

岡山市定額減税補足給付金（不足額給付）支給事務業務委託 仕様書

1 業務名

岡山市定額減税補足給付金（不足額給付）支給事務業務委託

2 業務の目的

物価高騰による市民の負担増を踏まえ、令和6年度に実施した所得税、個人住民税の定額減税をしきれないと見込まれる者を対象とした当初調整給付に対し、本来給付すべき所要額との差額等の不足額給付金の支給事務を委託するもの。

3 履行期間

契約締結の日から令和7年12月26日まで

4 事業概要

(1) 給付金の内容

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年分所得税及び定額減税の実績額等が確定した後に、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た者への不足額を給付するもの

イ 本人及び扶養親族等として定額減税対象外であり、かつ低所得世帯向け給付の対象世帯の世帯主・世帯員にも該当しなかった者へ給付するもの

(2) 給付金支給対象者数（見込）

約85,000人

（内訳）

- ・不足額給付Ⅰ 78,500人
- ・不足額給付Ⅱ 6,500人

(3) 支給額

- ・不足額給付Ⅰの対象者 給付不足額（本来給付すべき額－当初調整給付額）
- ・不足額給付Ⅱの対象者 原則4万円（定額）

(4) 支給手続き

ア お知らせ通知

対象者へ、支給金額・支給金額の算出式・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、支給金額・支給金額の算出式・振込口座等を記載した通知書を送付し、対象

者は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、郵送又はオンラインで申請。

ウ 申請書

対象者となる可能性があるが、お知らせ通知及び確認書のいずれも届いていない者又は修正等により支給金額が変わる可能性がある者は、当該申請書に必要事項を記入し、必要書類を添付して岡山市へ提出することが必要。提出後は発注者が審査を行い、対象者であるか、支給金額に変更があるかを審査する。

5 業務内容

受注者は、岡山市定額減税補足給付金（不足額給付）支給事務として、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、「岡山市情報セキュリティポリシー」を遵守した上で、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、以下のとおりセキュリティ対策を整備すること。なお、セキュリティ確保にかかる費用等は受注者負担とする。

- ・ ISO/IEC 27017（クラウドサービスセキュリティ）認証の取得又は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のセキュリティ対策を行うこと
- ・ 給付管理用システム及びオンライン申請システムへの発注者及び受託者からの接続にあたっては、IP-VPN等の閉域網又はLGWANで接続されること

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（当初調整給付の支給データを含む）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、運用開始の1週間前には給付管理用システムの概要及び使用方法について発注者に共有すること。

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（85,000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。
- ・ 令和6年中に岡山市外から転入してきた支給対象者については、受注者において給付に必要な情報のシステム入力作業を行うこと（2,500件程度を想定）。

- ・基準日以降の税修正等で支給金額等が変更になる場合に、データの修正及び修正箇所履歴の記録が可能であること。
- ・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、問い合わ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・不備通知書等）の作成が可能であること。
- ・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い合わせ内容等、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。
- ・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。なお、実際にスキャンを行う書類の種類や時期等については、発注者と受注者にて協議の上、決定するものとする。
- ・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。
- ・電話番号の入力ができること。
- ・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。

- ・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。
- ・申請者がパスワードを忘れた場合、再発行の上でログインできること。

(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基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

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7年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7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

エ メールアドレスのドメイン保持について

悪用されることを防ぐため、委託期間終了後1年間は申請者とのやり取りで使用したメールアドレスのドメインを保持すること。

(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）
- ・ 税額修正等を行った場合の給付金額について
- ・ 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
- ・ 当初調整給付にかかる支給決定通知書、当初調整給付の対象でなかったことの証明書
の発行受付
- ・ 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 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。なお、想定される問い合わせ件数は次表のとおり。

時期	1日あたりの問い合わせ件数
8月1日～8月31日	100～400件
9月1日～10月31日	50～200件

オ 開設期間及び受付時間は次のとおりとする。

開設期間：令和7年8月1日～令和7年10月31日まで（土日祝日を除く）

受付時間：8：30～17：15

カ 受付時間中に受け付けた問い合わせが受付時間を越えた場合にも、最後まで誠意を持って対応すること。

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（岡山市北区鹿田町一丁目）に臨時窓口を設置し、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

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）
- ・ 税額修正等を行った場合の給付金額について
- ・ 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
- ・ 当初調整給付にかかる支給決定通知書、当初調整給付の対象でなかったことの証明書発行受付
- ・ 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、臨時窓口での対応に起因する苦情処理についても、受注者の責任にて行うこと。

イ 机、椅子、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、臨時窓口で使用する備品は、原則として受注者が準備すること。

ウ 開設期間及び受付時間は次のとおりとする。

開設期間：令和7年8月1日～令和7年10月31日まで（土日祝日を除く）

受付時間：8：30～17：15

エ 受付時間中に受け付けた来客者対応が受付時間を越えた場合にも、最後まで誠意を持って対応すること。

オ 配置人員数については、常時2人とし、休憩時にも空席としない運営体制にするこ

と。一日あたりの相談者数は最大15名程度で、相談者には、外国人、高齢者、障がい者も見込まれる。なお、各業務に支障が出ないことを条件に、庁内事務局との兼務も可能とする。

カ 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（85,000人を想定）を登録できること。

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。

（4）庁内事務局業務

岡山市保健福祉会館内に設置する事務局（広さ：約25㎡）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。なお、各業務に支障が出ないことを条件に、臨時窓口相談受付業務との兼務も可能とする。

ア 対象となる場所は、岡山市保健福祉会館内（岡山市北区鹿田町一丁目）とし、机、椅子、電話機は発注者が準備するが、その他必要な備品等については、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、速やかに開設すること。なお、開設期間及び業務時間は次のとおりとする。

開設期間：令和7年12月26日（土日祝日を除く）まで

業務時間：8：30～17：15

ウ 給付金に関する問い合わせ対応

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。市役所の各部署へか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。なお、受付時間中に受け付けた問い合わせが受付時間を越えた場合にも、最後まで誠意を持って対応すること。

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）
- ・ 税額修正等を行った場合の給付金額について
- ・ 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
- ・ 当初調整給付にかかる支給決定通知書、当初調整給付の対象でなかったことの証明書の発行受付
- ・ 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、電話対応等に起因す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 事務局の電話対応等について、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。なお、想定される問い合わせ件数は次表のとおり。

時期	想定される問い合わせ件数
6月1日～7月31日	10～30件
8月1日～8月31日	20～50件
9月1日～10月31日	10～30件
11月1日～12月26日	10件前後

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

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、事務局を岡山市保健福祉会館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。想定される業務は次のとおり。

- ・ 審査補助業務（記載内容、添付書類の確認等）
- ・ 申請内容の不備解消に関する業務
- ・ 各種通知の封入封緘業務
- ・ 令和6年中に岡山市外へ転出した者から、当初調整給付にかかる支給決定通知書又は当初調整給付の対象でなかったことの証明書の発行を求められた場合の発行手続き

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、契約締結後、速やかに設置し、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

- ①令和7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、支給金額への疑義申立締切
- ⑥ 〃 10月31日 確認書受付締切
- ⑦ 〃 12月末 支給終了

※令和7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し、封入封緘したものを、発注者が指定した日時に、岡山市役所又は発注者が指定する郵便局へ納品すること。その際には、区内特別郵便とそれ以外を封筒に印字する等、区別できる状態にし、表1に示す郵便番号ごとに仕分けして納品すること。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に、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すること。なお、想定される発送スケジュールは表2のとおり。

※封入封緘の作業方法については5（5）タを参照すること。

※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85,000件（人）

（表1）

取扱局	郵便番号（配達局番号）
岡山中央	700、701-01、701-11、701-21
岡山南	702
岡山東	703
御津	709-21
福渡	709-31
西大寺	704
瀬戸	709-06、709-08
妹尾	701-02、709-12
備前一宮	701-12
高松	701-13、701-14、701-15、701-16
倉敷	710-0151

(表 2)

発送物	発送日	納品場所
お知らせ通知、確認書 (代理人欄なし)	7月末(一部随時発送あり)	岡山郵便局(随時発送分 は岡山市役所)
確認書提出勸奨通知	9月下旬	岡山市役所
確認書(代理人欄あり)	対象者から希望があれば随時	岡山市役所
不備通知書	随時	岡山市役所

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、收受を正確に記録し、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、庁内事務局と連携し、原則として受注者が対応すること。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、手入力のミスをなくす、又は十分なチェックを行うこと。
- ⑥ 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。
- ⑦ 誤払い・二重支払い等を防止する策を講じること。
- ⑧ 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、振込日の2週間前の金曜日までに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すること。振込データの構成は、金融機関名、金融機関コード、支店名、支店コード、口座名義人、名義人フリガナ、種目コード、口座番号、振込金額とし、ファイル形式はMicrosoft Excelで、拡張子は.xlsx（又はcsvファイル）とする。各項目は次表のルールに従うこと。なお、振込日は原則として週1回とし、詳細な振込スケジュール及び件数は契約締結後に提供する。

項目名	桁数	内容
金融機関名	15	統一銀行名（半角カタカナで15桁以内）
金融機関コード	4	統一銀行コード（4桁）
支店名	15	統一支店名（半角カタカナで15桁以内）
支店コード	3	統一支店コード（3桁）
名義人フリガナ	30	半角カタカナ（小文字は不可）
種目コード	1	普通預金="1"、当座預金="2"、その他="9"
口座番号	7	7桁以内
振込金額	10	10桁以内

- ② ①で作成した振込データについて、納品前及び振込前に最新の住基データと振込データを突合させ、死亡者等、支給対象外となる可能性がある対象者について精査すること。なお、最新の住基データは、納品期日の2営業日前までに発注者が提供する。
- ③ ②の作業終了後、セキュリティ対策を講じた上で、振込日の5営業日前の午前中に、発注者の指定する方法により速やかに納品すること。

【振込データの作成から納品までのスケジュール例】

(8/8～) 振込データ作成 → (8/12～13) 突合作業 → (8/14午前中) 納品 → (8/21) 振込日

- ④ 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。
- ⑤ 対象者への初回振込を行う前に、発注者の指示により全銀協指定フォーマットのテストデータを作成し、振込テストを実施すること。

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5,000件（日1,000件）程度
9月	週2,500件（日500件）程度
10月	週500件（日100件）程度
11月	週50件（日10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い合わせにより、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、事務処理センターではなく、庁内事務局において実施することも可とする。

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、即時かつ正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、か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、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。以下に示す必要書類中、書類名に「（不足額給付Ⅰ・Ⅱ）」と記載されているものについては、不足額給付Ⅰ及び不足額給付Ⅱの対象者ごとに記載内容が異なるため、その内容については事前に受注者と協議すること。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。

※ 校正は3回程度を想定しているため、印刷・発送が遅延することのないようにデザインの提案及び書類の作成を行うこと。

※ 各種書類は、A4サイズとする。

※ 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、規格の指定はないが、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。

※ 数量は見込みであるため、必要に応じて補充すること。

・支給のお知らせ通知（不足額給付Ⅰ・Ⅱ）	62,000枚
・確認書（代理人欄なし）（不足額給付Ⅰ・Ⅱ）	27,000枚
・確認書（代理人欄あり）（不足額給付Ⅰ・Ⅱ）	1,000枚
・確認書記入例（不足額給付Ⅰ・Ⅱ）	28,000枚
・確認書提出勧奨通知	6,000枚
・不備通知書	3,000枚
・通知送付用窓あき封筒（共通）	99,000枚
・確認書返信用封筒（料金後納郵便用）	27,000枚
・事務局返信用封筒（料金後納郵便用）	8,000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 封入作業は次表のとおり行うこと。なお、不足額給付Ⅰ・Ⅱについて、封入時の取り扱いと同様とする。

送付物	使用する封筒	封入物
支給のお知らせ通知	通知送付用窓あき封筒（共通）	お知らせ通知
確認書（代理人欄なし）	通知送付用窓あき封筒（共通）	・確認書（代理人欄なし） ・確認書記入例 ・確認書返信用封筒（料金後納郵便使用）
確認書提出勸奨通知	通知送付用窓あき封筒（共通）	・確認書（代理人欄なし） ・確認書提出勸奨通知 ・確認書記入例 ・確認書返信用封筒（料金後納郵便使用）
確認書（代理人欄あり）	通知送付用窓あき封筒（共通）	・確認書（代理人欄あり） ・確認書返信用封筒（料金後納郵便使用）
不備通知書	通知送付用窓あき封筒（共通）	・不備通知書 ・事務局用返信封筒（料金後納郵便使用）

タ 郵送物全般（不備通知、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（料金後納郵便使用）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7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 給付対象者のうち、公金受取口座もしくは当初調整給付の際に振込を行った口座の情報を把握している場合は、発注者から提供するので、お知らせ通知に印字すること。なお、公金受取口座と当初調整給付の際に振込を行った口座のいずれの情報も把握している給付対象者等については、別途、発注者より指示する。

- ⑤ 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。
 - ⑥ 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 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。
- テ 本契約終了時に庁内事務局又は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搬入し、引き継ぎを行うこと。また、これらに関する電子データ（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。なお、各業務に支障が出ないことを条件に、コールセンターと同一の場所に設置することも可能。

(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。なお、給付金の支給要件等、給付金事業そのものに関するFAQは発注者が作成し、提供する。

イ 市民からの問い合わ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ごと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、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翌営業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

各業務における、受付種別（問い合わせ、意見・苦情、その他）ごとの受付件数。コールセンターについては、入電数、応答数、応答率を、臨時窓口については、時間帯別（1時間ごと）の受付件数もあわせて報告すること。

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

各業務における、受付種別（問い合わせ、意見・苦情、その他）ごとの受付件数、コールセンターについては、入電数、応答数、応答率を、臨時窓口については、時間帯別（1時間ごと）の受付件数もあわせて報告すること。

- ・ 庁内事務局業務

給付金に関する問い合わせ対応については、受付区分（電話又は窓口）ごとに、受付種別（問い合わせ、意見・苦情等）の件数を報告すること。

給付業務補助については作業内容（審査、不備対応等）ごとの件数を報告すること。

- ・ 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、振込データ作成件数）

ウ 最終報告

- ① 業務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最終報告すること。
 - 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) 完了報告
受注者は、業務完了後、完了通知書を作成し、発注者に提出すること。
- (8) 業務終了後の処理
受注者は、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（資料等の全部又は複製物を含む。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 市民と対面で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 喫煙は休憩時のみとし、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。

なお、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、当初調整給付業務での従事経験があり、制度内容及び実務について熟知している者であること。

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に、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。なお、業務責任者が休暇等で不在のときは、別の従業者に必要な引継ぎを行い、業務に支障が出ないようにすること。

(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、又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。

(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

以下の書類の郵送料は、料金後納とし、発注者負担とする。

ア 給付対象者へのお知らせ通知及び確認書

イ 給付対象者からの確認書等の返送

ウ 確認書提出勧奨通知

エ 不備通知書

オ 当初調整給付支給決定通知書（再発行）

カ 当初調整給付支給対象外証明書

その他、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。