

令和7年度貝塚市定額減税補足
給付金（不足額給付）業務

仕 様 書

貝塚市総務部課税課

1 業務名

令和7年度貝塚市定額減税補足給付金（不足額給付）業務

2 業務の目的

物価高騰の現下の状況に鑑み、定額減税の恩恵を十分に受けられないと見込まれる所得水準の者等を支援する。

3 委託期間

令和7年7月1日（火）から令和7年11月28日（金）まで

4 委託業務内容

(1) コールセンター業務

① 市民からの給付金に関する問い合わせの応答

② 受給対象者からの問い合わせの応答 ※1

（市からの受給対象者への通知封筒の色は、契約後に提示する。）

③ 支給のお知らせ（プッシュ型）・支給確認書・申請書等（以下「確認書等」という。）に関する対応

④ 業務マニュアルの作成

コールセンターは貝塚市役所庁舎第2別館内に設置。市において専用電話回線を4回線設置する。

※1：市は給付システム操作端末を4台設置する。システムでは、対象者の情報が確認できるので、その情報の範囲で対応のこと。

給付額の基礎となる税額等の質問については、担当部署を案内すること。

（参考）貝塚市の人口：80,076人 ※令和7年3月末現在

(2) 確認書等受領及び振込データ作成業務（作業はコールセンターと同一の執務室で行う。）

本市からの確認書等の発送見込み件数：支給のお知らせ（プッシュ型）

7,000件、支給確認書500件、支給申請書1,500件

なお、この数値は推計値であり、実績値が変動した場合においても、契約金額は変動しないものとする。）

① 確認書等の受領業務

② 確認書等の審査業務

③ 確認書等の不備に関する対応（電話、郵送による不備の解消）

- ④ 確認書等再送付業務
- ⑤ 未申請者への申請勧奨
- ⑥ 振込データ作成業務
- ⑦ 振込エラー処理業務
- ⑧ 支給決定通知書の発送業務（封入封緘を含む）

※1：市が指定する時間に本庁舎4階の総務課にて確認書等を受領のこと。受領時に総務課から郵便局発行の伝票を受け取り、伝票のみ課税課職員に手送すること。

2：確認書等受領後速やかに、審査から振込データ作成までの業務を遂行すること。

なお、振込データの一部については、既存データの活用を予定。

3：④、⑥、⑧の作業は、上記コールセンター業務で設置する端末及び給付システムで行うこと。

4：③、④、⑤、⑧の郵送については、市が準備した封筒を使用すること。また、発送については、市が指定する時刻に所定の総括表（発信者及び枚数を記入）を添付の上、総務課に設置する郵送ボックスへ入れること。

（3） 窓口業務

本庁舎1階エントランスに設置するブースにおいて、来庁者の問い合わせについて対応（内容はコールセンターに同じ）するとともに、確認書等の書類を持参した者については、申請サポート及び受領を行う。

（4） その他の業務

- ① 職員による対応が必要な場合の担当課への連絡
- ② 当該委託業務に係る管理運営
- ③ 報告書（日報・月報等）の作成
- ④ 確認書等書類の適切な管理
- ⑤ その他必要と認められる業務

5 人員体制

（1）常に4名以上の人員を配置し、内1名以上は窓口業務に配置すること。

なお、繁忙期にあつては、確認書等受理から振込データ作成までを概ね2週間で完了できるよう執務時間の延長等、計画的に職員を配置のこと。（繁忙期は確認書等の発送日の翌日から1か月間を見込んでいる。発送日は7月下旬を予定しているが、日程の決定は6月末頃。）

（これまでの給付金事業では、確認書等発送後から1か月の間に、全体の約9割の対象者が申請している。）

- (2) 前項目の人員のうち、統括責任者及び管理責任者各 1 名を配置すること。
- (3) 統括責任者は、受託者が直接雇用する正規職員より選任し、委託期間中は本市に常駐し、次に掲げる資質等を有するとともに、業務の管理・統括を行うほか、本市との窓口となって問題点の解決や調整ができること。
- ・一般常識を持ち、応対マナーが優れていること。
 - ・本業務に必要とされる能力(本市導入のシステムの操作、日本語の語学力、協調性など)を有すること。
 - ・本業務に係る国の通知等を理解し、適切に業務の運営を出来る能力を有すること。
 - ・管理責任者及び業務従事者に対し、本業務を適切に遂行するための教育や指導助言等を行うこと。
- (4) 管理責任者は、次に掲げる資質等を有すること。
- ・一般常識を持ち、応対マナーが優れていること。
 - ・本業務に必要とされる能力(本市導入のシステムの操作、日本語の語学力、協調性など)を有すること。
 - ・本業務に係る国の通知等を理解し、適切に業務の運営をできる能力を有すること。
 - ・業務従事者に対し、本業務を適切に遂行するための教育や指導、助言等を行うこと。
 - ・業務従事者が対応できない問い合わせや、苦情・トラブルの処理等に対し、適切に対応すること。
- (5) 業務従事者は、次に掲げる資質等を有すること。
- ・本業務に関する基礎的な研修を受けていること。
 - ・一般常識を持ち、応対マナーが優れていること。
 - ・本業務に必要とされる能力(コールセンター業務にあつては日本語の語学力、協調性、振込データの作成にあつてはエクセル作業 など)を有すること。
 - ・本市が提示する個人情報保護に関する事項を遵守すること。
 - ・本市の信用を失墜するような行為を行わないよう意識できること。

6 業務実施日

- (1) 月曜日から金曜日までの週 5 日間とする。ただし、国民の祝日に関する法律(昭和 23 年法律第 178 号)に規定する休日は含まない。
- (2) 当該実施日は、業務の運営、進捗状況等を検討し、双方の協議により業務実施日を変更できるものとする。

7 業務実施時間

原則、午前8時45分から午後5時15分までとする。なお、業務を延長する場合は、業務実施時間中に本市担当者に連絡し、執務室施錠後はカギを当直室に預けること。また、翌日の始業前に当直室にてカギを直接受け取ること。

8 施設および設備

(1) 本市施設の利用等

本市庁舎内において本市が指定する他の執務室と区画された執務室で行う。

なお、業務に必要な電灯・コンセント設備の利用に係る経費については本市が負担するものとする。

(2) 本市が用意する物品等

パソコンおよび周辺機器・ケーブル類、プリンター、電話回線、電話機およびこれらに必要な付属物品、机・椅子については、本市が用意したものを利用すること。

(3) 上記(1)(2)の利用については、受託者の善良なる管理者の注意をもって管理し、故障、損傷または紛失等があったときは、直ちに本市に報告するものとする。この場合、受託者の故意または過失に起因すると認められるときは、受託者の負担により賠償するものとする。

(4) 受託者持込物品等の取扱い

受託者において業務上必要とする備品・消耗品については、事前に本市の許可を得て受託者が発注し、執務室のみで使用するものとする。なお、受託者の私物等に関しては、執務室内で適切に管理すること。

9 業務実施計画書および日報・月報等の報告書の作成

(1) 受託者は、契約締結後2週間以内に本仕様書に基づく業務実施計画書（手順、手法、業務サイクル等）を本市に提出し、承認を得るものとする。

(2) 業務実施計画書は、任意の様式とする。

(3) 業務実施計画書に基づき遂行した業務について、日報・月報を提出する。

(4) 日報および月報の記載内容等並びに様式については、契約後の協議により定めるものとする。なお、日報の提出は翌営業日の午前中に、月報は翌月の3営業日までに提出する。

(5) 受託者は、委託業務完了後に本市に対しそれぞれの業務について、業務報告書を提出する。なお、業務報告書は任意の様式とするが、以下の項目を必須とする。

・ 確認書等の再送付・返送・受け取り拒否・支給決定・不支給決定の件数

- ・申請書の送付・受付・支給決定・不支給決定の件数
 - ・受電件数
 - ・返納件数
 - ・窓口現金支給件数および現金書留支給件数
- (6) この計画を変更しようとするときは、本市と事前協議の上、本市の承認を得るものとする。

1 0 業務実施計画の協議・調整

- (1) 本市担当者、管理責任者および双方の委託業務契約責任者は、月に1回業務実施計画等に係る協議、調整を行うものとする。
- (2) 本市担当者および管理責任者は、必要に応じ実施計画等に係る協議、調整を行うものとする。
- (3) 当該条件は、業務の運営、進捗状況等を検討し、双方の協議により追加、変更できるものとする。

1 1 秘密の保持および個人情報の保護

- (1) 受託者は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会が付与するプライバシーマークを取得していること。
- (2) 受託者は、当該委託業務に関し知り得た個人情報、その他の情報および業務内容を第三者に開示、漏えいしてはならない。なお、当該委託業務終了後（解除による終了を含む。）においても同様とする。
- (3) 受託者は、管理責任者および業務従事者に対して、情報の保護に関する誓約書を徴し、本市にその写しを提出するものとする。
- (4) 受託者は、管理責任者および業務従事者に対して、個人情報保護研修の受講を義務づけること。
- (5) 受託者は、業務における個人情報の取扱いに当たっては、個人情報保護に関する法律が適用され、守秘義務違反に対しては罰則が定められている旨を管理責任者および業務従事者に周知すること。
- (6) 管理責任者および業務従事者は、デジタルカメラや携帯電話、その他情報漏えいにつながる可能性があるものを執務室内において使用することを禁止する。
- (7) 受託者は、当該委託業務に係る全情報の目的外使用、複写、複製および持ち出し等を禁止する。
- (8) 受託者は、個人情報保護マニュアルを提出すること。
- (9) 市から個人情報の管理の状況について実地調査の求めがあった場合は、受託者は応ずるものとする。

12 統括責任者、管理責任者および業務従事者の研修

- (1) 受託者は、業務開始までに業務に支障がないよう、統括責任者、管理責任者および業務従事者に対して、従事業務、関係法令等の業務に必要な知識、情報セキュリティ、個人情報および人権啓発等について研修を実施し、業務内容を十分に理解させなければならない。
- (2) 受託者は、業務開始後においても、業務水準の維持向上のために適宜必要な研修を実施するものとする。

13 各種マニュアルの作成

- (1) 受託者は、本業務における各種マニュアル（業務マニュアル、運営マニュアル、研修マニュアル、クレームマニュアル等）を作成し、それに従って業務を行うこととする。
- (2) 受託者は、次に掲げる場合、本市の承認を受けなければならない。
 - ・各種マニュアルの使用を開始するとき
 - ・各種マニュアルを改訂するとき

14 その他

- (1) 当該委託業務により、作成、補正、改編された記録等の著作権は本市に帰属する。ただし、個人情報に関する事項がない場合の使用権は双方に属するものとし、個人情報に関する事項がある場合の使用権は本市のみとする。
- (2) 当該委託業務の更新、終了または契約の解除等の理由により受託者に変更が生じた場合は、委託業務の引継ぎが円滑に遂行できるよう、新たな受託者に対して適切な引継ぎを行うこと。
- (3) 本仕様書に定めのない事項については、双方協議の上、これを定めるものとする。