

調整給付金（不足額給付）給付事業運営業務委託仕様書

1 業務の目的

大和高田市における調整給付金（不足額給付）給付事業の窓口及び電話による問い合わせ対応等の業務を委託することにより、当該業務の効率的な事務処理体制を確立し、迅速かつ正確に調整給付金（不足額給付）の給付を行うことを目的とする。

（１）調整給付金（不足額給付）給付事業

①当該給付金は令和６年度実施の調整給付金の算定に際し令和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施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ものに対して、その差額を支給。

②個別に書類の提示（申請）により給付要件を確認して給付する必要がある者（＝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）に対して、１人当たり原則４万円（定額）を支給。

〔対象者〕

令和７年１月１日時点で大和高田市に住所を有する者（大和高田市の住民基本台帳に記録されていないが、地方税法の規定による個人住民税所得割が課されている者を含む。）かつ上記①又は②に該当する者。

2 基本事項

（１）業務名称

調整給付金（不足額給付）給付事業運営業務委託

（２）業務場所

大和高田市役所（２階 市民活動室）大和高田市大字大中９８番地４

※人員の通勤については、公共交通機関等を利用すること。

（３）業務概要

調整給付金（不足額給付）給付事業における円滑な運営を確保するため、次のとおり業務の一部を委託する。

- ・コールセンター業務
- ・窓口相談・受付業務
- ・事務処理業務

（４）契約期間等

契約期間

契約締結日から令和７年９月３０日（火）まで

履行期間

令和7年8月1日（金）から令和7年9月30日（火）まで

※お知らせ文書の発送、給付金の申請、給付状況、当該事業の運営状況により、契約期間や履行期間、運営規模等を変更することがあります。（期間等が変更となる場合は、委託料の金額が変更となります。）

（5）想定対象者数

- ・調整給付対象者数 : 約 5, 500 人
- 内、差額対象者 : 約 4, 500 人
- その他対象者 : 約 1, 000 人

- ※お知らせ文書発送開始 8月上旬予定
- 調整給付金（不足額給付）の周知 8月上旬予定
- 申請の開始 8月上旬予定（状況により申請受付開始日が前後する可能性有）
- 支給の開始 8月25日（月）予定

3 業務概要

（1）コールセンター業務、窓口相談・受付業務、事務処理業務

調整給付金（不足額給付）給付事業に関する市民からの問い合わせなどの対応を行うためのコールセンター、窓口を設置し運営する。同業務について速やかに給付金支給対象者へ支援を行うため、短期間で的確な窓口相談・受付業務、事務処理業務を行う。また、個人情報の取扱いについては、十分に注意し、個人情報保護法等関係法令等を遵守しなければならない。

※電話だけでなくFAX対応も行う。

（2）運営時間（月曜日～金曜日 ※土、日曜日、祝日は休業）

午前8時30分から午後5時15分まで。なお、運営時間中の問い合わせや申請等はすべて対応すること。

（3）人員配置

コールセンター業務、窓口相談・受付業務、事務処理業務について、想定対象者数、業務期間及び開設時間帯等の内容をもとに、業務の繁閑を考慮した市民サービスを心がけ適宜必要な人員配置を行うこと。

- ・業務を統括する管理責任者を常時1名配置すること。
- ・管理責任者は、関係法令等の趣旨を理解できる者で、法令を遵守することはもとより、従事者に対して、適切な指導・監督を行い、各業務の進捗状況を適正に管理ができる者とする。受託者は、管理責任者を配置する時は、事前に本市に対して管理責任者の経歴書類を提出し、本市の承認を受けたうえで配置することとする。管理責任者は、本市が求める業務水準を確保したうえで、受託業務におけるすべての業務の状況及びすべての従事者の作業内容を把握し、各業務の取扱件数等に応じた柔軟な人員配置及び従事者の指導を行うこととする。また、報告等が必要な場合や疑義があった場合は、早急に管理責任者が本市に

報告等を行うものとする。なお、本市からの業務に関する必要な指示等は、管理責任者に対して行うものとする。

- ・最低限下記以上の相談窓口及びコールセンターを常時対応できる体制とすること。

令和7年8月1日(金)から令和7年8月29日(金)まで

相談窓口 2ブース

コールセンター 3回線以上

令和7年9月1日(月)から令和7年9月30日(火)まで

相談窓口 1ブース

コールセンター 1回線以上

特に、お知らせ文書発送後は多くの問い合わせが想定されるため、対応人員配置に配慮すること。

- ・状況により本市と協議のうえ、適宜増員減員すること。また、コールセンター業務、窓口相談業務中に起きた問い合わせや苦情等については、受託者内で解決するものとし、懸念事項がある場合は、速やかに本市に報告し、本市の判断を仰いであうで、受託者側で解決すること。

(4) 業務詳細

- ・調整給付金（不足額給付）に関する制度説明
- ・調整給付金（不足額給付）の書類等の発送準備（封入封緘等）
- ・調整給付金（不足額給付）給付に関する問い合わせ対応
- ・調整給付金（不足額給付）に係る意見及び苦情等への対応と報告
- ・調整給付金（不足額給付）に関するその他の問い合わせ対応
- ・質疑応答集及びその他の質問に対する情報の更新

※オペレーターによる応対差が生じることがないように、調整給付金（不足額給付）給付事業に関する情報、接遇等に関し、適宜研修、指導等を行うこと。

- ・調整給付金（不足額給付）会場受付（窓口対応、郵送等）業務
- ・到着した文書の開封等業務
- ・調整給付金（不足額給付）会場への誘導業務

※効率的にサービス提供が行えるよう、調整給付金（不足額給付）に関する情報、接遇等に関し、適宜研修、指導等を行うこと。

- ・書類のファイリング業務
- ・データ入力業務
- ・架電件数や対応時間の日次及び月次定期報告
- ・事業完了報告
- ・必要と判断された範囲における本市職員への事務補助
- ・その他事業の運営に必要な業務を行う。

(5) Q & A及びマニュアルの作成について

- ・受託者は本市と協議のうえ、Q & A及びマニュアルを作成する。

(6) 業務場所の設置について

- ・本市は、コールセンターに必要なスペースを受託者に提供する。電気工事、電話及びネッ

トワーク工事は本市が整備し受託者に提供する。電話料金及び電気代等の公共料金は本市が負担する。

- ・業務に必要な端末、電話機、プリンター、事務机、椅子等については、本市が準備する。
- ・会場の設営については本市が準備する。
- ・その他、消耗品等の業務に必要な物品は、受託者が準備すること。
- ・受託者は会場の運営に当たり、運営中の整理・補充等の業務を行うこと。

(7) その他遵守事項

- ・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。
- ・業務中、個人所有の携帯端末等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。（緊急時を除き、携帯端末等、記録媒体を含むものは使用しないこと。）
- ・業務履行中、疑問が生じたときは、必ず本市に確認し、指示を受けること。
- ・業務履行中に事故等が発生したときは、速やかに本市に報告すること。
- ・業務上知り得た個人情報等の秘密情報について、次の事項を遵守すること。
 - ①秘密情報を漏洩又は紛失してはならない。
 - ②個人情報を公開又は他の目的に使用してはならない。
- ・公に周知されている情報を除き、契約期間中及び契約期間後においても、本業務において知り得た個人情報及び機密情報等について、第三者への開示又は漏洩、資料等の複写・複製を行ってはならない。

(8) 危機管理

- ・業務システム運用上、機器の障害等は十分に想定されるため、作動不具合等、日常におけるシステム稼働状況を観察し、トラブルに発展しないよう事前の対策・緊急時の対策を講じること。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万全の管理体制を整え、事故の発生を未然に防止する対策や緊急時の対策を整備すること。
- ・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・業務妨害に当たる行為など、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、受託者が責任をもってその解消に当たること。事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、業務の遂行に支障をきたすことがないよう、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。
- ・受託者は、履行中の事故等により、本市又は第三者に対し損害を与えたときは、その損害額を弁償すること。なお、その損害額については、別途協議する。