

久留米市定額減税補足給付金（不足額給付）支給事業業務委託
基本仕様書

1 業務名

久留米市定額減税補足給付金（不足額給付）支給事業業務委託

2 業務の目的

本業務は、所得税又は個人住民税の定額減税が行われることに伴い、減税しきれないと見込まれる方へ行った給付金の支給事務について、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、本来給付すべき額と、当初調整給付額との間で差額が生じる者等に対し、追加で不足分を支給するものである。民間業者の技術・創意工夫を活用し、市が、市民への給付金に係る事務を円滑に行うため、給付対象者への案内、提出された給付金確認書等の受付、審査、データ入力及び確認、支払データ作成、支給決定通知書送付及び問い合わせ対応その他の事務に関する業務を委託するもの。

3 履行期間

契約締結日から令和7年12月31日まで

4 事業概要

(1) 支給対象者

ア 不足額給付Ⅰ

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差額が生じ、結果として支給額に不足が生じた方へ、その差額を支給する。

イ 不足額給付Ⅱ

以下のいずれの要件も満たす方へ、定額の給付金を支給する。

(ア) 所得税及び個人住民税所得割ともに定額減税前税額がゼロ

(イ) 税制度上、「扶養親族」対象外

(ウ) 低所得者世帯向け給付（令和5年非課税給付等、令和6年非課税給付等）対象世帯の世帯主・世帯員（※）に原則、該当していない。

(※) 令和5年度の住民税非課税世帯への給付若しくは均等割のみ課税世帯への給付又は令和6年度に新たに住民税非課税若しくは新たに均等割のみ課税となった世帯への給付（いずれの給付も物価高騰対応重点支援地方創生臨時交付金を財源として給付したものに限る。）の支給対象となった世帯（未申請・辞退世帯を含む。）の世帯主・世帯員

ウ 想定受給者数（アとイの合計）

38,000人

(2) 支給金額

ア 不足額給付Ⅰ

本来給付すべき所要額が当初調整給付額を上回る場合に、その差額

イ 不足額給付Ⅱ

一人当たり原則4万円

※令和6年1月1日時点で国外居住者であった場合等は3万円

(3) 手続き方法（今後の業務の検討状況に応じて変更となる場合がある。）

口座振込を原則とし、次の手続きによる支給を想定。

ア プッシュ型方式（本市が支給対象であることを確認した者のうち、令和6年度調整給付実績がある者：27,000人見込）

支給対象者へ入金予定日・入金口座（本市で把握している口座又は公金受取口座）等を記載した支給に係るお知らせを送付し、手続期限までに電話やオンラインにより辞退や口座変更を希望する旨の申出がない限り、手続不要で支給する。

イ 確認書方式（本市が支給対象であることを確認した者のうち、アに該当しない者：6,000人見込）

支給対象者へ支給額等の確認事項を記載した確認書等を送付する。支給対象者は記載事項等の確認を行い、また、振込口座等の必要事項を記入の上、必要事項を添付して、郵送・FAX等で提出又は窓口若しくはオンラインで申請を行う。

ウ 申請書方式（本市で支給対象であることが確認できない者：5,000人見込）

支給対象者が、申請書に必要事項を記入し必要書類を添付の上、郵送・FAX等で提出又は窓口若しくはオンラインで申請を行う。

5 業務の概要

受託者は、次の各業務を行うとともに、業務の円滑な遂行のため全体の調整を図るものとする。なお、各業務の個別の詳細な要件は別に示す。

(1) システム構築及び運用管理

給付金の申請や支給情報等を一括管理するシステム（以下「給付金システム」という。）を構築し、その運用管理を行うこと。

(2) コールセンターの設置及び運営

給付金の申請・支給に関する問い合わせや確認書等の送付依頼等給付金に関する電話による相談全般の窓口としてコールセンターを設置し運用すること。

(3) 確認書等帳票作成及び発送

確認書及び支給決定通知書等を作成し発送すること。

(4) 給付金支給事務処理業務

事務センターを設置し、確認書等の受付及び審査、確認書等不備対応、給付金システムへの申請情報の入力及び給付金の支給準備等、給付金に係る事務処理全般を行うこと。

(5) 来庁者対応業務

久留米市本庁舎内に申請・相談窓口を設置し、来庁される市民からの給付金に対する問合せ等に対応する。

6 業務委託内容

受託者は、久留米市定額減税補足給付金（不足額給付）支給事業として、以下に掲げる業務を実施すること。

(1) システム構築及び運用管理

ア 基本事項

給付金システムの構築及び運用にあたっては、久留米市と連携を密に行い、トラブル等に速やかに対応できる体制を整えること。また、第三者からのアクセスによる情報漏洩防止等を担保するため、安全性の高い対策をとること。システムの構築及び運用に必要な費用はすべて受託者が負担すること。

なお、システム機能要件の詳細については、市と受託者が協議して決定する。

イ 市提供データ

(ア) データの種類

市は記録媒体で次のデータの随時引き渡しを行うため、受託者は給付金システムにこれを取り込むこと。

文字コードはUTF-8とし、市が持つ外字ファイル（EUDC、TTEファイル）も合わせて提供する。

① 課税台帳を基にした対象者データ（当初分、異動分）

② 送付先データ

③ その他給付金業務に必要と認められるデータ

(イ) データのレイアウト

データのレイアウト等詳細については、契約締結後に市と受託者が別途協議の上決定する。

(ウ) 課税情報については複数回取り込むことが想定されるため、取込回数ごとの対象・対象外等の各種情報の管理が可能であること。

(エ) データの受け渡し

データは、市が指定する場所において記録媒体で引き渡し、搬送は受託者が行うこととする。データの搬送に当たっては、鍵がかかる専用のバッグ等を使用し、慎重かつ丁寧に扱い、盗難、紛失、破損等がないよう細心の注意を払うこと。

ウ 各データの関連付け

上記イ(ア)①～③の各データについては、給付金システムのデータベース（以下「DB」という。）を構築する際に、①課税台帳を基にした対象者データ内にある「宛名番号（市独自で住民に附番している番号）」をキーとして他データとの関連付けを行うことを想定している。

宛名番号で関連付けできないデータの取扱いについては、市と受託者が別途協議の上決定する。

エ データの取込みは上記イ(ア)①～③の各データについて、定期又は不定期に提供する。受託者は給付金システムDBを常に最新の状態に保てるよう、これらのデータをDBに取込み、更新するための機能を給付金システムに搭載すること。

オ 給付対象者データ等の作成及び管理

(ア) 給付金システムにおいて給付対象者の抽出を行った上で、給付金に係る管理データ（以下「管理データ」という。）を作成し、定期的に更新処理を行うこと。管理データは、プッシュ型通知書や確認書の発送から給付金の給付まで個人ごと（ただし、世帯情報も個人の属性として管理する。）に一括管理できるものとし、パソコン等で検索閲覧できる状態にすること。また、委託履行期間終了後に市のパソコンで閲覧できる状態（CSV及びExcel等）で納品すること。

(イ) 給付対象者及び不支給対象者の台帳を市のパソコンで閲覧できる状態（CSV及びExcel等）で納品すること。それぞれの項目等詳細については、市と受託者が別途協議の上決定する。

カ 給付金システムの管理

(ア) 設置場所

給付金システムをはじめとする個人情報を取扱う機器については、全て受託者において用意し、機械警備システム、監視カメラ、有人監視、IDカード等による入退室管理等のセキュリティ対策を講じた場所に設置すること。

また、データセンターは日本国内にあることとし、大規模災害時も運用継続できるように、物理的に離れた複数箇所のデータセンターで冗長構成を組み、障害時にメインデータセンターを切り替えること。

(イ) セキュリティ要件

以下のいずれかの取得事業者であること。

- ・プライバシーマーク
- ・ISO/IEC27001又はJIS Q 27001

また、通信は暗号化されていること。

(ウ) 利用者管理

給付金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。そのIDは利用者ごとに発行・付与し、これを共用したり、使い回しをしたりしないように管理すること。また、

権限に応じてアクセスできる情報を限定すること。（DBのアクセス制御）

(エ) ログ管理

- ① 給付金システムの操作記録やセキュリティ事象等をログにより記録し、管理する仕組みを有するとともに、消去や改ざん等から当該ログを保護する措置を講じること。
- ② ログの確認及び分析を常時行い、不正アクセスやマルウェアの侵入等が無いようセキュリティ対策に努めること。
- ③ 市が求めた場合、ログの提供及び閲覧ができるものとする。

キ webサイトの作成

- (ア) 本事業に関するwebサイトを作成してシステムによる申請が可能なwebサイトを構築すること。なお、Webサイトについては、プッシュ型方式、確認書方式、申請書のいずれからでも申請可能が望ましい。
- (イ) webサイトには、問合せフォームを設置し、問合せ対応が出来るようにすること。
- (ウ) webサイトにおいては、給付金概要、申請方法、申請・相談窓口、よくある質問、不備事例を掲載すること。また利用者が円滑にオンライン申請を利用するため、申請システム上にもpdf等のマニュアルデータを掲載すること。

ク システム保守

- (ア) 事前に保守体制図を提出し、委託者の承認を得ること。
- (イ) システムの正常稼働の維持及び必要な調整を行うこと。
- (ウ) OS・ミドルウェア等のパッチがメーカーから提供される場合は、事前にテスト環境においてシステムの動作確認を実施してから、速やかに本番環境に適用すること。

ケ システム機能

給付金システムには次の機能を実装すること。

機能	備考
オンライン申請	オンライン申請のための申請フォームがあり、ID 及びパスワード等をシステム内で生成し、付番すること。また、パスワードを適切に管理し、不正アクセス対策を行うこと。申請者自身で確認可能な申請状況を表示。申請完了前に入力情報を確認できること。申請完了時に完了画面を表示すること。パソコン、スマートフォン、タブレット端末で利用できること。
帳票印刷	確認書、プッシュ型通知書、申請書（以下「確認書等」という。）、支給決定通知書 等
確認書等受付登録	提出のあった確認書等のイメージ保存及び閲覧
確認書等情報管理	(1) 確認及び申請情報

	(2) 確認及び申請進捗状況表示 (3) 支給対象外情報 (4) DV等要配慮者情報（ポップアップ等で明らかにすること） (5)外国人の通称名対応
審査	支給、不支給、保留に係る判定 ※宛名番号等を活用して二重支給を防止するための方法を構築すること。 ※システムに登録された申請情報について、書類不備・入力不備の自動判定を行うこと。 ※申請情報に基づいて、受給資格の有無の自動判定を行うこと。
各種データ一覧作成	(1) 口座振込 (2) 支給決定者 (3) 不支給及び保留者 (4) 申請勸奨者 (5) 対象別進捗 (6) 統計処理データ
振込用データの作成	全銀協指定フォーマットにて総合振込データを作成すること。
その他附随する業務	(1) オンライン申請を受けたデータについて AI-OCR 及び RPA 等利用により、システムに申請情報を登録としても差し支えないが、内容に齟齬がないか確認すること。 (2) 申請情報等一覧もCSV等で抽出できること。

コ その他

その他仕様書に記載のない給付金システムの管理に必要な事項、画面表示項目・レイアウトやDB仕様等詳細については、契約締結後に市と受託者が別途協議する。

(2) コールセンターの設置及び運営

ア 概要

電話及び電子メール、FAXによる問い合わせに対応するためのコールセンターを開設し、給付金に関する問い合わせに対応する。

想定される主な問い合わせ内容は、次のとおり。（個人情報の取扱いに留意した範囲内で回答）

- ・定額減税・不足額給付等の制度、内容
- ・不足額給付金額の根拠、税情報などの対象確認

- ・ 確認書等の記入方法及び添付する資料
- ・ 確認書等送付後の状況照会
- ・ 支給の申込に対する辞退や受給方法変更、受給金額変更の申出
- ・ 申請書送付依頼の受付
- ・ 確認書等の再送付手続き
- ・ 手続きの方法や対象者等に関する意見、苦情等
- ・ 口座振込以外の方法での給付を希望する者への聴き取り確認、手続き案内等問い合わせ対応については、全て受託者により完結すること。また、必要に応じて市に報告すること。なお、電話応対起因による苦情処理についても、受託者の責任において行うこと。確認書等の発送時期に応じて入電件数が変動することを踏まえ、入電状況に応じた効率的な運営が可能な仕組みや体制を構築すること。

イ 基本事項

(ア) 設置期間

遅くとも令和7年8月1日から令和7年12月26日までとする。なお、契約締結後早期の開設を妨げるものではない。

(イ) 設置場所

日本国内であること。また大規模災害時も運用継続できるように、障害時には物理的に離れた場所での運用切り替えが可能であること。

(ウ) 受付時間

8時30分から17時15分まで（土日祝日を除く。ただし、確認書等送付直後など、問い合わせが集中する時期の受付日及び受付時間については別途協議する。）

ウ 通話料等

コールセンターの運営に必要な機器及び電話回線については、受託者において準備すること。また、コールセンターの電話番号について決定次第、直ちに市に報告すること。

エ 対応言語

外国語の問合せに対応できるよう対策を講じること。

オ 回線数

対象者数から想定される類似の業務におけるコール数等を参考に、十分な回線数を用意すること。確認書の発送時期等に応じて入電件数が変動することを踏まえ、入電状況に応じた効率的な運営が可能な仕組みや体制を構築すること。

カ 人員構成

コールセンターには次の人員を配置すること。配置人数については契約締結後に市と受託者が別途協議する。

(ア) 管理者

管理者専任の管理者を常時配置すること。管理者は市との連絡調整の窓口となり、関係部署との調整、業務運営上の課題解決、業務レベルの向上に努めること。

(イ) オペレーター

管理者の指示のもと担当業務を適切に処理すること。なお、オペレーターは、給付金に於ける実務経験があることが望ましい。

キ 対応記録及び報告

(ア) 1件ごとに問い合わせ内容、対応者及び対応内容等について記録すること。

(イ) 翌営業日までに問い合わせ件数を市に報告すること。

(ウ) 対応件数や対応内容について、週及び月ごとに集計して市に報告すること。

ク 上記キ(ア)の記録については、業務完了後に市にデータで提出すること。データの様式については、契約締結後に市と受託者が別途協議する。なお、契約期間内においては、対応状況について音声データで確認ができると望ましい。

ケ 事務センターとの連携について

進捗状況等に関する問い合わせに迅速かつ正確に対応するため、事務センターとの連携を緊密に図り、処理状況について常に確認・把握できる体制を構築すること。

コ その他業務実施における要件等

(ア) 対応マニュアルの作成

コールセンター対応用のマニュアル・FAQ等は受託者において作成し、必要に応じて更新すること。また、作成したマニュアル・FAQ等は運用開始前に市に提出し、内容について確認を受けること。

(イ) 電話混雑時や受付時間外の対応

電話回線混雑時や受付時間外には、その旨を知らせるメッセージを自動的に流すなど工夫すること。メッセージを流す場合、その内容については市と協議して決定すること。

サ 苦情対応

本給付金に係る苦情がコールセンターに入った場合、原則としてコールセンター及び事務センターにおいて対応を終結させること。

シ コールセンターに想定件数以上のコール数が確認され、市が、市民へのサービスが低下していると判断する場合は、原則5日前（土日祝日を含まない）までに市から受託者へ、オペレーターの増員又は回線の増設要請を行う。受託者は、市から提示される現況等を整理し、市と協議の上、人員の確保に努めること。

ス 久留米市役所に本給付金の問合せが増加するなどした場合の対応策については、その際に市と受託者で協議を行い、臨時コールセンターの設置等の方法を協議すること。

セ 個人情報を取り扱うことから情報漏洩を防止する対策を講じること。

(3) 確認書等帳票作成及び発送業務

ア 概要

久留米市定額減税補足給付金（不足額給付）に係る確認書等、申請書、支給決定通知書等の帳票類の作成、宛名等データの印字、封入・封緘、発送までの一連の業務を行う。各書類については、市から仕様を提示するため、分かりやすいデザインを行い、市の校正・承認を得ること。

イ 印刷物（帳票名は全て仮称）及び数量

・プッシュ型通知書（制度案内チラシ、プッシュ型通知書）・・・	27,000部
・確認書（制度案内チラシ、確認書、確認書記入例）・・・	6,000部
・申請書（制度案内チラシ、申請書、申請書記入例）・・・	5,000部
・給付金返還セット（返還用チラシ）・・・	100部
・確認書等提出勧奨通知・・・	6,000枚
・不備通知書・・・	12,000枚
・支給決定通知書・・・	38,000枚
・不支給決定通知書・・・	2,000枚
・送付用窓あき封筒・・・	72,000枚
・勧奨通知用窓あき封筒・・・	6,000枚
・返信用封筒（料金後納郵便用）・・・	40,000枚

※「不備通知」（提出があったが記載内容等に不備があり再提出を求めるときの通知）や「勧奨通知」（提出や再提出が必要であるにも係わらず提出が無いものへの通知）等について、数量は少量になることが想定される。このため、これらの帳票は制定帳票ではなく、Word等により作成した文書を普通紙に印刷する運用として差し支えない。また、このようなその他の文書の送付・返信や上記帳票の再発行時等に別の封筒を準備することは差し支えない。

※各種書類は、A4サイズを基本とし、多色刷りとする。ただし、書類が複数枚となる場合はA3用紙を使用するなど申請者が分かりやすいよう工夫すること。

※確認書等にはオンライン申請用の2次元コードを印刷すること。

※封入物が透けて見えないよう対策を講じること。

※確認書のように提出を求める書類は、最低10年間の保存に耐えられる厚みや材質のものとすること。

※これらの規格については一例を示すものであり、詳細については、契約締結後に市と受託者が別途協議する。

※校正は2回以上行うこととする。

※内閣府より記載内容について通知があった場合、これに準ずること。

※発送日直前までに何らかの理由により発送が不適となった者についてのデータを提供するため、引き抜きの上、発送を中止すること。

※作成・印刷に当たっては、返送物を速やかにデータ登録できるよう、バーコー

ドを印字するなど工夫すること。

※数量は見込であるため、必要に応じて補充すること。

※その他、事業遂行のために作成が必要な書類が生じた場合は、別途協議の上、適宜対応すること。

※給付金返還セットの返還用振込用紙については、久留米市で使用している納付書様式を提供する。

ウ 給付対象者データ等の提供

(ア) 給付対象者にかかるデータは令和7年7月上旬頃の提供を予定している。

(イ) 対象者データのデータ項目、データレイアウト、書類のレイアウトの調整等については、契約締結後、別途協議するものとする。

(ウ) 文字コード等は以下のとおりとする。また、書類等への印字にあたっては、市が使用する外字に対応して印字すること。

- ・文字コード UTF-8
- ・文字フォント MS明朝
- ・データ形式 CSV
- ・外字 あり (EUDC, TTEファイル)
- ・暗号化 なし

エ 以下の書類の郵送料は、委託料に含むものとし、見積の際には郵送料見込額を含んだ額とすること。なお、当該委託料を変更する事由が生じた場合には、市と受託者で協議するものとする。

(ア) 給付対象者への確認書、プッシュ型通知書

(イ) 給付対象者からの確認書の返送

(ウ) 確認書提出勧奨通知

(エ) 不備通知書

(オ) 支給（不支給）決定通知書

オ その他

(ア) 印刷物で示した各帳票等送付用封筒に封入し、封緘する。各帳票を封入するにあたり必要な折り加工を施すこと。

(イ) 市民からの各種書類等の送付先は事務センター又は久留米市本庁舎内とする。なお、久留米市本庁舎内の場合は、定期的に回収して事務センターへ搬送すること。また、回収頻度については、契約締結後に市と別途協議することとする。

(ウ) 本契約終了時に事務センターにて受領し、処理した全ての確認書等及び添付書類について、検索可能な状態に整理したうえで市が指定する場所において引き継ぐものとする。なお、搬送にあたっては、慎重かつ丁寧に扱い、情報漏洩や紛失、破損等が発生しないよう十分な対策を講じること。

(エ) 発送した通知が不着返戻された場合には、転居等の届出状況を市へ照会の上、

異動先が判明した場合には、異動先へ再度送付すること。不着返戻分についても進捗管理を実施すること。

(4) 給付金支給事務処理業務

ア 概要

給付金システムの運用及び管理、確認書等、振込口座（変更）届等の受付審査、確認書審査進捗状況の入力、不足書類の催促、確認書イメージデータの取込、確認書情報の入力、支給準備等、給付金の申請から支給に係る事務処理全般を一括して行う。ただし、給付金の振込は市で行う。

イ 基本事項

(ア) 設置期間

通知書及び確認書等発送日もしくは受付開始日から運用を開始し、契約満了日まで運用を継続すること。

(イ) 開設時間

事務センターの業務時間は原則として、８時３０分から１７時１５分まで（土日祝日を除く。）とする（ただし、申請受付開始直後等の繁忙時期については、別途協議をする）。

なお、上記開設時間外においても緊急時等に市から事務センターの担当者と確実に連絡が取れるようにすること。

(ウ) 設置場所

日本国内であること。また大規模災害時も運用継続できるように、障害時には物理的に離れた場所での運用切り替えが可能であること。

(エ) 人員配置

- ① 事務センターには、専任の常駐する管理監督者を置き、市との連絡調整を行うこと。
- ② 遅滞なく事務処理を進められるよう人数を確保すること。なお、「遅滞なく」の目安は、確認書の到着から口座振込データの市への引き渡しまでを１０日以内とする。ただし、確認書発送後２週間については、この限りではない。（確認書に不備がある場合を除く。）
- ③ 管理監督者を変更する場合は、事前に市の承認を得ること。
- ④ 事務センター内の体制について、契約締結後速やかに市に提出すること
- ⑤ 市は管理監督者及び担当者の業務レベルが市の基準を満たさないと判明した場合、管理監督者及び担当者の変更や増員など市と協議の上で必要な対策を講じること。

(オ) セキュリティ対策

- ① 個人情報保護、情報セキュリティ対策については、「久留米市情報セキュリティ規則」及び「久留米市情報セキュリティ対策基準」を遵守すること。

- ② 事務センターにはみだりに人が立ち入らないようセキュリティ対策を講じること。

ウ 業務内容

(ア) 給付金システムへの確認書等のデータ入力及び管理

確認書等の送付状況、発送日等について給付金システムに登録、管理すること。送付状況については、確認書等の未着や不備による返送、申請勸奨通知の発送状況等も含めて詳細な状況がわかるようにすること。

(イ) 確認書等郵送物の受領後の管理

- ① 対象者から郵送された確認書等書類は、收受記録をはじめ処理過程について進捗管理を実施すること。
- ② 市や申請・相談窓口、コールセンターからの受付状況に関する問い合わせに対応できるようにすること。
- ③ 給付金システムで申請された申請情報をダウンロードし、申請者が既に給付済でないこと等の有効性確認を実施のうえ、確認結果を給付金システムへアップロードすること。オンライン申請分についても確認結果等について同様に進捗管理を実施すること。
- ④ 申請・相談窓口、久留米市で受領した確認書等については、定期的に回収し事務センターへ搬送すること。なお、回収頻度については、契約締結後に市と別途協議することとする。

(ウ) 確認書等の受付及び登録

- ① 回収した確認書等を開封し、i 確認書や申請書、ii 本人確認書類の写し、iii 通帳等の写し、iv その他添付書類について書類の存在を確認すること。
- ② 上記 i から iv の書類について、記載内容等の確認を行い、不備の有無を判断すること。必要な添付書類が無い、必要事項の記載が無い等不備として返送が必要な場合は、確認書等に不備内容を説明する文書と返信用封筒を同封し、郵送にて返送すること。また、不備内容が軽微である場合、電話にて本人に確認・説明することで事務センター内にて処理して差し支えない。
- ③ 回収した確認書等は、確認書等に印字された確認書番号やバーコード等を利用して、事務センター到着後原則 2 日以内に給付金システムでの受付登録処理を行い、同システム上のステータスを「受付済」とすること。
- ④ 確認書等に確認書番号やバーコードの印字が無い場合は、一覧にして市にリストを提出し、市の確認後に給付金システムへの受付登録処理を行うこと。
- ⑤ 確認書等及び添付書類は、氏名等から検索できるよう画像データ化した上で、必要な時に閲覧ができるよう申請受付日ごとに整理すること。また、委託業務完了時に市に納品するまで厳重に管理保管すること。
- ⑥ 支給要件を満たさない者から提出された確認書等及び添付書類についても、

上記①～③と同様の取扱いとすること。また、給付金システム上に不支給者として登録し管理すること。

エ 審査

確認書等の受付登録を行った後、給付決定に必要な項目について、申請内容の審査を行い、支給又は不支給の決定をした上で、給付金システムに入力を行うこと。また、確認書等を不備により返送した場合や、審査を保留とした場合は、給付金システムにその状況を速やかに入力し、進捗管理を行うこと。

オ 口座情報の入力及び振込データの作成

- (ア) 確認書等に記載された口座情報を給付金システムに入力すること。入力後は、入力者とは別の者による入力内容の確認等を行い、精度の確保に努めること。
- (イ) 口座振込データは、全銀協フォーマットの定める形式で作成すること。データの作成は振込日ごとで行い、別途市の指示する期日に納品すること。納品時には振込件数及び金額を合わせて報告すること。
- (ウ) 口座振込を行った者については、給付金システムに振込日を登録し、給付状況を管理できるようにすること。
- (エ) 振込不能となったものについては、振込日に随時市から連絡するので、確認書等の確認を行い、給付金システムへの入力誤り等事務センター側の手違いによるものであった場合は、直ちに市へ正しい情報を報告すること（※）。口座の解約等事務センター側に瑕疵が無い場合は、申請者に電話連絡の上、振込不能となったため改めて振込口座を指定するよう連絡文書を作成し、速やかに申請者に送付すること。

※振込日当日に再振込を行うため、原則市の連絡があってから1時間以内に報告すること。

カ 支給・不支給決定通知書のデータ入力・管理

支給・不支給の決定内容、支給・不支給決定通知書への記載内容及び発送日等の事項は、給付金システムに登録し、管理すること。また、不支給決定通知書を申請者あてに送付すること。

キ 不備通知等の作成

審査の結果、不備として申請者に確認書等を返戻する場合、返戻の原因を説明する通知を作成し、確認書等とともに申請者あてに送付すること。

ク 給付金システムにおける進捗状況の管理

確認書等の発行から支給・不支給の決定、給付金の振込完了までの進捗状況を常に更新し、コールセンターや申請・相談窓口等からの問い合わせに迅速に対応できるよう進捗管理すること。市事務室や申請・相談窓口への機器の設置については、契約締結後に市と受託者が別途協議する。

ケ 申請勧奨

申請忘れによる申請機会の損失が無いよう、未申請者に対して申請勧奨を行うこと。申請勧奨の経過は給付金システムで管理すること。

コ 二重支給防止のためのチェック

振込データ作成までに次のチェックを行うこと。チェックの方法、チェックのタイミング及び報告方法については、契約締結後に市と受託者が別途協議する。

- (ア) 同一確認書番号等で既に支給が行われていないか。
- (イ) 同姓同名及び同一年月日の対象者での支給が行われていないか。
- (ウ) 同一宛名番号での支給が行われていないか。
- (エ) 現金給付と口座振込による給付が重複していないか。
- (オ) DV等別途対応するものと通常対応するものが重複していないか。
- (カ) その他、市の指示する観点から重複していないか。

サ 現金給付対応

- (ア) 給付金の現金給付対応は市が行うので、現金給付を希望する旨の申請があった場合、事務センターで受付、審査処理を行った後、確認書等の写しを市に納品すること。なお、納品の頻度は週に1回程度とする。
- (イ) 支給決定及び支給状況については、市から事務センターに報告するので、報告を受けたら遅滞なく給付金システムに登録すること。
- (ウ) 上記(ア)、(イ)共に報告方法等詳細については、契約締結後に市と受託者が別途協議する。
- (エ) 矯正施設や留置施設に入所している者からの申請についても上記と同じ対応とする。

シ その他の対応

給付金振込通知等送付物が「宛所尋ねあたらず」等の理由により返戻されたものについて、返戻されたものを整理し、リストを作成し市に報告すること。また、返戻された送付物は再通知を予定しているのでこれに対応すること。

その他特別な対応が必要となる者(DV関係、施設入所児童関係等)については、市と受託者が緊密に連携し事務を進めること。

いずれも、事務の詳細については、契約締結後に市と受託者が別途協議する。

ス 確認書等の整理及び引渡し

業務完了後に、申請者から提出された全ての確認書等を整理し、ファイル等に綴った上で市に引き渡すこと。詳細については、契約締結後に市と受託者が別途協議する。

セ 誤支給返還請求に係る報告

二重支払い、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、経緯等を市へ報告すること。報告方法については、市と受託者にて協議の上、決定するものとする。なお、受託

者の責による誤支給については、責任をもって返還金を回収すること。

ソ 各種統計資料の作成への対応を可能とすること。

(5) 来庁者対応業務

以下の来庁者対応業務を実施すること。なお、窓口の形態は、対面窓口、オンライン窓口のいずれか（併用可）とする。オンライン窓口を設置する場合は、端末上の画面を共有し、申請者が画面入力できるだけでなく、申請者用端末の画面入力をオペレーターにより遠隔で行える機能を有し支援ができること、オンライン申請を行うなど対面窓口と同等の対応ができること、事務センターで進捗確認等できることなどが望ましい。

ア 申請手続き支援

申請を希望する来庁者に対して、記入方法の指導、添付書類の複写、登録等をする。

イ 申請書類の受付

来庁者が持参する提出書類に不備がないことを確認し、受付印又は給付システムに登録した上で受領する。なお、受付けた書類等の審査は事務センターへ引き継ぐが、提出書類の漏れや必要な情報の確認など、申請者に確認が必要と思われるものについては受付時に確認等を行った上で事務センターへ審査を引き継ぐこととする。

ウ 発注者への引継ぎ

発注者の支持を仰ぐ必要のある対応や審査について、迅速に担当者へ引き継ぎを行うこと。

エ 庁内業務支援等

(ア) 受付書類の整理、保管

(イ) 窓口受付書類の事務センターへの引き渡し

オ 給付金に対する問合せ対応

申請・相談窓口等に来庁される市民からの給付金に対する問合せ等に対応する。

なお、想定される問合せ対応は上記(2)と同様とする。

(ア) 対象となる場所は、久留米市城南町15番地3 久留米市本庁舎内

(イ) 設置期間は、令和7年8月1日から令和7年10月31日まで（土日祝日を除く）とし、受付時間は8時30分～17時15分とする。

(ウ) 相談者数に応じて遅滞なく対応できるよう、必要人員を配置すること。ただし、確認書等初回発送後の数週間及び申請期限前の数週間等については、問合せ等が集中すると見込まれるため、実情に応じて相当の人員（オンライン窓口の場合は、端末及びオペレーター）を配置すること。

(エ) 外国語の問合せに対応できるよう対策を講じられることが望ましい。

(オ) 個人情報を取り扱うことから情報漏洩を防止する対策を講じること。

(カ) 相談者が著しく少ないなど、市が配置不要と判断したときには人員を減らす若しくは配置しない場合がある。

(キ) 来庁者がいない時間には簡易な事務をお願いする場合がある。

カ 業務遂行に必要な設備・備品等について

業務遂行に必要な備品（机、椅子、簡易ロッカー）及び履行場所で業務履行に要する費用等（システム利用料、予め市が必要と判断した文具類など）は市が負担するが、業務従事者が使用する文具類や必要備品等（システム、PC等を含む）については受託者が負担すること。

キ その他

(ア) 確認書等発送直後は窓口の混雑が予想されるため、番号札等により来庁者の順番待ちを把握できるようにするとともに、混雑する場合は整理できる体制を整えること。

(イ) 従事者の服装は来庁者に不快感を与えないものとし、受託者の負担で名札を準備し、業務中は氏名が分かるよう名札を着用すること。

(ウ) 本業務を遂行するにあたり、トラブル等が発生したときは、責任を持って対処するとともに、遅滞なく市職員へ報告すること。また、内容に応じ対応を適宜、市職員に引き継ぐこと。

7 必要な機器、使用材料及び環境整備等

- (1) この仕様書において市が提供、準備、作成するものを除き、本業務の履行に必要な機器、使用材料及び環境整備等は、全て受託者において行うこと。
- (2) 業務で作成する本給付金の対象者等を管理するためのDBは、市も業務で利用することから、DBを利用可能な端末、モニタ及び周辺機器等を、市が指示する場所へ最低1台は設置すること。市と受託者との通信は情報漏洩がないよう情報を暗号化する等の対策を講じること。

なお、端末、モニタ、周辺機器及び利用環境設営等は、申請・相談窓口を含め受託者にて準備すること。設置する期日については、契約締結後、市と受託者で協議を行い、決定する。

8 委託開始前研修

委託にあたっては、業務手順の理解及び調整、機器の取扱い等について習得する期間が必要と考えられるため、受託者が、委託期間開始前に、委託業務及びその周辺業務について業務に従事する実地研修を行うとともに、委託の調整事項等を協議する。

また、現場従事者に対し、久留米市としての立場で対応していることを理解させ、久留米市に対する市民等の信頼を失墜するような接遇とならないよう事前に十分な教育を行うこと。

9 マニュアル、FAQ等について

- (1) 受託者は、本業務の遂行に使用するマニュアルやFAQを作成した場合には、発注者の承認を受けた上で使用すること。内容を更新又は刷新した場合も同様とする。
- (2) 市民からの問合せ等への対応に当たりマニュアル及びFAQによりがたいもののうち、制度に関するもの及び市の対応に関する事項については、対応案について市の承認を得た上で対応すること。それ以外の事項については、受託者の責任を以て対応すること。

10 業務計画書

業務体制（人員配置）及び連絡体制、教育計画等の業務計画書を市に提出し、承諾を得ること。

11 統括責任者

本契約における各業務の統括管理を行う専任の責任者を配置し、契約締結後に市の承認を得ること。また、従事者の管理については、受託者が責任を持って管理することとし、業務に支障がないよう対応すること。また統括責任者は受託者が直接雇用する正社員を配置すること。本契約における業務に関して、市との調整・協議等は、統括責任者が行うこと。ただし、事前に市の承認を得た場合は、この限りではない。

12 業務報告書の提出

受託者は、契約に係わる業務の実施状況について、以下の区分に応じて市へ報告すること。なお、重大、緊急と判断される事案については即時報告するものとする。

(1) 日次報告

次の業務区分に応じた実施日毎の実績を翌営業日中に電子データで報告すること。

（必須記載事項）

・コールセンター業務

受付区分（電話、電子メール、FAX、窓口）ごとに、受付種別（問合せ、意見・苦情、その他）ごとの受付件数。電話については、入電数、応答数、応答率

・事務センター業務

確認書等の発送件数、確認書等の受領件数、処理件数（不受理返却、不備通知、支給決定通知、不支給決定通知、振込データ作成件数）、進捗状況確認表

・来庁者対応業務

受付区分ごとに、受付種別（問合せ、意見・苦情、その他）ごとの受付件数

(2) 月次報告

受託業務に関する月単位の実績を、翌月7日（休業日の場合は、翌日以降直近の稼働日）までに電子データで報告すること。

（必須記載事項）

- ・コールセンター業務

受付区分（電話、電子メール、FAX、窓口）ごとに、受付種別（問合せ、意見・苦情、その他）ごとの受付件数、電話については、入電数、応答数、応答率

- ・事務センター業務

確認書等の発送件数、確認書等の受領件数、処理件数（不受理返却、不備通知、支給決定通知、不支給決定通知、振込データ作成件数）

- ・来庁者対応業務

受付区分ごとに、受付種別（問合せ、意見・苦情、その他）ごとの受付件数

(3) 最終報告

ア 本契約終了時に、この契約において書類等を発送した者及び事務センターで申請を受付けた者等についての処理結果（受領の有無、審査結果、振込先口座情報、支給日等）を検索可能な状態に整理した電子データで報告すること。

イ 報告書等の様式について

報告書等の様式は、市と受託者間の協議の上、定めるものとする。

ウ 報告会の開催

市及び受託者が本業務の実施状況や課題を共有し、迅速な対応を行うために必要と判断した場合には、報告会を適宜実施することができる。なお、事故の発生時や計画の変更を要する場合等は、速やかに報告会を開催すること。

13 委託料の支払方法

業務終了後、市に対して請求書を提出する。市は請求書受理後、30日以内に受託者へ委託料を支払う。

14 業務終了後の処理

受託者は、本契約の業務終了後、次の各号に定める措置を速やかに講じるものとする。

- (1) 本契約の履行に当たって、市から提供を受けた資料等（資料などの全部または複製物を含む。以下同じ。）の全てを、速やかに市に返還し、受託者の設備に格納されたDB及びその他の資料等の全てを、受託者の責任で完全に消去するものとする。また、消去したことを証明する報告書を市へ提出し、承認を受けること。
- (2) 本契約を経由し、市・受託者間で送受信したデータの取扱いについては、発注者・受託者間で別途協議の上、決定するものとする。

15 守秘義務、セキュリティポリシー

- (1) 本業務の遂行にあたっては、番号法に規定する各条項のほか「久留米市情報セキュリティ規則」を遵守すること。
- (2) プライバシーマーク等、第三者機関の審査によるセキュリティ基準の認定を取得し、

社内ルールや法令遵守（コンプライアンス）の仕組みが整備されていること。

- (3) 業務上知り得た情報の一切を漏洩してはならず、業務委託終了後や退職後においても同様とする。
- (4) 本市が提供するデータや資料の一切を、本業務以外の目的で利用及び複写・複製を行ってはならない。
- (5) 受託事業者が特定個人情報を取扱う場合には、別途契約約款で定める事項を遵守すること。
- (6) 受託者は、市の指示がある場合を除き、この契約による業務上知り得た資料及びデータを契約の目的外に利用し、又は市の承諾なしに第三者に提供しないこと。

16 再委託の禁止

本業務を第三者に再委託することは、原則として禁止する。ただし、市が果たすべき安全管理措置と同等の措置が講じられるか否かについてあらかじめ確認した上で、次の項目について記載した書面を市に提出し、承諾を得たときは、この限りでない。

- (1) 再委託する業務の内容
- (2) 再委託する理由
- (3) 再委託先の名称等
- (4) 再委託先の選定理由
- (5) 再委託業務の管理方法
- (6) その他市が指定するもの

17 損害賠償責任

受託者は、受託者が故意又は過失により第三者に損害を与えた場合、市の責に帰する場合の他は、その賠償責任を負うものとする。また市が賠償責任を負った場合で、受託者の責任も認められる場合には、市が求償権を行使することができるものとする。

18 立入調査

市は、必要があると認めるときは、受託者の委託業務の処理状況につき、事前に通知し受託者立会いの基で調査をし、または報告を求めることができる。ただし、緊急を要する場合は、この限りではない。その場合は、後日、市より受託者に報告する。また、受託者がこの委託業務による事務の執行に当たり、取り扱っている個人情報の管理状況その他必要な事項についても同様の取扱いとする。

19 その他

- (1) 受託者は、業務従事者の使用者として、労働法等の関係法令を遵守するとともに労働社会保険上の責任を果たし、適切な教育指導と監督を行うこと。

(2) 受託者は、本業務に当たって次に掲げる事項を遵守しなければならない。

ア 暴力団から不当要求を受けた場合は、毅然として拒否し、その旨を速やかに市に報告するとともに、所轄の警察署に届出を行い、捜査上必要な協力を行うこと。

イ 暴力団等から不当要求による被害又は業務妨害を受けた場合は、その旨を速やかに市に報告するとともに、所轄の警察署に被害届けを提出すること。

ウ 暴力団排除対策を講じたにもかかわらず、業務に遅れが生じるおそれがある場合は、速やかに市と業務内容に関する協議を行うこと。

エ 契約に際しては、久留米市暴力団排除条例に基づき、別紙「誓約書」を提出すること。

(3) 受託者は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）を遵守するとともに、市の取扱いに準じて、障害者に対する合理的配慮の提供をしなければならない。

(4) 従事者の通勤にあつては、市民駐車場の利用は一切禁止とする。

20 補則

本仕様書に定めのない事項について疑義が生じたときは、双方協議のうえ定めるものとする。