

春日井市定額減税補足給付金支給業務委託 仕様書

令和6年1月

春日井市 健康福祉部生活支援課
(物価高騰対応重点支援給付金事務室)

1 件名

春日井市定額減税補足給付金支給業務委託（以下「本業務」という。）

2 本業務委託の仕様について

本仕様書に記載の無い事項や、効率的な事務処理に資する提案事項があった場合及び国等から新たに通知があった場合には、市と受注者の協議の上で本業務の仕様を変更できるものとする。

また、本仕様書記載の数量、日付及び様式はすべて想定であり、実際の数量、日付及び様式は契約締結後に市及び受注者が協議し決定する。

3 定額減税補足給付金事業の概要

定額減税補足給付金（以下「給付金」という。）は、「デフレ完全脱却のための総合経済対策」（令和5年11月2日閣議決定）を踏まえ、納税義務者及び配偶者を含めた扶養親族（国外居住者を除く。）に基づき算定される定額減税可能額（以下「定額減税可能額」という。）が、令和6年に入手可能な課税情報を基に把握された当該納税者の令和6年分推計所得税額又は令和6年度分個人住民税所得割額を上回る者に対し、当該上回る額の合算額を基礎として1万円単位で切り上げて算定した額を支給するものである。

(1) 支給対象

ア 支給対象者

次の条件を全て満たす者を支給対象者とする。

(ア) 別途国が示す基準日（以下「基準日」という。）において春日井市に住民登録がされていること。

(イ) 定額減税可能額が、令和6年に入手可能な課税情報を基に把握された当該納税者の令和6年分推計所得税額又は令和6年度分個人住民税所得割額を上回る者。

イ 想定人数

60,000人

(2) 支給金額

定額減税可能額が令和6年分推計所得税額又は令和6年度分個人住民税所得割額から上回る額の合算額を基礎として1万円単位で切り上げて算定した額

(3) 受付期間（予定）

令和6年7月中旬から令和6年10月31日まで

(4) 支給方法

必要事項を記入した申請書に必要書類を添付し、市へ提出する。

市は、提出された申請書について審査を行い、支給決定したもののから順次給付金の支給を行う。

なお、支給対象者からの申請書等の提出は郵送若しくはオンラインによるものを、給付金の支給方法は口座振込を原則とする。

4 履行期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

5 業務内容の概要

受注者は、次の各業務を行うとともに、業務の円滑な遂行のため全体の調整を図るものとする。なお、各業務の個別の詳細な要件は別に示す。

(1) システム構築及び運用管理

給付金のオンライン申請を可能とし、給付金の対象者や申請・支給情報等を一括管理するシステム「以下「給付金システム」という。」を構築し、その運用管理を行う。

(2) 申請書等帳票作成及び発送

申請書、支給決定通知書、封筒等の帳票を作成し、発送作業を行う。

(3) 事務処理

申請書（オンライン申請で受け付けたものも含む。）の受付及び審査、申請書不備対応、給付金システムへの申請情報の入力及び給付金の支給準備等、給付金に係る事務処理全般を行う。なお、事務処理にあたって

は、受注者において事務所を設置すること。

(4) コールセンター業務

給付金の申請・支給に関する問い合わせや申請書等の送付依頼等給付金に関する電話による相談全般の窓口としてコールセンターを設置し運用する。

6 共通事項

(1) 個人情報の保護

ア 本作業により知ることができた個人情報は、他に漏らしてはならない。

イ 本作業を進めるに当たり、個人情報を収集又は利用するときは、本委託業務の目的の範囲内で行うものとする。

ウ 本作業を進めるために提供を受けた個人情報は、漏えい、滅失及びき損の防止に努めること。なお、自らが収集した個人情報も同様とする。

エ 本作業を行うために提供を受けた又は自らが収集し作成した個人情報を含んだ記録資料は、契約終了後直ちに市に返還又は市の指定する方法により処理すること。

オ 特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（行政機関等・地方公共団体等編）（平成 26 年特定個人情報保護委員会告示第 6 号）を順守すること。

(2) 再委託の禁止

本業務を第三者に再委託することは、原則として禁止する。ただし、市が果たすべき安全管理措置と同等の措置が講じられるか否かについてあらかじめ確認した上で、次の項目について記載した書面を市に提出し、承諾を得たときは、この限りでない。

ア 再委託する業務の内容

イ 再委託する理由

ウ 再委託先の名称等

エ 再委託先の選定理由

オ 再委託業務の管理方法

カ その他市が指定するもの

(3) 業務マニュアルの作成

受注者（再委託先及びその従事者を含む。以下同じ。）は、業務を円滑に行うため、各業務における業務マニュアルを契約締結後速やかに作成すること。作成にあたっては、国の通知や市の要綱等を精読しマニュアルに正しく反映させること。また、業務を進める中で得た知識やノウハウを随時マニュアルに反映させ、内容の充実を図ること。

(4) 研修

受注者は業務を円滑に行うため、業務マニュアル等を活用し、従事者に対して事前研修を行うこと。研修は、各業務についての知識及び技能を有する実務経験者に行わせること。

主な研修内容については、次のとおりとする。

ア 給付金の制度について

イ 税に関する基本事項について

ウ 事務処理について

エ 接遇について（コールセンター）

オ 端末操作について

カ 情報セキュリティについて

(5) 従事者について

受注者は、各業務の遂行にあたり、過去の税や給付金に関する業務に従事した経験がある等、業務に必要な知識及び技能を有する者を従事させるものとし、業務量が増加した際には、速やかに配置人員の増員や配置転換を図り、業務に支障が出ないように努めること。

(6) 市への報告及び実地調査等

ア 本契約期間中に本契約に違反する事態が生じた時又は生じる恐れのあることを知ったときは、速やかに市に報告し、指示に従うこと。

イ 本作業について疑義が生じた場合は、必ず市と協議し確認を得ること。

ウ 市が、契約履行状況に関する調査を常時行えること。また、市が必要であると認めた場合は、報告書の提出や受注者の施設について実地調査の実

施を求めることができること。

(7) 損害賠償責任

受注者は、受注者が故意又は過失により第三者に損害を与えた場合、市の責に帰する場合は、その賠償責任を負うものとする。また市が賠償責任を負った場合で、受注者の責任も認められる場合には、市が求償権を行使することができるものとする。

(8) 業務の引継ぎ

受注者は、業務継続が困難になったこと等による受注者の変更や業務期間の延長に合わせた業務内容の変更による受注者の変更等があった場合には、責任をもって次の受注者に業務を引き継ぐこと。

(9) 委託料の支払

委託料の支払方法については、契約締結後に市と受注者が別途協議する。

(10) その他

ア 契約締結日から業務を支障なく開始できるよう、環境及び体制を構築すること。

イ 受注者は、必要に応じて市を含む各業務の関係者が集まって進捗状況等を報告・確認する会議を開催すること。また、この会議をオンラインで行う場合はその環境整備を行うこと。

7 システム構築及び運用管理業務

(1) 基本事項

給付金システムは、別添「定額減税補足給付金事務処理の流れ」に沿った業務の遂行が可能なシステムとすること。(デジタル庁が構築を進めている給付支援サービスは使用しません。) また、物価高騰対応重点支援給付金事務室担当者と連携を密に行い、トラブル等に速やかに対応できる体制を整えること。

システムの構築及び運用に必要な費用はすべて受注者が負担すること。なお、システム機能要件の詳細については、市と受注者が協議して決定する。

(2) 市提供データ

ア データの種類

市は媒体又は専用回線によって次のデータを随時引き渡しするため、受注者は専用回線を構築し、給付金システムにこれを取り込むこと。文字コードはU n i c o d eとし、市が持つ外字ファイル（E U D C . E U F、E U D C . T T E）も合わせて提供する。

- (ア) 住民基本台帳データ（当初分、異動分）
- (イ) 課税台帳を基にした対象者データ（当初分、異動分）
- (ウ) 送付先データ
- (エ) D Vデータ
- (オ) その他給付金業務に必要と認められるデータ

イ データのレイアウト

データのレイアウト等詳細については、契約締結後に市と受注者が別途協議の上決定する。

(3) 各データの関連付け

上記ア(ア)～(オ)の各データについては、給付金システムのデータベース（以下「D B」という。）を構築する際に、(ア) 住民基本台帳データをベースとし同データ内にある「宛名番号（市独自で住民に附番している番号）」をキーとして他データとの関連付けを行うことを想定している。

宛名番号で関連付けできないデータの取扱いについては、市と受注者が別途協議の上決定する。

(4) データの取込み

市は上記ア(ア)～(オ)の各データについて、定期または不定期に提供する。受注者は給付金システムD Bを常に最新の状態に保てるよう、これらのデータをD Bに取込み、更新するための機能を給付金システムに搭載すること。

(5) システム機能

給付金システムには次の機能を実装すること。

機能	備考
----	----

帳票印刷	申請書、支給決定通知書 等
オンライン申請機能	(1) 市民からのオンライン申請を受け付けることができる機能 (2) 市民が申請進捗状況をスマートフォン等で確認することができる機能
支給要件確認書等受付登録	提出のあった申請書等のイメージ保存及び閲覧
支給要件確認等情報等管理	(1) 確認及び申請進捗状況表示 (2) 支給対象外情報 (3) DV等要配慮者情報（ポップアップ等で明らかにすること） (4) 外国人の通称名対応
審査	支給、不支給、保留に係る判定 ※ 宛名番号等を活用して二重支給を防止するための方法を構築すること。
各種データ一覧作成	(1) 口座振込 (2) 支給決定者 (3) 不支給及び保留者 (4) 申請勧奨者 (5) 対象別進捗 (6) 統計処理データ
更新履歴管理及び閲覧	—
ログの管理及び閲覧	—
その他附随する業務	—

(6) 給付対象者データ等の作成及び管理

ア 給付金システムにおいて給付対象者の抽出を行った上で、給付金に係る管理データ（以下「管理データ」という。）を作成し、定期的に更新処理を行うこと。管理データは、申請書の発送から給付まで個人ごと（ただ

し、世帯情報も個人の属性として管理する。)に一括管理できるものとし、パソコン等で検索閲覧できる状態にすること。また、委託履行期間終了後に市のパソコンで閲覧できる状態(PDF、Excel、Word等)で納品すること。

イ 給付対象者及び不支給対象者の台帳を市のパソコンで閲覧できる状態(PDF、Excel、Word等)で納品すること。

上記ア、イそれぞれの項目等詳細については、市と受注者が別途協議の上決定する。

(7) 給付金システムの管理

ア 基本事項

(ア) 設置場所

給付金システムをはじめとする個人情報を取扱うサーバー等全ての機器(以下「システム機器」という。)は、受注者において用意し、機械警備システム、監視カメラ、有人監視、IDカード等による入退室管理等のセキュリティ対策を講じた場所に設置すること。

(イ) ネットワーク

システム機器は、LGWAN等、セキュリティ対策を講じたネットワークにのみ接続すること。

(ウ) 可用性の確保

システム機器は、障害時においても業務が継続できるようUPSの設置やサーバーの冗長化等必要な対策を講じること。

イ 利用者管理

給付金システムへのログインは、ID・パスワード等による認証を行い、利用権限の無い者による不正利用を防止すること。また、そのIDは利用者ごとに発行・付与し、これを共用したり、使い回しをしたりしないように管理すること。

ウ ログ管理

(ア) 給付金システムの操作記録やセキュリティ事象等をログにより記録し、管理する仕組みを有するとともに、消去や改ざん等から当該ログ

を保護する措置を講じること。

(イ) ログの確認及び分析を常時行い、不正アクセスやマルウェアの侵入等が無いようセキュリティ対策に努めること。

(ウ) 市が求めた場合、ログの提供および閲覧ができるものとする。

(8) その他

その他仕様書に記載のない給付金システムの管理に必要な事項、画面表示項目・レイアウトやDB仕様等詳細については、契約締結後に市と受注者が別途協議する。

8 申請書等帳票作成及び発送業務

(1) 概要

定額減税補足給付金に係る振込通知等の帳票類の作成、宛名等データの印字、封入・封緘までの一連の業務を行う。

(2) 印刷物（帳票名は全て仮称）及び数量

	帳票名（仮称）	概要	数量
1	申請書	給付金の受取に申請が必要な場合に使用するもの 給付金の制度及び申請書の記載方法についても説明する	60,000
2	返信用封筒 1	上記 1 及び添付書類を市に返送する際に使用するもの	60,000
3	送付用封筒 1 (窓あき)	上記 1 及び 2 を送付する際に使用するもの	60,000
4	不備通知書	提出があったが記載内容等に不備があり再提出を求めるときに使用するもの	20,000
5	返信用封筒 2	上記 4 及び添付書類を市に返送する際に使用するもの	20,000
6	送付用封筒 2	上記 4 及び 5 を送付する際に使用するもの	20,000

7	勸奨通知書	提出や再提出が必要であるにも関わらず提出がないものへの通知に使用するもの	6,000
8	送付用封筒 3	上記 7 を送付する際に使用するもの	6,000
9	振込完了通知書	申請のあったものに給付金の支給を知らせるもの	60,000
10	送付用封筒 4	上記 9 を送付する際に使用するもの	60,000
11	不支給通知書	申請のあったものに給付金の不支給を知らせるもの	3,000
12	送付用封筒 5	上記 11 を送付する際に使用するもの	3,000

※ その他の文書の送付・返信や上記帳票の再発行時等に別の封筒を準備することは差し支えない。

※ 各封筒は同じものとしても差し支えないが、送付時、返信時等に管理しやすくするよう対策を講じること。

(3) 印刷物の規格（例）

	帳票名（仮称）	規格
1	申請書	サイズ：A 3、紙質：上質紙
4	不備通知書	紙厚：70 kg、印刷面：両面 印刷色：4色刷り
2	返信用封筒 1	サイズ：長 6、印刷面：両面
5	返信用封筒 2	色数：外側 2 色、内側 1 色 紙種類：晒クラフト、クイック 紙厚：80 kg
3	送付用封筒 1 （窓あき）	サイズ：洋 0、印刷面：両面 色数：外側 2 色、内側 1 色
6	送付用封筒 2	紙種類：晒クラフト、アラビア
8	送付用封筒 3	紙厚：80 kg
10	送付用封筒 4	
12	送付用封筒 5	
7	勸奨通知書	サイズ：A 4、紙質：上質紙

		紙厚：70 kg、印刷面：片面 印刷色：4色刷り
9	振込完了通知書	サイズ：A4、紙質：上質紙
11	不支給通知書	紙厚：70 kg、印刷面：片面 印刷色：黒1色

- ※ 封入物が透けて見えないよう対策を講じること
- ※ これらの規格については一例を示すものであり、詳細については、契約締結後に市と受注者が別途協議する。
- ※ 校正は2回以上行うこととする。
- ※ 国等より記載内容について通知があった場合、これに準ずること。

(4) 申請書等の封入封緘

ア (2)印刷物で示した各帳票を送付用封筒に封入し、封緘する。各帳票を封入するにあたり必要な折り加工を施すこと。

イ 封緘したものは、春日井郵便局（市内特別郵便物とする。）及び高蔵寺郵便局へ搬入すること。

(5) その他

この給付金に係る郵便料金は、別途市が負担するので委託料には含めないこと。また、郵便物の差出方法や郵便料金の請求方法について、市、受注者、郵便局の間で必要な調整を行うこと。

9 事務処理業務

(1) 概要

給付金システムの運用及び管理、申請書（オンライン申請で受け付けたものも含む。）の受付審査、審査進捗状況の入力、不足書類の催促、申請書等のイメージデータの取込、申請書等の情報の入力、支給準備等、給付金の申請から支給に係る事務処理全般を一括して行う。但し、給付金の振込は市で行う。

当該作業は市庁舎外で行うこととし、受注者は事務センター（仮称、以下

同じ。) を設置・運用すること。

(2) 基本事項

ア 事務センターについて

事務センターは、市との連携を緊密にするため、公共交通機関又は乗用車を使って春日井市役所（春日井市鳥居松町5丁目44番地）から2時間以内の場所で行うこと。また、(3)委託内容に示す業務が行えるよう受注者において環境を整備すること。

イ 期間

申請書送付日もしくは受付開始日から運用を開始し、契約満了日まで運用を継続すること。

ウ その他

運用期間内に設置場所の変更が必要になった場合、速やかに市に報告するとともに変更内容について事前に市の承諾を得ること。

(3) 委託内容

ア 基本事項

(ア) 開設時間

事務センターの業務時間は原則として、開庁日の午前9時から午後5時までとする（ただし、申請受付開始後2週間はこの限りでない。）。

ただし、上記開設時間外においても緊急時等に市から事務センターの担当者と確実に連絡が取れるようにすること。

(イ) 人員配置

a 事務センターには常駐する管理監督者を置き、業務に必要な人員を配置すること。

b 管理監督者以外に、市との連絡調整を行う担当者（以下「担当者」という。）を2名以上配置すること。また、管理監督者及び担当者は専任とすること。

c 遅滞なく事務処理を進められるよう人数を確保すること。なお、「遅滞なく」の目安は、申請書の到着から口座振込データの市への引き渡しまでを10日以内とする（申請書に不備がある場合を除く。）。

- d 管理監督者及び担当者を変更する場合は、事前に市の承認を得ること。
- e 事務センター内の体制について、契約締結後速やかに市に提出すること。
- f 市が管理監督者及び担当者の業務レベルを市の基準を満たさないと判断した場合、管理監督者及び担当者の変更や増員など市と協議の上で必要な対策を講じること。

(ウ) セキュリティ対策

- a 個人情報保護、情報セキュリティ対策については、「春日井市情報セキュリティポリシー」を遵守すること。
- b 事務センターにはみだりに人が立ち入らないようセキュリティ対策を講じること。

イ 業務内容

(ア) 申請書等のデータ入力及び管理

申請書の送付状況、発送日等やオンライン申請を受け付けた日付を給付金システムに登録、管理すること。送付状況については、申請書の未着や不備による返送、申請勸奨通知の発送状況等も含めて詳細な状況がわかるようにすること。

(イ) 申請書の回収

- a 申請者から返送された申請書は、郵便局留とするため受取を行うこと。申請書発送から2週間程度は毎日（土日祝日を除く。）回収すること。
- b 上記期間以外の期間については、市と別途協議すること。
- c 市役所窓口等で受付した申請書についても適宜回収すること。

(ウ) 申請書等の受付及び登録

- a 回収した申請書を開封し、①申請書、②本人確認書類の写し、③通帳等の写し、④その他添付書類について書類の存在を確認すること。
- b 上記①から④の書類及びオンライン申請で受け付けたものの内容について、記載内容等の確認を行い、不備の有無を判断すること。必

必要な添付書類が無い、必要事項の記載が無い等不備として返送が必要な場合は、申請書に不備内容を説明する文書と返信用封筒を同封し、郵送にて返送すること。また、不備内容が軽微である場合、電話にて本人に確認・説明することで事務センター内にて処理して差し支えない。

- c 回収した申請書は、印字された申請書番号やバーコード等を利用して、事務センター到着後原則2営業日以内に給付金システムでの受付登録処理を行い、同システム上のステータスを「受付済」とすること（オンライン申請の場合も、市民からの申請を受け付けた際、同システム上のステータスが「受付済」となるようシステム構築すること。）。
- d 申請書及び添付書類（オンライン申請で受け付けたものも含む。）は、氏名等から検索できるよう画像データ化した上で、必要な時に閲覧ができるよう申請受付日ごとに整理すること。また、委託業務完了時に市に納品するまで厳重に管理保管すること。
- e 支給要件を満たさない者から提出された申請書及び添付書類（オンライン申請で受け付けたものも含む。）についても、上記dと同様の取扱いとすること。また、給付金システム上に不支給者として登録し管理すること。

(エ) 審査

申請書（オンライン申請で受け付けたものも含む。）は受付登録を行った後、給付決定に必要な項目について、申請内容の審査を行い、支給又は不支給の決定をした上で、給付金システムに入力を行うこと。また、申請書を不備により返送した場合や、審査を保留とした場合は、給付金システムにその状況を速やかに入力し、進捗管理を行うこと。

(オ) 口座情報の入力及び振込データの作成

- a 申請書に記載された口座情報を給付金システムに入力すること。
（オンライン申請で受け付けたものについては、口座情報が給付金システムに自動的に反映されるようにすること。）入力後は、入力者

とは別の者による入力内容の確認等を行い、精度の確保に努めること。

- b 口座振込データは、全銀協フォーマットの定める形式で作成すること。データの作成は振込日ごとで行い、別途市の指示する期日に納品すること。納品時には振込件数及び金額を合わせて報告すること。
- c 口座振込を行った者については、給付金システムに振込日を登録し、給付状況を管理できるようにすること。
- d 振込不能となったものについては、振込日に随時市から連絡するので、申請内容の確認を行い、給付金システムへの入力誤り等事務センター側の手違いによるものであった場合は、直ちに市へ正しい情報を報告すること（※）。口座の解約等事務センター側に瑕疵が無い場合は、申請者に電話連絡の上、振込不能となったため改めて振込口座を指定するよう連絡文書を作成し、速やかに申請者に送付すること。

※ 振込日当日に再振込を行うため、原則市の連絡から1時間以内に報告すること。

(カ) 支給・不支給のデータ入力・管理

支給・不支給の決定内容、振込完了通知書及び不支給決定通知書への記載内容及び発送日等の事項は、給付金システムに登録し、管理すること。また、不支給決定通知書を申請者あてに送付すること。

(キ) 不備通知等の作成

審査の結果、不備として申請者に申請書を返戻する場合、返戻の原因を説明する通知を作成し、申請書とともに申請者あてに送付すること。

(ク) 給付金システムにおける進捗状況の管理

申請書の発行から支給・不支給の決定、給付金の振込完了までの進捗状況を常に更新し、コールセンターや相談窓口等からの問い合わせに迅速に対応できるよう進捗管理すること。市事務室や相談窓口への機器の設置については、契約締結後に市と受注者が別途協議する。

(ケ) 申請勸奨

申請忘れによる申請機会の損失が無いよう、未申請者に対して申請勸奨を行うこと。申請勸奨の経過は給付金システムで管理すること。

(コ) 二重支給防止のためのチェック

振込データ作成までに次のチェックを行うこと。チェックの方法、チェックのタイミング及び報告方法については、契約締結後に市と受注者が別途協議する。

- a 同一申請書番号で既に支給が行われていないか。
- b 同姓同名及び同一生年月日の対象者での支給が行われていないか。
- c 同一宛名番号での支給が行われていないか。
- d 現金給付と口座振込による給付が重複していないか。
- e DV等別途対応するものと通常対応するものが重複していないか。
- f その他、市の指示する観点から重複していないか。

(ク) 現金給付対応

- a 給付金の現金給付対応は市が行うので、現金給付を希望する旨の申請があった場合、事務センターで受付、審査処理を行った後、申請書の写しを市に納品すること。なお、納品の頻度は週に1回程度とする。
- b 支給決定及び支給状況については、市から事務センターに報告するので、報告を受けたら遅滞なく給付金システムに登録すること。
- c 上記 a、b 共に報告方法等詳細については、契約締結後に市と受注者が別途協議する。
- d 矯正施設や留置施設に入所している者からの申請についても上記と同じ対応とする。

(ク) その他の対応

送付物が「宛所尋ねあたらず」等の理由により返戻されたものについて、返戻されたものを整理し、リストを作成し市に報告すること。また、返戻された送付物は再通知を予定しているのでこれに対応すること。

その他特別な対応が必要となる者（DV関係等）については、市と受注者が緊密に連携し事務を進めること。

いずれも、事務の詳細については、契約締結後に市と受注者が別途協議する。

(セ) 市役所との書類のやりとり

事務センター開設後（申請受付開始後）から当面の間は、書類等のやりとりを行うため、1日1回市役所との連絡便を手配すること。運搬にあたっては盗難防止等のセキュリティ対策を徹底すること。

(ソ) 申請書の整理及び引渡し

業務完了後に、申請者から提出された全ての申請書を整理し、ファイル等に綴った上で市に引き渡すこと。詳細については、契約締結後に市と受注者が別途協議する。

10 コールセンター

(1) 概要

定額減税補足給付金に関する市民からの電話による問い合わせや、申請書等の送付依頼等に対応する。

(2) 基本事項

ア 設置期間

提案事項とするが、運用開始が早くなるとより望ましい。

イ 受付時間

9時から17時まで（土日祝日・年末年始を除く。）

ウ 通話料等

(ア) コールセンターの電話は、市民の負担にならないようフリーダイヤルとすること。

(イ) コールセンターの運営に必要な機器及び電話回線については、受注者において準備すること。また、コールセンターの電話番号について決定次第直ちに市に報告すること。

エ 対応言語

日本語のほか、英語、中国語、ベトナム語及びポルトガル語に対応できるようにすること。その他の言語にも対応できるとなお望ましい。

オ 回線数

対象者数から想定される類似の業務におけるコール数等を参考に、十分な回線数を用意すること。ただし、問い合わせ状況、通知の発送直後や振込日等のタイミングに合わせて回線数を増減させることは差し支えない。

カ 人員構成

コールセンターには次の人員を配置すること。配置人数については契約締結後に市と受注者が別途協議する。

(ア) 管理者

専任の管理者を常時配置すること。管理者は市との連絡調整の窓口となり、関係部署との調整、業務運営上の課題解決、業務レベルの向上に努めること。

(イ) スーパーバイザー

専任のスーパーバイザーを常時配置すること。スーパーバイザーはオペレーターからの質疑応答、関係部署へのエスカレーション対応を行い、市民からの問い合わせに迅速かつ柔軟に対応するよう努めること。また、DV等特別な配慮が必要な者からの問い合わせに対応すること。

(ウ) オペレーター

管理者及びスーパーバイザーの指示のもと担当業務を適切に処理すること。なお、オペレーターは、他自治体のオペレーター業務と兼務してはならない。

(3) 業務内容（問い合わせ対応事項）

(ア) 給付金制度全般に関すること

(イ) 給付金の支給に関すること

- a 送付された申請書の内容に関すること
- b 申請書等の記載方法や手続きの進め方に関すること

c 申請書等の再発行に関すること

d 振込日に関すること

e 振込状況に関すること

(ウ) コールセンターでは対応できない案件の関係部署への案内引継ぎ

(エ) 提出された書類について不備や確認事項等がある場合の架電対応

(オ) その他給付金に関すること

(カ) 上記(ア)～(オ)の対応記録及び報告

a 1件ごとに問い合わせ内容、対応者及び対応内容等について記録すること。

b 翌営業日までに前日の問い合わせ件数を市に報告すること

c 対応件数や対応内容について、週及び月ごとに集計して市に報告すること

d aの記録については、業務完了後に市にデータで提出すること。データの様式については、契約締結後に市と受注者が別途協議する。なお、契約期間内においては、対応状況について音声データで確認ができると望ましい。

(4) 事務センターとの連携について

進捗状況等に関する問い合わせに迅速かつ正確に対応するため、事務センターとの連携を緊密に図り、処理状況について常に確認・把握できる体制を構築すること。

(5) その他

ア 対応マニュアルの作成

コールセンター対応用のマニュアル・FAQ等は受注者において作成し、必要に応じて更新すること。また、作成したマニュアル・FAQ等は運用開始前に市に提出し、内容について確認を受けること。

イ 電話混雑時や受付時間外の対応

電話回線混雑時や受付時間外には、その旨を知らせるメッセージを自動的に流すこと。メッセージの内容については市と協議して決定すること。

ウ 苦情対応

本給付金に係る苦情がコールセンターに入った場合、原則としてコールセンター及び事務センターにおいて対応を終結させること。

エ 税に関する問い合わせの対応

税に関する問い合わせが多くあることが想定されるため、本給付金に係る一般的な税制度等の説明への対応ができるような体制をとること（できる限り市事務室や関係部署に給付金に関する対応が引き継がれることがないようにすること。）。

オ 電話以外での問い合わせの対応

メール等、電話以外のお問い合わせへの対応についても柔軟に対応できるように検討すること。