

## 定額減税に伴う調整給付金（不足額給付）支給業務委託 仕様書

### 1 件名

定額減税に伴う調整給付金（不足額給付）支給業務委託

### 2 目的

本業務は、令和 7 年 1 月 1 日時点で守口市内に住所があり（本市の住民基本台帳に記載されていないが、個人住民税所得割が課される者を含む）、定額減税の恩恵を受けきれなかった納税義務者に調整給付を支給することを目的とする。本仕様書は、発注者ならびに受注者が遵守しなければならない事項について定めるものとする。

### 3 履行期間

契約締結日から令和 7 年 10 月 31 日までとする。

### 4 実施場所

守口市京阪本通 2 丁目 5 番 5 号の守口市役所庁舎内の指定した場所とする。

### 5 実施日ならびに実施時間

#### 5.1 実施日

本業務を実施する日は、原則として、守口市の休日を定める条例（平成 3 年守口市条例第 1 号）に規定する休日を除く日とする。

#### 5.2 実施時間

本業務を実施する時間は、原則として、守口市の執務時間を定める規則（平成 25 年守口市規則第 40 号）に規定する時間とする（午前 9 時 00 分から午後 5 時 30 分まで）。

※なお、本件業務委託は、受注者の超過勤務等の発生に伴う追加費用の請求は受け付けないことに留意されたい。

### 6 業務内容

大別すると以下のとおり

事前準備

支給関係書類の作成・発送業務（返戻分及び不備分対応も含む）

転出者に係る照会業務

給付の受付・審査業務

市民対応に関する業務

その他（什器、備品等の調達など）

## 6.1 事前準備

費用は受注者の負担とする。

## 6.2 委託業務の内容

下記のとおりとする。

### 6.2.1 支給関係書類およびその他調整給付金に関する書類の作成・発送業務

- ① 郵送用封筒（送付用）の作成
- ② 郵送用封筒（返信用）の作成
- ③ 支給要件確認書の作成
- ④ 支給のお知らせの作成
- ⑤ 制度案内チラシの作成
- ⑥ 上記印刷物およびその他調整給付金に関する書類の封入封緘・発送作業

## ※各種仕様の詳細

### ①郵送用封筒（送付用） 仕様

|         |                                                                                 |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 名 称     | 定額減税に伴う調整給付金支給のお知らせ または支給要件確認書等 在中                                              |
| 部 数     | 15,000 枚程度 ※程度とは 1%までの増減をいう                                                     |
| 紙 質     | 豪雨等での水漏れによる破損防止のため、水に強い原紙を使用すること                                                |
| サ イ ズ   | 定型（長 3 窓あき封筒）                                                                   |
| 校 正     | 文字校正、色校正は必要                                                                     |
| 原 稿     | ・モノクロ印刷<br>・受注者は内容に合致したデザイン案を発注者へ提示すること<br>・印刷原稿は発注者で決定<br>※受取人払いの郵便料は、発注者が負担する |
| 作 成 期 限 | 発送に支障がないよう作成（8 月頃発送予定）                                                          |
| そ の 他   | 記載事項については発注者と協議のうえ決定                                                            |

### ②郵送用封筒（返信用） 仕様

|     |                                                         |
|-----|---------------------------------------------------------|
| 名 称 | 定額減税に伴う調整給付金支給返信用封筒                                     |
| 部 数 | 15,000 枚程度 ※程度とは 1%までの増減をいう                             |
| 紙 質 | 豪雨等での水漏れによる破損防止のため、水に強い原紙を使用すること                        |
| 校 正 | 文字校正、色校正は必要                                             |
| 原 稿 | ・モノクロ印刷<br>・受注者は内容に合致したデザイン案を発注者へ提示すること<br>・印刷原稿は発注者で決定 |

|         |                       |
|---------|-----------------------|
|         | ※受取人払いの郵便料は、発注者が負担する  |
| 作 成 期 限 | 発送に支障がないよう作成（８月頃発送予定） |
| そ の 他   | 記載事項については発注者と協議のうえ決定  |

③支給要件確認書 仕様

|         |                                                                                                                                                                                                            |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名 称     | 定額減税に伴う調整給付金支給要件確認書                                                                                                                                                                                        |
| 部 数     | 7,000 枚程度 ※程度とは 1%までの増減をいう                                                                                                                                                                                 |
| 紙 質     | 上質紙                                                                                                                                                                                                        |
| サ イ ズ   | 縦 297mm×横 420mm (A3 サイズ)                                                                                                                                                                                   |
| 校 正     | 文字校正は必要                                                                                                                                                                                                    |
| 原 稿     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・カラー印刷 ・両面印刷</li> <li>・受注者は内容に合致したデザイン案を発注者へ提示すること</li> <li>・印刷原稿は発注者が決定する（※個々の給付明細書を作成予定）</li> <li>・中央にミシン目を入れ、分割できるようにすること</li> <li>・支給に関する個人明細を記載すること</li> </ul> |
| 作 成 期 限 | 発送に支障がないよう作成（８月頃発送予定）                                                                                                                                                                                      |
| そ の 他   | データの受け渡しは別途協議とする                                                                                                                                                                                           |

④支給のお知らせ 仕様

|         |                                                                                                                                                                                                            |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名 称     | 定額減税に伴う調整給付金支給のお知らせ                                                                                                                                                                                        |
| 部 数     | 8,000 枚程度 ※程度とは 1%までの増減をいう                                                                                                                                                                                 |
| 紙 質     | 上質紙                                                                                                                                                                                                        |
| サ イ ズ   | 縦 297mm×横 420mm (A3 サイズ)                                                                                                                                                                                   |
| 校 正     | 文字校正は必要                                                                                                                                                                                                    |
| 原 稿     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・カラー印刷 ・両面印刷</li> <li>・受注者は内容に合致したデザイン案を発注者へ提示すること</li> <li>・印刷原稿は発注者が決定する（※個々の給付明細書を作成予定）</li> <li>・中央にミシン目を入れ、分割できるようにすること</li> <li>・支給に関する個人明細を記載すること</li> </ul> |
| 作 成 期 限 | 発送に支障がないよう作成（８月頃発送予定）                                                                                                                                                                                      |
| そ の 他   | データの受け渡しは別途協議とする                                                                                                                                                                                           |

※口座情報がひもづいた件数によって、③④の枚数は変動します。

⑤制度案内チラシ 仕様

|         |                                                                |
|---------|----------------------------------------------------------------|
| 名 称     | 制度案内チラシ                                                        |
| 部 数     | 15,000 枚程度 ※程度とは 1%までの増減をいう                                    |
| 紙 質     | 上質紙                                                            |
| サ イ ズ   | 縦 297mm×横 210mm (A4 サイズ)                                       |
| 校 正     | 文字校正は必要                                                        |
| 原 稿     | ・カラー印刷 ・両面印刷<br>・受注者は内容に合致したデザイン案を発注者へ提示すること<br>・印刷原稿は発注者が決定する |
| 作 成 期 限 | 発送に支障がないよう作成（8 月頃発送予定）                                         |
| そ の 他   | 記載事項については発注者と協議のうえ決定                                           |

⑥支給要件確認書および支給のお知らせの封入封緘及び発送

- ・対象者に送付する③支給要件確認書または④支給のお知らせ、②返信用封筒および⑤制度案内チラシを①送付用封筒に封入封緘し、発注者が指定した内容にまとめ期日まで  
に納品すること。
- ・発注者が指定する期日までに送付不要分の抜き取りに対応すること。
- ・郵便料は発注者が負担する。
- ・封入封緘後、余った制度案内チラシについては、窓口等にて使用するため、保管しておくこと。

6.2.2 給付の受付・審査業務（各種仕様については、下記に記載する。）

- ① 郵便物の開封・書類審査
- ② 給付金管理ソフトウェアへの入力
- ③ 確認書返送勧奨はがきの作成及び発送作業
- ④ 返戻郵便等の処理
- ⑤ 再発送等業務

※各種仕様の詳細

①郵便物の開封・書類審査

- ・本件郵便物を開封し、仕分けすること。
- ・書類審査  
郵便物の同封書類を確認し、必要書類が確認できれば順次書類審査・照合を行うものと

する。必要書類不備の場合は、発注者が準備したエラーリストに内容を入力し、対象者に電話か、もしくは文書にて不備内容の説明と不足書類の提出を案内し、書類審査後に給付金管理ソフトウェアへ入力すること。

郵便到着からおおむね 10 日以内に完了すること。

## ②給付金管理ソフトウェアへの入力

- ・受付書類のデータ入力・提出・整理

必要書類が整ったものから順次、給付金管理ソフトウェアに金融機関・支店名、口座番号及びその他必要事項の入力を行うこと。

郵便到着からおおむね 10 日以内に完了すること。

- ・振込不能時の処理・調査

振込不能となった場合は、その旨をエラーリストへ入力すること。

返送された支給要件確認書及び添付書類の再確認をすること。

郵便到着からおおむね 10 日以内に完了すること。

## ③確認書返送勸奨はがきの作成及び発送

- ・確認書返送勸奨はがき 仕様

|         |                                                         |
|---------|---------------------------------------------------------|
| 名 称     | 定額減税に伴う調整給付金支給要件確認書 返送勸奨通知                              |
| 部 数     | 1,500 枚程度 ※程度とは 1%までの増減をいう                              |
| 紙 質     | 豪雨等での水漏れによる破損防止のため、水に強い原紙を使用すること                        |
| サ イ ズ   | 定型（はがき）                                                 |
| 校 正     | 文字校正、色校正は必要                                             |
| 原 稿     | ・モノクロ印刷<br>・受注者は内容に合致したデザイン案を発注者へ提示すること<br>・印刷原稿は発注者で決定 |
| 作 成 期 限 | 発送に支障がないよう作成 （9 月中旬ごろ）                                  |
| そ の 他   | 記載事項については発注者と協議のうえ決定                                    |

- ・確認書の返送がない対象者に、返送勸奨はがきを発送するものとする。
- ・発注者からの問合せに対し、作業状況を速やかに確認できること。
- ・確認書返送勸奨はがきを、指定した期日までに納品すること。
- ・発注者が指定する期日までに送付不要分の抜き取りに対応すること。
- ・郵便料は発注者が負担する。

## ④返戻郵便等の処理

- ・リスト入力処理
- ・返戻郵便等の整理・保管

## ⑤再発行等業務

### 6.2.3 市民対応に関する業務

市民からの問合せ等があった場合は、窓口対応及び電話対応に係る業務を行うこと。なお、業務実施中は名札を着用すること。

#### ① 開設期間

窓口 支給要件確認書および支給のお知らせ発送の翌日から令和7年10月31日までとする。

電話 令和7年8月1日から令和7年10月31日までとする。

#### ② 場所

窓口業務、事務作業、コールセンターについては、発注者が指定した市役所内会議室とする。

#### ③ 業務内容

本事業に係る制度や概要スケジュール

支給要件確認書および支給のお知らせ、その他書類の記入方法等の説明

給付額の内容に関する問い合わせ対応（扶養状況の確認や定額減税等に関する質疑応答）等

#### ④ 支給要件確認書および支給のお知らせ、その他書類の受付業務

本事業に係る支給要件確認書および支給のお知らせ、その他書類の受付に際しては、必要事項の記載内容を確認する。また、必要に応じて、本人確認書類等をコピーし、本人確認書類は申請者に返却すること。なお、受領に際し、提出された全ての書類は返却しないことを申請者に伝えること。

#### ⑤ DV対象者の受付対応等

DV等の対象に該当する場合は、個人情報の流出等がないように、慎重な対応を行うこと。なお、対象事例が発生した場合、当日中に発注者へ報告し、発注者の指示を受けるものとする。

#### ⑥ 苦情対応業務

本事業に関する苦情については、丁寧な対応を心がけるものとし、原

則として、受注者が、その対応に当たるものとする。なお、受注者で対応できない場合は、発注者に苦情の内容及び状況を報告し引き継ぐこと。

⑦ マニュアルの作成

窓口対応及び電話対応の実施に当たっては、発注者と協議のうえ、マニュアルを作成すること。また、マニュアルの内容について、随時更新を行うこと。

⑧ 人員配置について

業務実施に必要なＳＶ、コールセンター従事者、窓口受付・事務処理従事者を配置すること。配置人数については、以下を目安とするが、実際の業務量に応じて都度協議するものとする。

|             | 8 月  | 9 月  | 10 月 |
|-------------|------|------|------|
| ＳＶ業務        | 2 席  | 2 席  | 1 席  |
| コールセンタ<br>ー | 8 席  | 4 席  | 4 席  |
| 窓口受付・事務処理   | 11 席 | 6 席  | 2 席  |
| 合計          | 21 席 | 12 席 | 7 席  |

#### 6.2.4 照会業務

① 転出者に係る照会業務

他自治体から届く当初調整給付の給付状況等の照会に対し、回答を行うこと。(約 2,000 件)

② 転出者への対応

転出者からの求めに応じて、令和 6 年度に実施した定額減税給付の際の書面の再発行等に対応すること。

#### 6.2.5 その他

① 業務に必要な什器・備品の調達及び撤去

② 業務に必要な什器・備品について

業務に係る全ての備品（業務に必要なソフトウェアを搭載したパソコン、LAN ケーブル・ハブ等のネットワーク機器、机、椅子、プリンタ・コピー機、ビジネスホン、ヘッドセット、開封機、電気スタンド、書庫、セキュリティ保管庫、パーテーション、その他発注者と協議の上、必要と判断した物品等）を調達し、搬入設置、移動、撤去まで行うこと。な

お、発注者が貸与する備品は、給付金管理ソフトウェア、守口市基幹系NW、電話回線のみとする。

## 7 各業務の作業調整及び進捗管理等について

確認書等の送付、受付、データ入力、集計に伴う書類のとりまとめ等の全体の作業調整や進捗管理を行うものとする。

### 7.1 本事業の管理台帳等作成

受付書類等の管理集計作業を行い、管理台帳等を作成すること。

### 7.2 作業進捗の管理、報告

作業進捗の管理を行い、必要に応じて報告すること。

### 7.3 事故報告

① 個人情報保護に関わる事故が発生した場合は、直ちに発注者へ報告し、対応策を協議すること。

② 受付書類等の紛失等の事故が発生した場合は、直ちに発注者へ報告し、対応策を協議すること。

③ その他、進捗管理で発生した社会通念上必要と思われる事件・事故については、報告書を提出すること。

### 7.4 始業時における準備作業

機器始業点検、給付金管理ソフトウェア起動、職場環境点検等、業務遂行のための準備作業を行うこと。

### 7.5 終業時の管理

機器終業点検、給付金管理ソフトウェア終了、職場環境点検等、不要文書廃棄等終業時の管理作業を行うこと。

### 7.6 各種書類の管理

受付書類等を編綴するとともに点検、記載、保管等を行うこと。

### 7.7 業務研修

受注者は従事者の業務遂行に必要な知識を習得するための教育・研修等について



て、すべて受注者の負担と責任において行うこと。また、発注者の求めに応じて随時研修を行うこと。

#### 7.8 危機管理

受注者が調達した機器等に障害が発生した場合は、速やかな復旧に努めること。  
また、復旧までの間の窓口、電話等の対応を適切に行うこと。事故、災害等の緊急事態の際、SV は、発注者とともに窓口来庁等の市民の避難誘導にあたること。

### 8 業務従事者

8.1 受注者は、本業務に従事する予定者の名簿を発注者に提出すること。

8.2 受注者は、履行期間内において従事者に変更が生じる場合は、予め発注者に通知すること。

### 9 報告書等の作成

9.1 随時、国・府・他団体等からの本事業に関する照会等に対応するためのデータを作成すること。

9.2 受注者は、適宜、発注者の求めに応じて、報告をすること。

9.3 受注者は、自らの責に帰すべき理由による成果物の不良箇所等が発見された場合は、速やかに訂正、その他処置を執ること。

### 10 服務規程

10.1 受注者は、本業務の履行による会場使用に際し、守口市役所庁舎の管理者が禁止する行為等を行わないこと。

10.2 受注者は、本業務の履行に際し、秩序及び風紀の維持に努めること。

### 11 情報セキュリティについて

11.1 受注者は、パソコンの持込みに際し、情報セキュリティ対策を講じたうえで守口市基幹系 NW に接続すること。

11.2 受注者は、封入封緘作業等のためのデータの持ち出しについては、発注者と運用の取り決めを行い実施すること。

11.3 本業務委託で受注者が用意するパソコンについては、以下のとおりとする。

- ① 対象パソコンは、顔認証に使用するため、カメラ機能がついているものもしくは USB 接続のカメラを用意すること。用意するパソコンの CPU、メモリ、ディスクのスペックは次のとおり。
- ・ CPU : Core i5 以上
  - ・ メモリ : 8GB 以上
  - ・ ディスク : SSD 128GB 以上
  - ・ OS : Windows 10
- ② 対象パソコン（ワープロソフト、表計算ソフト、Access runtime）については、守口市基幹系 NW で使用可能な状態（ライセンス認証済）で用意すること。（必要に応じて守口市保守事業者と調整すること。）
- ③ 委託業務で使用するパソコンの仕様（パソコンの設定および顔認証（Smart on）や ESET・SKYSEA 等の守口市管理ソフトのライセンス購入およびインストール作業、守口市基幹系 NW へ参加するための設定等）は、守口市基幹系パソコンの仕様に準ずることとし、本委託業務において守口市保守業者へパソコン設定作業を依頼する費用は、受注者の負担とする。
- ※なお、顔認証ライセンス（Smart on）については、端末用ライセンスと、その端末を使用するための顔識別用ライセンスがあり、本委託業務を実施するのに必要なそれぞれのライセンスを用意すること
- ④ 受注者は、給付金システムを使用するために必要なソフトウェアを、守口市給付金システム提供会社と調整し、本委託業務の責任でパソコンにセットアップすること。

11.4 受注者は、契約終了時には、持ち込んだ情報機器内のすべてのデータを削除すること。また、守口市基幹系 NW 設定を解除し、再度の接続が不可能になるよう処理を行い、米国国防総省の NISPOM（国際工業セキュリティプログラム管理マニュアル）に準拠した方式でデータを完全消去すること。

11.5 守口市情報セキュリティポリシーを遵守すること。

## 12 個人情報の保護

### 12.1 目的外使用及び第三者への提供の禁止

- ① 受注者は、本事業を遂行するにあたり知り得た個人情報、情報財産、各種ソ

フトウェア等の一切を、契約を履行する目的以外に利用又は使用してはならない。また、これらを機密として保持し、事前に発注者に承諾を得ることなく、第三者に開示、漏洩してはならない。

② 受注者は、従事者に前①の義務を遵守させるため、就業規則又は契約書に機密保持義務を明記する等、必要な措置をとるものとする。

③ 受注者は、前①、②の規定に従事者に徹底し、機密漏洩の可能性を事前に防止するため、従事者に対して、次のことを遵守させるものとする。

- ・ 予め発注者が指定した場所以外に立ち入ってはならない。
- ・ 発注者の許可なく不要なものを履行場所に持ち込んではならない。
- ・ 発注者の所管にある備品、書類、その他一式の物を許可なく持ち出し、又は複写複製してはならない。
- ・ その他、発注者が指示する事項

④ 受注者は、従事者に対し、機密保持の重要性を認識させ、故意又は過失による情報漏洩の防止を徹底させること。

#### 12.2 情報資産の複写又は複製の制限に関する事項

受注者及び従事者は、発注者の承諾なしに入力データ、磁気ファイル、ドキュメント等の複写又は複製をしてはならない。

#### 12.3 個人情報データの授受に関する事項

データ授受の方法は、セキュリティ対策のため、原則専用回線による伝送、若しくは発注者が認めたセキュリティ対策を施した手法とする。

### 13 窓口来庁時の個人情報の保護について

個人情報の保護のため、パーテーションで受付窓口を仕切ることとする。

《パーテーション仕様》

| 場 所       | 用 途                       | 規 格               |
|-----------|---------------------------|-------------------|
| 守口市役所内会議室 | 窓口と作業場を区切り、来庁者の個人情報保護するため | 高さ 180cm から 220cm |

### 14 法令等の遵守及び研修

14.1 受注者及び従事者は、本業務の遂行に当たり、「守口市暴力団排除条例」をはじめ「個人情報の保護に関する法律」及び「守口市個人情報保護法施行条例」等関係法令を遵守しなければならない。

14.2 受注者は、従事者に対して、本仕様書及び個人情報の保護に関する法令等を熟知させ、個人情報保護等に関する研修を随時実施し、公正かつ厳正な業務の遂行に努めるものとする。

**15 施設及び備品について**

本業務で使用する施設及び備品に生じた障害や損害に関して、修繕および費用弁償に係る責任は受注者が負うものとする。

**16 損害賠償請求**

受注者が本業務の実施にあたり、発注者又は第三者に損害を及ぼしたとき、受注者は損害賠償の責を負うものとする。

**17 再委託**

受注者は、本業務を再委託してはならない。発注者が、やむを得ないと認める場合については、この限りではない。

**18 疑義の取扱い**

本仕様書に定めのない事項及び業務遂行中に疑義が生じた場合は、発注者と受注者が協議のうえ、発注者の指示に従うものとする。