

〔別添 1〕 給付事務処理センター運営業務

1 この仕様書の目的

「堺市定額減税補足給付金（不足額給付）事業に係る事務処理センター等運営業務 仕様書」の「7 業務内容」のうち、「（1）給付事務処理センター運営業務」の詳細を定めることを目的とする。

2 履行場所

堺市堺区内の本市が指定する場所

- ・給付事務処理センターの名称は「堺市定額減税不足額給付事務処理センター」とする。
- ・給付事務処理センターの借上料（共益費含む）、電気代については本市の負担とする。
- ・執務スペースは約 318 m²（うち、約 40 m²は本市職員の執務スペースとして使用する）
- ・執務スペース内の間仕切り、備品等は、本市職員の執務スペース分を含め本市と協議の上、受注者において設置すること。なお、執務スペースの整備は 6 月 13 日までに完了すること。

3 業務内容

給付金の給付に関する事務処理センターを設置し、以下の業務を実施すること。給付事務処理センターの運営にあたっては、仕様書別添 3 の申請支援業務と十分に連携し、仕様書別添 2 の管理用システムで情報を一元管理することで、誤給付や給付漏れなど事務誤りが起こらないよう事務スキームを構築し、迅速かつ確実な給付を行うこと。

（1）データ作成（令和 7 年 6 月下旬頃）

ア 本市が提供する下記の台帳（データ）をもとに、堺市定額減税補足給付金（不足額給付）の給付対象者データを作成し、本市に提供すること。本市は、令和 5 年度に実施した「堺市住民税非課税世帯臨時特別給付金」（7 万円給付）、令和 6 年度に実施した「令和 6 年度堺市住民税非課税世帯等給付金」（10 万円給付）、「堺市定額減税補足給付金（当初調整給付）」の支給実績（口座振込）があり、また、公金受取口座を利用することで、一定の要件を満たす対象者には、「給付金支給のお知らせ」を送付し給付金の支給を行う方式と、その他対象者には「確認書」を送付する方式を採用するため、それぞれのデータを提供すること。給付対象者データは二重チェックを行う等、誤りを防止すること。なお、本市から受注者への台帳（データ）提供に際しては、本市は台帳のレイアウト等の編集は行わないため、受注者において必要に応じてレイアウト等の編集を行うこと。

（ア）令和 7 年度分住民税課税台帳

（イ）令和 6 年度堺市定額減税補足給付金（当初調整給付）台帳

（ウ）令和 5 年度堺市住民税非課税世帯臨時特別給付金（7 万円給付）台帳

（エ）令和 6 年度堺市住民税非課税世帯等給付金（10 万円給付）台帳

（オ）転出入者に関する住民異動情報（令和 6 年 1 月 2 日～令和 7 年 1 月 1 日）

(カ) 給付対象者に係る上記給付金における振込口座及び公金受取口座の情報

(キ) その他、給付対象者データ作成に必要な情報

※本業務においてマイナンバーは取り扱わない。

イ 確認書未返送者に送る勸奨用データを作成すること（令和 7 年 10 月頃）。

ウ 文字コードは、Unicode で出力すること。

(2) 確認書及び申請書の受付、審査、不備対応

対象世帯から提出のあった確認書及び申請書については以下のとおり受付等を行うこと。なお、申請書の配布は、各区支援窓口での配架、希望者からの申出に対しての郵送等により実施する。

(郵送申請)

ア 通数等を確認及び記録し、郵便物を受領すること。

イ 郵送物を開封し、封筒の中が空であることを確認してから、受付印を押印すること。

(電子申請)

ウ 堺市電子申請システムからの申請情報を管理用データベースに取り込むこと（堺市電子申請システムのユーザー権限は受注者へ別途付与する）。

(以降、郵送申請・電子申請共通)

エ 記載内容及び添付書類に不備がないか確認し、必要に応じて申請者へ電話等により連絡し、不備を解消すること。

オ 書類確認後、申請者が給付対象か審査を行い、給付可否の可能性を事前判定すること。また、審査中に疑義等が生じた場合は、本市と協議した上で迅速に解消すること。なお、給付の可否は本市が決定する。

カ 審査の結果給付不可となった場合は、本市の確認を受けた上で、対象者への不支給通知の作成を行うこと。

キ 管理用データベースに受付情報、申請情報（口座情報等）を登録すること。

ク 受付日ごとに、任意の識別番号順に申請書等を綴り適切に保管すること。

ケ 処理ステータスが確認できるように管理すること。

(3) 口座振込用データの作成

ア 審査の結果、給付の決定がされた対象者については、給付決定データを作成し、処理期限までに本市に提出すること。給付決定データは、給付区分（不足額給付Ⅰ・Ⅱ）、申請区分（郵送申請・電子申請）ごとに分けること。処理期限は、別途本市から指定するが、受付日から数えて電子申請のものは 1 週間、郵送申請のものは 3 週間を目安に設定する。

イ 本市の確認・審査を済ませた給付決定データをもとに、口座振込用データを作成し、本市に提出すること。

ウ 口座振込データの作成にあたっては、口座情報に誤りがないか、給付相手が重複していないかなど、給付誤りの防止策を講じること。

エ やむを得ず口座振込以外の方法で支払う場合についての対応は、別途本市から指定するものとする（受注者は現金を取り扱わない）。

オ 金融機関での振込処理において、エラーが生じた場合は、必要に応じて申請者へ連絡し、エラー解消の補正を行い、給付を完結させるべく対応すること。

(4) 再発送

ア 郵便不着、紛失などの理由による再発送の依頼等、本市からの追加発送の指示等に対応すること。郵送に係る費用は本市が負担する。

イ 郵便区内特別等の割引サービスを利用することを前提とした事務スキームとすること。

(5) 転出入者に係る他自治体との情報照会

ア 転入者の転入前自治体への給付情報の照会を行うための照会文書作成及び回答状況の進捗管理を行うこと。

イ 転出者の転出先自治体からの給付情報の照会に対して、給付データ等をもとに回答内容を整理し本市に提供すること。

4 実施体制

(1) 基本事項

ア 対応時間

平日（祝日及び年末年始（12月29日～翌年1月3日）を除く）

9時から17時30分まで

イ 実施体制

- ・業務実施に関する深い知識及び適切な能力を有し、業務が円滑に実施されるように業務担当者を管理・指導できる部門責任者を配置すること。
- ・部門責任者は、給付事務処理センターに常駐させること。例外的に給付事務処理センターから離れる場合は、代理の責任者を配置すること。
- ・想定される業務量等に応じて、適正に事務処理を進められる配置人数を確保し、実施体制計画書を作成のうえ本市の承認を受けること。体制を変更する場合も、同様に承認を受けること。
- ・なお、実施体制は、申請書受理から振込までの標準処理期間を電子申請の場合2週間、郵送申請の場合4週間となることを前提に計画すること。その他詳細については、本市と受注者が協議して決定する。

※電子による申請受付から口座振込用データ提出まで1週間、郵送申請受付から口座振込データ提出まで3週間に対応できる人数を配置すること。

※申請受付開始直後における繁忙等を勘案し、本市と協議のうえ、適宜増員減員すること。

【参考】令和6年7月から実施した当初調整給付での確認書受付実績

（給付対象者：約13万人、確認書方式（郵送及び電子申請）で実施）

受付開始後	1週目	2週目	3週目	4週目	以降
受付実績	約43,000件	約35,000件	約13,000件	約7,000件	約28,000件
全体に占める割合	（約34%）	（約28%）	（約10%）	（約5%）	（約22%）

※申請受付開始後～2週間で全体の約60%を受付

※郵送申請が全体の約 60%

※申請受付期間：7/18（支給確認書発送日）～10/31

ウ 開設期間（想定）

令和 7 年 6 月下旬～令和 7 年 12 月末

※詳細な日程は本市と協議のうえ決定する。

エ 個別手続の進捗管理

給付対象者等からの問合せに即座に対応できるよう、申請受付後の進捗や給付までの処理状況について、適切に管理、更新すること。なお、進捗管理の手法は、正確かつ円滑・効率的に行うことができるよう計画し、本市の承認を受けること。

（2）その他

ア 建物利用規則等の遵守

利用日、利用時間、従事者の出入り時間、執務時間中の利用場所、これらの利用方法については建物管理者の利用規則等を遵守すること。

イ セキュリティ対策

警備員の配置やセキュリティシステムの設置など、執務スペースへ従事者以外が出入りすることができないよう対策を講じること。