

# 仕様書

## 1 目的

不足額給付金の給付業務（以下「本業務」という）を実施するに当たり、発注者である相模原市(以下「市」という。)の実施体制、受注者である事業者（以下「事業者」という。）に委託する業務内容及び業務範囲を明確にすることを目的とする。

## 2 対象者数見込み

不足額給付支給対象者（以下「対象者」という）は次の数を見込む。

不足額給付Ⅰ 約65,000人

不足額給付Ⅱ 約7,000人

合計72,000人

不足額給付Ⅰ及び不足額給付Ⅱの対象者については、内閣官房令和5年経済対策給付金等事業企画室内閣府地方創生推進室作成の低所得者支援及び定額減税補足給付金（うち不足額給付）概要資料のP.6のⅠ及びⅡに該当するもの。

## 3 市の実施体制

給付金の支給は、健康福祉局生活福祉部生活福祉課が実施する。

市は、次の4に掲げる業務を一括して事業者へ委託し、実施体制を構築する。

生活福祉課非課税世帯等給付金班の事務室(以下「事務室」という)は、けやき会館3階セミナールーム1とする。(事務室のレイアウト案は別添①のとおり)。

## 4 委託する業務内容

本業務委託は、次に掲げる業務を円滑に実施できるよう一括して委託するため、業務全体において総合調整を行い、柔軟な履行に努めることとする。

委託する業務内容は次のとおりとする。

- (1) 業務全般に係るマネジメント
- (2) システム開発・運用・保守及び対象者データ抽出業務
- (3) 通知書類の作成・封入封緘・発送業務
- (4) 窓口受付業務
- (5) 確認書及び申請書（以下「確認書等」という）の受付・審査、データ入力及び付帯業務、管理業務
- (6) コールセンター
- (7) その他業務に付随する業務

## 5 契約期間

契約締結日から令和8年1月30日まで  
(業務全体のスケジュールは別添②のとおり)

## 6 履行場所

### (1) コールセンター業務

事務室及び市が指定、若しくは事業者から申請を受けて市が承認する場所

### (2) 窓口受付及び現金支給業務

事務室及び市が指定、若しくは事業者から申請を受けて市が承認する場所

### (3) 確認書等受付、パンチ業務、審査、データ入力および付帯業務、管理業務

事務室及び市が指定、若しくは事業者から申請を受けて市が承認する場所

## 7 主たる業務内容

### (1) 全般

- ① 事業者は、給付金について制度や業務内容を熟知した上で、本業務全体の円滑な運用に資する体制を構築し、業務遂行に当たること。
- ② 事業者は、以下の(2)から(7)までの業務を統括し、市と十分に連携を図ることが出来る責任者を選任、配置し、市に報告すること。なお、責任者については自治体から受託し実施した調整給付業務を経験し、当該給付金業務に精通していること。また、統括する責任者は本契約期間中に交替させてはならない。ただし、やむを得ない理由により交替が必要になる場合は、この限りでない。その場合は、市に理由を報告、承認を得ること。
- ③ 事業者は、以下の(2)から(7)の各業務に対して、市が求める内容に迅速に対応できる現場責任者を常に事務室に配置し、円滑な業務執行体制を構築すること。なお、選任した現場責任者は、市に報告し、承認を得るとともに、原則として契約期間中、本業務以外の他の新たな業務を兼務しないこと。
- ④ 本業務は大量の個人情報を取り扱うため、情報セキュリティには十分な対策が必要である。事業者は、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号、相模原市個人情報の保護に関する法律施行条例(令和4年相模原市条例第32号)及び相模原市個人情報の保護に関する法律等の施行に関する規則(令和4年相模原市規則第2号)等の趣旨を十分に理解し、本業務の遂行に当たるとともに、相模原市情報セキュリティポリシー(令和5年5月31日改正)に準拠した対策を行うこと。
- ⑤ 事業者は、本業務に対する人材教育・業務設計等を行い、効果的・効率的な執行体制を構築し、運営すること。また、業務に繁忙期と非繁忙期があるため、他の業務と兼務するなど、人員を柔軟かつ効率的に配置できるよう工夫す

ること。

- ⑥ 事業者は、常に本業務に関する情報の収集に努め、有効・有益となる手段や方法等がある場合は、積極的に市に情報提供を行い、本業務の見直し等を図ること。
- ⑦ 事業者は、業務全般にわたって、概ね週次程度の頻度で定期的な業務報告及び運用上の課題報告等を行う会議に参加すること。
- ⑧ 事業者は、業務全般にわたって、特定個人情報等を含む個人情報の保護に取り組むとともに、給付金関連の振り込み詐欺等が懸念されることから、市民に不信感を与えないよう注意すること。
- ⑨ 事業者は、本業務の従事者全員に対し、業務上知り得た情報の守秘義務順守について誓約させるとともに、特定個人情報等を含む個人情報の閲覧等が必要最小限の範囲となるよう業務設計に配慮すること。
- ⑩ 事業者は、業務全般において、個人情報を伴う事務ミス（電話応対や通知の誤発送など開示すべきではない相手への個人情報の漏洩、振り込み誤り等）が生じないよう業務の進行管理に細心の注意を払うとともに、万が一、そのような事態が発生したことを知ったときは、即座に市に連絡し、発生に至る経過や現状の把握などの情報収集を行うとともに、審査など通常業務の停滞が生じないように体制を組みながら、市と協力して対処すること。
- ⑪ 事業者は、全体の業務が妨げられる等の影響範囲の大きい重要障害等発生時については、市と連絡がとれる体制を確保し、市の要請により、時間外での復旧処置等の対応に当たること。

## **（２）システム開発・運用・保守及び対象者データ抽出業務**

### **①システムの概要**

本システムは確認書等による支給に対応するため、市から提供する住記データ、個人住民税データ、公的給付支給等口座情報、他自治体を含む調整給付の算定・支給実績等を取り込み、国の不足額給付の算定ツールを用いて、対象者の抽出、不足額給付の算定、確認書の作成、審査、結果通知、口座振込ファイルの作成及び事業の進捗管理並びに窓口及びコールセンターでの問い合わせ履歴管理等を管理できる業務支援システムの開発を行うもの。なお、業務支援システムは受注者だけでなく、市職員の利用も想定するものとする。

### **②システムの機能要件**

#### **ア データ取込み**

市から提供する次の表に記載するデータを取り込み、データベースを構築すること。

No.	データ名称	発生元	データ形式	文字コード	提供頻度
1	住記データ	住民記録システム	C S V	Unicode	3 回/月
2	個人住民税データ	市民税システム	C S V	Unicode	1 回/月
3	租税条約等個別事情対象者リスト	市民税システム	E x c e l	Unicode	1 回
4	公的給付支給等口座情報等	デジタル庁口座情報登録・連携システム	C S V	Unicode	1 回/月
5	調整給付金登録口座情報等	市が指定するファイル			1 回
6	他自治体を含む調整給付の算定・支給実績等	市が指定するファイル			都度

## イ 給付金支給対象者の付帯情報の登録・検索

次に掲げる情報の登録が可能であること。

- (ア) 住記データ、個人住民税データの異動・更新情報
- (イ) 上記データの異動・更新情報についての履歴管理
- (ウ) 別送付先住所
- (エ) 対象者の振込口座
- (オ) 対象者の公的給付支給等口座、調整給付金登録口座
- (カ) 対象者の以下の進捗状況をステータス別に管理
  - ・ 確認書等の送付状況（送付済・未送付・不着等）
  - ・ 確認書等の受付・処理状況（電子による申請を含む）
  - ・ 確認書等の不備、返送理由と事案概要
  - ・ 確認書等の提出書類の不備、不足書類
  - ・ 金融機関からの給付金振込結果
- (キ) 現金支給対象者・返還希望対象者・申請辞退者等の識別及び結果
- (ク) 特別事情（支援措置等）対象者の対応記録
- (ケ) 問い合わせ等（アウトバウンド含む）個別案件の対応記録
- (コ) 他自治体への調査、照会書類の発送情報及び回答情報

## ウ 対象者の取り込み及び対象者データ作成

市から受領した住記データ、個人住民税データ、公的給付支給等口座情報等、調整給付金登録口座情報等を取り込み、国の不足額給付の算定ツールを用いて、対象者の抽出及び給付金額の算定を行う。また、当初課税の一括取込みによる対象者の抽出及び給付金額の算定に加え、例月の住記データ及び個人住民税データを取り込み、新たな対象者の抽出及び給付金額の算定を行うこと。

また、公的給付支給等口座照会対象者の抽出及び公的給付支給等口座の名義人氏名と住民登録の突合作業を行うこと。

#### エ 申請書記載内容のパンチ入力及び対象者データ作成

申請者から提出される申請書（他市転入者及び確認書の内容の再審査を希望する者）の記載内容及び添付資料の内容をパンチ入力し、リスト化した上、市から受領した住記データを取り込み、国の不足額給付の算定ツールを用いて、対象者の特定・抽出及び給付金額の算定を行う。

パンチ入力の内容は、他市転入者については、記載内容及び調整給付支給決定通知書等添付資料の「令和6年度分住民税所得割分の控除不足額」「調整給付金(当初給付分)支給額(令和6年)」とする。確認書の内容の再審査を希望する者については、記載内容及び確定申告書の控え等添付資料の「令和6年分特別税額控除」等とする。いずれの申請書も申請者を識別する番号を附番する。

なお、パンチ入力については、必ずベリファイ等の二重チェックでの検証を行うこと。

#### オ 支給判定処理

確認書等受領後、以下の(5)(6)の審査内容及び住記データ等の異動・更新情報、個別案件への対応を元にシステムを通して審査を行い、支給・不支給の判定を行う。また、不支給判定になった者の判定を確定又は変更するためのリストが出力できること。

#### カ 支給・不支給決定通知及び支給のお知らせ

オの判定処理後、確認書発送対象者については、支給・不支給の判定を基に支給・不支給決定通知を作成すること。また、申請書による対象者については、支給内容の確認期間を設けた「支給のお知らせ」を作成、申請書により不支給判定となったものについては、不支給決定通知を作成すること。

#### キ 口座振込ファイルの作成

対象者の口座振込ファイルを作成すること。ファイルの形式は全国銀行協会制定のフォーマットとすること。市から振込不能の連絡があった場合は、新たな振込口座を確認し、再度口座振込ファイルを作成すること。

#### ク データの抽出、集計処理等

市から指定した条件に基づき、随時、迅速に次のデータの抽出、集計を行い、その結果を出力、印刷できること。

- (ア) 対象者データ
- (イ) 確認書等の進捗状況別件数データ
- (ウ) 現金支給対象者データ
- (エ) 口座振込ファイルデータ
- (オ) 振込不能者データ
- (カ) 対象者のうち未申請者のデータ
- (キ) 対象者数、申請状況、支給決定状況等の各種統計資料
- (ク) 不支給決定者データ
- (ケ) ステータス別件数、人数一覧
- (コ) 国や県への報告等各種資料作成に必要なデータ

#### ケ システムから出力する帳票

事務を執行する上で必要な次の帳票等が、システムから出力できること。

- (ア) 確認書等通知書類（あらかじめ作成した帳票に差込印刷でも可）
- (イ) 不備補正依頼通知
- (ウ) 引抜対象等個別対応者宛名シール

#### コ 再審査等

一度支給決定又は不支給決定になった方から、所得税等の税額変更や個別事情により再審査を希望する旨の申出があった場合には、混乱なく上記エからキまでの作業を行い、従前の履歴を残した上で、不具合を生じさせることなくシステム・統計資料等への反映が行えること。

#### サ 進捗管理

個々の支給状況の進捗を管理することにより、問い合わせ等に適切に対応ができること。

#### シ 問い合わせ等履歴管理

窓口及びコールセンターで受け付けた問い合わせや、コールセンターからのアウトバウンドについて内容を登録し、履歴を確認できること。

### ③システムの非機能要件

#### ア ハードウェア

本システムで使用するサーバ機器等、本システム構築、運用に必要な機器については全て事業者が調達すること。搬入、設置、設定、保守運用及び撤去等全ての費用を本業務の事業費に含めること。本システムの機器の台数は

本業務の運用に支障のない台数を確保すること。サーバ機器等は、データ処理件数を考慮したスペックを持つものを事業者が用意すること。サーバの設置場所は事務室内が望ましいが、事務室以外の場所に設置する場合は日本国内とし、次項以降のセキュリティ要件を満たすものであること。また、市職員及び窓口、審査、コールセンターの各業務で使用する端末機器についても処理に必要な台数(事務室接続分を含む)を事業者が確保すること。

なお、必要台数は市職員用の４台及び仕様書７(４)、(７)、(８)に明記する台数とする。

## イ セキュリティ要件

### (ア) アクセス権限に関する要件

#### 【アクセス制御】

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、利用者アクセスログを記録すること。

#### 【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。

### (イ) 暗号化通信

原則として、サーバ等と拠点間の通信は、暗号化すること。

### (ウ) サーバ等を設置する場所

事務室以外にサーバ等を設置する場所は独立した施設が可能な区画とし、入退出管理を行い記録すること。サーバの操作、メンテナンス等の許可を受けた者以外が入室できないようにすること。また、不正にデータ等の持ち出しができないように対策を行うこと。

### (エ) 端末等に設定する要件

端末等を設置する区画において、画面等に表示されている内容などが容易に見ることができないように対策を行うこと。また、端末及び媒体に個人情報等重要情報を保存できないようにするなどして、情報を不正に持ち出しできないように対策を行うこと。

### (オ) 耐障害性

本システムは最適な冗長化対策をとり、システム障害が発生しても即座に対応でき、業務に影響が出ないようにすること。

## ウ ソフトウェア

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

(Windows 11)、Microsoft Office、ミドルウェア等は、使用するライセンス数分を事業者が確保して、用意したハードウェアにインストールして使用すること。

#### エ ネットワーク

本システムのネットワークは、他のシステムとは分離して他のシステムのネットワークとは接続させないこと。インターネットに接続しないこと。ネットワークに関わる通信費、LAN工事費等の費用は、事業者が負担すること。また、原則として本システムのネットワークは有線で接続すること。接続できる拠点は事前に市が承認した場所とすること。

なお、ネットワークの開設時期については、個人情報含むデータの受け渡しを5月下旬に想定しているため、同時期とする。詳細については契約後に市と協議すること。

#### オ 文字コード要件

本システムで扱う文字コードはUnicode、フォントは相模原明朝体とし、印刷業務で取込むデータの外字をシステム上で表示するよう原則対応すること。印刷業務で外字に対応できない場合は他の類似の文字に同定するなど代替案を提示すること。また、市は文字コードの変換は行わないので必要に応じて事業者が行うこと。

### ④ その他留意事項

#### ア 実施体制

事業者は、実施計画を立て、市に提示して承認を得ること。作業進捗の管理、システムの品質やデータの精度の確認を行う管理者を配置するとともに、使用するソフトウェアに精通した技術者を配置し、遅滞なく本業務を実施すること。

#### イ 運用

本システムの運用に支障がないよう保守体制を構築すること。また、システム及びデータのバックアップを行うこと。データのバックアップは日次で行うこと。

#### ウ データの受け渡し

市から提供するデータの受け渡し方法については、契約後に詳細を調整する。



## エ システムの稼働テスト及びデータの確認

システム開発完了後、稼働テストを行い、システムが正確に稼働することを確認すること。また、給付金の対象要件に照らして、抽出したデータの精度を十分に確認し、市の確認を得ること。

## ⑤ 業務終了後のデータ抽出及び消去

業務終了後、システムに記録されている全てのデータを凍結しCSV等汎用的な形式で抽出し、汎用的なデータベースソフト等で検索・閲覧可能な状態に加工した後、記録媒体で納品すること。また、本業務で得た各種データは、データ消去後、市に報告すること。

## ⑥ 業務終了後の業務支援システムの提供

対象者ごとに、②イ 給付金支給対象者の付帯情報の登録・検索内容が一括で確認できるaccess等のデータベースソフトで作成したシステムを提供すること。

## ⑦ インターネット等を利用した電子申請体制の構築

確認書について郵便による申請だけではなく、インターネット等を利用した電子申請を可能とするためのプラットフォームを作成すること。なお、市が活用しているプラットフォームの作業環境を提供することは可能である。

## ⑧ 特設サイトによる確認書等の進捗状況管理

確認書等の受付・処理状況を市が設置する特設サイトから確認できるよう特設サイト上でのデータベースの構築及び更新を行うこと。なお、データベースの更新は市が指定する期間、毎日(土日祝日は除く)定時に行うこと。

## (3) 通知書類の作成・封入封緘・発送業務

以下の帳票の様式作成・印刷、封入封緘、発送業務とする。

### ア 確認書

概要	対象者のデータを基に作成すること。また例月の住記データ等の異動・更新情報、個別案件への対応により、新たに対象となった対象者に対して確認書を作成することに加え、一度作成した確認書については、必要に応じて再作成すること。 確認書については、不足額給付Ⅰ、不足額給付Ⅱの２種類を作成する。なお、それぞれの確認書は、郵送での申請となる確認
----	--

	書と、市が対象者の振込口座を把握していた場合、電子申請が可能な２次元コードを記載した確認書の２種類の作成が必要となるため、全部で４種類を作成するものとする。
作成数	不足額給付Ⅰ 79,000枚 不足額給付Ⅱ 10,500枚 ※上記枚数には勸奨通知同封分も含む。
サイズ	横１７．６×縦１２インチ
色数	表３色 裏２色
紙質	上質７０Ｋ
加工	２穴ファイルパンチ、縦ミシン１本
備考	７月末発送を予定 区内特別郵便で発送する場合、その標記に対応すること。

## イ 申請書

概要	申請書による申請が必要な対象として、令和６年１月２日以降に他市から転入したため、令和６年度の住民税課税状況等を把握することができず、不足額給付の対象か判断ができないが、不足額給付の対象となりうる場合、本人から申請してもらうためのもの。また、それ以外の理由で不足額給付の対象となる場合や追加支給が発生すると本人から申し出があった場合、申請してもらうためのもの。 なお、申請書は不足額給付Ⅰと不足額給付Ⅱの２種類を作成するものとする。
作成数	不足額給付Ⅰ 6,000枚 不足額給付Ⅱ 1,500枚 ※別紙で同数の記入例を作成
サイズ	A４
色数	表４色 裏４色
紙質	上質５５Ｋ
加工	申請書と記入例を丁合
備考	７月下旬までに配架できるよう準備

## ウ 支給(不支給)決定通知書

概要	支給決定通知書は、不足額給付Ⅰ・不足額給付Ⅱの確認書対象の対象者及び申請書による不足額給付Ⅱの対象者に対して発行
----	--

	<p>する。不支給決定通知書は、不足額給付Ⅰ・不足額給付Ⅱの確認書対象の不支給対象者及び申請書による不足額給付Ⅰ・不足額給付Ⅱの不支給対象者に対して発行する。</p> <p>なお、支給決定通知書は不足額給付Ⅰと不足額給付Ⅱの２種類を作成するものとし、不支給決定通知書は１種類とする。</p>
作成数	80,000枚
サイズ	横１３×縦６インチ
色数	表２色 裏１色
紙質	圧着３つ折りはがき
加工	コーナークット１か所、縦ミシン２本
備考	８月中旬から順次発送予定

#### エ 支給のお知らせ

概要	申請書による不足額給付Ⅰの対象者に対して発送し、支給額や振込口座などに対して２週間程度の申し出期間を設け、申し出がなければ通知の内容で支給するもの。
作成数	4,000枚
サイズ	横１３×縦６インチ
色数	表２色 裏１色
紙質	圧着３つ折りはがき
加工	コーナークット１か所、縦ミシン２本
備考	８月下旬から順次発送予定

#### オ 勸奨通知

概要	確認書を送付した対象者から申請がない場合や、転居等で不着になった対象者に対して申請を促すため、確認書を添付した勸奨通知を発送するもの。
作成数	15,000枚
サイズ	A４
色数	表４色 裏４色
紙質	上質５５Ｋ
加工	巻き三つ折り加工
備考	<p>９月下旬から順次発送予定</p> <p>なお、勸奨通知はアの確認書とケの返信用封筒を同封して発送する。</p>

#### カ 窓口案内チラシ

概要	不足額給付の制度内容を市民に周知するため、窓口等に配架するもの
作成数	7,500枚
サイズ	A 4
色数	表 4 色 裏 4 色
紙質	上質 5 5 K
加工	なし
備考	7 月下旬から配架予定

#### キ 確認書同封チラシ

概要	不足額給付の制度内容、確認書の計算式などを説明するために、確認書に同封するもの。
作成数	88,000枚（不足額給付ⅠとⅡは同内容とする）
サイズ	A 4
色数	表 4 色 裏 4 色
紙質	上質 5 5 K
加工	巻き三つ折り加工
備考	7 月末発送を予定

#### ク 送付用封筒

概要	確認書等、市から発送するための封筒
作成数	93,000枚
サイズ	横 2 3 5 × 縦 1 2 0 × フラップ 3 5 mm
色数	表 2 色 裏 1 色
紙質	晒クラフト 7 0 K
加工	アドレス窓 2 か所、フラップ水糊加工
備考	区内特別郵便で発送する場合、その標記に対応すること。 確認書発送から使用。 郵便料は後納とし、市が負担する。

#### ケ 返信用封筒

概要	確認書対象者、勸奨通知対象者、申請書による申請者から市に発送するための封筒。
----	--

作成数	100, 500枚
サイズ	横 1 2 0 × 縦 2 3 5 × フラップ 2 5 mm
色数	表 1 色 裏 1 色
紙質	色上質中厚口
加工	変則折り加工、フラップ封緘テープ付き
備考	確認書発送から使用。 郵便料は後納とし、市が負担する。

#### コ 他自治体への照会通知書等

概要	令和 6 年 1 月 2 日以降に他市から転入したため、令和 6 年度の住民税課税状況等を把握することができない方で、申請に必要な添付書類を用意できない方について、他自治体への照会通知書等を送付するもの。
作成数	5, 000枚程度を想定
備考	印字(A 4 片面、白黒)、封入封緘、発送するもの。ただし詳細については調整の上、決定する。

#### サ その他留意点

- ① ア、ウ、エについては、予め各様式を作成しておき、市が指定する位置に市が指定するデータを印字できるようにすること。
- ② ア、ウ、エについては、事務室内での印刷が可能とする仕様とすること。  
なお、事務室内での印刷は、あらかじめ作成した帳票に差込印刷をする仕様でも良い。また、デザインについて、市と協議の上、様式の記載内容に相違が無ければ変更することも差し支えない。
- ③ 印刷物については、ユニバーサルデザインに配慮すること。
- ④ 市民向けの印刷物に使用するフォントは、ユニバーサルデザインフォントを使用すること。
- ⑤ 本業務によって作成された印刷物及び編集データ(イラスト、地図、表、ロゴ、タイトルなどを含む)の著作権は、すべて市に帰属するものとし、事業者は制作物の二次利用について了承するものとする。
- ⑥ 印刷経費、紙類の経費、納品に要する経費、また、サンプルの製造に要する必要経費等は事業者の負担とする。
- ⑦ ア、ウ、エ、コについては、「お問い合わせ番号」等対象者の固有番号を印字し、その後の進捗管理や問い合わせに活用すること。
- ⑧ 確認書対象者の記入漏れ、記入誤りを少なくするため、確認書には必要な情報の印字を行い、発送すること。

- ⑨ 市から提供する相模原明朝体を用いて外字が正確に印字できることとし、外字と外字以外の文字コードが混在するものであっても正確に印字できること。
- ⑩ ア、ウ、エについては発送前に、本番データを用いた検証物を市に納品すること。納品数量・頻度については市と協議して決めること。
- ⑪ 給付金に関して市が送付する郵便物を間違いなく正確に封入封緘して発送すること。
- ⑫ ア、ウ、エ、コについては、送付する前に引き抜き作業ができること。
- ⑬ 郵送方法は区内特別郵便とし、郵便物は発送する郵便局ごと(橋本局、相模原局、座間局等)に仕分けを行い、各郵便局へ持ち込むこと。
- ⑭ 市民が確認書等を返送する宛先は、相模原市役所宛てとすること。
- ⑮ 市民から確認書の再発行、再発送等の要望があった場合には、支給決定済でない限り、再発行、再発送等を行うこと。
- ⑯ 郵便物の不着が発生した場合は、調査や再送付等を行い、再度不着となった場合は、リストにまとめて整理すること。

#### (4) 窓口受付業務

確認書等の受付は原則郵送で対応とするが、来所を希望される者の対応については、事務室及び市が指定、若しくは事業者から申請を受けて市が承認する場所で行う。(受付場所については、原則公表しない。)

- ① 従事者は、市が実施する業務にふさわしい言葉づかいや応対ができること。
- ② 給付金に関する相談や確認書等の受付に対応すること。また、市と協議の上、応答マニュアルを作成し、制度説明、相談、進捗状況、苦情処理等市民からの問い合わせ全般について適切に対応すること。また、応答マニュアルは確認書の発送時期等に合わせ、必要に応じて更新すること。
- ③ 相談や問い合わせについては、対応した概要を記録するとともに、定期的に市へ報告すること。
- ④ 本制度に関する問い合わせ以外にも市と協議の上、柔軟に対応できること。
- ⑤ 窓口が混み合った場合は、整理券等を配布し、順番に対応するなど、混乱しないように工夫すること。
- ⑥ 窓口の開設日時は状況に応じて業務計画表を作成の上、日時等を検討し開設する。
- ⑦ 外国人の問い合わせが見込まれるため、事務室に英語での対応が可能な人材の配置又は多言語対応の翻訳機器の導入など、環境を整備すること。
- ⑧ 従事者は、窓口の状況等に応じて、本業務に関する文書整理等の付帯業務を

行うこと。

- ⑨ 現金支給の際は、職員が行う現金支給の事務補助を行うこと。
- ⑩ 配置期間は令和7年7月1日から令和8年1月30日までとする。
- ⑪ 1日当たりの人員体制は次のとおりとする。

	窓口受付従事者	端末台数
7月	3	業務用端末3、インターネット用1
8月	3	業務用端末3、インターネット用1
9月	3	業務用端末3、インターネット用1
10月	3	業務用端末3、インターネット用1
11月	3	業務用端末3、インターネット用1
12月	3	業務用端末3、インターネット用1
1月	3	業務用端末3、インターネット用1

#### (5) 確認書等の受付・審査、データ入力及び付帯業務

- ① 受領した郵便物を開封し、確認書等の受付処理、記入内容や添付書類の審査を行うこと。また、封筒は三辺開封し、開封済みの封筒の中に確認書等や添付書類等の残がないことを確認すること。
- ② 確認書の電子申請については、適宜、申請データの受付処理、入力内容の審査を行うこと。
- ③ 確認書等を確認し「不備なし、記入漏れ、辞退者あり、代理申請、添付書類漏れ」など、書面の状況ごとに分類し、審査処理、不備の補正依頼等を進め、保管すること。
- ④ 事業者は審査担当者を選任し、審査に必要な情報を収集し、適正な審査を実施すること。審査中に疑義等が生じた場合は、市職員と協議した中で、迅速に解消すること。
- ⑤ 確認書等の不備や振込不能等について、市民への問い合わせや確認書等の補正依頼が必要な場合は、原則として書面の郵送又はコールセンターのアウトバウンドによって行うこと。
- ⑥ 他自治体への照会については、仕様書7(3)コの照会通知書に印字し、封入封緘、発送の管理及び回答の返送があった場合のシステム入力等を行うこと。
- ⑦ 確認書等の審査手順マニュアルを予め作成しておくとともに、審査チェック内容及び審査結果の内容が一目でわかるような帳票を作成すること。
- ⑧ 申請データの受付処理など、データ入力に当たっては、入力誤り等が発生しないように、二重チェックをかけるなど、十分な対策を講じること。
- ⑨ 確認書等の審査の結果を受けて、口座振込等のタイミングと合わせ、支給決定通知又は不支給決定通知を速やかに発送すること。

- ⑩ 振込不能が発生した場合は、確認書等の記入内容や金融機関へ提出したデータの調査、対象者への再振込先確認等を行い、振込不能を解消すること。
- ⑪ 確認書等は処理が完了したものから適宜、市が指定する保存表紙等によって簿冊に編綴し、市に返却すること。

## **(6) 審査管理業務**

- ① 業務実施に際し、標準的な審査日数、振込データ作成のサイクル等を示すこと。想定しているサイクル案は別添③のとおり。
- ② 郵送、窓口、電子申請を問わず、確認書等の受付日が分かるように記録し、保管すること。
- ③ 確認書は郵送、窓口、電子申請のそれぞれの通数管理を行い、紛失することが無いよう策を講じること。
- ④ 業務支援システムにおいて、ステータス管理(別添④のとおり)を行い、確認書等の進捗管理を行うこと。
- ⑤ 対象者への支給漏れ、二重支給等の事務処理ミスが発生することが無いよう細心の注意を払うこと。  
特に次の点に留意すること。
  - ・問い合わせ履歴の登録方法を統一し、未処理の対象者の検索を容易にすること。
  - ・対象者からの申出に係る帳票類の管理方法を統一し、紛失や処理漏れの発生を防ぐこと。
  - ・既に支給した対象者にさらに支給することがないようにシステムを活用した併給調整を実施し、重複受給を未然に防止する体制を整え業務に当たること。
- ⑥ 確認書等は、進捗状況を常にシステムと連携することにより所在を明確にし、市の要求があった場合には、速やかに該当する確認書等を返却できるよう、書類管理を行うこと。
- ⑦ 受付日ごとに確認書等の進捗を把握し、滞留の発生が容易に判明する仕組みを構築するとともに、市に提出する日報の様式を工夫し作成すること。

## **(7) 外部作業用事務室(仕様書6(3))の確保及び仕様書7(5)~(6)の業務における人員体制**

7(5)確認書等受付・審査、データ入力及び付帯業務及び7(6)審査管理業務を実施するにあたり、事務室は、内部コールセンター及び窓口業務、市が提供する基幹端末を使用した税情報、住民基本台帳情報を閲覧しながらの申請書の審査、審査後の書類の不備対応、市職員の事務室などの機能を有しており、郵送により到着した多量の確認書等の審査業務を行うスペースの確保ができない。その



ため、開封業務及び審査業務等を行うことができる外部作業用事務室を準備すること。外部作業用事務室では、個人情報を取り扱うため、仕様書 7(2)③イ(ウ)のセキュリティ対策及び仕様書 7(2)③エのネットワークを整備すること。

ただし、郵便物については、確認書の発送日の翌営業日から令和 7 年 1 1 月 2 8 日までの間、毎日、相模原郵便局での受領を行い、受領分については、開封及び到着のシステム登録処理までを当日中に行い、処理件数等の結果を当日中に報告すること。

また、不備等対応が必要な確認書等については、窓口対応も必要であることから速やかに事務室に移送すること。

設置期間は事務室を令和 7 年 7 月 1 日から令和 8 年 1 月 3 0 日までとする。外部作業用事務室は、原則令和 7 年 6 月 1 日から令和 8 年 1 月 3 0 日とするが、市から提供する個人情報データ及びそのデータを活用した成果物の受渡し方法次第では、若干開設日を遅らせることを認める場合がある。

1 日当たりの人員体制については以下を最低配置人数とするが、市と協議の上で業務の遂行に必要な人員数を確保すること。

①事務室(けやき会館 3 階セミナールーム 1)

	業務責任者	業務従事者	端末台数
7 月	1	0	管理用 2、審査用 1
8 月	1	6	管理用 2、審査用 7
9 月	1	4	管理用 2、審査用 7
1 0 月	1	4	管理用 2、審査用 7
1 1 月	1	4	管理用 2、審査用 7
1 2 月	1	1	管理用 2、審査用 7
1 月	1	0	管理用 2、審査用 7

②外部作業用事務室

	業務責任者	業務従事者	端末台数
6 月	1	0	管理用 2、審査用 1
7 月	1	0	管理用 2、審査用 1 1
8 月	1	1 2	管理用 2、審査用 1 1
9 月	1	2	管理用 2、審査用 1 1
1 0 月	1	2	管理用 2、審査用 1 1
1 1 月	1	2	管理用 2、審査用 1 1
1 2 月	1	1	管理用 2、審査用 1
1 月	1	0	管理用 2、審査用 1

## (8) コールセンター

業務は、不足額給付金に関する問い合わせ対応、確認書の再発行受付、申請書の発送受付、意見・苦情対応、電話転送対応、不備補正対応の他、必要に応じて他自治体への調査・照会を行うものである。

※広報等の市民周知や各メディアの給付金に関する報道及び発送状況等によって入電が集中する可能性があり、繁忙期と非繁忙期があるため、市と協議の上、人員を柔軟かつ効率的に配置できるよう工夫すること。

※毎月の配置計画案を日単位で作成し、業務を実施すること。

- ① コールセンターは、事務室に設置する内部コールセンターと外部に設置するコールセンターで構成する。
- ② コールセンターの設置期間は、内部コールセンターを令和7年7月1日から令和8年1月30日までとし、外部コールセンターを令和7年6月14日から令和7年11月28日までとする。
- ③ コールセンターの開設時間は内部及び外部とも8時30分から17時30分とし、開設日は原則、土日祝日を除く月曜日から金曜日とする。なお、開設時間外の問い合わせ時には、開設時間等を自動音声等でアナウンスすること。
- ④ コールセンターの受付は、状況に応じて業務計画表を作成の上、日時等を検討し開設する。
- ⑤ コールセンターの電話番号は、内部コールセンターを市内局番(042から始まる番号)とし、外部コールセンターを(042または0570から始まる番号)とすること。
- ⑥ 従事者は、市が実施する業務にふさわしい言葉づかいや対応ができること。
- ⑦ 市と協議の上、応答マニュアル、FAQ等を作成し、制度説明、相談、進捗状況、苦情処理等市民からの問い合わせ全般について適切に対応すること。また、応答マニュアル、FAQ等は、申請書の発送時期等に合わせ、必要に応じて更新すること。
- ⑧ 問い合わせ対応した概要を記録(システムに登録)するとともに、入電件数や問い合わせ内容の傾向など、定期的に市へ報告すること。また、やむを得ず、放棄呼が生じた場合は入電履歴からアウトバウンドを行い、問合せに対応するとともに、その件数及び対応結果を市に報告すること。
- ⑨ 通常の問い合わせは、市が承認した場所に開設したコールセンターを設置し対応する。複雑な問い合わせについては、事務室内のオペレーターにエスカレーションして対応すること。ただし、入電件数に応じて、縮小や事務室

内への集約等、柔軟な対応を行うこと。

- ⑩ 確認書が届いていない方から新たに給付金の対象となる旨の申出を受けた場合は、必要な情報を収集し、審査管理業務と連携を図ること。
- ⑪ 事務室内に耳の不自由な方からの問い合わせに対応できる機器等を設置すること。
- ⑫ 外国人の問い合わせが見込まれるため、三者間通話又は多言語対応の翻訳機器の導入など、環境を整備すること。
  - ・例示 対応言語（２２か国語）  
英語、中国語(北京語)、韓国語、タイ語、ベトナム語、インドネシア語、タガログ語、ネパール語、ポルトガル語、スペイン語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、ロシア語、マレー語、ミャンマー語、クメール語、モンゴル語、シンハラ語、ヒンディー語、ベンガル語、ウルドゥー語
- ⑬ 確認書の疑義や不備の解消等のため、アウトバウンドに対応すること。
- ⑭ コールセンター業務に必要な回線使用料、通信費等は事業者が負担すること。
- ⑮ 外部コールセンター開設期間終了後は、外部コールセンターの番号から内部コールセンターに転送するように設定すること。
- ⑯ コールセンターの運用終了後においても、一定の期間、適切な音声ガイダンスを流し、丁寧な案内に努めること。
- ⑰ コールセンターの電話番号の変更、追加を行う場合は市に理由を報告、承認を得ること。
- ⑱ その他、必要に応じてコールセンターの機能を活用した業務を行うこと。
- ⑲ 内部コールセンターの１日当たりの人員体制は次のとおりとする。

	コールセンター責任者	オペレーター	端末台数
７月	１	４	給付金業務用６、外部コールセンター連絡用５
８月	１	４	給付金業務用６、外部コールセンター連絡用５
９月	１	４	給付金業務用６、外部コールセンター連絡用５
１０月	１	４	給付金業務用６、外部コールセンター連絡用５
１１月	１	４	給付金業務用６、外部コールセンター連絡用５
１２月	１	３	給付金業務用６、外部コ

			ールセンター連絡用 4
1 月	1	3	給付金業務用 6、外部コールセンター連絡用 4

- ⑳ 外部コールセンターにおいては、責任者は常駐すること。また、外部コールセンターの応答率については、不通にならない程度の回線数を確保した上で、概ね 98%以上になるよう人員を確保すること。

## (9) その他

- ① 事務室で事業者が使用する従事者用の設備備品(机、電話、FAX機能付きコピー機等)は、事業者が用意し、搬入設置を行うこと。また、管理用として、7月1日から契約終了まで次の物品を用意すること。  
・耐火金庫1台 ・カラーコピー機1台 ・キャビネット1台
- ② 電話やシステム等の回線工事が必要な場合は、原則、事業者が行うこと。
- ③ 本業務の実施に係る管理者や従事者等の交通費(駐車場代を含む)は事業者が負担すること。
- ④ 市職員の業務用机、電話、パソコン、プリンタは市が設置する。
- ⑤ 本業務に係る郵便料金は市が負担することとする。
- ⑥ 本業務終了後、市が指定する期間内において、事業者が搬入設置を行った設備や備品等は、事業者の責任において全て搬出撤去し、速やかに事務室の原状回復に努めること。
- ⑦ 外部作業用事務室として使用する物件及び使用する物品等は、事業者が維持管理費も含め調達・運搬・設置すること。
- ⑧ その他の事情により、コールセンター等の設置場所を移転しなければならない場合には、市と協議・協力の上、滞りのない本業務の継続・運営に向けて取り組むこと。

## 8 その他

この仕様書に定めのない事項については、市と事業者とが協議し、定めるものとする。

以 上