

## 豊田市定額減税補足給付金（不足額給付）支給業務委託仕様書

### 1 業務委託名

豊田市定額減税補足給付金（不足額給付）支給業務委託（以下「本業務」という。）

### 2 定額減税補足給付金（不足額給付）事業の概要

定額減税補足給付金（不足額給付）（以下「給付金」という。）は、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。

#### （1）支給対象

##### ア 支給対象者

別途国が示す基準日（以下「基準日」という。）において豊田市に住民登録がされていて、次の条件のいずれかに該当する者を支給対象者とする。

（ア）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 年分所得税およ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）次の a から c までの全てを満たす者。

a 令和 6 年分所得税および令和 6 年度個人住民税所得割ともに定額減税前税額が 0 円であり、本人として定額減税の対象外であること。

b 税制度上、「扶養親族」の対象外であり、扶養親族等として定額減税の対象外であること。

c 低所得世帯向け給付（令和 5 年 1 月 2 日に閣議決定された「デフレ完全脱却のための総合経済対策」における低所得世帯向け給付）対象世帯の世帯主または世帯員に該当していないこと。

##### イ 想定人数

約 30,000 人（見込）

#### （2）支給金額

##### ア 上記の支給対象者（ア）

令和 7 年の「不足額給付額」算出時点の所要額と、令和 6 年に給付した「当初調整給付額」との間に生じた差額

##### イ 上記の支給対象者（イ）

原則 4 万円。ただし、令和 6 年 1 月 1 日時点で国外居住者であった場合は 3 万円

#### （3）受付期間（予定）

令和 7 年 8 月中旬から令和 7 年 10 月 31 日まで

#### （4）手続き等

ア プッシュ型方式 約 23,800 人（見込）

受給者へ入金予定日・入金口座等を記載した通知書を送付し、手続不要で支給。ただし、辞退する場合や口座変更する場合等は指定した期日までに申出が必要

イ 確認書方式 約 5,000 人（見込）

受給者へ確認書等を送付し、受給者は扶養親族数の確認及び振込口座等を記載の上、必要書類を添付し、郵送等又はオンラインで提出

ウ 申請書方式 約 1,200 人（見込）

転入者等で事前に受給者であることを市が確認できない場合、受給者が市のホームページから申請書をダウンロード又は市役所窓口で申請書を受取り、必要書類を添付し、郵送又は窓口で提出

### 3 委託期間

契約期間の開始日から令和 8 年 3 月 31 日まで

ただし、以下の業務については下記のスケジュールとする。

#### （1）確認書等発送日（初回）

令和 7 年 8 月中旬発送

#### （2）受付業務・審査・給付業務

令和 7 年 8 月中旬から令和 7 年 12 月 26 日まで

#### （3）コールセンター業務

確認書等発送日（初回）の翌日の 1 週間前から令和 7 年 11 月末日まで

#### （4）相談窓口業務

確認書等発送日（初回）の翌日から令和 7 年 10 月末日まで

ただし、土日祝日は除く。

※上記に記載の期間・期日については、契約締結時における目安であり、市及び受託者協議の上、変更を可能とする。

### 4 業務内容の概要

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

給付金のオンライン申請を可能とし、給付金の対象者や申請・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。

#### （2）通知書・確認書等帳票作成及び発送

通知書、確認書、支給（不支給）決定通知書、封筒、申請勧奨等の帳票を作成し、発送作業を行う。

#### （3）事務処理

確認書（オンライン申請で受け付けたものも含む。）及び申請書の受付及び審査、確認書及び申請書不備対応、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。なお、事務処理にあたっては、受託者において事務所を設置すること。

#### (4) コールセンター・相談窓口業務

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相談に対応するコールセンターを設置し運用する。また、コールセンター以外における、市民からの給付金に関する問合せ及び申請書受付などに対応する窓口を豊田市役所本庁舎内に1か所設置すること。

### 5 共通事項

#### (1) 個人情報の保護

ア 受託者は、「プライバシーマーク」又は「I S M S」を有しており、情報セキュリティ管理体制を構築していること。

イ この契約による業務を遂行するための個人情報及び情報セキュリティの取扱いについては、別記「豊田市個人情報の取扱い及び情報セキュリティに関する特記」を遵守しなければならない。

ウ 業務完了後、住民情報等の重要情報が大量に保存された受託者の機器内部の記録装置については、物理的破壊又は磁氣的破壊により抹消措置を行うこと。また、これらの抹消措置に係る費用は受託者が負担すること。この場合、当該業務で使用した住民情報等のデータの物理的破壊又は、その他当該データを判読不可能とする必要な措置を講じること。

#### (2) 一括再委託の禁止

ア 本業務の全部を一括して又は次のイに定める主たる部分を第三者に再委託することはできない。

イ 「主たる部分」とは、業務の統括、総合企画、業務遂行管理、帳票企画、手法の決定及び技術的判断等に関する業務をいう。

ウ 受託者は、イに規定する業務以外の再委託に当たっては、書面により市の承認を得なければならない。ただし市の承認を得るためには、次のエに定める条件を再委託先が満たす必要がある。

エ 再委託先の業務履行場所が同一敷地内または再委託先の業務履行場所と受託者の履行場所が閉域網のネットワークで接続されており、個人情報等の受け渡しを安全に実施する環境があらかじめ構築されている。

オ 受託者は、再委託先に対して本契約における受託者の義務と同様の義務を順守させ、再委託業務の履行に対する管理及び監督を徹底し、その行為について一切の責任を負う。

#### (3) 業務マニュアルの作成

受託者（再委託先及びその従事者を含む。以下同じ。）は、業務を円滑に行うため、各業務における業務マニュアルを契約締結後速やかに作成すること。作成にあたっては、国の通知や市の要綱等を精読しマニュアルに正しく反映させること。

また、業務を進める中で得た知識やノウハウを随時マニュアルに反映させ、内容の充実を図ること。なお、作成（更新）したマニュアルは運用開始前に市の承認を受けること。

#### （４）研修

受託者は業務を円滑に行うため、業務マニュアル等を活用し、従事者に対して事前研修を行うこと。研修は、各業務についての知識及び技能を有する実務経験者に行わせること。また、受託者は、業務の円滑かつ適切な遂行の実現を目的として、現場従事者に対し、業務に必要な知識はもちろんのこと、豊田市役所としての立場で対応していることを理解させ、豊田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なうこと。

主な研修内容については、次のとおりとする。

- ア 給付金の制度について
- イ 税に関する基本事項について
- ウ 事務処理について
- エ 接遇について（コールセンター・相談窓口）
- オ 端末操作について
- カ 情報セキュリティについて

#### （５）従事者について

- ア 受託者は、各業務の遂行にあたり、十分な経験を有する等必要な知識及び技術を有し、かつ、本業務の趣旨及び職務の重要性を理解し、円滑に業務を行える者を従事させるものとする。
- イ 業務量が増加した際には、速やかに配置人員の増員や配置転換を図り、業務に支障が出ないように努めること。また、配置人数については協議の上、決定するものとする。
- ウ 従事者の出勤時間や退庁時間の管理については受託者が管理し、業務に支障が生じないように対応すること。

#### （６）従事者の指揮

従事者の指揮監督は、受託者が行うこととする。

#### （７）責任者の配置

- ア 受託者は、責任者及び責任者を代行できる者（以下「責任者」という。）を選任すること。
- イ 責任者は、各業務を類似した業務での実務経験を有するものとする。
- ウ 責任者は、市との打ち合わせ及び従事者の指揮監督に支障がないように努めること。

#### （８）管理体制

事業を運用する際、上記（７）に記載した責任者の配置に加え、事務センター、コールセンター、相談窓口ごとに担当責任者を１名以上配置すること。基本となる体制の構築後、市に体制図を提出すること。

#### (9) 市への報告及び実地調査等

- ア 本契約期間中に本契約に違反する事態が生じた時又は生じる恐れのあることを知ったときは、速やかに市に報告し、指示に従うこと。
- イ 本作業について疑義が生じた場合は、必ず市と協議し確認を得ること。
- ウ 市が、契約履行状況に関する調査を常時行えること。また、市が必要であると認めた場合は、報告書の提出や受託者の施設について実地調査の実施を求めることができること。

#### (10) 委託料の支払

業務完了払いとする。受託者より提出された請求書に基づき請求するものとする。

#### (11) その他

- ア 契約期間の開始日から業務を支障なく開始できるよう、環境及び体制を構築すること。
- イ 受託者は、必要に応じて市を含む各業務の関係者が集まって進捗状況等を報告・確認する会議を開催し、すべて議事録をとり、市に提出すること。また、この会議をオンラインで行う場合はその環境整備を行うこと。
- ウ 本仕様書に定める事項について疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項については、市・受託者が協議の上、定めるものとする。

### 6 システム構築及び運用管理業務

#### (1) 基本事項

給付金システムは、支給対象者から提出された書類（オンライン申請で受け付けたものも含む。）の審査、給付の一連の業務処理を行う。また、各業務処理を実施するため、データを取り込みデータベース化する処理を行う。

非課税世帯等給付金推進室不足額給付担当者と連携を密に行い、トラブル等に速やかに対応できる体制を整えること。

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。

#### (2) 市提供データ

##### ア データの種類

市は受託者が構築した L G W A N ネットワーク又は専用回線によって次のデータを随時引き渡しするため、受託者は、給付金システムにこれを取り込むこと。ファイル形式はカンマ区切りの可変長ファイルとし、改行コードありとする。文字コードは U N I C O D E ( U T F - 8 ) で、市が持つ外字ファイル ( E U D C . E U F 、 E U D C . T T E ) も合わせて提供する。フォントは、契約締結後に市と受託者が別途協議する。

(ア) 基準日現在の住民基本台帳データ

(イ) 課税台帳を基にした対象者データ

- (ウ) 送付先データ
- (エ) DVデータ
- (オ) 給付金振込先口座データ
- (カ) 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。

#### (3) 各データの関連付け

上記ア(ア)～(カ)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、(ア)住民基本台帳データをベースとし同データ内にある「個人CD(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。

個人CD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。

#### (4) データの取込み

市は上記ア(ア)～(カ)の各データについて、定期また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。

#### (5) 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、確認書の発送から給付まで個人ごと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検索閲覧できる状態(PDF、Excel、Csv、Word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検索閲覧できる状態(PDF、Excel、Csv、Word等)で納品すること。

上記ア、イ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。

#### (6) 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。また、市事務室・事務センター・コールセンター・相談窓口すべての部署で進捗状況、審査状況、問い合わせ内容が共有できるような機能を実装すること。

| 機能        | 備考                         |
|-----------|----------------------------|
| 帳票印刷      | 通知書、確認書、支給決定通知書等           |
| オンライン申請機能 | 市民からのオンライン申請を取り込めることができる機能 |

|              |                                                                                                                         |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 支給要件確認書等受付登録 | ア 提出のあった確認書等のイメージ保存及び閲覧<br>イ 新規受付した申請書等を元に支給対象者、口座情報等の情報をシステムに登録する機能                                                    |
| 支給要件確認等情報等管理 | ア 確認及び申請進捗状況表示<br>イ 支給対象外情報<br>ウ DV等要配慮者情報（ポップアップ等で明らかにすること）<br>エ 外国人の通称名対応<br>オ 複数回データを取り込んだ場合のデータ履歴<br>カ 問い合わせ内容等留意事項 |
| 審査           | 支給、不支給、保留に係る判定<br>※個人CD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。                                                                     |
| 各種データ一覧作成    | ア 口座振込<br>イ 支給決定者<br>ウ 不支給及び保留者<br>エ 申請勧奨者<br>オ 対象別進捗<br>カ 統計処理データ（Excel で加工できること）                                      |
| 更新履歴管理及び閲覧   | －                                                                                                                       |
| ログの管理及び閲覧    | －                                                                                                                       |
| その他附随する業務    | 市民が申請進捗状況をスマートフォン等で確認することができる機能                                                                                         |

## （７）給付金システムの管理

### ア 基本事項

#### （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サーバー等全ての機器（以下「システム機器」という。）は、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、セキュリティ監視体制は２４時間体制とすること。

#### （イ）ネットワーク

給付金システム等、個人情報を保管するすべてのサーバ等の機器のネットワークは、インターネットをはじめ他のシステムのネットワーク（ＬＧＷＡＮネットワークを除く）とは接続しないこと。また、無線ＬＡＮは使用しないこと。

(ウ) クラウドサーバーを利用する際の要件

データベースをクラウド上に構築する場合、以下の要件を満たすこと。  
一部要件と異なる方法を要する項目がある場合は予め市に確認のうえ承認を得ること。

- a 準拠法として国内法が適用され、管轄裁判所が国内であること。
- b データを保存するサーバーが全て国内に所在すること。
- c データはサーバーに暗号化された状態で保存すること。
- d システムを構成する各機器間、及びシステムと利用者端末間の通信経路についてそれぞれ暗号化されること。
- e クラウド上の管理画面にアクセスする際に、複数要素認証を実施できること。
- f クラウドのセキュリティに関する認証として、以下のいずれかを満たすこと。
  - (i) 政府情報システムのためのセキュリティ評価制度 (ISMAP) に登録されていること。
  - (ii) 国際標準化機構 (ISO) による認証 (ISO/IEC27017 及び ISO/IEC27018) を取得していること。
  - (iii) 一般社団法人日本クラウド産業協会 (ASPIC) による ASP・SaaS 情報開示認定制度の開示項目、第三者による監査報告書、認定書等により豊田市情報セキュリティ基本要綱第 17 条に規定する情報セキュリティ対策事務局が認めたサービスであること。
- g 契約終了時に、クラウド上のデータを復元不可能な方法で消去すること。

(エ) 可用性の確保

システム機器は、障害時においても業務が継続できるよう UPS の設置やサーバーの冗長化等必要な対策を講じること。

イ 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。また、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。

ウ ログ管理

- (ア) 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、複製、消去及び改ざん等から当該ログを保護する措置を講じること。
- (イ) 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。
- (ウ) 市が求めた場合、ログの提供および閲覧ができるものとする。

(8) 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。

## 7 確認書等帳票作成及び発送業務

### (1) 概要

給付金に係る振込通知等の帳票類の企画・デザイン、作成、宛名等データの印字、封入・封緘までの一連の業務を行う。

### (2) 印刷物（帳票名は全て仮称）及び数量

|    | 帳票名（仮称）             | 概要                                                      | 印刷色       | 数量     |
|----|---------------------|---------------------------------------------------------|-----------|--------|
| 1  | プッシュ型通知書            | プッシュ型の通知書（返信用封筒同封しない）                                   | 多色（フルカラー） | 23,800 |
| 2  | 確認書                 | 確認書（返信用封筒同封する）                                          | 多色（フルカラー） | 5,000  |
| 3  | 案内チラシ               | 給付金制度の概要、オンライン申請方法等を記載                                  | 多色（フルカラー） | 30,000 |
| 4  | 返信用封筒               | 上記2及び添付書類を市に返送する際に使用するもの                                | 1色        | 5,000  |
| 5  | 送付用封筒（窓あき）          | 上記1～3を送付する際に使用するもの                                      | 2色        | 30,000 |
| 6  | 不備通知書               | 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に使用するもの                     | 多色（フルカラー） | 500    |
| 7  | 返信用封筒               | 上記5及び添付書類を市に返送する際に使用するもの                                | 1色        | 500    |
| 8  | 送付用封筒（窓あき）          | 上記5及び6を送付する際に使用するもの                                     | 2色        | 500    |
| 9  | 勸奨ハガキ               | 提出や再提出が必要であるにも関わらず提出がないものへの通知に使用するもの                    | 多色（フルカラー） | 1,500  |
| 10 | 支給（不支給）決定ハガキ（圧着ハガキ） | 確認書の提出があったものに給付金の支給（不支給）を知らせるもの（プッシュ型で口座変更がない場合は送付しない。） | 1色        | 7,500  |

※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。

※各封筒は同じものとしても差し支えない。

※数量は見込であるため、必要に応じて補充すること。

### (3) 印刷物の規格

ア プッシュ型通知書・確認書は A3 サイズ、案内チラシ・不備通知書は A4 サイズ、各種封筒は長 3 サイズを基本とする。

イ 各種書類については、ユニバーサルデザイン及び分かりやすい字体を使用すること。また、不備が少なくなる工夫を講じ、市の校正・承認を得ること。校正は 3 回程度を想定。

ウ 各種書類は、両面印刷を基本とする。

エ 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。

オ 封筒は封入物が透けて見えないよう対策を講じること。

カ 送付用封筒の窓はリサイクル可能なものとする。

キ 国等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。

ク 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。

### (4) 確認書等の封入封緘・圧着及び発送

ア (2) 印刷物で示した各帳票を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。封入にあたっては、他人の確認書等を同封する等の封入誤り、重複がないようにすること。

イ (2) 印刷物で示した支給（不支給）決定ハガキを圧着加工及びカットにてハガキサイズにする。

ウ 発送物は、市指定の豊田市内の郵便局若しくは豊田市役所非課税世帯等給付金推進室へ搬入すること。

エ 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の提供があった場合は、引き抜きの上発送を中止すること。

### (5) その他

この給付金に係る郵便料金は、別途市が負担するので委託料には含めないこと。また、郵便物の差出方法や郵便料金の請求方法について、市、受託者、郵便局の間で必要な調整を行うこと。

業務完了時に、実績件数に応じた変更契約を行う。

## 8 事務処理業務

### (1) 概要

給付金システムの運用及び管理、確認書（オンライン申請で受け付けたものも含む。）及び申請書の受付審査、審査進捗状況の入力、不足書類の催促、確認書等のイメージデータの取込、確認書等の情報の入力、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。但し、給付金の振込は市で行う。

当該作業は市庁舎外で行うこととし、受託者は事務センター（仮称、以下同じ。）を設置・運用すること。

## （２）基本事項

### ア 事務センターについて

事務センターは、市との連携を緊密にするため、公共交通機関又は乗用車を使って豊田市役所（豊田市西町３丁目 60 番地）から１時間 30 分以内の場所で行うこと。また、（３）委託内容に示す業務が行え、市と受託者の間で業務の管理・審査内容の調整が容易に行える環境を受託者において整備すること。

### イ 期間

確認書送付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。

### ウ その他

運用期間内に設置場所の変更が必要になった場合、速やかに市に報告するとともに変更内容について事前に市の承諾を得ること。

## （３）委託内容

### ア 基本事項

#### （ア）人員配置

受託者は下表の各運用期間に定める事務処理件数に基づき、遅滞なく事務処理を進められるよう従事者を配置すること。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（確認書に不備がある場合を除く。）。

| 運用期間<br>「確認書等<br>発送から」          | 1 週目  | 2 週目  | 3 週目  | 4 週目  | 5 週目 |
|---------------------------------|-------|-------|-------|-------|------|
| 事務処理件<br>数（プッシ<br>ュ型通知書<br>を除く） | 1,100 | 3,700 | 2,900 | 1,150 | 550  |

| 運用期間<br>「確認書等<br>発送から」      | 6 週目 | 7 週目 | 8～10<br>週目 | 11 週目 | 12 週目 | 13 週目<br>以降 |
|-----------------------------|------|------|------------|-------|-------|-------------|
| 事務処理件数<br>（プッシュ型通<br>知書を除く） | 300  | 200  | 100/週      | 450   | 150   | 100/週       |

#### （イ）セキュリティ対策

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。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。監視体制は 24 時間とすること。市が求めた場合、入退室履歴の提供ができるものとする。

(ウ) その他

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。

イ 業務内容

(ア) 確認書等のデータ入力及び管理

確認書の送付状況、発送日等やオンライン申請の受付日、申請書の受付日を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、確認書の未着や確認書及び申請書の不備による返送、申請勧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) 確認書の回収

- a 申請者から郵送された確認書及び申請書は、豊田郵便局留とするため受取を行うこと。確認書発送から 1 か月程度は毎日（土日祝日を除く。）回収すること。
- b 上記期間以外の期間については、遅滞なく事務処理を進められるような頻度で回収すること。
- c 市役所窓口等で受付した確認書についても適宜回収すること。

(ウ) 確認書等の受付及び登録

- a 回収した確認書及び申請書を開封し、①確認書及び申請書、②本人確認書類の写し、③通帳等の写し、④その他添付書類について書類の存在を確認すること。
- b 上記①から④の書類及びオンライン申請で受け付けたものの内容について、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、確認書及び申請書に不備内容を説明する文書と返信用封筒を同封し、速やかに郵送にて返送すること。なお、「速やか」の目安は、不備の判断をしてから 3 営業日以内とする。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。
- c 添付書類にマイナンバー（個人番号）が記載されている場合、マイナンバー（個人番号）にマスキングを施すこと。
- d 回収した確認書は、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 営業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（オンライン申請の場合も、市民からの申請を受け付けた際、同システム上のステータスが「受付済」となるようシステム構築すること。）。

- e 確認書、申請書及び添付書類（オンライン申請で受け付けたものも含む。）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。個人番号の表記がある画像については、個人番号をマスキング処理した後に保存すること。また、オンライン申請で送付された個人番号については、委託業務完了までに、業務に使用した全システムから削除すること。
- f 支給要件を満たさない者から提出された確認書、申請書及び添付書類（オンライン申請で受け付けたものも含む。）についても、上記d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。
- g 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給付金システムで進捗管理を実施すること。

#### （エ）審査

確認書（オンライン申請で受け付けたものも含む。）及び申請書は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

- a 確認書及び申請書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。（オンライン申請で受け付けたものについては、口座情報が給付金システムに自動的に反映されるようにすること。）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。
- b 口座振込データは、最新の全国銀行データにより銀行・支店が存在するかを事前確認し、市が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。また、振込一覧ファイル（Excel）も納品すること。納品時には振込件数及び金額を合わせて報告すること。
- c 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。
- d 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、申請内容の確認を行い、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。なお、「速やか」の目安は、市からの連絡

後、3 営業日以内とする。振込不能となったものは、申請者に対して複数回の連絡を行うなどして、市が示す期日（最終振込日の事務処理期限を想定）までの全件解消を目指すこと。

(力) 支給・不支給のデータ入力・管理

支給・不支給の決定内容、振込完了通知書及び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

確認書の発行及び申請書の受付から支給・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。

- a 同一確認書番号で既に支給が行われていないか。
- b 同姓同名及び同一生年月日の対象者での支給が行われていないか。
- c 同一個人 CD での支給が行われていないか。
- d 現金給付と口座振込による給付が重複していないか。
- e 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。
- f 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

- a 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。
- b 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。
- c 上記 a、b 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。
- d 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

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) 市役所との書類のやりとり

事務センター開設後（申請受付開始後）から当面の間は、書類等のやりとりを行うため、1日1回市役所との連絡便を手配すること。運搬にあたっては盗難防止等のセキュリティ対策を徹底すること。

(セ) 確認書及び申請書の整理及び引渡し

業務完了後に、申請者から提出された全ての確認書及び申請書を整理し、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。

## 9 コールセンター

(1) 概要

給付金に関する市民からの電話による問い合わせや、確認書等の送付依頼等に対応する。

(2) 基本事項

ア 履行場所

コールセンターは、日本国内に受託者が環境整備すること。

イ 設置期間

遅くとも確認書等発送日（初回）の1週間前までに開設し、令和7年11月末日まで（土日祝日を除く。）を目途とする。

ウ 受付時間

8時30分から17時15分まで

エ 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が決定次第、直ちに市に報告すること。初期設定、通話料、回線使用料及び撤去費用は受託者が負担すること。

オ セキュリティ対策

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。監視体制は24時間とすること。

市が求めた場合、入退室履歴の提供ができるものとする。

#### カ 対応言語

日本語のほか、英語、中国語、ベトナム語及びポルトガル語に対応できるようにすること。その他の言語にも対応できるとなお望ましい。

#### キ 回線数

下表の回線数とする。ただし、通知の発送直後や問い合わせ状況に合わせて回線数を増やす等、円滑な対応ができるような体制をとること。通知（プッシュ型通知書・確認書・勧奨ハガキ）発送後約2週間は回線を3増やすこと。

#### ク 委託工数

受託者は下表の各運用期間に定める回線数に基づき従事者を配置すること。また、回線数とは別に担当責任者を配置すること。

| 運用期間        | 8月       | ～9月<br>12日 | ～9月<br>末日 | 10月 | 11月 | 通知発<br>送直後 | 合計  |
|-------------|----------|------------|-----------|-----|-----|------------|-----|
| 日数          | 14       | 10         | 10        | 22  | 18  | 20         | 94  |
| 回線数         | 10回<br>線 | 10回<br>線   | 5回線       | 4回線 | 2回線 | 3回線        | —   |
| 回線数<br>(延べ) | 140      | 100        | 50        | 88  | 36  | 60         | 474 |

### (3) 業務内容（問い合わせ対応事項）

#### ア 給付金制度全般に関すること

#### イ 給付金の支給に関すること

(ア) 送付された通知書・確認書の内容に関すること

(イ) 確認書及び申請書等の記載方法や手続きの進め方に関すること

(ウ) 確認書等の再発行に関すること

(エ) 振込日に関すること

(オ) 振込状況に関すること

#### ウ コールセンターでは対応できない案件の関係部署への案内引継ぎ

#### エ 提出された書類について不備や確認事項等がある場合の架電対応

#### オ その他給付金に関すること

#### カ 上記ア～オの対応記録及び報告

(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  
※制度についてなど、簡単な問い合わせのみの場合は、報告書の作成に必要となる事項のみの記録とすることができる。

(イ) 翌営業日までに前日の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

(エ) (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。

#### (4) 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。

#### (5) その他

##### 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は受託者において作成し、FAQは市と受託者が協議して作成し、必要に応じて更新すること。また、作成したマニュアル・FAQは運用開始前に市に提出し、内容について承認を受けること。

##### イ 受付時間外の対応

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こと。メッセージの内容については市と協議して決定すること。

##### ウ 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。

##### エ 税に関する問い合わせの対応

税に関する問い合わせが多くあることが想定されるため、本給付金に係る一般的な税制度等の説明への対応ができるような体制をとること（できる限り市事務室や関係部署に給付金に関する対応が引き継がれることがないようにすること。）。

##### オ 電話以外での問い合わせの対応

電子メールでの受付を可能とし、同一のコールセンター内で受信及び返信ができるようにすること。原則、5営業日以内に回答すること。

### 10 相談窓口

#### (1) 概要

コールセンターとは別に、豊田市役所本庁舎内1か所に設置して常駐し、申請者の窓口対応を行う。

#### (2) 基本事項

##### ア 設置期間

確認書等発送日（初回）の翌日から令和7年10月末日まで（土日祝日を除く。）を目途とする。

##### イ 受付時間

8時30分から17時15分まで

##### ウ 従事場所

豊田市役所内を想定している。

##### エ 対応言語

コールセンターと同様の外国語の問い合わせに対応できるよう対策を講じること。

#### オ ポスト数

下表のポスト数とする。ただし、通知の発送直後や問い合わせ状況に合わせてポスト数を増やす等、円滑な対応ができるような体制をとること。通知（プッシュ型通知書・確認書・勧奨ハガキ）発送後約1週間はポスト数を2増やすこと。

#### カ 委託工数

受託者は下表の各運用期間に定めるポスト数に基づき従事者を配置すること。また、ポスト数とは別に担当責任者を配置すること。

| 運用期間                | 8月 | ～9月<br>12日 | ～9月<br>末日 | 10月 | 通知発送<br>直後 | 合計  |
|---------------------|----|------------|-----------|-----|------------|-----|
| 日数                  | 14 | 10         | 10        | 22  | 10         | 56  |
| ポスト数<br>(案内係<br>含む) | 3  | 3          | 3         | 3   | 2          | —   |
| ポスト数<br>(延べ)        | 42 | 30         | 30        | 66  | 20         | 188 |

### (3) 業務内容（問い合わせ対応事項・案内整理業務）

#### ア 問合せ対応事項

(ア) 給付金制度全般に関すること

(イ) 給付金の支給に関すること

a 送付された通知書・確認書の受付に関すること

b 確認書及び申請書等の記載方法や手続きの進め方に関すること

c 確認書等の再発行に関すること

d 振込日に関すること

e 振込状況に関すること

(ウ) 相談窓口では対応できない案件の関係部署への案内引継ぎ

(エ) その他給付金に関すること

(オ) 上記ア～エの対応記録及び報告

a 1件ごとに受付簿、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

※制度についてなど、簡単な問い合わせのみの場合は、報告書の作成に必要となる事項のみの記録とすることができる。

b 翌営業日までに前日の問い合わせ件数を市に報告すること

c 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

d a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。

イ 案内・整理業務

来庁者への窓口案内及び来庁者の整理を行う。

(4) 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。

(5) その他

ア 対応マニュアルの作成

相談窓口対応用のマニュアルは受託者において作成し、FAQは市と受託者が協議して作成し、必要に応じて更新すること。また、作成したマニュアル・FAQは運用開始前に市に提出し、内容について承認を受けること。

イ 苦情対応

本給付金に係る苦情があった場合、原則として相談窓口及び事務センターにおいて対応を終結させること。

エ 税に関する問い合わせの対応

税に関する問い合わせが多くあることが想定されるため、本給付金に係る一般的な税制度等の説明への対応ができるような体制をとること

(できる限り市事務室や関係部署に給付金に関する対応が引き継がれることがないようにすること。)

オ 業務上必要となる専用PC及び複合機は、受託者が準備する。なお、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配置しない場合がある。

カ 相談窓口を設置することで発生する費用については、市と別途協議し、受託者が別途負担する。