

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營業務 仕様書

1 業務名

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營業務

2 業務の目的

物価高騰による市民の負担増を踏まえ実施された所得税及び個人住民税の定額減税（以下、「定額減税」という。）に伴い、定額減税しきれないと見込まれる方へ令和 6 年度に実施した給付金（以下、「当初調整給付」という。）の支給額に不足が生じる方に対して、不足額を給付（以下、「不足額給付」という。）するもの。

3 履行期間

契約締結日から令和 8 年 1 月 31 日まで

4 履行場所

本市の指定する場所、その他受注者が用意する場所で本市の承認を得た場所

5 事業概要

(1) 給付対象者

基準日において、以下の事情により当初調整給付の支給額に不足が生じる堺市住民

・不足額給付 I

当初調整給付の算定の際に、令和 5 年所得等を基にした推計額（令和 6 年推計所得税額）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方

・不足額給付 II

個別に給付要件を確認して給付する必要がある方

(2) 給付額

・不足額給付 I

「不足額給付時における調整給付所要額」－「当初調整給付時における調整給付所要額」

※万円単位に切り上げ

・不足額給付 II

原則 4 万円（定額）

(3) 対象件数（見込）

・不足額給付 I 約 53,000 件

・不足額給付 II 約 13,000 件

(4) 給付申請

○お知らせ方式（当初調整給付等における口座や公金受取口座の情報を本市が有する方）

【想定件数】

不足額給付Ⅰ 約 35,000 件

不足額給付Ⅱ 約 5,000 件

・本市から給付対象者宛てに「給付のお知らせ」を郵送する。

※振込口座に変更がない場合、指定期日に給付する。（給付対象者からの申請不要）

○確認書方式（お知らせ方式に該当しない給付対象の方）

【想定件数】

不足額給付Ⅰ 約 19,000 件

不足額給付Ⅱ 約 6,000 件

・本市から給付対象者宛てに「支給確認書」を郵送する。

・給付対象者が電子または郵送の方法により申請する。

ア 電子申請

給付対象者が堺市電子申請システムで必要事項を入力し、振込先口座の確認書類のデータを添付する申請方法

イ 郵送申請

給付対象者が支給確認書に必要事項を記入し、振込先口座の確認書類の写しとあわせて返信用封筒で市へ返送する申請方法

○申請書方式（本市が給付対象者・給付額を特定できない場合）

【想定件数】

不足額給付Ⅱ 1,000 件

・希望者への申請書の郵送又は電子申請等により、対象者から申請を受け、申請内容を審査後に給付する。

(5) 給付方法

原則として給付対象者の本人名義の銀行口座への振込みにより給付する。

やむを得ない場合に限り、現金による給付を行う（※案件ごとに市と協議する。なお、受注者は現金を取り扱わない）。

(6) 申請期限

令和 7 年 10 月末日（予定）

6 業務スケジュール（想定）

業務の運営に当たり、下記の業務スケジュールとすること。

令和7年6月上旬 コールセンター開設

6月下旬 調整給付管理用システム稼働開始

給付事務処理センター開設

7月下旬 区役所相談窓口開設（本市の指定する日）

給付案内送付・申請受付開始（第一弾）

8月上旬 給付開始

9月上旬 給付案内送付・申請受付開始（第二弾）※転入者に係る分

9月末 申請受付終了（第一弾に係る一次締切）

10月 未申請者へ再通知発送

10月末 申請受付終了

12月末 給付金支払完了

1月末 委託業務終了

7 業務内容

業務の履行にあたり、本市の定める業務は次のとおりとし、業務の詳細については、それぞれの別添で示す。

- (1) 給付事務処理センター運営業務…………… [別添1]
- (2) 管理用システム開発・運用保守業務…………… [別添2]
- (3) 申請支援業務（相談窓口及びコールセンター設置運営業務）…………… [別添3]

8 実績報告及び成果物提出

受注者は業務の運営実績について、電子媒体で次のとおり本市に報告すること。また、この他本市の指示する事項について随時報告すること。

- (1) 日次報告（報告期限：翌日午前中まで）
 - ア 給付事務処理センター運営業務実績報告（従事者数、受付件数、審査済件数）
 - イ 申請支援業務実績報告（従事者数、対応件数、入電数、内容等）
- (2) 月次報告（報告期限：翌月1週間以内）
 - ア 給付事務処理センター運営業務実績報告（従事者数、受付件数、支払済件数、処理済率等）
 - イ 管理用システム開発・運用保守業務実績報告
 - ウ 申請支援業務実績報告（従事者数、対応件数、入電数、応答数、内容、受電率等）
- (3) 業務完了時報告及び成果物提出

各業務完了後、速やかに次のとおり運営実績を本市に報告すること。

また、成果物として業務全体の報告書、給付金給付結果等のリストを作成し、電子媒体及び紙媒体で本市に提出すること。リストの作成方法は別途指示する。なお、電子媒体については、編集可能なデータ（Microsoft Excelなど）で提出すること。

 - ア 給付事務処理センター運営業務実績報告
 - イ 管理用システム開発・運用保守業務実績報告
 - ウ 申請支援業務実績報告

9 検査

- (1) 受注者は、本業務を完了したときは、速やかに本市に報告するものとし、完了検査を受けること。
- (2) 受注者は、成果物の不良箇所等が発見された場合は、速やかに訂正又は補足その他の処置を執ること。

10 調査等

本市は、必要があると認められるときは、受注者に対して本業務の処理状況について調査し、又は報告を求めることができる。この場合において、受注者は本市の指示に従い、調査等に協力しなければならない。

また、抜き打ちで調査を行うことがある。この場合においても、受注者は本市の指示に従い、調査等に協力しなければならない。

11 業務実施に際して遵守すべきこと

(1) 個人情報の保護について

- ア 本委託業務は、特定個人情報を含む個人情報を取り扱うため、市民の個人情報保護の重要性に鑑み、各種法令、本市の条例、規則及び情報セキュリティポリシー等を遵守すること。また、受注者の従事者にも各条項の規定を遵守させ、次に掲げる個人情報保護の措置を講じること。
- イ 本委託業務に係る個人情報について、第三者への提供を禁止すること。なお、本市が承認した場合、本市が指定する委託業者等へ情報を提供することができるものとする。
- ウ 本委託業務に関して取得し、または作成した個人情報が記録されている文書、図面または電磁的記録の複写及び複製を禁止すること。なお、本市が承認した場合はこの限りではない。
- エ 個人情報が記録されている媒体は、業務完了時に復元不可能な手段で消去又は廃棄し、本市にその実施内容を証明する報告を行うこと。
- オ 本市が必要と認める場合は、本市による立入り検査を受けること。
- カ 関係者すべてにおいてデータ保護及び機密保護等に関して適切な措置を講じること。執務室内においては、従事者の貴重品を除く私物の情報通信機器の持込、使用を禁止すること。
- キ 郵便物・FAX等は、送付先の二重チェックなどを行い、送付誤りが起きないように徹底すること。
- ク 個人情報の管理方法及び管理場所等の報告をすること。
- ケ 受注者は、本業務により知り得た情報等を本業務においてのみ使用することとし、これらを他の目的に使用し、又は他のものに漏洩してはならない。本業務の契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- コ 従事者に対し、業務の履行にあたって必要となる事項及び個人情報の取扱い等の研修を実施し、実施結果を報告すること。

(2) 業務責任者

- ア 業務全般を統括する業務責任者を1名、別添の業務ごとの部門責任者を各1名配置すること。
- イ 業務責任者は、契約の履行に関し、その運営、取締りを行うほか、契約金額の変更、履行期間

の変更、契約代金の請求及び受領、業務関係者に関する措置請求並びに契約解除に係る権限を除き、契約に基づく受注者の一切の権限を行使するものとする。

ウ 役割

統括業務責任者及び部門責任者には、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従事者を管理・指導できる者を配置すること。業務範囲にあわせて、次の役割を担うこと。なお、業務責任者は、業務時間中、本市と連絡を取ることができる体制を整えること。業務時間中において統括業務責任者及び部門責任者のみで対応できない事案が発生した場合は、受注者において2時間以内に応援を行える体制を維持すること。

(ア) 本業務全般のマネジメント

(イ) 本業務全般に係る本市への報告、連絡及び相談

(ウ) 従事者に対する指導及び情報共有

(エ) 各種計画及びマニュアルの作成及び更新

(オ) 各業務の日報、月報及び業務完了時報告等の取りまとめ及び本市への報告

(カ) 各業務において不適切な事務処理や事故等が生じた場合の本市への報告（報告書作成）

(キ) 本業務全般の安全衛生管理

(ク) 苦情対応やトラブル発生時における対応者からの引継ぎ及び対応

(ケ) その他本業務全般に係る調整等

12 その他

(1) 業務計画書等の提出

受注者は、契約締結後10日以内に、実施体制表及び業務ごとの業務計画書を本市に提出し、承諾を得ること。また、従事者の名簿を作成し本市に提出すること。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すること。体制を変更する場合も、同様に承認を受けること。

(2) 別紙「暴力団等の排除について」を遵守すること。

(3) 再委託の禁止

この業務の全部または大部分、主たる部分を第三者に再委託することは禁止する。

(4) 情報セキュリティ対策

受注者は、本業務が取り扱う情報の重要度を認識した上で、個人情報保護法及び本市のセキュリティ関連規程に準拠し、技術的対策、物理的対策、及び人的対策のそれぞれの観点から必要な情報セキュリティ対策を実施し、報告すること。

(5) 運用管理

受注者は、業務の実施にあたって、業務の適切な遂行を図るため、本市担当者と常に密接な連絡を取り、業務の正確な遂行に努めること。また、従事者は、本市が実施する業務にふさわしい言葉づかいや人権への配慮など、適切かつ誠実に対応をすること。

(6) 危機管理

受注者の責務において、安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講じること。万一、機器等の障害が発生した場合や、様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、本業務遂行に支障をきたすことがないように本市と連携して十分な対応を図ること。また、事前に緊急時の体制や緊急連絡網を整備し、本市に提出すること。

受注者は、事故又は災害が発生した場合は、速やかに本市に報告し、指示に従うこと。なお、業務の履行にあたり生じた損害について、受注者の責めに帰すべき事由については受注者の負担とする。それ以外は協議とする。

(7) 経費の負担

この仕様書において本市の負担としているもの及び本市が提供、準備、作成するものを除き、本業務の履行に必要な経費は、全て受注者の負担とする。なお、受注者が準備する PC を本市のネットワーク等に接続する場合は、本市の許可を得たうえで、PC の設定を本市の指示に基づき受注者の負担において実施すること。また、受注者は、委託料の対象となる経費の支出状況等が分かる帳簿等を整備するものとし、本業務を完了し、又は中止し、もしくは廃止した際は本市に提出するものとする。

(8) 受注者は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「障害者差別解消法」という。）に基づく不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供に関しては、障害者差別解消法第11条の規定により主務大臣が定める指針を遵守し、障害を理由とする差別の解消の推進に関する堺市職員対応要領（平成28年3月策定）を踏まえ、適切な対応に努めること。

(9) 本仕様書に記載のない事項については、本市及び受注者が協議して定める。

(10) 本業務において、国の制度運用変更や業務進捗状況により、業務内容や申請件数が発注時点と大きく異なるなど、本業務に変更が生じる場合は、本市及び受注者は協議の上、変更契約を行う。

別紙 暴力団等の排除について

1. 入札参加除外者を再委託先等とすることの禁止

- (1) 受注者は、堺市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札参加除外を受けた者又は同要綱別表に掲げる措置要件に該当する者を、再委託先並びに受注者及び再委託先の資材、原材料の購入契約その他の契約の相手方（以下「再委託先等」という。）としてはならない。
- (2) これらの事実が確認された場合、本市は受注者に対し、当該再委託先等との再委託契約等の解除を求めることができる。

2. 再委託契約等の締結について

受注者は、再委託先等との再委託契約等の締結にあたっては、契約締結時には本市の契約約款に準じた暴力団排除条項を加えることとする。

3. 誓約書の提出について

- (1) 受注者は、堺市暴力団排除条例第8条第2項に規定する暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を提出しなければならない。ただし契約書の作成を省略する契約の場合、もしくは受注者が国若しくは地方公共団体その他公共団体又は本市の外郭団体である場合はこの限りでない。
- (2) 受注者は、再委託先等がある場合には、これらの者から堺市暴力団排除条例第8条第2項に規定する暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を徴して、本市へ提出しなければならない。
- (3) 受注者及び再委託先等が当該誓約書を提出しない場合は、入札参加停止を行うものとする。

4. 不当介入に対する措置

- (1) 受注者は、この契約の履行にあたり、暴力団員又は暴力団密接関係者から、暴力団を利することとなるような社会通念上不当な要求又は契約の適正な履行を妨げる行為（以下「不当介入」という。）を受けたときは、直ちに本市に報告し、警察に届け出なければならない。
- (2) 受注者は、再委託先等が暴力団員又は暴力団密接関係者から不当介入を受けたときは、直ちに本市に報告し、当該再委託先等に対して、警察に届け出るよう指導しなければならない。
- (3) 本市は、受注者が本市に対し、(1)及び(2)に定める報告をしなかったときは、堺市暴力団排除条例に基づく公表及び入札参加停止を行うことができる。
- (4) 本市は、受注者又は再委託先等が不当介入を受けたことによりこの契約の履行について遅延等が発生するおそれがあると認めるときは、受注者が(1)に定める報告及び届け出又は(2)に定める報告及び指導を行った場合に限り、必要に応じて履行期間の延長等の措置をとるものとする。