

定額減税補足給付（不足額給付）管理業務委託 仕様書

1 委託業務名

定額減税補足給付（不足額給付）管理業務委託

2 業務の目的

令和7年度に大仙市が行う定額減税補足給付（不足額給付）（以下「不足額給付」という。）に係る事業を正確かつ着実に実施するよう、対象者等へ適正かつ円滑な対応を行うことを目的とする。

3 委託期間

令和7年8月7日（木）から令和7年12月15日（月）まで

4 業務場所

発注者と受注者が協議のうえ、発注者が指定する場所

5 対象者及び支給額

10,000人（見込）

（1）対象者Ⅰ（8,300人）

令和6年度に実施した定額減税補足給付（当初調整給付）（以下「当初調整給付」という。）の額を本来給付すべき所要額が上回る者。

（2）対象者Ⅱ（1,700人）

以下に掲げるすべての要件を満たす者

ア 令和6年分所得税及び令和6年度個人住民税所得割ともに定額減税前税額がゼロである者

イ 事業専従者（青色・白色）、合計所得48万円超のどちらか、または両方に該当するため税制度上、扶養親族になることができない者

ウ 調整給付金の支給対象者および定額減税対象者（控除対象配偶者または扶養親族として加算される者を含む）でない者

エ R5非課税等給付（7万円または10万円）、R6非課税化等給付（10万円）のいずれの低所得世帯向け給付の対象世帯主・世帯員にも該当していない者

6 手続方法等

対象者等からの申出については以下の方法を想定しており、原則として対象者本人名義の銀行口座または対象者が申出・受給を委任する代理人本人名義の銀行口座への振込により給付する。

ただし、やむを得ない場合に限り、発注者が対象者または代理人と調整する。

(1) 確認書方式

対象者へ「確認書」を送付し、対象者または代理人（以下「対象者等」という。）は記載内容を確認の上、必要事項を記入し、確認書と確認書に添付が必要な書類を、郵便またはオンラインで提出する。

(2) プッシュ通知方式

対象者のうち、公金受取口座情報または当初調整給付時の口座の登録があるものに対して、支給金額や支給予定日、支給口座等を記載した「支給のお知らせ」を送付し、受給辞退や口座変更が無い者には手続き不要で支給する。

(3) 申請書方式

対象であることの特定が困難な者等については、「申請書」と申請書に添付が必要な書類（以下「申請書等」という。）を提出することにより、発注者が給付要件を確認した上で支給する。

7 業務スケジュール

8月中旬	発注者から対象者等情報の提供
<u>8月末</u>	<u>プッシュ通知発送</u>
9月1日	コールセンター及び窓口開設
9月1日	申請書受付開始
9月4日まで	システム運用開始
<u>9月初旬</u>	<u>確認書発送</u>
9月中旬	プッシュ通知への辞退・口座変更申出受付締切
11月14日	申請書受付締切
12月1日	確認書受付締切
12月15日	コールセンター及び窓口閉鎖、委託期間終了

※下線は発注者の対応事務

※以上のスケジュールについては予定であり、落札後速やかに発注者と受注者にて調整するものとする

8 各業務の仕様

本業務の実施にあたり、業務全般の責任者（以下「総括責任者」という。）となる者を決定し、発注者に報告するものとする。契約後の発注者との調整については、総括責任者が行うものとする。

(1) 不足額給付管理システムの構築・運用業務

不足額給付の事務処理を迅速かつ効率よく実施するため、確認書または申請書及びその提出に伴い必要な書類、もしくはプッシュ通知方式の者から提出される口座変更様式、受給辞退様式（以下「申出書等」という。）の精査、書類情報の入力、振込データの作成等、不足額給付事務に係る一連の業務処理を行う不足額給付管理システム（以下「管理システム」という。）を構築し運用すること。

また、申出者の利便性向上を図ることと、迅速かつ効率的な給付を可能とするため、管理システム内にオンラインによる申出を可能とするシステム（以下「オンライン申出システム」という）を内在し、セキュリティに関する規格の認証を取得していること。

なお、管理システムをクラウドに構築する場合は、クラウドのセキュリティに関する認証として、「利用するクラウドサービスがISMAPクラウドサービスリストに登録されていること」、「受注者がISO27017又はISO27018を取得していること」のどちらかを満たしていること。

ア 管理システム仕様

- i 管理システムには、発注者から提供される住民基本台帳及び関連データ(Excel、csv等)を取り込む。その後も、発注者から提供されるデータを定期的に取り込む可能性があるため、更新処理を行うことが可能であること。
- ii 管理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。
- iii 管理システム上の情報については、システムトラブル等により不足額給付業務が滞ることの無いように、定期的にバックアップを行うこと。
- iv 発注者と受注者の双方が、構築されたデータベースを用いて、対象者等情報や給付金額、その他個人の書類提出状況や各工程の動向等の関連情報を随時確認できるものとする。
- v 発注者・受注者向け機能
 - ・紙媒体での申出を個別及び一括で入力できること
 - ・オンライン申出及び紙媒体での申出を、簡単な操作で保留状態のデータ変更や入力訂正が行えること
 - ・対象者等の追加など、データの加工、加除を都度行えるようにすること
 - ・対象者等からの問い合わせや事務処理状況確認に利用するため、状況別一覧を表示・検索・印刷でき、発注者も利用できること
 - ・発注者を含め事務所管を踏まえ、データベース等の編集・閲覧等の利用権限を個別に定めること
 - ・項目・対象期間・審査状態等を選択したうえで、CSV形式の一覧を出力できること
 - ・軽微な修正を発注者または受注者で処理するための職権訂正機能を有すること

イ オンライン申出システム仕様

オンライン申出システムは、申出を行う対象者等側の機能として次のとおり構築する。

- ・確認書に記載の固有の管理番号等を入力し、データベースの値と一致した場合に確認書による申出画面に進めること
- ・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すること
- ・入力項目に対する補足説明が付記されていること

- ・郵便番号入力後に住所の一部を自動表示できること
- ・ファイル・画像のアップロードができること
- ・オンライン申出完了前に入力情報を確認できること
- ・オンライン申出完了時に完了画面を表示すること
- ・入力不備があった場合、受注者からの修正指示に従い、オンライン上で不備修正ができること
- ・オンライン申出を行う対象者等が、OSがWindows (10 以上)、android、ios である端末（以下「申請端末」という。）で利用できること
- ・オンライン申出を行った対象者等が、その進行状況を申請端末で確認できること
- ・重複して申出が行われないよう、防止策を講じること

（２）コールセンター業務

ア 不足額給付に係る相談・問い合わせ等に対応するコールセンターを設置し、運用する。

イ オペレーターの対応期間は令和 7 年 9 月 1 日から令和 7 年 12 月 15 日までの土・日・祝日を含む全日とする。

ウ オペレーター対応時間は 8 時 30 分から 20 時 00 分までとする。

エ オペレーター席数は時期により、次のとおり下限を定める

- ・ 9 月 1 日から 9 月 30 日まで 5 席
- ・ 10 月 1 日から 10 月 31 日まで 3 席
- ・ 11 月 1 日から 12 月 15 日まで 2 席

オ 本業務を統括し、オペレーターを指揮監督する主任を配置すること。なお、主任については席数に含めるものとし、主任としての対応業務は以下のとおりとする。

i 二次対応

オペレーターでは対応しきれない問い合わせや苦情等について、二次対応を行う。主任による対応でも完結できない場合は、速やかに発注者へ報告し、発注者の指示に従うこと。

ii 業務の管理

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、問い合わ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。

カ 通話料等

i コールセンターへの電話は、架電者である対象者等の負担とすること。

ii コールセンター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。また、契約後速やかに電話番号の候補を発注者へ提示すること。発注者と契約後別途協議のうえ、受注者において、契約・設置等を行うこと。なお、これらの費用は受注者が負担すること。

iii 初期設定費用、受注者からの架電に伴う電話料金、回線使用料及び撤去費用に

については受注者が負担すること。

キ オペレーター対応期間中の対応外時間（２０時～翌日８時３０分）は、音声ガイダンスで対応することとし、その内容については発注者と契約後協議すること。

ク 電話による問い合わせへの対応は、不足額給付の制度、申出書類提出方法、対象可否の根拠等を示して行うこと。

ケ 問い合わせ対応については１件ごとに、内容、対応等を記録できるフォーマットを作成し記録すること。事業完了後にデータにて発注者に提供すること。

コ その他

i 電話受付から回答までの流れや想定される質問と回答集は、受注者が作成し、発注者と協議のうえ決定したものを使用すること。

ii オペレーター席数については、業務に支障が出ない範囲で、入電状況に応じた効率的な運用を可能とする。

（３）不足額給付支給関連業務（事務局業務）

ア 管理システムから、期間や項目により下の１～５の該当者を抽出、リストを作成すること。

No.	帳票	サイズ	仕様	見込み数量
1	決定通知 変更決定通知	A 4	片面、一色刷り	5, 340枚
2	勧奨通知	A 4	片面、一色刷り	800枚
3	不備通知	A 4	片面、一色刷り	800枚
4	口座変更様式	A 4	片面、一色刷り	30枚
5	受給辞退様式	A 4	片面、一色刷り	30枚
6	送付用窓付き封筒	洋4	窓位置はNo.1～3 帳票に基づく	7, 000枚

※上の帳票については、発注者の校正・承認を得ること。

作成したリストから、受注者は契約後の発注者との協議の結果に基づき、受注者が作成した６へ封入封緘して適宜発送すること。なお、１、２については、圧着ハガキ（４面、２色刷り以上）での代替を可能とする。代替した場合は、受注者は６を作成しないことができるものとし、３～５を封入封緘する封筒は発注者が提供するものとする。

１～６の見込み数量は上の表のとおり。なお、当初往信用封筒（角２を予定）と当初通知（プッシュ通知および確認書）、返信用封筒（長３を予定）は発注者が準備、発送する。

返信用封筒の宛先は大仙市役所（大仙市大曲花園町１番１号）である。大仙市役所から受注者が設置した事務局への到着郵便物の移動およびその費用は受注者が負担するものとする。

イ 次の各項目に基づき、申出書等の受付登録を行うこと。

- i 郵送されてきた封筒を開封し、封入書類を確認すること。申出内容に基づき不足書類があった場合は不備扱いとすること。
 - ii 管理システムに申出書等の受付登録を行い、提出された申出書等のすべてを画面上で検索・閲覧できるよう画像データ化すること。
 - iii 対象者を特定できない申出書は、他の申出書と区別して管理し、原因の把握、対象者の特定に努めること。原因の把握が難しい場合は発注者に確認すること。
 - iv 申出書に記載された振込口座情報を管理システムに入力すること。入力は誤りが発生しないよう対策を講じること。
 - v 管理システムに申出書等の受付登録を行う際は、給付条件も確認し給付・不給付の結果を登録すること。また、不給付の場合は理由も登録すること。給付・不給付の登録が終了したデータは、帳票により発注者の審査・決裁を受けたのち、正式に決定したものとする。
 - vi すべての登録が終了した申出書等は整理したうえで、セキュリティ管理がなされた区域内で安全に保管し、最終的に発注者へ成果物として提出すること。
- ウ 申出書等に不備があった場合、必要に応じて不備内容を記載した不備通知を作成し返信用封筒とともに発送すること。また、不備通知を画面上で検索・閲覧が可能となるよう画像データ化すること。なお、電話番号、メールアドレスを把握している申請者に対しては、電話やメールでの不備修正依頼も可能とする。
- エ 受注者にて作成する帳票の郵便物に係る必要な郵便料は、受注者が負担する。なお、差出方法については、発注者と受注者にて別途協議のうえ決定する。
- オ 宛先不明等で発注者へ返戻された郵便については、発注者がリスト化し、受注者がシステムへ入力すること。
- カ 本業務と関係がない書類や通帳・カード類の原本等が封入されていた場合は、速やかに発注者へ報告すること。
- キ 次のとおり口座振込データを作成すること
- i 振込データ作成前に、口座の有無・口座情報の正誤を金融機関のシステム等で確認し、エラーがある場合は不備対応をすること。
 - ii 管理システムの口座振込等対象者データから、全国銀行協会が指定するフォーマットによる振込データを電子データで作成し、発注者に提供すること。なお、振込データに関しては事前にテスト用振込データを作成、発注者の動作確認を完了したのちに作成すること。
 - iii 口座振込不能となった場合については、発注者の指示を受けること。ただし、入力誤り等が原因であることが判明した場合は、直ちに発注者に報告し、その後、当該対象者に電話やメールで連絡し、その後の対応について説明すること。
 - iv 振込は14日～20日に1回実施するものとして事務処理を行うこと。正式な振込日は契約締結後速やかに発注者が示すものとする。
 - v 二重給付防止のため、振込データを提供するまでに同一固有の管理番号で既に支給が行われていないか、同姓同名や同一生年月日の対象者間での誤支給が行わ

れていないかなどのチェックを行うこと。

ク 対象者等から提出書類の到達状況や処理状況の問い合わせがあった場合、速やかに回答が行える体制を整えること。また、必要により出力処理を行い、仕様書に定める帳票等を作成すること。

ケ 本業務を統括する主任を配置すること。主任は過去に官公庁から受託した定額減税補足給付（当初調整給付）に係る業務の経験を有し、十分な知識・技術を有する者とする。対応業務は以下のとおりとする。

i 進行管理

事務局業務全般について進行管理を行う。

ii 連絡・調整

業務の進行状況を発注者へ報告する。頻度は契約後に協議のうえ決定するものとする。また、問題や課題等が発生した場合は速やかに発注者へ報告し、対応を協議する。

コ その他

i 発注者が有する外字について、正しく表記されるよう対応すること。必要に応じて、発注者が持つ外字ファイルを提供する。

ii 各種帳票のデザインレイアウト、印字レイアウト、文言、作成時期などは発注者と協議のうえ決定する。

（４）窓口業務

ア 給付金の申請・給付に関する問い合わせ等に対応する窓口を大仙市内に設置し、運用する。設置場所は契約締結後に受注者が発注者に示し、承認を得るものとする。

イ 窓口対応期間は令和7年9月1日から令和7年12月15日までの土・日・祝日を含む全日とする。

ウ 窓口対応時間は8時30分から20時30分のうち連続する10時間とし、契約後に協議のうえ決定するものとする。

エ 窓口席数は次のとおり下限を定める。

・令和7年9月1日から令和7年12月15日まで 1席

オ 不足額給付の制度、書類提出方法、対象可否の根拠等を示し、窓口対応を行うこと。受注者が準備したタブレット端末により、オンライン申請の支援をすること。

カ 対応については1件ごとに、内容、対応等を記録できるフォーマットを作成し、記録すること。事業完了後にデータにて発注者に提供すること。

キ その他

i 窓口対応の流れや想定される質問と回答集は、受注者が作成し、発注者と協議のうえ決定したものを使用すること。

ii 窓口席数について、業務に支障が出ない範囲で、来客状況に応じた効率的な運用を可能とする。

iii 窓口業務担当者が閑散時に事務局業務・コールセンター業務を兼ねることも可

能とする。ただし、業務の遺漏遅延を生じさせることがないようにすること。

(5) その他

受注者はコールセンター業務、窓口業務における問い合わせ等の流れに則った対象可否や対象金額等を示す樹形図等を発注者へ契約後速やかに提出するものとし、発注者と受注者が調整をしたのちに、大仙市ホームページへ掲載するものとする。

9 受注者の責務等

(1) 受注者の責務

ア 本委託契約を遂行するにあたり、定額減税補足給付（当初調整給付、不足額給付）に関して十分な知識・技術を有する者を配備して、本仕様書に基づき誠実・正確かつ迅速に履行するよう努めること。定額減税補足給付（当初調整給付、不足額給付）制度について、発注者から受注者およびそこに所属する者への教育、指導は行わないものとする。

イ 本業務に関する資料及びこの仕様書に基づく帳票などについて、適切かつ厳重に保管すること。

ウ 業務を遂行するに当たり、対象者等からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応し、対象者等の満足度の向上に努め、発注者の信用を失墜する行為を行わないこと。

エ 業務に関する関係法令などを遵守し、業務を適切に行うこと。

(2) 守秘義務

本業務上知り得た情報等については、本業務以外で使用してはならない。また、第三者に対し漏えいしてはならない。なお、この守秘義務は契約終了後も継続するものとする。

また、受注者の責任により秘密が漏えいし、発注者が損害を受けた場合、受注者はその損害に対し、賠償の責任を負うものとする。

(3) 情報セキュリティ要件

ア 受注者はプライバシーマーク付与事業者、または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。

イ 受注者は個人情報の重要性を認識し、個人情報を扱うものの倫理及び良識ある判断に基づき、個人情報の管理を徹底し、個人情報の漏えい等が発生しないように万全の注意を払わなければならない。また、個人情報の取り扱いについては、「大仙市個人情報の保護に関する法律施行条例」、「大仙市情報セキュリティポリシー」および「大仙市個人情報取扱事務委託基準」のほか関連法令などを遵守すること。

ウ 受注者が用意したサーバ等にある、本業務に関連するすべての情報の記録等については、発注者にデータ納品したうえ、委託契約期間終了後、納品後の発注者の完成検査の合格を受けたのちに、受注者の責任において完全に消去すること。

エ システム機器は、「大仙市情報セキュリティポリシー」を踏まえ、次のセキュリテ

ィ対策を講じたネットワークのみ接続すること。なお、このネットワークに関わる費用は受注者が負担すること。

i コンピュータウイルス等の不正プログラムのチェックを行い、システムへの不正プログラム侵入や、不正プログラムの外部への拡散を防止すること。

ii 不正アクセスを防止するため、監視等の情報セキュリティ対策を講じ、ネットワークに適切なアクセス制限を施すこと。

iii 必要に応じて定期的にバックアップを実施し、不測の障害等が生じた場合においても、データが消失することが無いよう対策を行うこと。

iv 契約後、発注者所有のパソコンにおいて、管理システムが使用できるか確認し、不可能であった場合は、管理システムを使用するためのパソコン1台を発注者に貸与するものとする。なお、この貸与及び管理システム使用のためのネットワークおよび周辺機器等は受注者が準備し、費用は受注者が負担すること。

オ サーバ等と端末間の通信は暗号化すること。

カ 個人情報管理する機器を設置している場合は、不正なデータの持ち出しができないように対策を講じること。

キ 端末に表示した情報を媒体に保存することや、携帯電話等業務に不必要な機器を端末等に接続することで、情報を不正に持ち出し、流出させないよう対策を講じること。

(4) 業務計画書、業務体制図

本仕様書の内容を踏まえ、必要となる業務量や期間、人員等を検討したうえで、少なくとも実施体制、業務スケジュールおよび人員配置、責任担当者について記載した業務計画書、業務体制図を作成し、契約締結後速やかに発注者へ提出して承認を受けること。業務計画書に沿った各作業の進捗状況を管理し、処理件数等を追って発注者に報告すること。

10 データファイルの帰属

発注者及び受注者は、業務に関するすべての情報の記録等、業務遂行の結果生じたすべての情報は、発注者の所有であることを確認する。

なお、本業務に係るすべての情報を記録した給付管理台帳を作成し、成果物として発注者へ提供すること。作成内容については発注者と別途協議して進めること。

11 提出書類

受注者は、業務の着手及び完了に際し、下記の書類を提出するものとする。また、発注者から必要書類として下記以外の書類について提出を求められた場合は、それに応じること。

- (1) 業務着手届、業務計画書、業務体制図（業務着手時）
- (2) 業務完了届、成果物（業務完了時）
- (3) 請求書（検査結果通知後）

1 2 支払い

発注者は、受注者から業務完了届と成果物の提出をもって、業務が完成したことを検査し、受注者は合格したときに、委託料の全額を一括で請求できるものとする。

1 3 その他

ア 受注者は、委託業務の全部または一部を第三者に委託し、または請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により発注者の承諾を得た場合には、この限りではない。

イ 受注者は、不可抗力の備えにも万全を期し、善良なる管理者の注意義務をもって本業務を遂行するものとする。ただし、不可抗力その他の理由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ものとする。なお、この理由が不可抗力であった場合は、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。

ウ 本業務の実施にあたり、本仕様書に記載の無い事項又は質疑が発生した場合は、速やかに発注者と協議を行い、問題の解決を図ること。

エ 仕様の詳細については、発注者との協議により決定し、受注者の負担においてこれを処理する。また、明記されていない事項にあっても当然必要と認められる事項については、発注者の指示により、受注者の負担においてこれを処理する。

なお、途中で委託業務の仕様を変更する必要がある場合は、発注者と協議のうえでこれを変更することができる。