

令和7年度高松市定額減税調整給付金（不足額給付）支給事業  
業務委託仕様書

高松市  
健康福祉局地域共生社会推進課

## 第1章 総則

### 1 件名

令和7年度高松市定額減税調整給付金（不足額給付）支給業務委託（以下「本業務」という。）

### 2 本業務の仕様について

本仕様書に記載の無い事項や、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、高松市（以下「本市」という）が発注する本業務の受託者と協議の上で本業務の仕様を変更できるものとする。

また、本仕様書記載の数量、日付及び様式はすべて想定であり、実際の数量、日付及び様式は契約締結後に本市と協議し決定する。

### 3 目的

物価高騰による市民の負担増を踏まえ、所得税、個人住民税の定額減税が行われたことに伴い、減税しきれない方等への令和7年度高松市定額減税調整給付金（不足額給付）（以下「本給付」という。）の支給事務を円滑に実施する。

### 4 委託期間

契約締結の日から令和7年11月30日まで

### 5 事業概要

#### （1）不足額給付の内容

##### ① 支給対象者

##### ア 不足額給付Ⅰ

令和7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載されていないが、個人住民税所得割が課される者を含む。）であって、令和6年度高松市定額減税調整給付金（以下「当初調整給付」という。）の算定に際し、令和5年所得等を基にした令和6年所得税の推計額を用いて算定したことなどにより、令和6年分所得税及び定額減税の実績額等が確定したのちに、本来給付すべき所要額と、当初調整給付額との間で差額が生じた者

##### イ 不足額給付Ⅱ

個別に書類の提示（申請）により、支給要件を確認して支給する必要がある者  
（本人及び扶養親族等として定額減税対象外であり、かつ低所得世帯向け給付の対象世帯の世帯主・世帯員にも該当しなかった者）

② 給付金支給対象者数（見込み）

ア 不足額給付Ⅰ 29,000人

イ 不足額給付Ⅱ 8,000人

(2) 支給額

① 所得税分控除不足額と個人住民税分控除不足額の合計額を1万円単位で切り上げた額（本来給付すべき所要額）が当初調整給付額と比較して不足が生じている場合、その差額

② 本人及び扶養親族等として定額減税対象外であり、かつ低所得世帯向け給付の対象世帯の世帯主・世帯員にも該当しなかった者は、原則4万円（令和6年1月1日時点で国外居住者であったこと等により令和6年度個人住民税の定額減税対象外となる者は、3万円）

(3) 申請手続方法及び見込数

不足額給付支給に係る申請手続は、①支給のお知らせ方式、②確認書方式、③申請書方式とし、郵送又はオンライン申請によるものとする。（郵送日は別途協議）

※給付金の振込には、公金受取口座及び当初調整給付において活用した口座（以下、これらを合わせて「公金受取口座等」という。）の利用を可能とする。

① 支給のお知らせ方式 約20,600人（約56% I:17,400人、II:3,200人）

公金受取口座等の登録がある支給対象者に対し、「所定の期限までに受給辞退又は口座変更の申出がない場合において、当該口座へ不足額給付を振り込む」旨を記載した通知書を送付し、申出がない場合に公金受取口座等へ振り込む方式（口座変更の申出があった場合は、確認書型に切り替えて対応する。）

② 確認書方式 約14,800人（約40% I:11,600人、II:3,200人）

公金受取口座等の登録がない支給対象者に対し、振込先口座の記載を求める書面（確認書）を送付し、当該確認書の返送等があった場合に、指定口座へ振り込む方式

③ 申請書方式 約1,600人（約4% I:0人、II:1,600人）

個別に書類を提示（申請）させることにより、給付要件を確認した上で振り込む方式

6 準拠する法令等

本業務実施に当たり、本仕様書によるほか、以下に示す関連法令及び規定等に準拠して行

うものとする。

- (1) 所得税法、地方税法等その他関連法令及び条例
- (2) 個人情報保護法等その他関連法令及び条例
- (3) 高松市情報セキュリティ基本方針及び情報セキュリティに関する関係法令等
- (4) その他本業務に関して国から発出される通知等

## 7 法律の厳守等

受託者は、契約の履行に当たり、本業務の目的を十分に理解した上で、最高の技術を発揮するとともに、誠実に実施しなければならない。

- (1) 受託者は、本業務の実施に当たり関連する法律等を遵守しなければならない。なお、これらの諸法規の運用適用は受託者の負担と責任において行う。
- (2) 受託者は、常に中立性を保持しなければならない。
- (3) 受託者は、本業務において知り得た事項について、守秘義務を負うとともに、業務内容、成果等を本市の許可なく使用又は、利用してはならない。

## 8 再委託について

- (1) 受託者は、事前に書面により本市の承認を得た場合に限り、指定業務を除く本業務の一部を再委託（第三者に委託し、又は請け負わせることをいう。以下同じ。）することができる。
- (2) 業務の一部を再委託する場合には、受託者が責任を持って業務全体の進行管理を行うとともに、再委託先との業務の範囲を明確にし、本委託業務が円滑に行われるようにすること。
- (3) 受託者は、本市に対して、再委託先（二次以下の再委託を含む。この号及び次号において同じ。）が業務を履行するに当たり行った全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。
- (4) 再委託先が再委託業務の履行において、本市に損害が発生した場合、受託者はその損害を賠償しなければならない。

## 9 打ち合わせ

受託者は、本業務の実施に当たって、業務の適切な遂行を図るため、定期的に本市と常に密接に連絡をとるものとする。

## 10 報告及び検査

受託者は、本業務が完了したときは、成果一覧表（業務完了報告書）を作成し、本市に提出するものとする。

- (1) 成果一覧表（業務完了報告書）には、本業務の作業遂行にかかる成果及び関係資料のすべてを記すものとし、一覧表と現品（確認書等）について、本市の検査を受けるものとする。
- (2) 成果品の納入後においても、受託者の責に帰すべき理由により成果品等に契約不適合が発見された場合は、速やかに訂正、補足その他適切な措置を講じなければならない。

## 11 成果品の帰属

本業務において、使用及び作成した成果品等は、全て本市に帰属する。受託者が本市の承諾なしに成果品等を公表することは、一切これを認めない。

## 12 貸与資料

本市が貸し付けた資料の作業中における管理、保管については、受託者の責任においてこれを行い、紛失、汚損、破損等のないよう細心の注意をもって取り扱うこと。また、貸与した資料は、作業終了後直ちに返却すること。

## 第2章 業務内容

### 1 実施スケジュール（予定）

実施時期	内容
契約締結後	システム構築
7月中旬以降	システム稼働
令和7年7月下旬～令和7年10月15日	コールセンター業務（土日祝日を除く）
令和7年8月上旬	支給のお知らせ発送
支給のお知らせ発送日～令和7年10月15日	相談窓口業務（土日祝日を除く）
令和7年8月中旬	確認書発送
令和7年8月中旬以降	支給開始
令和7年9月上旬	確認書発送（追加分）
令和7年10月15日	確認書提出期限
令和7年11月中旬	不備補正書類提出期限
令和7年11月30日	事務引継ぎ・契約終了

### 2 業務内容

#### （1）本業務に必要なシステム構築等

##### ① システム構築業務

本市が提供する住民基本台帳、税情報、当初調整給付情報、低所得世帯向け給付金等のデータを漏れなく正確に加工し、業務の実施に必要なデータベースの構築を行うこと。

##### ア システムの内容

#### （I）支給のお知らせ、確認書及び申請書等作成（様式等は別途指示する）

- ・データベースから対象者の抽出
- ・支給のお知らせ、確認書及び通知書等データ、支給データ・リストの作成
- ・不備通知データ・リストの作成
- ・住民基本台帳情報の異動データの反映
- ・税情報及びデジタル庁が提供する算定ツールの異動データの反映
- ・確認書等の再発行機能

#### （II）支給のお知らせ、確認書及び申請書等管理

- ・支給のお知らせ、確認書及び申請書等の発送・受付管理

- ・書類不備管理
- ・返戻管理
- ・支給要件チェック
- ・支給審査・結果通知

### (Ⅲ) 機能等

#### 主な実装必須項目

- ・本業務に適合するシステムの構築を行うこと。
- ・オペレーションミスを防止できるよう工夫すること。
- ・本市の提供する各種異動データを随時インポートできるようにすること。
- ・各種システム画面・関係帳票に外字の画面表示・印字を行えるようにすること。なお、提供するデータのフォントに対応するためのソフト及びライセンスに関する費用は、受託者が負担すること。
- ・バーコード、二次元コード等を活用し、事務を簡素化できる仕組みを構築すること。また、重複申請・支給を防止する策を講じること。
- ・本業務終了までに軽微な制度変更等により仕様変更が生じた場合は、改修を行うこと。
- ・システム処理等について、フロー図等資料を提供し、本市と協議をすること。
- ・本市がシステム処理等を行う際、本市に対して必要な技術的支援、助言を行うこと。
- ・本業務終了後においても、サーバーを使用することなく、本市職員が行政事務支援システム等で使用しているノートパソコン上で、本業務で使用したデータが使用（確認書等印刷等の一部機能を除く）できること。
- ・システムと連携可能なオンライン申請サービスを構築し、支給対象者が入力したデータをシステムへ反映・管理できること。
- ・システムから出力した審査状況を、支給対象者がWeb上で確認できるサービスを構築すること。
- ・当初調整給付データ及び令和5・6年度に実施された低所得世帯向け給付金データ等を一括して取り込み、対象者を特定し、業務に必要な処理を実施する機能を有すること。
- ・公金受取口座情報及び当初調整給付で取得した口座情報を一括して取り込み、対象者の振込先口座情報として使用する機能を有すること。
- ・支給対象者の申し出や他自治体への照会結果等に基づく税額の修正及び給付金

額の修正に対応すること。上記のほか、詳細については、協議の上、決定するものとする。また、本システム（改修項目等含む）について、操作マニュアルの作成・提供及び本市職員への研修を実施すること。

- ・データベースの項目を全件または任意の条件で抽出し、CSV ファイルとして出力する機能を有すること。

#### (IV) ハードウェア・ソフトウェア・セキュリティ要件

##### ハードウェア要件

- ・本システムで使用するサーバー機器を始め、必要なハードウェアは、データ処理件数を考慮したスペックを持つものを受託者が用意すること。なお、仮想化技術を用いる場合は、データ処理件数を考慮し、十分な資源をシステムに割り当てること。

- ・ハードウェアの設置場所は日本国内とし、セキュリティ要件を満たすものであること。また、コールセンター業務、申請事務及び窓口対応等の各業務間で情報共有が行えるよう、本業務を実施する場所及び本市事務所にシステムが参照できる環境を構築し、端末機器を必要に応じて配置すること。本市が使用する端末12台及びプリンタ1台も準備すること。構築に当たっては、セキュリティ要件を満たすものとする。

- ・本業務に必要なネットワークを構築し、拠点間の接続のために通信事業者の回線を借り上げて接続する場合を除き、他のシステムとは分離し、情報交換できないようにすること。使用するネットワークは、インターネットに接続しないこと。借り上げる通信回線は、通信経路にインターネットを使用するインターネットVPNは使用しないこと。借り上げる通信事業者内でクローズしているものを使用すること。また、借り上げた回線に他の利用者からのアクセスを防ぐ対策を行うことのできるファイアウォール等のサービスを利用すること。また、有線で接続すること。接続できる拠点は本業務を実施する場所及び本市事務所とし、事前に本市が確認した場所以外に接続しないこと。

なお、このネットワーク構築に関わる費用は、受託者が負担すること。

- ・使用する端末類は、容易に持ち運べないように、ワイヤーロックなどで固定する策を講じ、適切に管理すること。

##### ソフトウェア要件

- ・本業務において作成するプログラムの他、本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数を受託者が確保して、用意したハードウ

ウェアにインストールして使用すること。また、ウイルス対策ソフトウェアは常に最新のパターンファイルに更新すること。

#### セキュリティ要件

##### (1) 個人情報に関する要件

本業務は大量の個人情報を取り扱っていることから、情報セキュリティには十分な対策が必要である。次の例規などの趣旨を十分理解し、本業務の遂行に当たること。

ア 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）

イ 高松市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年高松市条例 第37号）

##### (2) 情報セキュリティポリシーに関する要件

本市固有に適用するものを除き、本市の情報セキュリティポリシー（高松市情報セキュリティ基本方針。本市ホームページで公表されているものを参照。）に準拠した対策を行うこと。

##### (3) 認可に関する要件

ア 認可の制御

ID、パスワードなどによる認証を行い、利用権限の無い者が不正にアクセスし、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。また、利用者のアクセスログを記録すること。

イ ID等の付与

ID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。

##### (4) 暗号化通信

サーバーと端末間の通信は、暗号化すること。ただし、これにより難しい場合には別途本市と協議の上、それ以外の対処方法をとること。

##### (5) サーバー等を設置する場所

個人情報を保管する機器を設置している場所は、入退出管理を行い、サーバーの操作、メンテナンス等の許可を受けたもの以外が入室できないようにすること。

##### (6) 端末等に設定する要件

端末等を設置する区画において、システム等に表示されている内容などを容易に見ることができないように対策を行うこと。また、表示した情報を媒体に保存できないようにするなどして情報を不正に持出しできないように対策を

行うこと。

#### イ 運用等

機器の保守を含むシステムの運用管理を行うとともに、システム障害が発生した際は、迅速に復旧すること。原則として当日中に復旧しなければならない。なお、保守等の作業を平日の時間外や休日を実施する必要がある時は、受託者は、事前に本市へ連絡し、双方協議の上で行うこととする。

#### ウ 履行場所

受託者において、履行場所を設定する場合は、原則として、受託者自らの負担で場所を確保すること。また、その場所において個人情報を取り扱う業務を行う場合は、本市が適切に業務を履行できると認めた場合に限り、実施することを可能とする。

なお、事務机・椅子などの什器を含め、通信機器、その他備品消耗品、必要な部材は、その設営を含めて、受託者の負担とする。

#### エ 本業務実施上の義務

- (Ⅰ) データ等の全部又は一部を本市の許可なく複写し、又は複製しないこと。
- (Ⅱ) 本業務の実施に係る責任者、作業員、作業場所について管理体制を書面により報告すること。
- (Ⅲ) 受託者は、システムに関し、本市と連絡、調整を行う担当者を定めることとし、本市が必要と認める場合に限り、当該担当者以外の者が連絡、調整を行うことができるものとする。
- (Ⅳ) 本業務の従事者に対し、業務の実施に必要な知識及び技術を習得させるとともに、随時、セキュリティに関する研修、教育その他従事者の資質向上を図ること。
- (Ⅴ) データ等は本業務実施以外の目的に利用し、又は第三者に提供しないこと。
- (Ⅵ) 直接又は間接に知り得た秘密を一切第三者に漏らし、又は他の目的に利用しないこと。
- (Ⅶ) 履行場所から、個人情報が記載されている書類等は、持ち出さないこと。また、鍵付き書庫等で保管すること。保管の必要なくなった個人情報が記載されている書類等は、本市が指定する手順により、速やかに破棄すること。

#### ② その他

ア 本業務終了後、受託者は、本市と協議の上、本業務のデータを引き継ぐこと。

イ 受託者は、本業務の終了に伴い、サーバー及び端末の撤去をする際に、本業務で用いたデータの消去方法について、本市の承認を受けた上で、消去結果について、速やかに報告すること。

## (2) コールセンター等業務

### ① 履行期間及び業務時間

履行期間：令和7年7月下旬～令和7年10月15日（土日祝日を除く）

業務時間：午前8時30分から午後5時まで

### ② 履行場所

受託者において、履行場所を設定する場合は、原則として、受託者自らの負担で場所を確保すること。また、その場所において個人情報を取り扱う業務を行う場合は、本市が適切に業務を履行できると認めた場合に限り、実施することを可能とする。

なお、事務机・椅子などの什器を含め、通信機器、その他備品消耗品、必要な部材はその設営を含め、受託者の負担とする。

### ③ 対応内容

対応内容として想定しているものは、次のとおり。

- ・定額減税、当初調整給付及び不足額給付の事業の内容について
- ・確認書等の記入方法について
- ・オンライン申請を行うための操作方法について
- ・申請後の審査等進捗状況について
- ・確認書等の送付依頼について（事務処理センター等への連携）
- ・意見、苦情等対応 など

### ④ 処理件数想定値

令和7年7月下旬～令和7年7月31日まで	1日当たり約60件の入電
令和7年8月1日～令和7年8月15日まで	1日当たり約230件の入電
令和7年8月15日～令和7年8月31日まで	1日当たり約140件の入電
令和7年9月1日～令和7年9月30日まで	1日当たり約40件の入電
令和7年10月1日～令和7年10月15日まで	1日当たり約40件の入電

※確認書等発送直後は、想定以上の入電数があると思われるが、音声ガイダンスの活用など限られた人員で対応できるよう、効果的な対応手法を検討すること。

※状況により本市と協議の上、適宜増員・減員することがある。

### ⑤ FAQ及びマニュアル等の作成について

ア 受託者は、本市と協議の上、FAQ及びマニュアル等（※）を作成し、従事者に周知すること。

※マニュアル等について

受託者は、本業務のために必要な電話対応、窓口対応及び書面審査等の判断基準、ルール等を定めたマニュアル、フロー図、その他の資料（以下「マニュアル等」という。）を作成するものとする。

マニュアル等に記載されている取扱を変更する場合や、マニュアル等がない事項を定める場合は、本市と協議の上、変更するものとする。

※至急修正する必要がある場合、軽微な修正の場合は、協議を省略し、報告等により変更することができるものとする。

イ FAQは、市民からの問い合わせ内容等に応じて、本市に報告、確認の上、随時更新すること。

ウ FAQ及びマニュアル等により難しい事例が発生した場合は、本市に報告するとともに、本市と協議の上、対応すること。

エ FAQ及びマニュアル等はコールセンター以外の他の業務と共有（本市を含む）し、活用すること。

⑥ 対応記録（日報）の作成について

日々の問い合わせ件数、問い合わせ内容を記録し、処理状況が随時分かるような仕組みを作ること。

⑦ その他

ア 責任者（※）を1名以上定め、業務時間中、本市と連絡を取ることのできる体制を整えること。

※本市は、業務上の連絡・調整を原則責任者とのみ取るものとし、業務上の連絡・調整を複数の従事者で対応する場合は、それらの者を責任者として定めること。

以下本項（3）から（6）までにおいて同じ。

イ 要配慮者（DV等）から問合せがあった場合及び相続、死亡、現金給付希望者については、迅速に本市へ情報共有し、以後の対応については本市と相談の上で行うこと。

ウ 問合せ内容に応じて折り返し等により対応する場合は、適切に対応出来るよう仕組みを作ること。

エ 支給のお知らせ、確認書及び申請書を発送した当初は、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、従事者の配置数を工夫するとともに、従事者に対し、事前に十分な研修を行うこと。

(3) 確認書及び申請書等の受付・審査事務（事務処理センター業務）

① 履行期間及び履行場所

履行期間：令和7年8月上旬～令和7年10月30日

履行場所：本市職員が現場確認等を行うことから、本市内に開設すること。

既設の設備以外に必要な事務机・椅子などの什器を含め、通信機器、その他備品・消耗品等の必要な部材はその設営含めて、受託者の負担とする。

② 確認書、申請書及びオンライン申請（以下「確認書等」という。）の受付、データ入力、審査等の各工程における進捗等について、データで管理し、パソコン上（進捗システム）で確認できるようにする。

ア 確認書等の受付

(I) 想定する業務内容は次のとおり。

ただし、業務の正確性、迅速性及び事務の効率化を目的とした業務の追加等の提案を受託者は積極的に行うこととし、随時本市と協議すること。

業務内容	留意事項
市民から送付された確認書等の受理	受付に関する問い合わせ対応ができるようにすること。
確認書等の收受記録	データで管理できるようにすること。
宛所不明等で返送された確認書等の引渡し	再送依頼、問い合わせ等に対応ができるよう、指定する方法で整理し、本市に引き渡すこと。

(II) 申請開始時には相当数の確認書等の処理が必要と見込まれるため、迅速かつ正確に処理できるよう、従事者の配置数を工夫するとともに、従事者に対し、事前に十分な研修を行うこと。

(III) 宛先不明等の理由により戻ってきた発送物については、進捗システム上で確認できるようにしておくこと。

イ 審査

(I) 想定する業務内容は次のとおり。

ただし、次に挙げた業務のほか、業務の正確性、迅速性及び事務の効率化を目的とした業務の追加等の提案については随時協議を行う。

業務内容	留意事項
確認書等の内容確認	確認書等の返送率は90%程度を想定している。
記載漏れや不備があるものとないものの仕分け	
不備通知の作成、送付	確認書等の不備については、送付用封筒に不備通知及び返信用封筒を同封し再送する。なお、書類不備は申請件数の10%を想定している。
二重支払の防止	二重支払いを防止する策を講じること。
申請処理等のファイリング	完了分、不備分に分けて行うこと。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、特定の確認書等がすぐに取り出せるようにファイリングすること。(PDFデータで確認できる場合も可)
宛所不明等により郵便物が返戻された場合	問い合わせ等に対応ができるよう、指定する方法で整理し、本市に引き渡すこと。
死亡・課税取消等により対象外となった場合	本市が指定する通知文を送付すること。
その他	確認書等の再発行、口座変更などの依頼があった場合、各種送付物の作成・送付に対応すること。
	送付先変更の依頼があった場合、遅滞なく本市と連携すること。

(Ⅱ) 受託者は本市と協議の上、FAQ及びマニュアル等を作成し、従事者に周知すること。

(Ⅲ) マニュアル等により難しい事例が発生した場合は、本市に報告するとともに、本市と協議の上、対応すること。

(IV) 申請書類等に不備がない場合、確認書等到着から給付金支給まで概ね1か月程度で完了すること。

ウ データ入力

申請管理、審査を目的として確認書等情報のデータ入力を行う。

詳細は、別紙1のとおり。

③ 申請受付終了後の確認書等の本市への引継ぎ

処理済みの確認書等は、処理日から本業務の終了日までの本市が指定する日時及び場所において本市に引き継ぐこと。

④ その他

ア 責任者を1名以上定め、業務時間中、本市との連絡を取ることのできる体制を整えること。また、業務状況の確認（申請受付数・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。

イ 現金給付希望の申請については、本市に引き継ぐこと。

(4) 相談窓口業務

① 履行期間、履行場所及び業務時間

履行期間：令和7年8月上旬（申請書類発送日）～令和7年10月15日

履行場所：高松市役所本庁舎2階エレベーターホール南側

業務時間：午前8時30分から午後5時まで（土日祝を除く。）

窓口設置数は、2ブースとする。

② 来庁件数想定値

令和7年8月上旬～令和7年8月15日	1日当たり相談者見込み20件
令和7年8月15日～令和7年8月31日	1日当たり相談者見込み35件
令和7年9月1日～令和7年9月30日	1日当たり相談者見込み10件
令和7年10月1日～令和7年10月15日	1日当たり相談者見込み10件

③ 対応内容

想定する対応内容は次のとおり。申請後の事務処理進捗状況についての対応においては、個人情報の取扱いに十分配慮した措置を講じること。

ア 受付窓口での市民等からの直接問い合わせ対応業務

イ 受付窓口での確認書等の確認業務

ウ 受付窓口へ来られた市民への各担当課への案内業務

エ 問い合わせ等についてコールセンター及び本市との連携

オ その他、関連する業務

④ F A Q及びマニュアル等の作成について

ア 受託者は本市と協議の上、F A Q及びマニュアル等を作成し、従事者に周知すること。

イ F A Q及びマニュアル等によりがたい事例が発生した場合は本市に報告するとともに、本市と協議の上、対応すること。

ウ F A Q及びマニュアル等は窓口以外の他の業務と共有し、活用すること。

⑤ 対応記録（日報）の作成について

日々の問い合わせ件数、問い合わせ内容を記録し、処理状況が随時分かるような仕組みをつくること。

⑥ 支給のお知らせ、確認書及び申請書を発送した当初は、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、従事者の配置数を工夫するとともに、従事者に対し、事前に十分な研修を行うこと。

⑦ 責任者を1名以上定め、業務時間中、本市との連絡を取ることでできる体制を整えること。

⑧ 本市及びコールセンターとの連携を図るための仕組みを作ること。

(5) 印刷発送業務（支給のお知らせ、確認書及び申請書等印刷、発送）

① 履行期間及び履行場所

履行期間：契約締結日から同年10月上旬

履行場所：受託者が設置する作業場所

② 帳票の作成及び印刷

次の帳票を作成、印刷することを想定している。ただし、次に挙げた帳票のほか、業務の正確性や迅速性及び事務の効率化のために必要な帳票の作成及び作成不要な帳票の提案を行うこと（枚数は全て現時点での想定であり、対象者の人数又は事業の進展により変更する可能性がある。）

	印刷物	サイズ	数量	備考
1	支給のお知らせ (給付対象Ⅰ用)	圧着はがき 6面タイプ	18,000部	フルカラー
2	支給のお知らせ (給付対象Ⅱ用)	圧着はがき 6面タイプ	3,500部	フルカラー

3	支給要件確認書 (給付対象Ⅰ用)	A3両面 キリトリ	12,500部	フルカラー
4	支給要件確認書 (給付対象Ⅱ用)	A3両面 キリトリ	4,000部	フルカラー
5	窓あき封筒(確認書 送付用)	A4三つ折り が入るサイズ	20,000部	2色 内部地紋入り
6	返信用封筒	A4三つ折り が入るサイズ	20,000部	封入物が透けないこと
7	案内チラシ (給付Ⅰ同封用)	A4両面	12,600部	フルカラー
8	案内チラシ (給付Ⅱ同封用)	A4両面	4,100部	フルカラー
9	案内チラシ (配置用)	A4両面	2,000部	フルカラー
10	支給／不支給決定通 知書	圧着はがき 6面タイプ	15,000部	2色
11	不備通知書	A4片面	2,000部	モノクロ
12	申請書	A4両面	2,000部	モノクロ
13	口座変更届出書	A4片面	未定	2色
14	受給拒否届出書	A4片面	未定	モノクロ

(留意事項)

- ・最終的な帳票のデザインについては、別途協議の上決定すること。
- ・帳票の校正については、各帳票3回程度行うことを想定している。
- ・校了後、本市の承認を得た上で、印刷すること。

③ 確認書等への印字

本市が提供する印字データから、帳票レイアウトに従って印字を行う。印字に当たっては、後述のテストを経て、本市の内容確認・了承を得てから行うこと。

ア 印字テストについて

- ・出力項目の編集、印字位置、出力順等については印字テストを行う。

- ・各帳票の校正及び印字プログラムの修正が必要な個所を本市が受託者に指摘した場合は、受託者は問題個所を速やかに修正し、遅滞なく確認用帳票を本市に再提出すること。

- ・各種テストに必要なテストデータは本市が提供する。なお、本市が提供したテストデータは、テスト終了後遅延なく返却すること。

#### イ 提供データについての文字数

- ・文字サイズに留意し、高齢者等でも見やすいものとする。
- ・文字コード等は別途指示する。
- ・本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、別途協議する。

#### ウ 提供データの取扱い等について

- ・印字用データ（テストデータ含む）は本市が定めるファイル共有サービスを用いて提供する。
- ・提供するデータは、本市と受託者で事前に取り決めるルールによって、パスワード保護をかけるものとする。
- ・印字用データの受け渡しをする際は、本市・受託者双方の責任者の承認を必須とする。
- ・本市が指定する管理項目に従い、印字用データの授受（発送、受領、データコピー）及びデータ削除の履歴を残すこと。
- ・受託者が受領した印字用データは、削除するまでの間、厳重に保管すること。
- ・データ削除の方法（記録媒体及び印刷機、残存するコピーデータ等すべてのデータ）については、事前に本市の承認を得ること。
- ・印字用データは、必要な印刷作業の終了後（結果確認後）、速やかに削除を行うこと。
- ・データ削除を行う際は、事前に本市に連絡を行い、削除後は、速やかに本市に報告すること。また、データを消去した日から14日以内に「データ消去証明書」の提出を必須とする。

#### エ 封入、封緘、発送業務

作成した各帳票を、本市の指示に従い、封入、封緘すること。封緘に当たっては、裁断、丁合、組合せ、封入、納品時の形状等について封入テストを経て、本市の内容確認、了承を得てから行うこと。納品場所については、本市の指定する場所へ日時等を調整の上納品すること。

#### オ その他

責任者を1名以上定め、業務時間中、本市との連絡を取ることができる体制を整えること。

### 3 経費の負担区分

	経費区分	本市	受託者
1	郵便物の発送準備に係る経費（返信用封筒分を含む）		○
2	郵便物の郵送料	○	
3	電話料金（コールセンター分含む）		○
4	本業務で使用する事務用品、事務機器等（パソコン、プリンタ、携帯電話、コピー機、スキャナーを含む）		○

※相談窓口に着用等を設置する際には、本市の許可を得ること。

### 4 個人情報及び情報資産の取扱い

#### (1) 個人情報・情報資産取扱特記事項の遵守について

本業務を実施するに当たっては、受託者は、個人情報及び情報資産の取扱いについて、「個人情報取扱特記事項」を遵守するとともに、従事する全ての者に対し遵守させる上で、朝礼等でのセキュリティリスクの共有を図るなど、セキュリティ意識の醸成に積極的に取り組むこと。

#### (2) 住民基本台帳登録者名簿情報等の個人情報の取扱いについて

本業務のシステムに登録する住民基本台帳登録者名簿を含む個人情報は、コールセンター業務・相談窓口業務（世帯確認、申請ステータス確認）及び事務処理センター業務（二重払いの防止、申請ステータスの更新）のために利用可能とする。

#### (3) 秘密の保持について

受託者は、本業務の履行に際して知り得た秘密を他に漏らしてはならない。本契約期間満了後、本契約の解除後及び職を退いた場合においても同様とする。受託者は、本業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者（以下「派遣労働者等」という。）に行わせる場合は、派遣労働者等に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。受託者は、派遣労働者等を含む労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

### 5 業務実施上の義務

受託者は、本業務を実施するに当たり、業務委託契約書及びこの仕様書に別に定めるもののほか、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 本業務実施に係る責任者、作業員、作業場所について管理体制を本市に当書面をもって報告すること。
- (2) 情報の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他事故等から保護するため、その取扱いについては細心の注意を払うとともに、本市の事務処理に支障が生じないようにすること。
- (3) データ類を本市が指定した用途以外に使用し、又は第三者に提供しないこと。
- (4) 本市が管理しているデータ類の全部又は一部を委託者の許可なく複製し、又は複製しないこと。
- (5) 従事者に対し、データ類を保護する重要性を深く認識させるとともに、データ類を保護することを誓約させること。
- (6) 従事者に対し、本業務委託の実施に必要な知識及び技術を習得させるとともに、随時、セキュリティに関する研修、教育その他従事者の資質向上を図る研修を実施すること。
- (7) 履行場所から個人情報に記載されている書類等は持ち出さないこと。また、鍵付き書庫等で保管すること。保管の必要がなくなった個人情報に記載されている書類等は、本市が指定する手順により、速やかに滅却すること。
- (8) システムの安全性及び信頼性を高める設計とすること。
- (9) 委託の本旨に従い、善良なる管理者の注意義務をもって本業務を実施すること。

## 6 その他

- (1) 作業場所でのセキュリティ確保のために、必要に応じて、Webカメラなどを利用して映像記録を残す場合は、個人情報の映り込みがないように配慮すること。また、撮影範囲の特定及び保存期間、保存内容の参照方法など保存する映像記録の取扱いについて、事前に協議すること。
- (2) 本業務の実施に当たっては、関連する法令及び実施要領のほか、国が示す実施要領、Q & A等及び本市の指示に従いながら進めること。
- (3) 受託者は、本業務の実施状況について、月単位の実績を、翌月の10日（閉庁日の場合は、翌開庁日）までに電子データで報告すること。なお、上記以外に本市から本業務の実施状況の報告を求められたときは、受託者は本市へ当該報告すること。

(必須記載事項)

- ・コールセンター等業務、バックヤード業務及び窓口業務での人員体制（勤怠実績等）

- ・確認書及び通知書等の発送件数、到着件数、処理件数（返戻、不備通知、振込データ作成等）

- ・受付区分（電話、窓口、Eメール、FAX）ごとに、受付種別（問合せ、意見・苦情、その他）ごとの受付件数

- ・その他必要な事項

（４）この仕様書に定めのない事項については、本市と受託者が協議して定める。

以 上

## データ入力作業仕様

### 1 目的

この仕様書は、本業務における通知書等のデータ入力作業を実施するために必要な事項を定めるものである。

### 2 入力帳票

給付金に係る確認書等

### 3 入力フォーマット

本市が指定したフォーマットとする。

### 4 バーコード読み込み

入力帳票に印刷されたバーコードを読み込み、宛名コードを入力する。

### 5 口座情報の入力

宛名コードから住記情報を表示されたフォーマットに口座情報を入力する。

口座情報は、金融機関コード、支店コード、口座種別、口座番号、口座名義人とする。

### 6 トラブル時の対応

#### (1) 入力データの作成ミスの対応

入力データに誤りが判明した場合、受託者の責任においてリカバリを行い、正しい入力データに修正し、記録を残すこと。

#### (2) 報告

受託者は、(1)の記録を速やかに本市に報告すること。

以上