に応じて受託者に貸与するが、市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、定期的に契約の履行状況等について市に報告を行うこと。
- (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、速やかに市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、業者間にて打合せを行った場合には、その内容を報告すること。
- (6) 市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。
- (7) 受注者は、再委託事業者も含めて、プライバシーマーク付与事業者であり、かつ情報セキュリティマネジメントシステム（ISO27001/ISMS）適合性評価の認定取得業者であること。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。
- (8) 本仕様書に記載のない事項又は疑義が生じた際は、速やかに市と協議し、その指示に従うこと。なお、効率的な事務処理に資する提案事項があった場合及び国等から新たに通知があった場合には、市と受注者の協議の上で可能な範囲内で本業務の仕様を変更できるものとする。