

仕様書

この仕様書は、香芝市（以下「発注者」という。）が定額減税補足給付金（不足額給付）（以下「不足額給付金」という。）支給に係る業務を委託するに当たり、受注者との委託契約について、必要な事項を定める。

1 目的

物価高騰による市民の負担増を踏まえ、令和6年度に実施した所得税及び個人住民税における定額減税で減額しきれないと見込まれる者を対象とした当初調整給付に対し、本来給付すべき所要額との差額等の不足額給付金の支給事務を委託する。

2 履行期間

履行期間は、契約締結日から令和7年11月30日までとする。

3 履行場所

履行場所は、発注者が指定する場所とする。

4 業務の基本的要件

(1) 事業概要

ア 不足額給付金の内容

（ア）不足額給付Ⅰ

不足額給付Ⅰは、当初調整給付の算定に際し、令和5年所得等を基にした推計額（令和6年分推計所得税額）を用いて算定したこと等により、令和6年分所得税及び定額減税の実績額等が確定した後に本来給付すべき額と当初調整給付額との間で差額が生じた者への不足額を給付するものである。

（イ）不足額給付Ⅱ

不足額給付Ⅱは、本人及び扶養親族等として定額減税の対象外であり、かつ、低所得世帯向け給付の対象世帯の世帯主、世帯員又は当初調整給付の対象者のいずれにも該当しなかった者へ給付するものである。

イ 不足額給付金支給対象者数（見込み）

約11,000人（転入者を含む。）

（内訳）

不足額給付Ⅰ 約8,500人

不足額給付Ⅱ又は税額修正等による対象者 約2,500人

ウ 支給額

(ア) 不足額給付Ⅰの対象者

給付不足額（本来給付すべき額－当初調整給付額）

(イ) 不足額給付Ⅱの対象者

原則 4 万円

エ 支給手続

(ア) 確認書（不足額給付Ⅰ及びⅡの場合）

受注者は、把握できる不足額給付金支給対象者（以下「対象者」という。）へ支給金額、支給金額の算出式及び振込口座等を記載した通知書を送付し、対象者は、支給額の確認及び振込口座等を記載の上、必要書類を添付し、郵送又は窓口で申請する。

(イ) 申請書（確認書が届いていない者等の場合）

対象者となる可能性があるが確認書が届いていない者、税額修正により支給金額が変わる可能性がある者又は転入者等は、当該申請書に必要事項を記入し、必要書類を添付して香芝市へ提出する。

(2) 給付の申請及び管理システム

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。

(3) 業務に必要な場所、機器、備品等の準備

ア 受付窓口及びコールセンター業務を行う施設（以下「申請会場」という。）は、発注者が指定する会場を基本とし、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、発注者が負担する。

イ コールセンター業務について申請会場以外に会場を設ける場合は、発注者との協議により可能とする。ただし、通話料は、実費により発注者が負担し、それ以外に係る機器及び備品、使用料及び維持管理費等については、受注者が準備し、及び負担する。

ウ この業務の履行に当たり、次の機器及び備品等は、発注者が用意する。

(ア) 机及び椅子

(イ) 電話回線及び電話機器（通信費を含む。）

エ この業務の履行に当たって、次の機器及び備品等は、受注者が用意する。

(ア) P C 及びプリンタ

(イ) パーティション

(ウ) コピー機

- (エ) 書類等を保管する鍵付き書棚
- オ 発注者が提供する機器、備品等以外の消耗品等（コピー用紙、プリンタトナー等）で業務に必要なものは、受注者の負担とする。
- カ 受注者は、発注者から貸与された機器、備品等につき善管注意義務をもって適正に取り扱い、不具合が生じた場合は、直ちに発注者に報告する。なお、受注者の責めに帰すべき事由により毀損した場合は、受注者は、その賠償の責任を負うこととする。
- キ 受注者は、申請会場の原状を改変する場合は、事前に理由を付した書面で申請し、発注者の承諾を得なければならない。
- ク 受注者は、発注者の許可なく、発注者から貸与された機器、備品等を申請会場以外に持ち出してはならない。
- ケ 履行期間が満了した場合又は契約が解除された場合は、受注者は、申請会場及び発注者から貸与された機器、備品等を発注者の指定する期日までに発注者に返還しなければならない。
- コ 受注者は、申請会場を返還する場合、発注者の指定する期日までに原状回復しなければならない。また、これに要する費用は、受注者が負担しなければならない。ただし、発注者が原状回復の必要性がないと認めた場合は、この限りでない。

(4) 郵送費用

不足額給付金の支給に関する郵送費用は、受注者が支払うものとする。ただし、受注者は、発注者に対し、当該郵送費用を請求できるものとする。

5 事務スケジュール

受注者は、契約締結後、速やかに事務スケジュール案を発注者に提出し、承認を得るものとする。

6 業務内容

発注者が不足額給付金を支給するに当たり、受注者は、次に掲げる事項の業務及びその他不足額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 受注者は、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。
- イ 受注者は、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、7(3)による研修に従事者に行うものとする。

(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、送付等につ

いて」に記載されたものとする。

- イ 各種印刷物の原稿は、原稿案を発注者が作成し、協議の上、レイアウト及び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。

(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（支給対象者の固有識別番号、住所、氏名、支給額等を記録したCSVデータのことをいう。以下同じ。）のCSVデータを高度な情報セキュリティ環境を維持できるLGWAN通信回線又はこれと同等以上のセキュリティを担保できるネットワーク回線を用いたデータ伝送サービスにて受渡しを行う。なお、発注者と受注者との間の通信サービスの開設費及び維持費等は、受注者が負担する。
- 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、高度な情報セキュリティ環境を維持できる通信サービスにて受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 確認書等は、個人情報等を可変印字し、発送に応じた必要書類を併せて、発送用封筒に封入封緘し、普通郵便にて発送する。
- イ 確認書等の発送は、「(別紙) 確認書等の印刷、発送等について」に記載の方法によるものとする。
- ウ 確認書等の印字に当たっては、発注者が使用する外字に対応して印字する。
- 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ものとする。
- オ 受注者は、封入作業に当たっては、誤封入を防ぐため、必要な工夫を講じるものとする。
- カ 受注者は、確認書等を印字した後に発送が不要となった者について、発送前に抜取りを行うものとする。
- キ 詳細なスケジュールは、発注者と協議の上、確定させるものとする。ただし、令和7年8月末までには発送する。

(5) 受付窓口業務

- ア 受注者は、来庁による確認書等の提出、問合せ、苦情等に対応するため、申請会場にて受付窓口を開設及び運営する。
- イ 問合せ対応及び苦情処理については、原則として受注者の責任により行うものとし、必要に応じて発注者に報告、相談及び協議を行い、受注者において解決し、内容等については、一覧にして発注者に報告する。
- ウ 受付窓口の開設期間は、令和7年8月1日（予定）から令和7

年10月31日までとする。

エ 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。

オ 受付窓口については、7(2)で示す従事者を配置し対応する。

カ 受注者は、受付種別（問合せ、意見、苦情等）ごとの受付状況を必要に応じて発注者に提供する。

(6) コールセンター業務

ア 受注者は、電話による問合せ、意見、苦情等に対応するためコールセンターを開設及び運営する。

イ 問合せ対応、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、相談及び協議を行い、受注者において解決する。また、内容等については、一覧にして発注者に報告する。なお、想定される主な内容は、次のとおりである。

(ア) 不足額給付金及び定額減税の制度又は、内容に関すること。

(イ) 確認書等の記入方法及び添付する書類等に関すること。

(ウ) 確認書等の不備に関する受付及び確認などの対応に関すること。

(エ) 手続等の状況の照会

(オ) 確認書等の再送付の手続

(カ) 送付先の変更等の受付及び確認

(キ) 手続方法、対象者等に関する意見、苦情等

(ク) その他不足額給付金の支給に関すること。

(ケ) 修正申告等の案内

ウ コールセンターの開設期間は、令和7年8月1日（予定）から令和7年10月31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、7(2)で示す従事者を配置し、対応する。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、苦情等）ごとの受付件数を必要に応じて、発注者に提供する。

キ コールセンターの電話回線は、固定回線とし、基本的に回線その他の機器は、発注者が用意し、通信費の費用負担についても発注者が行うものとする。

(7) 審査等業務

- ア 受注者は、郵送又は申請会場（オンライン会場も含む。）の受付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、審査の上、振込データを作成する事務センターを開設及び運営する。
- イ 事務センターの開設期間は、令和 7 年 8 月 1 日（予定）から令和 7 年 11 月 30 日までとする。
- ウ 受注者は、申請者から提出された確認書等の受領後に、収受記録を始め処理過程について進捗管理を行うものとする。
- エ 受注者は、発送した確認書等が不着により返戻された場合には、転居等の届出状況を発注者へ照会する。この場合において、異動先が判明したときは、当該異動先へ再送付するものとする。
- オ 受注者は、受理した確認書等の記載内容及び添付文書等に不備があった際は、速やかに不備を通知するための文書を作成し、及び送付して不備を解消するよう努めるものとする。
- カ 受注者は、申請された確認書等を完了分及び不備分に分けてファイリングを行い、すぐに取り出せるように整理する。
- キ 受注者は、振込データの作成等については、次の期限までに行い、発注者に提供するものとする。
- （ア）確認書方式対象者**
第 1 回目の確認書等送付の約 20 日後
- （イ）申請書方式対象者**
令和 7 年 8 月 20 日まで（窓口開設から約 20 日後）
- （ウ）振込データの作成体制**
受注者は、（ア）及び（イ）ともに、1 回目の振込データ提供以後は、週 1 回程度行い、確認書等の受理から約 20 日以内に振込データの作成をできる体制を整えるものとする。
- ク 金融機関での振込処理において、エラーが生じた場合、発注者は、受注者に対してその旨を連絡する。受注者は、必要に応じて申請者に確認する等エラー要因を調査し、発注者へ連携する。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行うものとする。
- ケ 受注者は、二重払い、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、経緯等を速やかに発注者へ報告する。報告方法等については、発注者及び受注者が協議の上、決定する。また、組戻手数料については、発注者負担とするが、受注者の責めに帰すべき事由の場合においては、受注者の負担とする。
- コ 受注者は、申請者の 1 日当たりの申請状況（ステータスデー

タ)を発注者が指定する方法で次の日~~毎日~~(ただし、その日が日曜日、土曜日又は国民の祝日に関する法律に規定する休日に当たる場合は、次の日。)までに納品する。

(8) 支給又は不支給決定通知の対象者印字、封入封緘及び発送

ア 受注者は、支給又は不支給決定した対象者には、振込日までに支給又は不支給決定通知を印字し、封入封緘の上、発送する。

イ 受注者は、通知を印字後に発送不要となった者については、発送前に抜取りを行うものとする。

(9) その他の業務

ア 前各号に記載のないものであっても不足額給付金の支給に関して必要な事務は、発注者及び受注者が協議の上、実施する。

イ 受注者は、他市からの照会、回答、その他証明書発行等についても対応する。

7 人員体制

(1) 統括責任者の配置

ア 受注者は、業務を実施するに当たり、この業務に関連した給付業務の経験や、個人情報取り扱い等についての適切な知識が必要であるため、この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る。

イ 受注者は統括責任者がやむを得ず不在となる場合においても、業務に支障がない体制を確保する。

ウ 統括責任者は、責任を持って業務従事者に対する指揮命令及び管理監督を行うものとする。

(2) 業務従事者の配置

ア 業務従事者は、各業務の遂行に当たり、必要な知識及び能力を有する者とする。

イ 受注者は、受付窓口及びコールセンターの配置に当たっては、業務量の変動(繁忙期、閑散期)を考慮するものとする。

ウ 発注者は、受注者の受付窓口、事務センター及びコールセンターにおける、対応の遅延等により、市民へのサービスが低下していると判断する場合は、受注者に対して、業務従事者の増員又は回線の増設要請を行う。この場合において、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ものとする。

エ 業務従事者の体制は、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、従事者に対し次の研修を行うものとする。

(ア) 基礎研修（電話対応、関係法令等業務に必要な知識、端末機の操作方法等）

(イ) 個人情報保護研修（守秘義務、個人情報の取扱い等について）

(ウ) ロールプレイング等その他必要な研修

イ 受注者は、この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) 実施体制の報告

ア 受注者は、受付窓口及びコールセンター業務に従事する統括責任者及び業務従事者に関して業務従事者届を提出しなければならない。

イ 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ものとする。

(5) その他

ア 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ものとする。

イ 受注者は、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ものとする。

ウ 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場合、受注者に対してその変更を請求することができる。

8 業務従事者の責務

本業務における遵守事項については、次のとおりとする。

ア 受注者は、本業務に係る全情報の目的外利用をしてはならない。

イ 受注者は、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 受注者は、業務従事中は、常に名札を着用し、他の営業行為に類することをしてはならない。また、受注者は、事前に発注者の承認を得て名札を作成し、着用させなければならない。

エ 受注者は、業務の従事に当たっては、常に規律正しく、好感の持てる言動で接するように努めなければならない。

9 連絡調整会議の開催

受注者は、発注者に業務の進捗、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。

10 提出書類

提出書類は、次のとおりとする。

ア 受注者は、契約までに内訳書を提出する。

イ 受注者は、発注者からの求めに応じて、完了報告書等必要な書類を作成し、発注者へ提出する。その内容、書式及び体裁は、協議の上、決定する。

11 秘密の保持及び個人情報の保護

この業務は、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、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、香芝市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年条例第23号）その他法令に定めるもののほか、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守するとともに、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、本業務の履行に当たり、関係法令等を遵守するとともに、この業務の履行上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならず、他の目的に使用してはならない。本契約終了後も同様とする。
- (2) 受注者は、この業務の履行に当たり、個人情報保護を念頭においた対応を常に行わなければならない。
- (3) 受注者は、この業務の履行に当たり個人情報の漏えい、改ざん、滅失等が行われないよう適切に管理し、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合せ内容、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。

12 その他

- (1) 受注者は、発注者と連絡を密にし、常に協力体制を整え、対応する。
- (2) 受注者は、業務遂行に当たって関係する法律、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) この仕様書、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場合は、発注者及び受注者が協議の上、定めるものとする。ただし、発注者及び受注者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、次のとおり対応する。

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。

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。

- (6) 受注者は、DV等要配慮者、刑務所関連、現金支給及び相続関連について確認した場合は、速やかに発注者に引継ぎを行うものとする。なお、現金支給は、発注者が対応するが、審査等業務は、受注者が行うものとする。

- (7) 受注者は、この業務の一部を再委託する場合には、発注者の承認を得るものとする。

- (8) リスクマネジメント

ア 受注者は、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い、リスク低減を図るものとする。

イ 受注者は、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。

- (9) 支払方法

業務委託料は、すべての業務完了後の支払を予定しているが、契約締結時に協議の上、決定する。

(別紙) 確認書等の印刷、送付等について

1 印刷する様式

| No. | 名 称 | 仕 様 等 | 数 量 等 (予 定) |
|-------|--------------|---|---------------|
| 1 - 1 | 発送用封筒 | 洋形 (2 3 5 × 1 2 0 mm)、晒クラフト 8 0、アラビア糊、セロ窓加工あり、両面 1 刷 (透過防止加工あり) | 1 3 , 0 0 0 枚 |
| 1 - 2 | 返信用封筒 | 洋形 (2 2 0 × 1 1 0 mm)、クラフト 8 5、頭折り、片面 1 色刷 (透過防止加工あり) | 1 3 , 0 0 0 枚 |
| 1 - 3 | 確認書 | (連帳) A 3 サイズ、上質 5 5、ミシン加工、DM 折り、表面 2 色裏面 1 色刷 | 1 0 , 0 0 0 枚 |
| 1 - 4 | 申請書 | (連帳) A 3 サイズ、上質 5 5、ミシン加工、DM 折り、表面 2 色裏面 1 色刷 | 1 , 0 0 0 枚 |
| 1 - 5 | 支給又は不支給決定通知書 | 圧着ハガキ、表面 2 色裏面 1 色刷 | 1 1 , 0 0 0 枚 |

備考

- 1 - 3 及び 1 - 5 は、支給対象者の宛先、支給額等を印字の上、納品する。
- 数量は、見込であるため、必要に応じて補充する。
- 発送物の宛名には、カスタマバーコードを印字する。

2 宛名の印字、封入封緘、発送等

| No. | 名 称 | 対 象 者 | 仕 様 等 | 数 量 (予 定) |
|-------|---------------------------------------|--|--|---------------|
| 2 - 1 | 確 認 書 送付 | 対 象 者 リ ス ト : 不 足 額 給 付 I 、 II | (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 (1 - 2) 返信用 封筒を封入封緘 し、送付する。 | 1 0 , 0 0 0 件 |
| 2 - 2 | 不 備 通 知 等 送 付 | 申 請 不 備 対 象 者 及 び 書 類 送 付 希 望 者 | (1 - 1) 発送用封 筒にWORD等で 作成した通知等、 (1 - 2) 返信用封 筒を封入封緘し、 随時送付する。 | 2 , 0 0 0 件 |
| 2 - 3 | 支 給 又 は 不 支 給 決 定 通 知 送 付 | 支 給 又 は 不 支 給 決 定 し た 者 | (1 - 5) に宛名等 の情報を印字及び 圧着し、随時送付 する。 | 対象者に送付 |

備考

- 1 2 - 1 及び 2 - 3 の送付物は、香芝郵便局へ直接差し出すこと。
- 2 発送業務については、郵便局の指定するケースに入れて発注者の指定する場所へ納品する。
- 3 1 - 2、1 - 4 は、受注者の料金受取人払いとし、受注者は、あらかじめ印刷見本（ゲラ刷り可）を添えて香芝郵便局の承認を受け、香芝郵便局指定の印字をすること。また、宛名は「香芝市役所」、返送先は、本市住所（〒639-0292 奈良県香芝市本町1397番地）とする。
- 4 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等、郵送料金が安価になる方法とする。