

参考仕様書

1. 件名

住民税非課税世帯等への価格高騰重点支援給付金に関する業務委託

2. 契約期間

契約締結日から令和6年12月27日まで

3. 履行場所

- (1) 委託者指定の場所
- (2) 受託者が用意した場所

※なお、成果物の納品、当該業務の打合せ等にあつては、世田谷区保健福祉政策課臨時特別給付担当（世田谷区世田谷四丁目24番1号）とする。

4. 履行内容

『「令和6年度新たな住民税均等割非課税世帯等への給付」及び「定額減税しきれないと見込まれる世帯への給付（調整給付）」』に関して、以下に示す業務を行う。

- (1) 申請管理システムの構築、運用保守業務【別紙1】
- (2) コールセンター及び窓口業務【別紙2】
- (3) 事務処理センター業務【別紙3】

5. 責任者及び従事者の配置と役割、選任

受託者は、本業務を遂行するにあたり、以下のとおり、現場責任者、従事者を配置すること。

(1) 現場責任者

- ① 受託者は、業務の統括を担う者として、履行場所で本業務に従事する者の中から、常時1名以上の現場責任者を配置すること。
- ② 現場責任者の業務範囲は、以下に掲げるものとする。
 - ア 本業務の全体統括に関すること（進行管理、履行状況確認、業務報告）
 - イ 円滑に業務を実施する体制を整えること（業務分析、マニュアル作成、従事者への教育など）
 - ウ 従事者の適正な配置および指導に関すること
 - エ 業務遂行に伴う従事者の安全管理に関すること
 - オ 緊急時における従事者の安全確保に関すること
 - カ 委託者と従事者の円滑な連携の支援に関すること
 - キ 契約全般に関すること
 - ク その他、委託者と受託者間の全体調整に関すること
 - ケ 各業務の統括に関すること（履行状況確認、業務報告）
 - コ 従事者の現場における体制管理及び指揮監督に関すること
 - サ 従事者相互の連携に関すること

シ 委託者と受託者の連絡調整に関すること

ス その他、本業務全体の調整に関すること

- ③ 現場責任者は、本委託業務と同規模かつ類似の業務において、1年以上従事した経験を有し、かつ1年以上責任者等の管理・監督業務の経験またはそれに準じる業務の経験を有する者をもって充てることとする。

(2) 従事者

- ① 受託者は、業務を遂行するにあたり、あらかじめ従事者を定めること。
- ② 委託者は、業務履行にあたる従事者の選任が不相当と認めた場合、受託者に変更など必要な措置を講ずることを求めることができる

6. 研修

業務の遂行に必要となる研修は、受託者の責任において実施することとし、業務開始後においても必要に応じて実施すること。相談対応等に当たっては、基本的なビジネスマナーに準拠し、相談者等の置かれている状況等について十分配慮した対応を心掛けるよう、従事者に徹底すること。

なお、委託者はその研修に立ち会うことができる。

7. 進捗状況の報告

受託者は、委託者から求めがある場合には、受託した業務の進捗状況等について書面等により報告しなければならない。また、委託者から求めがある場合には、打ち合わせを開催しなければならない。なお、障害対応時の報告は速やかに行うものとする。

8. 事故対応

- (1) 受託者は、事業の中断を引き起こすような災害発生等を想定し、早期復旧を図るための事業継続計画（BCP）を策定済みであること。
- (2) 落雷や電力会社の施設・設備の電気事故等による緊急停電、定期的なメンテナンス、計画停電などの影響を受けることなく、無停電電源装置又は自家発電装置による電源供給が行えること。
- (3) 作業過程で事故が発生した場合は、直ちに委託者に報告すること。

9. 運搬責任

業務委託にかかわる書類、用品、資料及び納品すべき物品等の運搬が必要な場合には、受託者の責任で行うものとする。また、その物品等の受け渡しにおいては、受領印及び確認印を押印した送付書または納品書を作成し、委託者、受託者双方で保管するものとする。

なお、個人情報を含む物品を運搬する場合は、必ずセキュリティ便※で行うものとする。

※セキュリティ便とは、個人情報保護が施された運搬方法を指し、受託者の作業場所と委託者の納品場所を、同日内に直送で運搬すること。

10. 個人情報及び特定個人情報の保護

- (1) 受託者および従事者は、世田谷区個人情報保護条例に基づき、別紙4「電算処理の業務委託契約

の特記事項」を遵守すること。

(2) この秘密の保持については、本契約終了後についても同様とする。

(3) 情報保護に関する義務

受託者は、善良なる管理者の注意義務と個人情報に関する法令ならびに条例等を遵守し、業務上知り得た事項について、他に漏洩し、または利用してはならない。

また、受託者において、業務用パーソナルコンピュータの管理・運営及び個人情報の保護について統括する現場責任者を定め、委託者へ通知するとともに、従事者に対し、次に掲げる基準を守ることを義務付けること。

- ① 履行場所は、委託者の管理責任者が、現場責任者を通じて指定する場所に限ること。
- ② 履行場所への入退は、委託者の管理責任者が現場責任者を通じて許可した従事者のみに限ること。
- ③ 受託者は、業務履行に当たり使用した電算 端末機、紙台帳に登載されている情報及びこの契約を履行するために用いた資料及びその結果等について、履行場所以外へ持ち出してはならない。
- ④ 受託者は、受託業務完了後は、委託者の指示により提出を要するものを除き、委託者より受領したデータ及び紙台帳資料等を速やかに委託者に返却するとともに、作成したメモ等の記録を受託者の責任で断裁処分等、利用不能な状態にしなければならない。

11. 契約不適合の保証

検査終了後1年の間に、受託者の行った作業内容に契約の内容に適合しないものがあつた場合には、委託者は受託者に対してと当該不適合の補修を求め、若しくは不適合の補修とともに委託者が実際に被つた損害額を賠償請求できるものとする。

12. 損害賠償

- (1) 受託者は、従事者による事件・事故等が発生した場合は、直ちに委託者に報告すること。
- (2) 業務を履行する上で、委託者または第三者に損害又は損失を及ぼしたときは、委託者の責に帰する場合を除き、受託者がその責を負うものとする。
- (3) 業務を履行しないことにより、委託者または第三者に損害又は損失を及ぼしたときは、委託者の責に帰する場合を除き、受託者がその責を負うものとする。

13. 権利の帰属

受託者が作成するすべての作成物件の著作権は、契約金額の支払いをもって委託者に帰属する。但し、受託者が従前から有していた著作権、その他一切の権利は受託者に留保されるものとし、委託者は当該契約に基づいて自己利用するために必要な範囲で、これらを著作権法に従い利用できるものとする。業務の履行に関し新たに著作した成果物の著作権は委託者に帰属する。この場合も受託者が従前から有していた著作権、その他一切の権利は受託者に留保されるものとする。

14. 契約形態

- (1) 本契約のうち上記4 (1)、(2)に定める業務については、当該業務の業務量の総量に基づく総価で契約する総価契約とし、その金額は契約書中の内訳書において定めるものとする。
- (2) 本契約のうち上記4 (3)に定める業務のうち、別紙3の4に定める業務は、各作業項目1単位(件数、回数等)あたりの契約単価を定めることによる単価契約とし、契約書中の単価表において契約単価を定めるものとする。なお、履行の期日、場所及び数量については保健福祉政策課長が指示書により指示するものとし、委託者は、契約単価に指示数量を乗じた金額を支払うこととする。
- (3) 本契約のうち上記4 (3)に定める業務のうち、別紙3の5に定める業務は、当該業務の業務量の総量に基づく総価で契約する総価契約とし、その金額は契約書中の内訳書において定めるものとする。
- (4) 本契約の履行において必要な資材、作業場所等にかかる一切の費用は、委託者が提供するものを除き、受託者が支払いを行うものとし、その費用は契約金額に含まれるものとする。
- (5) 令和7年1月以降の実施を予定している調整給付に係る不足額給付について、現時点で国の方針の詳細が示されていないため本契約の委託内容の範囲外とする。ただし、国から方針が示された段階において、区と委託事業者の協議により別途、不足額給付を実施するための委託契約を締結できることとする。

15. 再委託の扱い

- (1) 受託者は、業務の一部を第三者に再委託することができる。その場合、委託者と協議のうえ、承諾を得ること。
- (2) 再委託をする場合は、再受託者にも本契約の内容を遵守させ、受託者は上記業務の管理監督義務を負うものとする。
- (3) 再受託者が委託者にとって不利益となる事象を発生させた場合、そのすべての責任を受託者が負うこと。

16. 支払方法

月々の検査合格後、受託者の請求に基づき支払うものとする。

17. その他

- (1) 本仕様書の内容に疑義が生じた場合及び仕様書に記載のない事項は、委託者及び区契約事務担当と協議のうえ、決定する。
- (2) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項
受託者は、本業務の実施にあたり「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)を遵守するとともに、甲が定めた「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の施行に当たっての世田谷区の基本方針」及び「世田谷区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領」に準じた取扱いをすること。なお、当該基本方針及び要領については、世田谷区ホームページ(<https://www.city.setagaya.lg.jp/mokuji/fukushi/002/015/d00137262.html>)を参照すること。

18. 担当

世田谷区保健福祉政策部保健福祉政策課

電話 5432-2950 F A X 5432-3043

【別紙 1】申請管理システムの構築、運用保守業務

1. 業務概要

『「令和 6 年度新たな住民税均等割非課税世帯等への給付」及び「定額減税しきれないと見込まれる世帯への給付（調整給付）」』（以下、「給付金事業」という。）にかかる事務処理を円滑に行うため、別紙 2 に定めるコールセンター及び窓口、別紙 3 に定める事務処理センター及び区担当課等の各拠点において、同業務にかかる最新情報をネットワーク上で閲覧・処理可能なシステムを構築・提供し、そのシステムの運用支援業務を実施する。

2. 履行期間

契約締結日から令和 6 年 1 2 月 2 7 日まで

3. 履行場所

委託者指定の場所

4. システム稼働要件・機能

(1) システム稼働要件

① 使用するデータベース

データベースソフトウェアは開発・提供元のサポートを受けられる製品を選定すること。

② システム提供形態

ア OS は Windows 10 及び Windows 11、また、ブラウザは Chrome、Edge、Firefox を動作保証とした Web システムであること。

イ 特別なミドルウェアやプラグイン、Active-X を必要としないシステムとすること。

③ 文字形式

ア Unicode、Shift-JIS に対応したシステムであること。

イ 入出力ファイルにおいて、外字対応可能であること。

④ クライアント接続台数

クライアント接続台数は、100 台程度からの接続・操作に耐えられるシステムであること。

(2) システム機能一覧

① 機能一覧

項	機能名	機能概要
1	ログイン管理	・ユーザーID/パスワードを利用したログイン制御ができること。 ・権限制御により税情報の非表示機能を有すること。
2	台帳管理	・抽出した対象者情報を各台帳に反映し、これらの検索、閲覧、編集が可能であること。 ・委託者が提供する住基情報を反映し、その検索、閲覧

		<p>が可能であること。</p> <ul style="list-style-type: none"> 各台帳に進捗状況に応じたステータスを表示すること。
3	セットアップデータの取込	<ul style="list-style-type: none"> 住基情報、税情報、公金受取口座情報など、委託者が提供する各データをシステムに取り込むことができること。
4	個別登録	<ul style="list-style-type: none"> 抽出時対象外だったが、後に対象と判明した者について、個別に情報入力し、支給対象者と同じように管理ができること。
5	異動情報取込	<ul style="list-style-type: none"> 住基情報、税情報（賦課・個人基本）の異動情報の取込みを委託者指定の頻度で実行できること。 異動者リストの印刷ができること。
6	DV 等情報管理	<ul style="list-style-type: none"> DV 対象者・支援措置者については、個人情報表示画面上、アラート等の表示を行い、システム操作者が容易に認識できるようにすること。 DV 加害者等からの申請者等からの代理申請による支給制限を行えること。
7	各通知書の印字データ作成	<ul style="list-style-type: none"> 印刷業者への引渡し用として各通知書の印刷データを作成できること。 データフォーマットは別途協議する。
8	オンライン申請フォームの構築・審査	<ul style="list-style-type: none"> 確認書兼申請書の対象者が、オンライン申請可能なシステムを構築すること。 申請情報を基に自動審査し、支給判定を行えること。 申請情報は、適時システムに反映され、状況に応じたステータスに更新されること。
9	審査情報取込	<ul style="list-style-type: none"> 書面審査等を行った対象者の情報を取り込み、対象者情報に反映できること。
10	振込用全銀データ作成	<ul style="list-style-type: none"> 全銀フォーマットに準拠した振込データを作成できること。
11	メモ情報入力	<ul style="list-style-type: none"> 対象者それぞれにメモ情報を入力できること。 メモが入力されている対象者には、アラート等の表示を行い、システム操作者が容易に認識できるようにすること。
12	ログ管理	<ul style="list-style-type: none"> システム操作ログ（データベースログ）を取得できること。 ログ取得期間は別途協議する。取得したログは、システム画面より参照できること。
13	EUC 機能	<ul style="list-style-type: none"> データベースの項目を任意に選択し、CSV 出力可能な機

		能を有すること。 ・随時で条件設定・抽出できる環境を提供すること。
14	バックアップ機能	・自動で1日1回以上バックアップできること。 ・定期的に該当データ類をサーバ又は、セキュリティを担保した外部媒体へバックアップを取得すること。 ・なお、クラウドサービス上など当該システム外において、上記バックアップ機能と同等の機能を有している場合を除く。

② 帳票及び EUC 抽出リスト一覧

項	帳票及び EUC 抽出リスト名	概要
1	各通知書の対象者一覧	・システムの登録情報を基に各通知書の印字データを出力する。
2	対象者判定結果一覧	・対象者について、特定の「該当者」「該当者除外者」を事由別に一覧出力する。

(3) セットアップデータ

- ① セットアップデータまたは異動データとして使用するデータは、媒体またはネットワークで提供元システムと連携させる。
- ② 使用するセットアップデータは以下のとおり。

項	データ名	備考
1	住民基本台帳情報（令和6年6月3日基準データ）	セットアップ時
2	税情報（令和6年度分）	セットアップ時
3	公金受取口座	セットアップ時
4	生活保護対象者	セットアップ時
5	支援措置対象者	セットアップ時

5. 履行内容

(1) システムセットアップ

- ① 委託者が提供するセットアップデータをシステムに取り込み、サーバへのセットアップを実施する。
- ② 上記(2)「システム機能一覧」に定める機能が正常に動作するか、テストを実施する。なお、正常に動作することが確認できない場合は、正常に動作するまで、受託者の責任において整備を実施すること。

(2) 委託者及び事務従事者への操作説明及びマニュアルの提供

- ① システムの操作方法について、委託者及び受託者が配置した事務従事者へ操作説明を実施する。
- ② システムの操作方法について、委託者より問い合わせがあった場合、適宜対応する。

③ システムの操作方法について、マニュアルを作成し、利用者に提供する。

(3) システム運用保守

① システムのバージョンアップ、不具合修正は、事業担当者が対応すること。

② 各データの取込時には、必要に応じて事業担当者が立ち会うこと。

③ サーバのハードウェア保守が発生した場合には、原則としてハードウェア保守事業者と共に立会い、保守作業支援を行うこと。

④ 委託者との連絡窓口は、土・日曜日及び国民の祝日に関する法律で規定する日を除く午前9時から午後5時まで受け付けることとし、問合せ、障害等の状況に応じて、迅速に対応を行うこと。

6. 履行体制

受託者は、受託業務を実施するにあたり、必要な技術を有するものを従事させること。ただし、従事者の勤務割り振りおよび勤務体制等は区担当課と協議のうえ決定し、受託者の責任において勤務させること。

7. 資料の提供及び返還

(1) 委託者は、受託者に対し本件業務遂行に必要な資料を無償で貸与、開示等を行い提供するものとする。

(2) 委託者は、受託者に対し本件業務遂行に必要な情報を開示する。

(3) 本件業務遂行上不要となった貸与資料があるとき、受託者は、委託者の請求に従い遅滞なくこれを返還する。

8. 担保責任

作業結果及び納品物件について、契約の内容に適合しないものである場合、受託者は自己の責任と負担において当該納入物件等の修正を行うものとする。なお、本条により受託者が責任を負う期間は、検収完了日から1年間とする。また、合理的な範囲で受託者が納入物件等の修補を繰り返し実施したにもかかわらず、改善が見られないことにより区に損害を与えた場合、受託者が賠償責任を負う場合における受託者の賠償責任範囲は、本仕様書第12条の定めに基づくものとする。

9. 情報セキュリティ要件

(1) システム構築環境について

① ISMAP等セキュリティ規格を取得している業者のクラウド基盤を用いること。

② インターネット回線を介した攻撃に対する防御が行えること。

③ システム構築基盤のデータセンター所在地が日本国内であること。

(2) システム内部の構成について

LGWAN側公開セグメントと外部ネットワーク側公開セグメント間では、IPレベルで直接通信を遮断すること。

(3) IPリーチャビリティの遮断

- ① 外部ネットワーク側公開セグメントからのデータ授受の際には、データ無害化等によるウイルス侵入防御が行えること。
- ② システム側で、FW（ファイアーウォール）、WAF（Web アプリケーションファイアウォール）、IDS（侵入検知）、IPS（侵入防御）等により、通信内容、経路の限定ができること。
- (4) システム接続のための回線について、専用回線（IP-VPN 等）を利用すること。
- (5) システム接続のための端末設定について、サーバ認証、クライアント証明書等により通信相手先を限定すること。
- (6) 管理者情報のユーザーのアクセス記録(ログ等)を一定期間残す仕組みとし、容易には改ざんできないようにすること。
- (7) 定期的に該当データ類をサーバ又は、セキュリティを担保した外部媒体へバックアップを取得すること。
- (8) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会が認証する「プライバシーマーク」または国際規格 ISO /IEC27001 の評価基準である「情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度」の認証を契約締結日時点で取得し、継続的に更新していること。

【別紙 2】 コールセンター及び窓口業務

1. 業務概要

『「令和 6 年度新たな住民税均等割非課税世帯等への給付」及び「定額減税しきれないと見込まれる世帯への給付（調整給付）」』（以下、「給付金事業」という。）に関し、以下に示す問い合わせ等に対応するコールセンターの設置及び窓口人員の配置を行う。

- ① 給付金事業の制度全般
- ② 給付金事業の実施概要
- ③ 手続き方法（各通知書の内容説明、申請書による申請及びオンライン申請に関する説明）
- ④ 申請書等の記入方法及び添付書類に係る説明
- ⑤ 申請書の再発行受付
- ⑥ 申請に係る審査状況
- ⑦ 区役所他部署への案内
- ⑧ 区民からの意見、苦情等対応

2. コールセンターの設置及び運営

(1) コールセンター設置期間

令和 6 年 7 月 1 日から令和 6 年 12 月 27 日まで

※ 対応期間を延長する場合は、対応期間終了の 1 ヶ月前迄に委託者から受託者に連絡する。

(2) 履行場所

委託者指定の場所

(3) 履行内容

① 開設準備

ア 使用設備・機器

(ア) 本業務に必要な施設、設備、機器類等の設置及び整備を行い、コールセンター業務が円滑に行えるよう、必要な準備作業を行うこと。

(イ) コールセンターは市外局番が「03」から始まる電話番号であること。

イ 業務体制及び回線数

(ア) 現場責任者 1 名、オペレーター 5 名に対して SV 1 名以上を配置すること。

(イ) 下表のとおり、回線数を整備すること。ただし、問い合わせ状況に応じ、適宜委託者と協議し、その数を決定する。

期間	回線数
令和 6 年 7 月 1 日から 7 月 12 日まで	20 回線
令和 6 年 7 月 16 日から 8 月 2 日まで	50 回線
令和 6 年 8 月 5 日から 9 月 6 日まで	30 回線
令和 6 年 9 月 9 日から 9 月 27 日まで	70 回線

令和6年9月30日から10月31日まで	10回線
令和6年11月1日から12月27日まで	3回線

ウ FAQ及びマニュアルの作成、更新

- (ア) FAQデータは、受託者が作成するものとする。
- (イ) 受託者は、委託者と協議の上、マニュアルを作成すること。
- (ウ) FAQ及びマニュアルは、区民からの問合せ内容及び区からの要請により随時更新し、委託者からの要請以外の更新については、区に遅滞なく報告し、区の確認を受けること。
- (エ) FAQ及びマニュアルは、コールセンター以外の業務においても共有（委託者を含む）し、活用すること。

② 問い合わせ及び折り返し対応業務

- ア 電話による問い合わせを一次受付し、申請管理システム、FAQ、国または自治体ホームページ、区が提供する各種案内等を用いて可能な限り回答すること。
- イ 即座に回答できない問合せ（対応情報源で回答できないもの、回答に行政的な判断が必要となるものなど）には、区民の感情に配慮しながら一旦電話を切り、折り返しの電話対応を行うなど、臨機応変な対応を行うこと。
- ウ FAQ及びマニュアルにより難しい事例が発生した場合は、別に定める「エスカレーションシート」を作成のうえ、委託者に報告し、対応を協議すること。
- エ 三者通話等を通じて、日本語・英語・中国語・韓国語・フランス語・スペイン語・ポルトガル語・ドイツ語・ベトナム語ほか14ヶ国語以上常時対応できるようにすること。

③ 対応内容の記録

- ア 問い合わせ及びその回答に関する対応記録情報をデータとして記録すること。なお、委託者が指定する事例及び委託者に確認が必要な事例などの場合については、申請管理システムにてその対応記録が閲覧できるように記録し、適宜、区に提出できるよう管理すること。また、必要に応じて対応記録を報告書として提出すること。
- イ 折り返しの対応依頼やエスカレーション等の委託者への報告には、利用者の氏名、連絡先等の必要な情報についても漏れなく記録すること。
- ウ 対応記録は、対応の要旨を欠くことなく、簡潔に要約すること。ただし、苦情等による対応の全容を把握する必要があると委託者が判断した案件においては、詳細な記録の提出を求める場合がある。
- エ 対応記録データは、本業務委託期間中、適切に保存及び管理し、業務の終了等の際には、委託者の指示に従い適切に削除または委託者に提出すること。

④ 報告業務

ア 日次報告

対応記録について、当日の従事者数、入電件数、応答件数、応答率ほか、委託者と協議のうえ決定した項目について、日次にて報告すること。

イ 週次報告

毎週月曜日（月曜日が閉庁日の場合は翌開庁日）に、前週分の問い合わせ件数等、委託者と協議のうえ決定した項目について、週次で報告すること。

ウ 随時報告

誤案内や利用者との間で問題が発生した場合など、委託者への報告が必要と判断される事項について速やかに報告すること。

エ 運営終了時の報告

以下に示す数値等を記載した報告書（データ）を提出すること。

- ・ 着信件数、応答件数、折り返し処理件数等の数値を日別に集計し合計値を表示したもの。
- ・ 着信に対する応答率、応答時間を数値(%)で日別に集計値を表示したもの。
- ・ 問い合わせ区分、応対区分別の各件数の集計値及び日別応対要員の配置人員数等の集計値を表示したもの。
- ・ 上記報告書は、一見して傾向等が読み取れるよう、必要に応じて棒グラフ、線グラフ、円グラフ等を併せて表示すること。

⑤ マネジメント業務

ア コールセンターのオペレーション、情報セキュリティ等のマネジメント

イ オペレーター、スーパーバイザー等業務従事者に対する研修（業務知識、システム操作、マネジメント等）の実施

3. 窓口等対応業務

(1) 履行期間

令和6年7月1日から10月31日まで

(2) 履行日程

開庁日（土日・祝・休日を除く）8時30分から17時まで

(3) 履行場所

世田谷区保健福祉政策部保健福祉政策課臨時特別給付担当（世田谷区世田谷四丁目24番1号）

(4) 履行内容

① 窓口対応業務

ア FAQ及びマニュアル等に基づき、来庁した区民からの問い合わせについて対応する。対応内容は別に定める「受付票」に記載するとともに「受付管理表」及び申請管理システムに入力のうえ、随時、委託者へ報告する。

イ 三者通話等を通じて、日本語・英語・中国語・韓国語・フランス語・スペイン語・ポルトガル語・ドイツ語・ベトナム語ほか14ヶ国語以上常時対応できるようにすること。

② 電話対応業務

ア 委託者へ区役所代表電話及び他部署を通じて、または直接あった電話問い合わせに対して、内容の聞き取り及び回答をすること。

イ 委託者から区民への架電業務を代行すること。

ウ 三者通話等を通じて、日本語・英語・中国語・韓国語・フランス語・スペイン語・ポルトガル語・ドイツ語・ベトナム語ほか 14 ヶ国語以上常時対応できるようにすること。

③ その他、必要に応じて委託者が定める業務

委託者が必要に応じて求める業務について、受託者と協議のうえ、実施する。

(5) 業務体制

ア 履行期間中は、下表のとおり人員を配置すること。

期間	従事者数 (業務管理責任者 1 人を含む)
令和 6 年 7 月 1 日から 7 月 12 日まで	2 人
令和 6 年 7 月 16 日から 8 月 2 日まで	6 人
令和 6 年 8 月 5 日から 9 月 6 日まで	3 人
令和 6 年 9 月 9 日から 9 月 27 日まで	4 人
令和 6 年 9 月 30 日から 10 月 31 日まで	2 人

イ 従事員には、1 人以上、日本語及び英語で流暢にコミュニケーションが取れる人員を配置すること。

ウ 窓口業務に係る業務管理責任者を配置すること。業務管理責任者は、現場従事者を総括すること。

エ 業務管理責任者及び現場従事者の名簿を提出すること。また、現場従事者に変更が生じる場合には、速やかに変更後の名簿を提出すること。

(6) 使用設備・物品

ア 業務に必要な事務用品等は、原則として、受託者が調達する。

イ 業務に必要なインターネット環境等について、原則として、受託者が調達する。

ウ 電話機、電話回線、机、椅子は委託者が用意する。

【別紙 3】 事務処理センター業務

1. 業務概要

『「令和 6 年度新たな住民税均等割非課税世帯等への給付」及び「定額減税しきれないと見込まれる世帯への給付（調整給付）」』（以下、「給付金事業」という。）に関し、支給決定通知、案内文、申請書及び送付用封筒等の作成、発送並びに申請の受付、審査等を行う事務処理センターを区庁舎外に設置し、運用する。

2. 履行期間

契約締結日から令和 6 年 1 2 月 2 7 日まで

3. 履行場所

委託者指定の場所

4. 履行体制

以下 5 及び 6 の履行にあたり、対象者からの申請後 1 カ月以内に振込みが完了できる人員体制を配置すること。

5. 履行内容（単価契約分）

（1） 給付金事業に係る通知書等作成業務

① 通知書等の作成

ア 給付金事業に係る通知等について、下表のとおり作成すること。

イ 各通知書等に記載する内容について、委託者と協議のうえ、校正を 3 回以上行うこと。

ウ 期間内に資材に欠品が生じた場合は、委託者と協議のうえ、追加作成を行うこと。

エ 返信用封筒の返送先は、委託者と協議のうえ、決定する。なお、郵便局留めとする場合は、書類の引き取り及び事務処理センターへの移送を毎日（土日、祝・休日除く）実施すること。また、移送時の書類の管理には、万全を期すこと。

名称	予定数量	単位
令和 6 年度新たな住民税均等割非課税世帯等への給付分		
プッシュ贈与通知（圧着はがき）	12,000	部
案内文	30,800	部
オンライン申請案内チラシ	30,800	部
確認書兼申請書（記入例含む）	30,800	部
送付用封筒（窓あき封筒）	30,800	部
返信用封筒	30,800	部
支給決定通知（圧着はがき）	28,000	部
勸奨通知（圧着はがき）	14,000	部
口座振込依頼書	2,800	部

不備通知	2,800	部
調整給付分		
プッシュ贈与通知（圧着はがき）	60,000	部
案内文	154,000	部
オンライン申請案内チラシ	154,000	部
確認書兼申請書（記入例含む）	154,000	部
送付用封筒（窓あき封筒）	154,000	部
返信用封筒	154,000	部
支給決定通知（圧着はがき）	140,000	部
勸奨通知（圧着はがき）	70,000	部
口座振込依頼書	14,000	部
不備通知	14,000	部

② 通知書等の印字

ア 委託者より提供する印字データを元に、委託者が指定した通知書に印字すること。

イ 各通知書の印字項目は、委託者と協議のうえ、決定すること。なお、委託者が印字項目について追加等を申し出た場合、受託者は適宜対応すること。

ウ テスト印字を必ず実施すること。なお、テスト印字は数量に含まない。

エ 氏名等が表示枠内の最大文字数を超過し、表示しきれない場合は、当該フォントサイズを小さくするなど、全体が表示されるように調整を行うこと。なお、調整の結果、一見して内容の判断ができないサイズとなる場合は、委託者と協議のうえ、対応を検討すること。

③ 文字コード及びフォント仕様

ア UNICODE (UTF8) とする。

※ 別に UNICODE 利用者定義文字領域の F1F1～F848 に JEF 拡張漢字が配置されている。

イ 文字コード体系は UNICODE(UTF8)であるが、マッピングされている文字フォントには、JEF 拡張漢字が表現できることを前提としたフォントを世田谷区では使用している。JEF 拡張漢字サポートに内包される、FUJ 明朝体 (Windows-JEF 明朝フォント) を印刷用フォントとして使用すれば考慮の必要はない。本仕様書に記載の FUJ 明朝体とは、JIS90 (JIS X 0208:1990) をベースとしたフォントを指しており、JIS2004 (JIS X 0213:2004) をベースとした FUJ2004 明朝体とは異なる。

(2) 初回通知書の封入封緘及び発送

① 取扱件数

給付金事業における初回の通知書の印字及び発送予定件数は、下表のとおりとする。なお、この件数は今後変更する予定がある。

名称	予定件数	単位
令和 6 年度新たな住民税均等割非課税世帯等への給付分		
プッシュ贈与通知（圧着はがき）	12,000	件
申請書一式	28,000	件

調整給付分		
プッシュ贈与通知（圧着はがき）	60,000	件
申請書一式	140,000	件

② 封入封緘及び発送

ア 委託者が以下に定める発送スケジュールに基づき、必要書類を封入・封緘のうえ、速やかに通知を発送すること。また、DV 等により配慮が必要な者には十分留意するものとする。なお、発送スケジュールは委託者と協議の上、変更は可能である。

名称	発送予定日
令和 6 年度新たな住民税均等割非課税世帯等への給付分	
プッシュ贈与通知（圧着はがき）	令和 6 年 7 月 8 日
申請書一式	令和 6 年 7 月 30 日
調整給付分	
プッシュ贈与通知（圧着はがき）	令和 6 年 7 月 2 日
申請書一式	令和 6 年 7 月 18 日

イ 対象者からの申し出または委託者の指示等があった場合、当該対象者に対し、適宜発送すること。その際、委託者が別に作成する資料を同封する場合は、委託者の指示に基づき、当該資料の印刷、封入・封緘、発送すること。

ウ 委託者より発送方法に指定があった場合は、委託者の指示に基づき、発送すること。

③ 引抜き

受託者は、通知発送前に委託者より引抜き指示があった場合は、当該通知の引抜きを実施すること。なお、引き抜いた通知は、委託者の指示に基づき処理すること。

④ 報告

各通知書の 1 通あたりの重さと発送件数を、納品日の前日までに区担当課にメールで報告すること。

(3) 勸奨通知の作成及び発送

① 申請書一式を送付後、一定期間返送がなかった対象者については、勸奨通知を作成し、送付すること。勸奨通知の発送は、各給付金につき原則 1 回とする。

② 勸奨通知の発送時期は、適宜、委託者と協議の上、対応すること。

(4) 支給決定通知の作成及び発送

① 振込処理が完了し、振込日が確定した対象者には、支給決定通知を作成し、送付すること。

② ①は、申請書一式発送後、委託者が指定する期間中、週に 1 回程度実施する。なお、この期間及び実施頻度は、委託者と協議の上、変更することができる。

6. 履行内容（総価契約分）

(1) 申請受付及び点検

① 確認書兼申請書による申請分の受付及び点検

ア 受領した封筒を開封し、確認書兼申請書の記入内容及び添付書類の確認を行う。記入漏れ等の不備がある確認書兼申請書等の取り扱いは、下記③を参照すること。なお、開封の際、同封物が別の資料と混ざらないよう十分に注意すること。

イ 確認書兼申請書に記入された情報は、AI-OCR等で読み取り、データ化すること。また、当該データは、「【別紙1】申請管理システムの構築、運用保守業務」にて運用する申請管理システム（以下、「システム」という）に反映し、管理すること。

ウ 申請者が記入する項目とシステムに反映される情報に相違がないか、複数の担当者でチェックを実施すること。

エ 受領した確認書兼申請書等については、件数照合を行ったうえで、当該データを委託者へ報告する。報告には、確認書兼申請書の送付後、未着のまま返戻された分も別に記録すること。

② オンライン申請分の受付及び点検

オンライン申請分に係る申請情報の点検についても、システム等を十分に活用し、必要な対応を上記①同様に行うこと。なお、申請内容に疑義があるものは、適宜委託者に報告し、対応を検討すること。

③ 申請書類の保管

ア 点検済みの確認書兼申請書は、受託者が委託期間終了まで管理（束管理し、整理番号等により検索・識別できる状態）及び保管し、委託期間終了後に、委託者に返還すること。なお、期間中に委託者から指示があった場合、必要な申請書を引き抜き、委託者に返還すること。

イ オンライン申請に係る申請情報についても、整理番号等により検索・識別できる状態にて管理し、委託期間終了までに委託者に提供すること。

ウ 開封した封筒は、内容物が残っていないことを確認の上、契約期間終了まで保管すること。

(2) 不備（システム審査後のエラー分を含む）が判明した対象者への照会文書発送業務

① 申請情報等に不備がある場合は、不備通知の作成及び申請書の返送準備を行い、必要書類を同封のうえ、発送する。不備の判断基準や同封書類の種類については、下記（6）の業務マニュアルに準拠すること。なお、不備の内容が難読等の軽微な場合は、申請者への架電等により不備補正することは可能とする。

② 確認の結果、金融機関の口座を持たない対象者については、適時リストを作成し、委託者へ提供すること。

③ 業務マニュアルにより難しい事例の場合は、適宜委託者へ報告のうえ、対応を検討すること。

④ ①～③の対応記録を申請管理システム上にて実施し、問い合わせ対応時に活用できるように管理すること。なお、記録に不備がないか、SV等による確認を必ず実施すること。

(3) 申請書の再発行

① 別紙2にて規定しているコールセンター等に申請書の再発行希望の申出があった場合、随時、申請書の再作成、再送付を行うこと。

② 委託者が新たに支給対象世帯と決定した世帯について、委託者の指示のとおり、システムへの対

象者登録及び申請書の再作成・再送付を行うこと。

- ③ ①②の対応記録を申請管理システム上にて実施し、問い合わせ対応時に活用できるように管理すること。なお、記録に不備がないか、SV等による確認を必ず実施すること。
- (4) 各通知書の返戻分の対応
 - ① 通知書が未着のまま返戻された場合、当該対象者の最新住所を確認し、当初発送時の住所と異なる場合は、最新住所に再送付すること。
 - ② 支給通知書が未着のまま返戻された場合は、再送せず、至急、対象者を委託者に報告すること。
 - ③ 返戻された支給通知書及び再送付できなかった各通知書は、速やかに委託者に返還すること。
 - ④ ①～③の対応記録を申請管理システム上にて実施し、問い合わせ対応時に活用できるように管理すること。なお、記録に不備がないか、SV等による確認を必ず実施すること。
- (5) 振込データの作成及び提出
 - ① 全銀フォーマットに準拠した振込データを作成し、委託者に納品すること。納品スケジュールは委託者が別に定めるものによる。データの受け渡し方法は、委託者と協議のうえ、決定する。
 - ② 委託者による振込処理後に口座エラー等が発生した場合は、確認書兼申請書との照合や申請者への確認（照会文書の発送等）を行い、その結果を委託者に報告すること。
- (6) 業務履行計画書の提出
 - ① 受託者は、契約締結後直ちに、以下の項目を網羅した業務履行計画書を委託者に提出し、委託者の了承を得ること。
 - ア 要員体制
 - イ 勤務ローテーション
 - ウ 研修計画
 - エ 事故発生時の対応策
 - オ 欠員発生時の人員補充案
 - カ 災害発生時等緊急時の体制図および連絡先
 - ② 受託者は、契約締結後直ちに、以下の項目を網羅した業務履行計画書を作成・提出し、委託者に了承を得ること。
 - ③ 受託者は、前月末までに翌月の勤務ローテーション表を作成・提出し、委託者の了承を得ること。
- (7) 業務マニュアルの作成
 - ① 受託者は、本業務を遂行するにあたり必要な事項についてマニュアルを作成・提出し、委託者の承認を得るものとする。更に、その所在及び内容について従事者に周知すること。なお、マニュアルの内容等が不適当と認められる場合、区は改善を指示することができるものとする。
 - ② マニュアル作成・修正にあたり必要な情報は、委託者が受託者に提供するものとする。
- (8) 業務履行報告書の提出

① 週報

受託者は、各週の業務分析を行い、翌週の初営業日に業務履行報告書を作成・提出し、委託者に承認を得ること。

② 日報

受託者は、各日の業務分析を行い、翌日の午前9時までに、業務履行報告書を作成・提出し、委託者の承認を得ること。

③ 課題管理報告

本業務についての課題を確認した際は、現場責任者は別に定める課題管理表にて委託者に報告を行い、その解決策を記載した報告書を作成し、定期報告すること。なお、解決策を実施し、委託者がその内容を確認した時点で課題は解消したものとする。

④ 業務改善報告

業務改善等に伴う運用方法やマニュアルの変更の有無について、月次報告時に報告をすること。

⑤ 事故報告、臨時報告

受託者が委託者に対して行う報告のうち、事故発生等の緊急性のあるものについては、口頭にて委託者へ迅速に報告を行い、事象発生時から3開庁日までに経緯等をまとめた報告書を提出すること。ただし、契約終了月分は当月末までに提出するものとする。