

岡山市定額減税補足給付金（調整給付）支給事業業務委託 仕様書 案

1 業務名

岡山市定額減税補足給付金（調整給付）支給事業業務委託

2 業務の目的

所得税、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の給付金の支給事務を実施するもの。

3 履行期間

契約締結の日から令和6年12月27日まで

4 事業概要

（1）給付金の内容

所得税、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に対して給付金を支給するもの。

（2）給付金支給対象者数（見込）

約132,000人

（3）支給額

所得税控除不足額と個人住民税控除不足額の合計額を1万円単位で切り上げた額

（4）手続き等（今後の業務の検討状況に応じて変更となる場合がある。）

ア お知らせ通知

対象者へ入金予定日・振込口座等を記載した通知書を送付し、対象者が支給額及び口座等を確認した上で支給。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

対象者へ確認書等を送付し、対象者は扶養親族数・支給額の確認及び振込口座等を記載の上、必要書類を添付し、郵送またはオンラインで申請。

5 業務内容

受注者は、岡山市定額減税補足給付金（調整給付）支給事業として、以下に掲げる業務を実施すること。

（1）給付管理用システム及びオンライン申請システムの構築・運用保守業務

発注者が提供する給付対象者データ等に基づき、以下の給付管理用システム及びオンライン申請システムを構築するとともに、運用保守を行うこと（現時点で想定されるデータ項目は別紙1のとおり）。

また、給付管理用システム及びオンライン申請システムを外部サービス上に構築する場合は、ISO/IEC 27017（クラウドサービスセキュリティ）認証の取得またはISMAP（政府情報システムのための評価制度）におけるサービスリストの登録等、外部サービスの提供におけるセキュリティ対策が適切に整備されていること。なお、具体的なセキュリティ対策については、受注者からの提案とし、セキュリティ確保にかかる費用等は、受注者の負担とする。

ア 給付管理用システム

発注者が提供する給付対象者データ等に基づき、以下（２）以降に記載の各種業務の進捗管理等ができる給付管理用システムを構築するとともに、本システムを用いて、本給付金の給付等を適切に管理すること。

また、本システムに要求する機能等は以下のとおり。

- ・本市の全給付対象者分（扶養親族等を含め約 25 万人を想定）の給付情報等を登録可能であること。
- ・給付情報を登録した後、新たに給付対象となった者等がいる場合は本システムに反映できるようにすること。
- ・発注者及び受注者の双方が、本システムを用いて、対象者情報や給付金額、その他個人の申請状況や各工程の動向等の関連情報が確認できること。
- ・発注者及び受注者双方が、問合せ対応等が迅速に行える画面構成とすること。
- ・秘匿する必要がある個人情報については、発注者又は発注者が許可する者とその他の者が閲覧する画面の表示項目を変える等、特別な取扱いが可能な機能を有すること。
- ・本給付金の対象者に送付する各種帳票（お知らせ通知・確認書・不備通知書・支給決定通知書・不支給決定通知書等）を作成可能な機能を有すること。
- ・郵送等により受領した確認書等の情報やコールセンターへの問合せ内容等、本業務を行うに当たり必要な情報を管理できる機能を有すること。なお、確認書等についてはスキャンしたデータをシステム上で閲覧可能とすること。
- ・発注者が提供する給付対象者データ等（CSV又はMicrosoft Excel形式を想定）の取込機能を有し、関連情報を管理できること。
- ・本システム上に入力されている情報をレポートできること。発注者が、本給付金に係る統計資料を作成する必要があることから、データベースの任意の項目をMicrosoft Excelで加工できるデータとして出力できること。
- ・発注者が支給を決定したものについて、全銀協指定フォーマットにて振込データを作成できること。
- ・オンライン申請システムで受付した対象者の給付情報等データを抽出し、給付管理用システムに取り込み、郵送での申請（紙申請）と重複支給が発生しないよう適切に給付管理できること。
- ・対象者が申請状況をインターネットで確認できる機能を有すること。

イ オンライン申請システム

対象者からの給付申請をインターネットにより受け付け、迅速かつ効率的な給付を可能とするオンライン申請システムを構築すること。

また、本システムに要求する機能等は以下のとおり。

(申請者向け機能)

- ・申請者のメールアドレス宛に、申請画面へのログインURLを記載したメールを自動返信できること。
- ・必須・任意入力項目の区別ができるレイアウトであること。
- ・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できること。
- ・入力項目に対する補足説明を付記できること。
- ・入力内容の一時保存ができること。
- ・郵便番号入力後に住所の一部を自動表示できること。
- ・口座情報入力時に金融機関名等を簡単に検索できること。
- ・ファイル・画像のアップロードができること。
- ・申請完了前に入力情報を確認できること。
- ・申請完了前に修正が必要な箇所だけ修正できること。
- ・申請完了時に完了画面を表示すること。
- ・申請完了時に登録したメールアドレス宛に申請受付通知を自動送付できること。
- ・申請受付状況を確認できること。
- ・不備があった場合の、再申請を本システムで行えること。
- ・重複申請の防止ができること。
- ・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。

(発注者・受注者向け機能)

- ・申請受付情報を確認できること。
- ・申請一覧を表示できること。
- ・申請一覧を出力項目・出力対象期間を選択した上でCSV又はMicrosoft Excel形式の出力ができること。
- ・申請ごとに内部管理用のコメントが残せること。その際、コメントに加えてコメント入力者名や日時も自動記録されること。
- ・軽微な修正を発注者又は受注者で処理するため、職権で訂正できること。
- ・申請者に不備があったことをメールで通知できること。
- ・不備修正した内容を元に申請の処理ができること。

ウ システム構築に係るスケジュール（予定）

以下、①及び②の日程を踏まえ、給付管理用システム及びオンライン申請システムを構築し、エラーチェック等を行った上で業務が適切に実施できるように運用開始すること。

①給付管理用システムの構築

- ・令和6年6月中旬システム構築開始
- ・ 〃 6月下旬テストデータ取込
- ・ 〃 7月上旬本番データ取込

②オンライン申請システムの構築

- ・令和6年7月中旬までにオンライン申請システムの構築
- ・ 〃 8月上旬受付開始

(2) コールセンター業務

電話等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、以下の業務を実施すること。

ア 給付金に関する問い合わせ対応

市民からの電話等による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。

- ・ 給付金及び定額減税の制度・内容
- ・ 給付金の対象者照会（個人情報の取扱いに留意した範囲内での回答）
- ・ 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（個人情報の取扱いに留意した範囲内での回答）
- ・ 確認書等の書類不備対応に関する受付及び確認
- ・ 給付金が振込エラーとなった対象者等への確認
- ・ 確認書等の再送付手続き
- ・ 送付先変更等の受付及び確認
- ・ 給付金の辞退又は返還に関すること
- ・ オンライン申請システムの利用方法、表示内容
- ・ 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
- ・ 以上に付随する事務で発生する事務作業等

問い合わせ対応については、原則として受注者により完結すること。また、必要に応じて発注者に相談・報告すること。なお、電話等応対起因による苦情処理についても、受注者の責任において行うこと。

イ コールセンターの回線は、フリーダイヤル回線とし、受注者において準備すること。なお、通話料は受注者の負担とする。

ウ 受付時間外の入電や話し中の場合、受付期間終了後等は、自動応答等によるわかりやすい案内を行うこと。

エ 電話での受付の他、パソコン、スマートフォンでの受付（問い合わせフォーム等）を可能とすること。具体的な受付方法及び返信方法については受注者から提案の上、発注者との協議で決定するが、総務省による注意喚起を踏まえ、ドメイン名を登録した電子メールによる問い合わせ対応は避けること。また、パソコン、スマートフォンでの受付（問い合

わせフォーム等)については、多言語対応とすること。

オ コールセンターについては、お知らせ通知及び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 コールセンターは契約締結後、速やかに開設し、令和6年6月中旬～10月31日まで(土日祝日を除く)対応を行うこと。受付時間は少なくとも8時30分～17時15分を含めた時間帯とするが、お知らせ通知及び確認書の発送時期等に応じて、電話件数の増加が予想される時期は受付時間を延長すること。また、土日祝日の対応可否についても提案すること。

キ 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) 臨時窓口相談受付業務

岡山市保健福祉会館内に設置する臨時窓口において、以下の業務を実施すること。

ア 給付金に関する問い合わせ対応

臨時窓口へ来庁される市民からの給付金に関する問い合わせ等に対応する。

想定される主な問い合わせ内容は、次のとおり。

- ・ 給付金及び定額減税の制度・内容
- ・ 給付金の対象者照会（個人情報の取扱いに留意した範囲内での回答）
- ・ 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（個人情報の取扱いに留意した範囲内での回答）
- ・ 確認書等の書類不備対応に関する受付及び確認
- ・ 給付金が振込エラーとなった対象者等への確認
- ・ 確認書等の再送付手続き
- ・ 送付先変更等の受付及び確認
- ・ 給付金の辞退又は返還に関すること
- ・ オンライン申請システムの利用方法、表示内容
- ・ 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
- ・ 以上に付随する事務で発生する事務作業等

問い合わせ対応については、原則として受注者により完結すること。また、必要に応じて発注者に相談・報告すること。なお、臨時窓口での応対起因による苦情処理についても、受注者の責任にて行うこと。

イ 対象となる場所は、岡山市保健福祉会館（岡山市北区鹿田町一丁目）とし、机、椅子、窓口備品等については、原則として受注者が準備すること。（1ブースを想定。設置備品については、プリンタ、パソコン、看板スタンド、長机、椅子、パーテーション等を準備すること。）

ウ 設置期間は、令和6年8月1日～10月31日（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。

エ 配置人員数については、休憩時にも空席とならないように運営できる体制とすること。

なお、相談者数は、一日あたり最大３０名程度が見込まれるため、遅滞なく対応できる体制とすること。

また、相談者には、外国人、高齢者、障がい者も見込まれる。

オ 市民からの給付対象に係る問い合わせに対応するため、給付対象を臨時窓口で検索できる給付対象リストを準備すること（CSV又はMicrosoft Excel形式を想定）。なお、リストには本市の全給付対象者分（扶養親族等を含め約２５万人を想定）を登録できること。

カ 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。

（４）庁内事務局業務

岡山市役所本庁舎内に設置する事務局において、市民からの電話等による給付金に関する問い合わせ対応、給付業務補助等、以下の業務を実施すること。

ア 対象となる場所は、岡山市役所本庁舎（岡山市北区大供一丁目）とし、机、椅子、電話機は発注者が準備するが、備品等については、原則として受注者において準備すること。

イ 庁内事務局は契約締結後、速やかに開設し、令和６年６月中旬～１２月２７日（土日祝日を除く）とし、業務時間は、８時３０分～１７時１５分とする。

ウ 給付金に関する問い合わせ対応（設置期間：令和６年６月中旬～１１月２９日）

市民から市役所への電話等による給付金に関する問い合わせに対応する。市役所の各部署へ掛かってきた給付金に関する電話について、庁内事務局へ転送するので、受注者にて対応すること。

想定される主な問い合わせ内容は、次のとおり。

- ・ 給付金及び定額減税の制度・内容
- ・ 給付金の対象者照会（個人情報の取扱いに留意した範囲内での回答）
- ・ 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（個人情報の取扱いに留意した範囲内での回答）
- ・ 確認書等の書類不備対応に関する受付及び確認
- ・ 給付金が振込エラーとなった対象者等への確認
- ・ 確認書等の再送付手続き
- ・ 送付先変更等の受付及び確認
- ・ 給付金の辞退又は返還に関すること
- ・ オンライン申請システムの利用方法、表示内容
- ・ 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
- ・ 以上に付随する事務で発生する事務作業等

問い合わせ対応については、原則として受注者により完結すること。また、必要に応じて発注者に相談・報告すること。なお、電話等応対起因による苦情処理についても、受注

者の責任において行うこと。

エ 事務局の電話等対応について、配置人員数は、最低 3 名（うち業務リーダー 1 名）とする。また、お知らせ通知及び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。

オ 市民からの給付対象に係る問い合わせに対応するため、「（１）ア 給付管理用システム」を用いて給付対象者や手続き状況等を検索できる環境を構築すること。

カ 給付業務補助（設置期間：令和 6 年 8 月 1 日～11 月 29 日）

以下（５）に記載の事務処理センターと連携し、給付業務の補助を行う。特に、事務局を岡山市役所本庁舎内に設置することを踏まえ、発注者からの給付業務補助要請があった場合に、迅速な対応が可能となる体制とすること。

キ 庁内事務局の給付業務補助について、配置人員数は、最低 3 名（うち業務リーダー 1 名）とする。また、確認書等の返送時期に応じて審査補助件数等が変動することを踏まえ、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。

ク 給付業務補助に対応するため、「（１）ア 給付管理用システム」を用いて給付対象者の審査補助業務等が行える環境を構築すること。

ケ 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。

（５）事務処理センター業務

給付金の給付に関する事務処理センターを設置し、以下の業務を実施すること。

ア 給付金事務の実施スケジュール（予定）

①令和 6 年 7 月上旬 事務処理センター開設・給付対象者データ等提供

② " 7 月下旬 お知らせ通知及び確認書等送付

③ " 8 月上旬 確認書等受付開始

④ " 8 月中旬 初回支給開始

⑤ " 9 月下旬 確認書未提出者への申請勧奨

⑥ " 10 月 31 日 確認書受付締切

⑦ " 11 月末 支給終了

※令和 6 年 8 月以降の各月に新規対象者へ確認書送付等の対応が必要な場合がある。

イ 確認書等の発送

給付対象者データ等を基に支給のお知らせ通知及び確認書等を作成の上で郵送すること。作成・印刷にあたっては、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等工夫すること。なお、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、引き抜きの上で発送を中止すること。

※バーコードの規格に指定はないが、読み取りに問題ないものを使用すること。

※送付見込み件数：約 132,000 件（人）

発送は、発注者が指定した日時までに必ず郵便局への搬入を完了すること。また、できるだけ早く対象者のもとに到着するよう、確認書等の準備ができたものから順次発送する

こと。

ウ 確認書等返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受領後は、発注者からの指示があるまでは受注者が保管し、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 発注者やコールセンター等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 オンライン申請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上、確認結果を給付管理用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①同様に進捗管理を実施すること。
- ④ 発送後、不着返戻された確認書等は、転居等の届出状況を発注者へ照会の上、異動先が判明した場合には、異動先へ再度、送付すること。また、不着返戻分についても、上記①同様に進捗管理を実施すること。

エ 確認書等の精査

- ① 受領した返送物は速やかに開封し、精査できるよう整理する。（大量の郵便物を、内容物を損ねず適切にかつ高速で開封できるよう工夫すること）
- ② バーコードリーダー等によって、收受を的確に記録し、給付管理用システムを用いて進捗管理を開始すること。
- ③ 確認書等の内容を確認し、記載漏れや不備があったものを仕分けする。
- ④ 不備については、原則として受注者が対応することとし、速やかに解消した上で対象者に連絡を行う。なお、不備解消のための具体的な対処・協議方法について、必要に応じて発注者に相談・報告すること。
- ⑤ 不備解消のため文書の送付が必要な場合は、送付用封筒に不備通知書及び確認書類一式、返信用封筒を同封し送付し、可能な限り速やかに不備解消を図ること。なお、確認書を複写しておく等、不備内容等を管理しておくこと。
- ⑥ 不備等のないものについて、記載された項目をデータ化する際は、OCRを用いる等、入力時間の短縮や、手入力ミスがなくす、または十分なチェックを行うこと。
- ⑦ 支給に必要な精査が完了したものについては、発注者が、支給決定の判断を速やかに行えるよう整理した上で、発注者へ引き継ぐこと。
- ⑧ 誤払い・二重支払い等を防止する策を講じること。
- ⑨ 完了分、不備分に分けてファイリングを行うこと。不備分のうち、処理が完了したものについては速やかに完了分とすること。また、確認書等はすぐに取り出せるように整理すること。

オ データの登録

精査が完了したものを給付管理用システムに登録すること。

カ 振込データ作成

- ① 発注者が支給を決定したものについて、全銀協指定フォーマットにて振込データを作成し、セキュリティ対策を講じた記録媒体に格納して、速やかに納品すること。
- ② 記録媒体等は受注者が準備し、納品方法等は発注者より別途指定する。
- ③ 止むを得ず現金払いとなる場合についての対応は、別途発注者から指定するものとする。

キ 金融機関への振込エラーが生じた場合の対応

金融機関での振込処理において、申請者が死亡していた等のエラーが生じた場合は、別途発注者から指定する対応をとること。

ク 処理期限

確認書等の受領から振込データの納品までの処理期限は、できる限り速やかに対応可能な体制を構築すること（不備対応分を除き、事務処理センター到達から概ね10営業日以内の納品を想定）。ただし、短期間で返送物が大量に届いたとき等、処理に相当の時間を要すると発注者が認める場合はこの限りではない。

なお、標準処理件数は以下を想定している。

8月	週10,000件（日2,000件）程度
9月	週5,000件（日1,000件）程度
10月	週5,000件（日1,000件）程度
11月	週500件（日100件）程度

ケ 再発行対応

対象者からコールセンター等への問合せにより、確認書等の再発行依頼があり、再発行が適切と認められる場合は、該当書類等について随時発送する等対応を行うこと。また、当該対応をとった場合は、重複申請等の事情が起こり得ることを踏まえ、適切に管理を行うこと。なお、再発行対応については、発注者と協議の上、必ずしも事務処理センター業務としてではなく、庁内事務局業務として実施しても良い。

コ 申請勧奨

確認書等必要書類が未提出の者について、書類の提出を勧奨するための通知を発送すること。発送にあたり、再発行の旨を明記した確認書を同封の上発送すること。

サ 誤支給返還請求に係る報告

二重支払いや誤った口座への誤支給並びに対象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、経緯等を発注者へ報告すること。報告方法については、発注者と受注者にて協議の上、決定するものとする。なお、受注者の責による誤支給の場合、発注者の指示に従い、責任をもって返還金を回収すること。

シ 進捗管理

- ① 発送から完結までの給付対象者個々の給付処理の進捗状況が分かるように管理を行うこと。また、発注者からの業務状況の確認（確認書等の受付数・処理数・不備扱数及び個々の確認書等の処理状況等）について、即時かつ的確に回答できるようにする

こと。

② 各種統計資料の作成への対応を可能とすること。

③ 確認書等受付以降の進捗状況については、提出した市民がオンライン上で確認できる仕組みを構築すること。

なお、確認にあたっては個人情報を表示せず、且つ他の申請情報と錯誤することのない仕組みとすること。

ス 事務処理センターの設置場所は本市内とする。

データ及び申請書類の紛失等の事故防止並びに円滑な受け渡しと発注者との連携を密にする観点から、市役所本庁舎周辺等、発注者（岡山市保健福祉会館）及び事務処理センター間の移動が容易な場所が望ましい。

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。

ソ 準備が必要な書類等

① 受注者は、以下の給付金事務に必要な書類等を準備すること。

各書類については、分かりやすいデザイン及び字体を使用し、受注者から提案の上、発注者の校正・承認を得ること。校正は3回程度を想定。なお、国から様式が示されているものに関しては、その内容を踏まえた上で提案すること。

※ 各種書類は、A4サイズを基本とすること。

※ 各種書類は、両面カラー印刷を基本とする（封筒及び（片面）を除く）。

※ 確認書のように提出を求める書類について、規格の規定はないが、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。

※ 文字サイズは、高齢者等でも見やすいものとする。

※ 数量は見込につき、必要に応じて補充すること。

・支給のお知らせ通知	60,000枚
・確認書（宛名印字あり）	100,000枚
・確認書（白紙）	5,000枚
・確認書記入例	100,000枚
・制度案内チラシ	100,000枚
・確認書提出勧奨通知	30,000枚
・不備通知書	10,000枚
・支給（不支給）決定通知書	80,000枚
・支給のお知らせ通知送付用窓あき封筒	60,000枚
・確認書送付用窓あき封筒	100,000枚
・支給決定通知書送付用窓あき封筒	100,000枚
・不備通知書送付用窓あき封筒	10,000枚
・確認書返信用封筒（料金後納郵便用）	100,000枚
・事務局返信用封筒（料金後納郵便用）	10,000枚

② 上記の他、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。

③ 状況に応じて、必要書類を岡山市福祉援護課等に配送すること。

タ 郵送物全般（不備通知、支給（不支給）決定通知書、書類再発行及び追加書類の提出依頼等）に関して、郵送方法は、郵便局の割引制度を利用する等、郵送料金が安価になる方法とすること。

なお、対象者に対して郵送対応する場合は、原則、返信用封筒（料金後納郵便用）を同封する等、対象者の経済的負担を考慮した対応を行うこと。

チ 給付対象者データ等の提供

① 給付対象者にかかるデータは令和6年7月上旬頃の提供を予定している。データクレンジング等については、受注者にて行うこと。

② 対象者データのデータ項目、データレイアウト、データ項目と書類のレイアウトと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。

③ 書類等への印字に当たっては、発注者が使用する外字に対応して印字すること。

④ 対象者データ（テストデータを含む）は、発注者が指定する場所において記録媒体で引き渡し、搬送は受注者が行うこととする。

⑤ データの搬送にあたっては、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。

ツ 以下の書類の郵送料は、発注者による料金後納とする。

① 給付対象者へのお知らせ通知及び確認書等

② 給付対象者からの確認書等の返送

③ 確認書提出勧奨通知

④ 不備通知書

⑤ 支給（不支給）決定通知書

テ 市民等から送付のあった各種書類等については、原則として事務処理センターで受領すること。ただし、事務処理センター以外での受領をした方が円滑に事務処理を進められると発注者が判断した場合はこの限りではない。

ト 本契約終了時に事務処理センターにて受領し、処理した全ての確認書及び添付書類について、検索可能な状態に整理した上で発注者が指定する場所において引き継ぐものとする。これらのデータ（本市の許可を得て複写・複製したものを含む。）については、正副1部ずつ可搬的記録媒体に保存し、本市に納品すること。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。

6 その他業務実施における要件等

（1）作業場所

ア 協議等

打合せや業務報告会等の協議場所は、発注者が指定する会議室等にて行うことを基本とする。

イ コールセンター、事務処理センター

発注者は、コールセンター及び事務処理センターの受注者が行う業務に係る作業場所の提供は行わない。

(2) 従事者教育

受注者は、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、岡山市役所としての立場で対応していることを理解させ、岡山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。

(3) マニュアル、FAQ等について

ア 受注者は、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。

イ 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によりがたいものについては、対応案について発注者の承認を得た上で対応すること。

(4) 業務計画書等の提出

受注者は、契約締結後速やかに、実施体制表及び業務毎の業務計画書を発注者に提出し、承諾を得ること。

(5) 人員配置計画書の提出

受注者は、契約締結後速やかに、コールセンター、臨時窓口、庁内事務局及び事務処理センターの人員配置計画書を発注者へ提出すること。

計画書提出後に変更が生じた場合は、速やかに変更後の計画書を提出すること。

なお、契約締結月及び契約締結翌月の計画書は、契約締結後速やかに提出すること。

(6) 業務報告書の提出について

受注者は、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発注者へ報告すること。

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。

ア 日次報告

次の業務区分に応じた実施日毎の実績を一週間以内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及び臨時窓口業務

受付区分（電話、窓口、問い合わせフォーム等）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。

・ 事務処理センター業務

お知らせ通知及び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、支給決定通知書、不支給決定通知書、振込データ作成件数）、進捗状況確認表

イ 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及び臨時窓口業務

受付区分（電話、窓口、問い合わせフォーム等）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。

- ・ 事務処理センター業務

お知らせ通知及び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、支給決定通知書、不支給決定通知書、振込データ作成件数）

ウ 最終報告

- ① 本契約終了時に、この契約において書類等を発送した者並びに事務処理センター及び臨時窓口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。
- ② 報告書等の様式は、発注者と受注者間の協議の上、定めるものとする。
- ③ 発注者及び受注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。

（7）委託業務実施報告書の提出

受注者は、本契約の業務終了後、委託業務実施報告書を作成し、発注者に提出すること。

（8）業務終了後の処理

受注者は、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。

ア 本契約の履行に当たって、発注者から提供を受けた資料等（資料等の全部または複製物を含む。以下同じ。）の全てを、速やかに発注者に返還し、受注者の設備に格納されたデータ及びその他の資料等の全てを、受注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発注者へ提出し、承認を受けること。

イ 本契約を経由し、発注者・受注者間で送受信したデータの取扱いについては、発注者・受注者間で別途協議の上、決定するものとする。

（9）DV等避難者の情報漏洩防止対策

DV等避難者に係る情報を取り扱う業務については、業務に従事する者を限定し、従事者について、事前に発注者の承諾を得ること。

(10) 服務規程及び遵守事項

ア 市民と対面に対応する業務を行う場合、次の事項を遵守すること。

- ① 服装は常に清潔で市民に不快感を与えないものにする。
- ② 業務時間中は私語を慎み、品位の保持に努めること。
- ③ 常時胸部に名札をつけること。

イ 市民への対応は、本業務内容を十分に理解したうえで親切・丁寧に行うこと。

ウ 業務中、私用の携帯などの物品については指定の場所に保管しておくこと。ただし、貴重品については自身で管理すること。また、緊急時を除き、携帯等の記録媒体を含むものは使用しないこと。

エ 喫煙を休憩時のみとし、喫煙可能な場所でのみ行うこと。

オ 業務履行中、疑問が生じたときは、必ず本市職員の指示を受けること。

カ 事故等が発生したときは、速やかに本市職員に報告すること。

キ 次の危機管理事項を遵守すること。

- ① 個人情報の管理についても、漏洩・滅失・き損・流出等がないよう日常の管理体制を整え、事故の発生を未然に防止する対策や緊急時の体制を整備すること。
- ② 事務対応や接客対応において、苦情や常識を逸脱するような要求・業務妨害にあたる行為など、その発生を未然に防止する対策はもとより、トラブルに至った場合は責任者と担当者が連携して対応を行い、受注者が責任をもってその解消に当たること。
- ③ 事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、本業務の遂行に支障をきたすことがないように、本市と連携しながら対応策及び緊急時の体制を整備すること。

7 その他契約に関する要件等

(1) 再委託

本業務の一部を再委託する場合には、発注者の承諾を得ること。また、可能な範囲で、地元企業を相手方とするように努めること。

(2) 情報セキュリティ対策

受注者は、本業務が取り扱う情報の重要度を認識した上で、「岡山市情報セキュリティポリシー」を遵守し、万全の情報セキュリティ対策を実施すること。

具体的なセキュリティ対策については、受注者からの提案とし、セキュリティ確保にかかる負担については、受注者が負うものとする。

(3) 必要な機器、使用材料及び環境整備等

ア この仕様書において発注者が提供、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、全て受注者において行うこと。

イ 業務で使用する、本給付金の対象者等を管理するためのシステムは、発注者も業務で利用することから、発注者の指示に応じて、発注者（最低5名分）が閲覧及び操作が可能な環境とすること。

なお、端末、モニタ、周辺機器及び利用環境設営等が必要な場合は、受注者にて準備すること。設置する期日等については、契約締結後、発注者と受注者で協議を行い、決定する。

(4) 業務責任者の設置

ア 本契約における業務の統括管理を行う責任者（以下「業務責任者」という。）を配置し、契約締結後10営業日以内に発注者の承認を得ること。なお、業務責任者は本契約専任とし、他契約との兼務は認めない。

イ 業務の進捗状況や従事者の管理等については、業務に支障が出ないよう、業務責任者が管理すること。

本契約における業務に関しての発注者との調整・協議等は、原則として業務責任者が行うこと。ただし、やむを得ない事情があり、事前に発注者の承認を得た場合は、この限りではない。

(5) 危機管理

受注者の責務において、安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講じること。万一、機器等の障害が発生した場合や、様々な障害、事故、災害等の緊急事態が発生した場合においても、本業務遂行に支障をきたすことがないように発注者と連携して十分な対応を図ること。また、事前に緊急時の体制や緊急連絡網を整備し、発注者に提出すること。

(6) 資料・情報等の貸与

発注者が本業務を行うために必要と認めた発注者所有の資料・情報等については、必要に応じ発注者から無償で貸与することができる。ただし、資料・情報等については発注者の承諾なしに外部に持ち出してはならない。

また、発注者から提供された資料・情報に不足がある場合は、適宜、発注者へ相談すること。

(7) 著作権

本委託の製作物及び製作物に使用するデータの著作権は、岡山市に帰属するものとする。岡山市は作成したデータを活用し、自ら、または受注者や受注者以外の事業者へ委託し、修正や再編集等の必要な加工や印刷、他自治体への提供等を行うことができる。なお、提案者等の独自技術の使用等により製作物の改変等ができない場合は、必ず提案書に記載しておくこと。

(8) 現地調査について

業務委託の内容が適切に履行されているか確認するため、発注者が必要と判断した場合には、事前予告なく当該業務の履行に関連する受注者の施設等を現地調査することがある。この場合、受注者は誠実に応じること。

(9) 経費の負担

この仕様書において発注者の負担としているものを除き、本業務の履行に必要な経費は、全て受注者の負担とする。

(10) 業務委託料

業務委託料は、業務完了後の支払いとする。

(11) 不正請求が発覚した場合の対応について

受注者が虚偽の書類の提出等不正な手段により業務委託料の支払いを受けたときは、契約書の規定に基づき違約金を支払う必要がある他、競争入札参加停止等の措置を行う場合がある。

(12) その他

ア 事業実施にあたっては、関連する法令、実施要領の他、国が示す通知、Q & A等及び発注者の指示に従いながら進めるものとする。

イ 業務の詳細な事項及び業務の進め方についての協議は、発注者・受注者いずれかの要請により、その都度行うものとする。

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、発注者・受注者が協議の上、定めるものとする。

ただし、本仕様書に定めがない事項のうち、社会通念上、本業務において必要不可欠な事項と発注者が判断するものについては、本業務委託の範囲内とする。