

令和7年度観音寺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 委託業務名

令和7年度観音寺市定額減税補足給付金（不足額給付）支給業務委託

2 業務目的

デフレ完全脱却のための総合経済対策における物価高への支援として、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、令和6年所得税及び定額減税の実績額等が確定したのち、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等に対し、令和7年度観音寺市定額減税補足給付金（不足額給付）（以下「調整給付金（不足額給付分）」という。）の支給事務を円滑に実施するものである。

3 業務委託期間

契約締結日から令和7年12月26日（金）まで

4 事業の概要

（1）調整給付金（不足額給付分）の内容

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等により、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間で差額が生じた者に対し、その差額を支給する。

イ 不足額給付Ⅱ

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に対し、支給する。

（2）調整給付金（不足額給付分）支給対象者数（見込み）

ア 不足額給付Ⅰ 約6,400人

イ 不足額給付Ⅱ 約1,300人

（3）調整給付金（不足額給付分）支給額

ア 不足額給付Ⅰ

本来給付すべき所要額（所得税分控除不足額と個人住民税所得割分控除不足額の合計額を1万円単位で切り上げた額）が当初調整給付額を上回る場合、その差額

イ 不足額給付Ⅱ

一人当たり原則4万円（定額）

※令和6年1月1日時点で国外居住者であった場合には3万円

(4) 手続き等

ア 支給のお知らせ方式 約 5,000 人（見込み）

支給対象者へ支給額・入金予定日・振込口座（本市で把握している口座又は公金受取口座）等を記載した支給のお知らせを送付し、所定の期限までに口座変更又は受給辞退を希望する旨の申出がない場合、手続き不要で支給する。

イ 確認書方式 約 2,700 人（見込み）

支給対象者へ支給額等の確認事項を記載した確認書及び関係書類を送付し、支給対象者は記載事項等の確認を行い、また、必要事項を記入の上、必要書類を添付し、郵送等で提出又はオンラインで申請する。

5 スケジュール

次表を目安とし、各業務スケジュールについては本市と協議して実施すること。

業務内容	実施時期
支給対象者データ等の提供	契約締結後
コールセンターの開設	令和 7 年 8 月下旬～11 月下旬
支給のお知らせ及び確認書の送付開始	令和 7 年 8 月下旬
確認書の受付開始	令和 7 年 8 月下旬
初回支給開始	令和 7 年 9 月中旬
確認書未提出者への提出勧奨	令和 7 年 10 月上旬
確認書の受付締切	令和 7 年 10 月末日
不備補正書類提出期限	令和 7 年 11 月下旬

6 業務の内容

業務を受託する者（以下「受託者」という。）は、調整給付金（不足額給付分）支給業務として、以下の対象業務を実施するものである。

(1) 給付管理システムの構築及び運用（オンライン申請を含む。）

ア 観音寺市（以下「委託者」という。）が提供する調整給付金（不足額給付分）支給対象者データ等に基づき、支給のお知らせ・確認書等の各種書類作成、確認書等返送物（支給のお知らせ方式に係る口座変更届出書及び受給辞退届出書を含む。以下同じ。）の受領後の管理及び審査、口座振込データの作成等、給付金の支給に係る一連の業務処理を行う給付管理システムを構築し運用すること。

イ 給付管理システムを外部サービス上に構築する場合は、ISMAP（政府情報システムのための評価制度）クラウドサービスリストに登録されているものを選出すること。

ウ 給付管理システムについて受託者が契約する事業者が用意するときは、当該システムの仕様・セキュリティ等については受託者が責任を負うものとし、委託者はその一切を保証しないものとする。

エ 委託者が提供する支給対象者データ等（CSV 又は Microsoft Excel 形式を想定）を取り込める機能を有し、かつ業務遂行に必要な情報を管理できること。

オ 給付管理システムは、確認書等の紙媒体による手続きに加え、オンラインによる手続きを可能とするシステムを構築することとし、効率的かつ正確にデータを処理できるよう以下の機能を有すること。

（申請者向け機能）

- ・ 確認書に記載の申請書番号と生年月日で認証を行うこと
- ・ 必須又は任意入力項目の区別ができること
- ・ 入力漏れや入力不備がある場合にエラーメッセージが表示されること
- ・ 入力項目に対する補足説明を付記できること
- ・ 口座情報入力時に、金融機関や支店名の入力補助機能があること
- ・ ファイル及び画像をアップロードができること
- ・ 確認等完了前に入力情報を確認できること
- ・ 確認等完了時に完了画面を表示すること
- ・ パソコン、スマートフォン及びタブレット端末で利用できること
- ・ 重複申請を防止する策を講じること

（委託者及び受託者向け機能）

- ・ 支給対象者等からの問い合わせや事務処理業務での処理状況確認に利用するため、支給対象者の処理状況等を表示又は検索でき、かつ委託者も常時閲覧できること
- ・ 支給対象者の追加等を都度行えるようにすること
- ・ 支給対象者の処理状況一覧を出力項目・出力対象期間・審査状態等を選択した上で CSV 形式等の出力ができること
- ・ オンライン及び紙媒体での確認等について、保留状態のデータ変更や入力訂正を行えること
- ・ 軽微な修正を委託者又は受託者で処理するための職権訂正機能を有すること
- ・ 事務処理業務でのオペレーションミスを防止する策を講じること

（２）コールセンター業務

ア 電話による問い合わせ専用のコールセンターを設置し、支給のお知らせ・確認書等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、支給対象者等からの問い合わせに対応すること。なお、問い合わせ件数の目安は次のとおりとする。

- ・ 8 月下旬から 9 月中旬まで・・・ 1 日当たり 25～50 件
- ・ 9 月中旬から 9 月末まで・・・・ 1 日当たり 15～25 件
- ・ 10 月・・・・・・ 1 日当たり 5～15 件
- ・ 11 月・・・・・・ 1 日当たり 5 件程度

イ コールセンターの開設日は、土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日（以下「休日等」という。）を除く平日とし、受付時間は午前 8 時 30 分から午後 5 時までとすること。

ウ 業務責任者については、過去に官公庁又は民間企業から受託した同種又は類似業務の経験を有する者を 1 名以上配置すること。

- エ 業務責任者は、実施状況の把握及びオペレーターの管理監督並びにクレーム対応及び問い合わせ等に係る委託者との連絡調整を行い、円滑な業務運営を図ること。
- オ 苦情については、特に慎重に対応することとし、業務責任者による対応によっても完結できない苦情や問い合わせ等があった場合で、委託者へ報告する必要があるときは、速やかに連絡し、その対応について協議し、対応方針を決定すること。
- カ 個人情報に関する問い合わせについては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号。以下「個人情報保護法」という。）その他の関係法令等を遵守し、特に慎重に対応すること。
- キ 受託者は、想定される問い合わせ内容及び回答案等の F A Q をあらかじめ作成し、委託者の承認を得ること。
- ク 日々の問い合わせ対応を記録すること。
- ケ 受託者は、契約締結後速やかにコールセンターに係る契約及び設置等を行うこと。なお、これらの費用については受託者が負担するものとする。
- コ 受付時間外及び混線時には、自動音声ガイダンスを流せるようにすること。なお、音声ガイダンスの内容については、委託者と協議の上決定すること。

（３）事務処理業務

- ア 給付管理システムへのデータ取込、支給のお知らせ・確認書等の作成、印刷、封入封緘及び発送、確認書等返送物の受領後の管理及び審査、口座振込データの作成、未提出者への提出勧奨等の給付金支給業務一式を行うこと。
- イ 履行場所は、受託者により選定し、委託者の承認を得ること。
- ウ 委託者が提供する支給対象者データ等を給付管理システムに取り込み、データベースを作成すること。その後も委託者からデータ提供があり次第、随時データの更新処理を行うこと。なお、支給対象者データ等の項目、レイアウト等の調整、外字対応及び引渡し方法等については、契約締結後に委託者と協議するものとする。
- エ 支給対象者データ等を基に支給のお知らせ・確認書等を作成及び印刷し、封入封緘（支給のお知らせを除く。）の上、発送すること。作成及び印刷にあたっては、確認書等返送物を速やかにデータ登録できるよう、確認書にバーコードを印字する等の工夫をすること。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、発送を中止すること。
- オ 受託者は、支給事務に必要な書類等を準備すること。各書類については、わかりやすいデザイン及び字体を使用し、国から様式が示されているものに関しては、その趣旨や内容を踏まえた構成により作成し、委託者の校正・承認を得ること。なお、想定する各種書類及び数量の見込みは次のとおりとする。

書類名	数量等
支給のお知らせ ※不足額給付Ⅰ対象者用（圧着はがき）	4,200 枚
支給のお知らせ ※不足額給付Ⅱ対象者用（圧着はがき）	800 枚
確認書 ※不足額給付Ⅰ対象者用	2,200 枚

確認書 ※不足額給付Ⅱ対象者用	500 枚
確認書記入例 ※不足額給付Ⅰ対象者用	2,200 枚
確認書記入例 ※不足額給付Ⅱ対象者用	500 枚
制度案内チラシ ※不足額給付Ⅰ対象者用	2,200 枚
制度案内チラシ ※不足額給付Ⅱ対象者用	500 枚
送付用窓あき封筒（確認書送付用）	2,700 枚
確認書返信用封筒（料金後納郵便用）	2,700 枚
支給決定通知書	2,800 枚
確認書提出勧奨通知	500 枚
不備通知書	500 枚
送付用窓あき封筒 （支給決定通知、不備通知、提出勧奨、口座変更届出用）	3,900 枚
不備補正及び口座変更用返信用封筒（料金後納郵便用）	500 枚
口座変更届出書	100 枚
受給辞退届出書	未定

（留意事項）

- ・支給のお知らせ・確認書等用紙の規格は、A4 サイズ、上質紙、紙厚 70kg を基本とする。なお、A3 サイズも可能とする。
- ・各封筒の規格は、送付用については洋形長 3 号（洋 0）及び返信用については長形 6 号（長 6）、紙厚 80kg を基本とし、窓あき部分を除き、内容物が透けないものを使用すること。
- ・各種書類は、両面印刷、多色刷り（最大 4 色を想定）を基本とする（封筒を除く）。
- ・各種書類の校正は 3 回程度を想定しており、規格、印刷枚数も含め委託者と協議の上決定すること。なお、原稿案は委託者が作成すること。
- ・文字サイズは、高齢者等でも見やすいものとする。
- ・郵送における全ての郵便料金は、委託者の負担とし、最終的に支払う委託料に含める（各返信用に係る後納郵便料金は除く。）ものとする。
- ・郵便料金後納承認申請手続きは、受託者が行うものとする。ただし、各返信用に係る郵便料金後納承認申請手続きは、委託者が行う。

カ 支給対象者からの確認書等返送物については、委託者側で受領するが、委託者側から受託者の事務処理業務履行場所等への運搬については、厳重で安全性の高い運搬方法により受託者側で行うこと。

キ 確認書等返送物の受領後は、速やかに開封し、整理（ファイリングを含む。）の上、給付管理システムに受付登録を行うこと。

ク 発送後、不着返戻された支給のお知らせ・確認書等は、転居等の届出状況を委託者へ照会の上、異動先が判明した場合には、当該異動先へ再度送付すること。

ケ 確認書等返送物に記載漏れや添付書類の不備等がないか確認すること。なお、必要な添付書類等は、委託者と協議の上決定すること。

- コ 確認書等返送物に記載の口座情報等を給付管理システムに入力すること。また、確認書等返送物は画像データ化し、必要なときに検索及び閲覧ができるようにすること。
- サ 不備の発生等により追加で提出された添付書類等も提出の都度スキニング及び画像データ化し、履歴を管理すること。
- シ 郵送とオンラインの二重申請等による誤払い又は二重支払い等を防止する策を講じること。
- ス 二重支払いや誤った口座への誤払い並びに支給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、委託者と協議の上決定すること。
- セ 支給のお知らせ方式において、所定の期限までに口座変更又は受給辞退を希望する旨の申出がない場合がないものについては、「給付承認待ち状態」とする。
- ソ 確認書等返送物を受付したデータについて審査を行い、不備等のないものについては「給付承認待ち状態」、不備等があるものについては「保留状態」とし、各審査項目の状態を記録すること。なお、確認する事項や各審査項目の状態は、委託者と協議の上決定すること。
- タ 確認書等返送物の記載事項の確認、本人確認及び口座確認等を行うこと。なお、審査1件に対し2名以上で処理を行い、対応者がわかるように履歴を残すこと。
- チ 不備がある場合については郵送等により対応すること。
- ツ 給付管理システムで「給付承認待ち状態」の支給対象者のうち、委託者の指示により承認を受けた支給対象者のデータから、口座振込データ（Microsoft Excel 又はテキスト形式を想定）を作成すること。出力のデータ形式は、全国銀行協会のファイルフォーマットに準じたものとし、搬送が必要なデータは暗号化するものとするが、詳細は、委託者と協議の上対応すること。
- テ 確認書等の受領から口座振込データの納品までの事務処理期限については、事務処理業務履行場所到達から概ね3週間以内とするが、できる限り速やかに対応可能な体制を構築すること（不備対応分は除く）。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委託者が認める場合はこの限りではない。なお、支給のお知らせ方式に係る事務処理期限については委託者と協議の上決定すること。
- ト 支給のお知らせ・確認書等の作成から口座振込データの納品までの進捗管理を行い、委託者が必要とする場合に進捗確認がとれるようにすること。
- ナ 支給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、該当書類を随時発送する等対応すること。
- ニ 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少なくとも1回以上発送すること。

（４）各業務共通事項

- ア 業務責任者及び担当者は給付金の制度、内容及びスケジュール等を十分理解した上で、業務にあたること。

- イ 受託者が直接雇用する社員の中から選出した業務責任者を配置し、業務に関する必要な指示は、業務責任者に対して行うものとする。
- ウ 「給付管理システムの構築及び運用部門」、「コールセンター業務部門」及び「事務処理業務部門」の概ね3部門に業務を分類し、部門責任者をそれぞれ配置すること。
- エ 受託者は、業務遂行にあたり事故等の不足の事態が発生したときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従わなければならない。
- オ 業務を支障なく開始できるような体制を構築すること。また、繁閑差が激しいことを踏まえ、常時速やかに処理できる体制を構築するよう最大限努めること。
- カ 受託者は、業務遂行にあたり必要な業務マニュアル等を作成し、業務開始までに業務従事者に対して知識やマナー等の研修等を行うこと。
- キ この契約に係る物品の運搬は、受託者の責任で行うものとし、その経費は受託者の負担によるものとする。
- ク 外国語対応については、委託者と契約後別途協議する。
- ケ 受託者は、一般社団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）及びその指定機関が使用を許諾する「プライバシーマーク」認証もしくは ISMS 適合性評価制度認証（JIS Q27001 又は ISO/IEC27001）を取得していること。また、業務の実施にあたり個人情報保護に関する規定を遵守すること。
- コ 本件業務を実施するコールセンター等への入退室の管理を徹底し、防犯システムとは別に個人認証等を必要とするセキュリティシステムを設置すること。また、受託者は、契約締結後速やかに本業務に従事する業務責任者及び担当者の名簿を提出すること。
- サ 受託者は、委託者の承認を事前に受けることにより、個別の業務を再委託することができる。ただし、再委託する場合は、受託者が責任を持って業務の進行管理を行うとともに、可能な範囲で委託者の地元企業を相手方とするように努めること。
- シ 本業務の実施にあたり、本仕様書に記載のない事項又は疑義が発生した場合は、速やかに委託者と別途協議すること。なお、委託期間途中で委託業務の仕様を変更する必要がある場合は、双方の協議により、これを変更することができることとする。

7 各種報告書等

本業務に係る各種報告書及び提出期限は次のとおりとする。

各種報告書	提出期限
業務体制表	契約締結後
業務毎の業務計画書及び業務マニュアル	
業務報告書（詳細は契約締結後に協議の上、決定する。）	随時
業務完了報告書	業務完了時
処理した確認書及び添付書類等及び当該データ	

8 委託料の支払等

業務委託料は、業務完了後の支払いとする。