

広島市定額減税補足給付金（不足額給付）支給等業務 基本仕様書

1 業務名

広島市定額減税補足給付金（不足額給付）支給等業務

2 業務の目的

デフレ完全脱却のための総合経済対策における物価高への対応として、新たな経済に向けた給付金・定額減税一体措置として実施する、広島市定額減税補足給付金（不足額給付）の対象となる方への給付金の支給事務を円滑に実施するもの。

3 履行期間

契約締結の日から令和8年2月28日まで

4 給付の概要

(1) 不足額給付 I

ア 給付金の内容

当初調整給付*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に差額が生じ、結果として支給額に不足が生じた方へ、その差額を支給する。

※ 納税義務者及び配偶者を含めた扶養親族等（国外居住者を除く。）に基づき算定される定額減税可能額が、令和6年に入手可能な課税情報等を基に把握された当該納税義務者の令和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（令和6年度実施）

イ 給付金支給対象者数

約109,600人

ウ 支給額

本来給付すべき所要額が当初調整給付額を上回る場合に、その差額

エ 手続き等（今後の業務の検討状況に応じて変更となる場合がある。）

(ア) プッシュ型方式 約72,900人（見込）

支給対象者へ入金予定日・入金口座（本市で把握している口座又は公金受取口座）等を記載した支給に係るお知らせを送付し、手続期限までに辞退や口座変更を希望する旨の申出がない限り、手続不要で支給する。

(イ) 確認書方式 約27,700人（見込）

支給対象者へ支給額等の確認事項を記載した確認書等を送付する。支給対象者は記載事項等の確認を行い、また、振込口座等の必要事項を記入の上、必要書類を添付して、郵送等で提出又は窓口若しくはオンラインで申請を行う。

(ウ) 申請書 約9,000人（見込）

支給対象者が、申請書に必要事項を記入し必要書類を添付の上、窓口で申請又は郵送等で提出する。

(2) 不足額給付Ⅱ

ア 給付金の内容

以下のいずれの要件も満たす方へ、定額の給付金を支給する。

(ア) 所得税及び個人住民税所得割ともに定額減税前税額がゼロ

(イ) 税制度上、「扶養親族」対象外

(ウ) 低所得者世帯向け給付（令和５年非課税給付等、令和６年非課税化給付等）対象世帯の世帯主・世帯員※に該当していない。

※ 令和５年度の住民税非課税世帯への給付若しくは均等割のみ課税世帯への給付又は令和６年度に新たに住民税非課税若しくは新たに均等割のみ課税となった世帯への給付（いずれの給付も物価高騰対応重点支援地方創生臨時交付金を財源として給付したものに限る。）の支給対象となった世帯（未申請・辞退世帯を含む。）の世帯主・世帯員

イ 給付金支給対象者数

約１６，３００人

ウ 支給額

一人当たり原則４万円

※ 令和６年１月１日時点で国外居住者であった場合には３万円

エ 手続き等（今後の業務の検討状況に応じて変更となる場合がある。）

原則として、支給対象者が、申請書に必要事項を記入し必要書類を添付の上、窓口で申請又は郵送等で提出する。

5 業務内容

受注者は、以下に掲げる業務を実施すること。

(1) 対象者の抽出及び対象者審査・管理用データベースの構築・運用保守業務

ア 概要

発注者が提供する住民情報及び課税情報等に基づき、支給対象者の抽出及び支給金額の算出を行うとともに、対象者審査・管理用データベースを構築し、運用保守を行うこと。

また、データベースの構築は、国内に設置されたデータセンター（JDCC（日本データセンター協会のデータセンターファシリティスタンダード）Tier3 相当以上のサービスレベル）又は ISMAP（政府情報システムのための評価制度）に登録されているサービスを利用し、第三者からのアクセスによる情報漏洩防止等が担保されること。

なお、以下の日程（予定）を踏まえ、データベースの構築等を行うこと。

- ・ 令和７年５月 テストデータ提供
- ・ 〃 ７月～８月 本番データ提供、対象者の抽出、書類等の発送準備
- ・ 〃 ８月下旬頃 事務センター等での利用開始

イ データベース構築・運用保守期間

契約締結の日から令和８年２月２８日まで

ウ 人員配置

(ア) 体制

本データベースの構築等に当たっては、必要な人員を確保し、これらを統括する責任者を配置すること。

(イ) バックアップ体制

作業のスケジュールに合わせ、必要な人員を確保し、業務に支障を来すことなく運営できる体制を整えること。

エ 対象者の抽出及びデータベースの仕様

(ア) 支給対象者の抽出及び支給金額の算出に必要な機能

- ・ 発注者が示す判定基準に基づき、死亡や転出等の住民状態ごとに支給対象者かどうかを判定すること。
- ・ 本来給付すべき所要額を算出するとともに、当該額と当初調整給付額との差額（1万円単位）を算出すること。
- ・ 住民情報及び課税情報等の更新データを随時提供するため、当該更新データに基づいて、支給判定、支給額の算出及び住民情報の更新等を行うとともに、必要となるデータの加工等は、受注者において行うこと。データ提供の時期は別途調整する。
- ・ 支給判定等を行う途中で、個人情報の不一致や値の不整合等が生じた場合、該当者に関する詳細情報を記載した一覧を出力し、発注者に確認するとともに、受注者においてもその原因の調査を行うこと。
- ・ 国の示す「不足額給付のための算定ツール」を利用する場合、発注者が提供する課税情報等に基づき、当該算定ツールの利用のために必要となるデータを作成すること。

(イ) 対象者審査・管理に当たって必要な機能

- ・ 本市の全住民等（転出入者を含む。約120～140万人を想定）について、令和6年分所得税情報（令和6年中の所得情報等（課税資料（確定申告書等）に係る情報を含む。）、令和6年度分個人住民税情報（令和5年中の所得情報等）、当初調整給付に係る情報及び低所得世帯向け給付に係る情報等のいずれも登録可能であること。なお、現時点で想定しているデータ項目は別紙のとおり。
- ・ 不足額給付Ⅱの対象者見込判定を行うとともに、判定状況を登録可能であること。
- ・ 発注者及び受注者の双方が、構築されたデータベースを用いて、給付類型ごとに対象者情報や給付金額、その他個人の申請状況や各工程の動向等（オンライン申請システムに係る情報を含む。）の関連情報が確認できること。
- ・ 発注者が指定した申請状況や各工程の動向等の対象者について、随時抽出できるよう、正確にステータス管理ができること。
- ・ 作成したデータベースを活用し、発注者及び受注者双方が、問合せ対応等が迅速に行える画面構成とすること。
- ・ データベース上、秘匿する必要がある個人情報については、発注者又は発注者が許可する者とその他の者が閲覧する画面の表示項目を変えるなど、特別な取扱いが可能な機能を有すること。
- ・ 個人とその扶養親族等の紐付けを行い、被扶養者及びその扶養者を容易に検索できること。
- ・ 個人と低所得者世帯向け給付対象世帯情報等の紐付けを行い、個人が低所得者世帯向け給付対象世帯の世帯主又は世帯員に該当している場合は、当該世帯情報（給付の種別、受給の有無及び世帯構成を含む。）を容易に確認できること。
- ・ 本給付金の対象者に送付する各種帳票等を作成可能な機能を有すること。
- ・ 申請窓口、郵送等により受領した確認書等の情報や、申請窓口、コールセンターでの問合せ内容等、本業務を行うに当たり必要な情報を管理できる機能を有すること。
- ・ 発注者が提供する提供データ（CSV又はEXCEL形式を想定）の取込機能を有し、関連情報を管理できること。なお、取込に当たって提供データの加工等が必要な場合は受注者において行うこと。

- ・ データベース上に入力されている情報をレポートできること。発注者が、本給付金に係る統計資料を作成する必要があることから、データベースの任意の項目をE X C E Lで加工できるデータとして出力できること。
- ・ 当初の支給判定等情報及び更新時の支給判定等情報のいずれも保持し、個人の住民状態や所得情報等の履歴が確認できること。

オ テスト・エラーチェック

受注者は、本データベースの稼働テスト・エラーチェックを行い、正常に稼働することを確認した上で、本業務に使用すること。

カ 障害対策

- ・ システム（データ及びプログラムなど）、サーバ機器及びクライアントP C等の障害等により、作業が長時間にわたり中断することがないように、事前にデータバックアップや予備機の準備等を行い、十分な対策を講じること。
- ・ ネットワークの障害等により、作業が長時間にわたり中断することがないように、冗長化等の対策を行うこと。

キ 保守

本契約における各業務に支障が生じないように、システム（データ及びプログラムなど）、サーバ機器及びクライアントP C等の保守を行うこと。

ク その他

- (ア) 住民情報及び課税情報等に係るテストデータは令和7年5月頃、本番データは令和7年7月から8月頃の提供を予定している。
- (イ) 提供データの形式等は以下を予定している。
ファイル形式：C S V
データ長：可変長
文字コード：U T F - 8
- (ウ) データレイアウト、データ項目と書類のレイアウトとの調整等については、契約締結後、別途協議するものとする。
- (エ) 書類等への印字に当たっては、発注者が提供する外字データに対応して印字すること。
- (オ) 本市で把握している口座情報（当初調整給付時の振込先口座等）についても発注者から提供するため、データベースに登録の上、必要に応じて書類等へ印字すること。
- (カ) 課税情報等に係るデータ（テストデータを含む。）は、発注者が指定する場所において記録媒体で引き渡し、搬送は受注者が行うこととする。ただし、専用線による通信等のセキュリティ対策が実施された方法で発注者が認める場合は、この限りでない。
- (キ) データの搬送に当たっては、鍵がかかる専用のバッグ等を使用し、慎重かつ丁寧に扱い、盗難、紛失、破損等がないよう細心の注意を払うこと。

(2) オンライン申請システムの構築・運用保守業務

ア 概要

申請者の利便性向上を図るため、給付申請から給付状況確認までのプロセスをインターネットにより完結させることで、迅速かつ効率的な給付を可能とするオンライン申請システムを構築する。

また、申請者の状況に応じて少なくとも以下の手続き等が可能となるようシステム構築を行うとともに、システム構築は国内に設置されたデータセンター（JDCC（日本データセンター協会のデータセンターファシリティスタンダード）Tier3 相当以上のサービスレベル）又は ISMAP（政府情報システムのための評価制度）に登録されているサービスを利用し、第三者からのアクセスによる情報漏洩防止等が担保されること。

手続内容等	添付資料
受給の手続 (確認書方式用)	・ 本人確認書類 ・ 口座確認書類 等 ※少なくとも各 2 枚は添付可能な仕様とすること。
口座変更の手続 (プッシュ型方式用)	同上
辞退の手続 (プッシュ型方式用)	・ 本人確認書類 等 ※少なくとも 2 枚は添付可能な仕様とすること。
再申請の手続 (手続内容に不備があった場合に使用)	・ 本人確認書類 ・ 口座確認書類 等 ※少なくとも各 2 枚は添付可能な仕様とすること。
進捗状況の確認 (支給対象者が手続の進捗状況等を確認する場合に使用)	—

なお、以下の日程を踏まえ、システム構築等を行うこと。

- ・ 契約締結日以降 オンライン申請システムの構築開始
- ・ 手続書類発送日以降 運用開始

イ システム構築・運用保守期間

契約締結の日から令和 8 年 2 月 28 日まで

ウ 人員配置

(ア) 体制

本システムの構築等に当たっては、必要な人員を確保し、これらを統括する責任者を配置すること。

(イ) バックアップ体制

作業のスケジュールに合わせ、必要な人員を確保し、業務に支障を来すことなく運営できる体制を整えること。

エ システムの仕様

(ア) 申請等に当たって必要な機能

- ・ 申請時に本人を特定することができる仕組みを設けるとともに、同一人物が重複して申請できない仕組みも設けること。
- ・ 必須、任意入力項目の区別ができるレイアウトであること。
- ・ 入力漏れや入力不備がある場合にエラーメッセージを表示できること。

- ・ 入力項目に対する補足説明を付記できること。
- ・ 入力内容の一時保存ができること。
- ・ 郵便番号入力後に住所の一部を自動表示できること。
- ・ 口座情報入力時に金融機関名等を簡単に検索できること。
- ・ ファイル、画像のアップロードができること。また、少なくとも J P G、P N G、G I F、T I F F についてはアップロード可能とすること。
- ・ 申請完了前に入力情報を確認できること。
- ・ 申請完了前に修正が必要な箇所だけ修正できること。
- ・ 申請完了時に完了画面を表示すること。
- ・ 申請時に入力したメールアドレス宛に、申請受付通知等（進捗状況の確認ページ案内、申請不備に係る案内等を含む。）を送信できること。
- ・ 申請内容に不備があった場合の再申請を本システムで行えること。また、申請内容の不備に応じた対応が可能であること。
- ・ 対象者（オンライン申請をしていない者を含む。）に係る確認書等の受付以降の進捗状況について、対象者がオンライン上で確認できる仕組みを構築すること。また、進捗状況に応じた表示が可能であること。なお、確認に当たっては個人情報を表示しない仕組みとすること。
- ・ パソコン、スマートフォン、タブレット端末で利用できること。

(イ) 発注者・受注者向け機能

- ・ 対象者の抽出及び審査・管理用データベースとのデータ連携が可能であること。
- ・ 申請受付情報を確認できること。
- ・ 申請一覧を表示できること。
- ・ 申請一覧を出力項目・出力対象期間を選択した上で C S V 形式の出力ができること。
- ・ 申請ごとに内部管理用のコメントが残せること。その際、コメントに加えてコメント入力者名や日時も自動記録されること。
- ・ 軽微な修正を発注者又は受注者で処理するための職権訂正機能を有すること。
- ・ 申請者に訂正があったことをメールで通知可能な機能を有すること。
- ・ 訂正した内容を基に申請の処理ができること。
- ・ 別途発注者が指示する日時に、オンライン申請者が手続等を実施するページの公開又は非公開の切り替えが行えること。この場合において申請者向けに表示する画面の文言等については、別途協議の上、決定する。

(ウ) セキュリティ

システムのうち、本市職員及び本業務の従事者が使用する領域と市民が申請時に使用する領域については論理的に分離されており、自身の情報も含めて、市民がシステムに保存されたデータにアクセスできないよう情報セキュリティに配慮すること。

オ テスト・エラーチェック

受注者は、本システムの稼働テスト・エラーチェックを行い、正常に稼働することを確認した上で、本業務に使用すること。

カ 障害対策

- ・ システム（データ及びプログラムなど）、サーバ機器及びクライアント P C 等の障害等により、作業が長時間にわたり中断することがないように、事前にデータバックアップや予備機の準備等を行い、十分な対策を講じること。

- ・ ネットワークの障害等により、作業が長時間にわたり中断することがないように、冗長化等の対策を行うこと。

キ 保守

本契約における各業務に支障が生じないように、システム（データ及びプログラムなど）、サーバ機器及びクライアントＰＣ等の保守を行うこと。

ク その他

- ・ 申請時に本人を特定することができる仕組み等を設けるに当たり必要な事項については、別途協議の上、決定する。
- ・ 申請時に本人特定ができなかった者については、特定できなかった理由を確認の上、支給対象者については適切に申請ができるよう対策を講じること。
- ・ 支給対象者の状況によっては、手続方式が変更（当初はプッシュ型方式であったが確認書方式に変更等）となる場合があることから、この場合に支給対象者がオンライン申請できるよう、必要に応じて設定変更を行うとともに、その際には十分なチェック体制を構築し、適切に設定変更を行うこと。
- ・ 手続を実施するページを非公開にした後、システム上やむを得ない事情により、申請が行われる可能性がある場合の対応については、別途協議の上、決定する。

(3) コールセンター等業務

ア 概要

電話、電子メール、ＦＡＸによる問合せ等に対応するためのコールセンターを開設し、運営を行う。また、コールセンターとは別に、広島市役所本庁舎（本庁舎９階総務課を想定）に常駐し、電話及び窓口対応（申請受付含む。）を行う。

なお、想定される主な問合せ内容は、次のとおり。

- ・ 調整給付（当初調整給付及び不足額給付）の制度・内容（手続き方法等を含む。）
- ・ 定額減税の制度・内容（定額減税の額を含む。）
- ・ 低所得世帯向け給付の制度概要（受給要件等を含む。）
- ・ 確認書・申請書等の記入方法及び添付する資料
- ・ 確認書・申請書等の不備対応に関する受付及び確認
- ・ 確認書等送付後の状況照会（個人情報の取扱いに留意した範囲内での回答）
- ・ 確認書等の再送付手続き
- ・ 送付先変更等の受付及び確認
- ・ 申請窓口に係る予約受付、混雑状況等
- ・ 手続きの方法や対象者等に関する意見、苦情等

問合せ対応については、原則として受注者により完結すること。また、必要に応じて発注者に相談・報告すること。なお、電話応対起因による苦情処理についても、受注者の責任において行うこと。

イ 開設期間（予定）及び開設時間

(ア) コールセンター

開設期間（予定）：契約締結後できるだけ速やかに（遅くとも令和７年５月中旬に）開設を行うこととし、令和８年２月末までとする（土日祝日、１２月２９日～翌１月３日を除く。）。なお、詳細は契約締結後別途調整する。

開 設 時 間：８時３０分～１７時１５分

(イ) 本庁窓口

開設期間（予定）：事務センター開設時期から令和7年12月中旬頃まで（土日祝日、8月6日を除く。）。なお、詳細は契約締結後別途調整する。

開設時間：8時30分～17時15分

ウ 履行場所

(ア) コールセンター

日本国内とし、集中的に対応可能とするコールセンターを受注者にて確保すること。

(イ) 本庁窓口

広島市役所本庁舎9階総務課を想定

エ 設備要件

(ア) コールセンター

a 業務スペース

- ・ 部外者の不正な侵入等を防止するための施錠ができ、入退室管理を行えること。
- ・ 外部からの騒音、室内の反響音及び互いの対応要員の声が反響して対応業務の妨げにならないよう、防音に配慮した設備環境であること。
- ・ 業務を行うために十分な事務用機器及び応対用の機器等（対応する席数分の机、椅子、回線、端末、電話機、その他必要な備品等）を備えていること。なお、席数の変動がある場合も考慮すること。
- ・ 事務用機器及び応対用の機器等に見合った電源を確保すること。
- ・ コールセンターの開設時間中は、コールセンターオペレーター等の職場環境に配慮すること。

b 運営設備の対策

- ・ コールセンターの開設時間中は、法定点検等の定期的なメンテナンスによる計画停電等の影響を受けることなく運営が継続できること。
- ・ 災害等により、やむを得ずコールセンターの運営を中断せざるを得ない状況が発生した場合には、直ちに停止の状況を報告するとともに、復旧の作業を行うこと。
- ・ 通信回線は冗長化し、災害等における通信障害を退避するための必要な措置を講じること。
- ・ 業務に必要となるデータを管理するために使用するサーバ等は、災害等による影響を回避できるための可用性及び信頼性、保守性を有すること。
- ・ 万が一、災害や障害等により、システム機能が中断した場合においても、速やかに復旧できるよう、適時、データのバックアップを行うなどの体制を整えること。

c 情報機器及び通信機器

- ・ 着信した電話を状況に応じて均等配分又は集中配分するなどし、効率的な対応を行うこと。
- ・ 対応にあふれた着信に対して、混雑アナウンスなどを流すとともに、伝言メモ機能等により対象者が折り返し希望の有無等のメッセージを残せる機能を有すること。
- ・ 開設時間外には、あらかじめ録音した受付時間外の旨を案内する専用の音声アナウンスを流す機能を有すること。

- ・ 電話での受付の他、電子メール及びFAXでの受付を可能とし、同一のコールセンター内で受信及び返信ができるようにすること。

(イ) 本庁窓口

受注者において、机、椅子、回線、端末、その他必要な備品等を用意すること。ただし、施設使用及び維持管理に要する経費（施設使用料、水道光熱費、清掃費、修繕費、電球等の消耗品）については、発注者が負担する。

オ 人員配置

(ア) 体制

- ・ 本業務の実施に当たって、コールセンターオペレーター等の必要な人員を確保し、これらを統括する責任者を配置すること。
- ・ 受注者は、配置計画を立て、発注者の承認を得ること。
- ・ コールセンターについては、支給に係るお知らせ及び確認書等の発送時期に応じて入電件数が変動することを踏まえ、入電状況に応じた効率的な運営が可能な仕組みや体制を構築すること。
- ・ コールセンターに想定件数以上のコール数が確認され、発注者が、市民へのサービスが低下していると判断する場合は、発注者から受注者へ、オペレーターの増員又は回線の増設要請を行う。受注者は、発注者から提示される現況等を整理し、発注者と協議の上、速やかに人員の確保に努めること。
- ・ 想定件数を大きく下回るコール数により、発注者が人員の余剰を確認した時は、発注者は受注者と協議の上、減員要請を行う。受注者は減員要請に基づき、配置計画を見直すなどの対応を行うこと。
- ・ 本庁窓口の配置人員数は、1、2名程度とする。また、相談者数に応じて、遅滞なく対応できる体制とすること。なお、相談者数が著しく少ないなど、発注者が配置不要と判断したときには配置しない場合がある。

(イ) バックアップ体制

交通機関の遅延及び病気等の理由により、突発的にオペレーター等が対応不可能になる場合、そのオペレーター等に代わる人員を配置し、業務に支障を来すことなく運営できる体制を整えること。

(ウ) 想定外の入電数や来所者数への対応

広島市役所に本給付金の問合せが増加するなどした場合の対応策については、その際に発注者と受注者で協議を行い、自動転送機能又は臨時コールセンターの設置等の方法を協議すること。

カ 職務要件及び必要とする能力

(ア) コールセンター及び本庁窓口の総括責任者

各人員の業務内容及び役割を適切に定めてコールセンター及び本庁窓口の品質確保に向けた必要な措置を講じること。

(イ) コールセンターSV・本庁窓口SV

- ・ FAQ等を主とした応対情報源について理解を深め、次項「コールセンターオペレーター」「本庁窓口オペレーター」が的確に対応できるように指示等を行う。
- ・ 前項「コールセンター及び本庁窓口総括責任者」が不在の際には、その代理で役割を担えること。
- ・ 次項「コールセンターオペレーター」「本庁窓口オペレーター」で応対できない案件について応対する等、的確に対応を行うこと。
- ・ 次項「コールセンターオペレーター」「本庁窓口オペレーター」と同様の知識及び技能に加え、「コールセンターオペレーター」「本庁窓口オペレーター」への教育、コールセンター及び本庁窓口の管理等を行うこと。

(ウ) コールセンターオペレーター・本庁窓口オペレーター

- ・ 問合せ等を受け付けて、FAQ等を主とした対応情報源を基に迅速かつ的確に対応を行うこと。
- ・ オペレーター業務を行うために必要とされる能力（基本的な業務知識及び技能、基本的な電話対応スキル、対応フローの理解等）を有すること。

(エ) その他必要な人員

その他、コールセンター及び本庁窓口の運営に当たり、機器類の保守、管理及び手続等を行うために必要な専門的知識及び技能を有する人員を確保すること。

キ 研修

本業務に従事するコールセンターオペレーター等には、対応業務を開始する前に、次に示す業務知識等を習得するために必要な研修等を実施すること。

(ア) 業務知識

コールセンター等を円滑に運用するために必要な事業概要及び主な対応内容等の基本的な知識

(イ) 業務技能

コールセンター等での迅速な受付及び回答を行うための利用する機器の操作方法及び適切な対応方法等の技能

ク 業務内容

- ・ コールセンター等への電話等による問合せを受け付け、FAQ等を用いて対応を行うこと。
- ・ オペレーター等が対応できなかった着信について、対象者に折り返し電話ができる場合は架電を行うこと。
- ・ 申請内容に不備があった場合等、必要に応じて架電により内容に関する聴き取り等を行うこと。また、個別に発注者が指示した場合においても架電を行うこと。
- ・ 電話での応答の際は、本給付金のコールセンターであることを告げること。
- ・ 本庁窓口においては、必要に応じて申請書の受付等を行うこと。
- ・ 対応した内容について、記録表（前記5(1)で構築する対象者審査・管理用データベースの該当する項目）へ当日中に入力すること。
- ・ コールセンターSV・本庁窓口SV又はコールセンター及び本庁窓口総括責任者においても回答困難な案件については、当該責任者の判断の下、連絡先等を聞き取り、発注者と協議を行うなど、適切な対応を行うこと。なお、協議を行う案件の基準については、FAQ等を参考とするが、詳細は契約締結後、発注者と受注者で協議を行い、決定するものとする。
- ・ 以上に付随する業務で発生する事務作業等について実施すること。

ケ その他

- ・ 多言語での対応が可能な体制を整えること。少なくとも英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、フィリピン語及びベトナム語に対応可能な体制とすること。
- ・ 個人情報を取り扱うことから情報漏洩を防止する対策を講じること。

(4) 申請窓口業務

ア 概要

本給付金の対象者のうち、不足額給付Ⅰの申請方式の対象者及び不足額給付Ⅱの対象者については、原則として、本給付金を受給するためには申請書記載の上、提出する必要がある。

こういった申請者等に対応するため、申請者等の直接来所に対応できる窓口を専用に設置し、来所した方に対し、本給付金に関する問合せ対応、申請時の助言・確認、申請関係書類の配布及び窓口での申請受付等（確認書等の申請方式以外の手続に係るものを含む。）を行う業務である。基本的な対応内容は以下のとおり。

- ・ 前記 5(3)コールセンター等業務に記載の想定される問合せへの対応
- ・ 申請書等の配布
- ・ 確認書・申請書等の受理
- ・ 確認書・申請書等の簡易な審査
- ・ 利用者の予約受付
- ・ 以上に付随する事務で発生する事務作業等

問合せ対応については、原則として受注者により完結すること。また、必要に応じて発注者に相談・報告すること。

イ 開設期間（予定）及び開設時間

開設期間（予定）：支給に係るお知らせ及び確認書等送付日（令和 7 年 8 月下旬頃まで）から確認書・申請書等受付締切日（令和 7 年 1 1 月中旬）までを含んだ期間とし、研修期間等も考慮したうえで申請窓口業務を支障なく行えるよう開設すること（原則平日とする。ただし、土日祝日に開設することが効果的だと想定される場合においては、発注者と受注者で協議を行い、特定の土日祝日について申請窓口を開設する。）。なお、詳細は契約締結後別途調整する。

開設時間：8 時 3 0 分～1 7 時 1 5 分（施設等の都合により、左記時間に開設できないときは、事前に発注者の承認を得ること。）

ウ 履行場所

- ・ 広島市内とする。後記 5(5)の事務センターとは別個のフロアとし、全市域からの交通の便が良い等、申請者等にとって利便性の良い場所に 1 か所設置する。なお、設置場所は、事前に発注者の承認を得ること。
- ・ 申請者等が申請窓口に来所しやすいよう、設置場所に応じた案内表示等を行い、申請窓口を設置していることを周知すること。
- ・ 申請状況に応じて柔軟に対応用ブースの増減ができること。
- ・ 来所した申請者等が待機できるスペースが確保できること。
- ・ 対応用ブースの配置や仕様等の会場レイアウトについての詳細は契約締結後、発注者と受注者で協議を行い、決定するものとする。

エ 設備要件

申請窓口の設備は、次の要件を満たすこと。

(ア) 業務スペース

- ・ 申請窓口の開設期間中、申請窓口開設時間外を含めて部外者の不正な侵入等を防止できること。
- ・ 業務スペース（申請窓口オペレーター等が業務を行う場所）や受付書類を保管する場所等に申請者等が立ち入ることのないよう工夫すること。また、会場内の申請者等の動線を明確にすること。
- ・ 業務を行うために十分な事務用機器及び応対用の機器等を備えていること。

- ・ 事務用機器及び応対用の機器等に見合った電源を確保すること。
- ・ 申請窓口の開設時間中は、申請窓口オペレーター等の職場環境に配慮すること。

(イ) 運営設備の対策

- ・ 申請窓口の開設時間中は、法定点検等の定期的なメンテナンスによる計画停電等の影響を受けることなく運営が継続できること。
- ・ 災害等により、やむを得ず申請窓口の運営を中断せざるを得ない状況が発生した場合には、直ちに停止の状況を報告するとともに、復旧の作業を行うこと。
- ・ 通信回線は冗長化し、災害等における通信障害を退避するための必要な措置を講じること。
- ・ 業務に必要となるデータを管理するために使用するサーバ等は、災害等による影響を回避できるための可用性及び信頼性、保守性を有すること。
- ・ 万が一、災害や障害等により、システム機能が中断した場合においても、速やかに復旧できるよう、適時、データのバックアップを行うなどの体制を整えること。

オ 人員配置

(ア) 体制

- ・ 本業務の実施に当たって、申請窓口オペレーター等の必要な人員を確保し、これらを統括する責任者を配置すること。
- ・ 受注者は、配置計画を立て、発注者の承認を得ること。
- ・ 申請窓口の配置人員数は、相談者数に応じて、遅滞なく対応できる体制とすること。なお、相談者数が著しく少ない場合は、体制縮小について発注者と受注者で協議のうえ決定するものとする。

(イ) バックアップ体制

交通機関の遅延及び病気等の理由により、突発的にオペレーター等が対応不可能になる場合、そのオペレーター等に代わる人員を配置し、業務に支障を来すことなく運営できる体制を整えること。

カ 職務要件及び必要とする能力

(ア) 申請窓口総括責任者

各人員の業務内容及び役割を適切に定めて申請窓口の品質確保に向けた必要な措置を講じること。

(イ) 申請窓口ＳＶ

- ・ ＦＡＱ等を主とした応対情報源について理解を深め、次項「申請窓口オペレーター」が的確に対応できるように指示等を行う。
- ・ 前項「申請窓口総括責任者」が不在の際には、その代理で役割を担えること。
- ・ 次項「申請窓口オペレーター」で対応できない案件について応対する等、的確に対応を行う。
- ・ 次項「申請窓口オペレーター」と同様の知識及び技能に加え、「申請窓口オペレーター」への教育、管理等を行うこと。

(ウ) 申請窓口オペレーター

- ・ 申請、問合せ等を受け付け、ＦＡＱ等を主とした応対情報源を基に迅速かつ的確に対応を行う。
- ・ 業務を行うために必要とされる能力（基本的な業務知識及び技能、基本的な応対スキル、応対フローの理解等）を有すること。

(エ) その他必要な人員

その他、申請窓口の運営に当たり、機器類の保守、管理及び手続等を行うために必要な専門的知識及び技能を有する人員を確保すること。

キ 研修

本業務に従事する申請窓口オペレーター等には、応対業務を開始する前に、次に示す業務知識等を習得するために必要な研修等を実施すること。

(ア) 業務知識

申請窓口業務を円滑に運用するために必要な事業概要及び窓口での主な応対内容等の基本的な知識

(イ) 業務技能

申請窓口での迅速な受付及び回答を行うための利用する機器の操作方法及び適切な対応方法等の技能

ク 業務内容

- ・ コールセンター等と連携し、申請窓口への来所予約を受け付け、来所スケジュールの管理を行うこと。なお、予約のない来所者については柔軟な対応を行うこと。
- ・ 申請窓口において申請書等の簡易な審査を行い、その受付等を行うこと。
- ・ 申請窓口において問合せを受け付け、FAQ等を用いて、問合せに対する回答や申請書等の配布等の対応を行うこと。
- ・ 対応した内容について、記録表（前記5(1)で構築した対象者審査・管理用データベースの該当する項目）へ当日中に入力すること。
- ・ 申請窓口SV及び申請窓口総括責任者においても対応困難な案件については、当該責任者の判断の下、発注者協議を行い、指示を仰ぐこと。なお、協議を行う案件の基準については、FAQ等を参考とするが、詳細は契約締結後、発注者と受注者で協議を行い、決定するものとする。

ケ その他

- ・ 申請窓口にて受け付けた確認書・申請書等については、種別ごとに整理し、リストを作成する等紛失防止対策を行った上で、発注者が指定する場所へ速やかに運搬すること。なお、運搬の際は、確認書・申請書等を施錠できるアタッシュケースに格納する等のセキュリティ対策を施すこと。運搬の手順等は契約締結後、発注者と受注者で協議を行い、決定するものとする。
- ・ 多言語での対応が可能な体制を整えること。少なくとも英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、フィリピン語及びベトナム語に対応可能な体制とすること。
- ・ 個人情報を取り扱うことから情報漏洩を防止する対策を講じること。

(5) 事務センター業務

ア 概要

給付金の給付等に関する事務センターを設置し、以下の業務を実施すること。スケジュール（予定）は以下のとおり。

- ・ 令和7年8月下旬頃まで 支給に係るお知らせ及び確認書等送付・受付開始
- ・ 〃 10月 確認書等未提出者への申請勧奨
- ・ 〃 11月中旬 確認書・申請書等受付締切
- ・ 令和8年2月末 委託業務終了

※ 令和7年9月以降、必要に応じて支給に係るお知らせ及び確認書等の追加送付を行う場合や、申請勧奨の追加等を行う場合がある。

イ 開設期間（予定）及び開設時間

開設期間（予定）：令和8年2月末までとし、研修期間も考慮したうえで支給業務を支障なく行えるよう開設すること（土日祝日、12月29日～翌1月3日を除く。）。なお、詳細は契約締結後別途調整する。

開設時間：8時30分～17時15分

ウ 履行場所

- ・ 事務センターの設置場所は本市内とする。データ及び提出書類の紛失等の事故防止並びに発注者との連携を密にする等の観点から、広島市役所本庁舎周辺など、広島市役所本庁舎と事務センター間の移動が容易な場所とすること。
- ・ 事務センター内において、発注者職員（最大6名程度）が常駐し、審査等の事務を行うためのスペースを確保するとともに、業務を行うにあたり必要な事務用機器（執務用の机、協議机、椅子、前記5(1)で構築したデータベースを使用するパソコン、業務用携帯電話、本市庁内LANパソコンを使用するために必要なルーター及びインターネット回線（機種等については別途指示する。）等を含む。）等を用意し、執務環境を整備すること。

また、個人情報等を扱う都合上、発注者の執務室は、受注者とは異なる部屋を確保すること。

エ 設備要件

事務センター（発注者職員執務室も含む。）の設備は、次の要件を満たすこと。

(ア) 業務スペース

- ・ 業務スペース（事務オペレーター等が業務を行う場所）は、部外者の不正な侵入等を防止するための施錠ができ、入退室管理を行えること。
- ・ 業務を行うために十分な事務用機器等が配置可能なこと。
- ・ 事務用機器等に見合った電源を確保すること。
- ・ 事務センターの開設時間中は、事務センターオペレーター等の職場環境に配慮すること。

(イ) 運営設備の対策

- ・ 事務センターの開設時間中は、法定点検等の定期的なメンテナンスによる計画停電等の影響を受けることなく運営が継続できること。
- ・ 災害等により、やむを得ず事務センターの運営を中断せざるを得ない状況が発生した場合には、受注者は発注者に対し、直ちに停止の状況を報告するとともに、復旧の作業を行うこと。
- ・ 通信回線は冗長化し、災害等における通信障害を退避するための必要な措置を講じること。
- ・ 業務に必要なデータを管理するために使用するサーバ等は、災害等による影響を回避できるための可用性及び信頼性、保守性を有すること。
- ・ 万が一、災害や障害等により、システム機能が中断した場合においても、速やかに復旧できるよう、適時、データのバックアップを行うなどの体制を整えること。

オ 人員配置

(ア) 体制

- ・ 本業務の実施に当たって、事務オペレーター等の必要な人員を確保し、これらを統括する責任者を配置すること。
- ・ 受注者は、配置計画を立て、発注者の承認を得ること。

(イ) バックアップ体制

交通機関の遅延及び病気等の理由により、突発的に事務オペレーター等が対応不可能になる場合、そのオペレーター等に代わる人員を配置し、業務に支障を来すことなく運営できる体制を整えること。

カ 職務要件及び必要とする能力

(ア) 事務センター総括責任者

各人員の業務内容及び役割を適切に定めて、業務の品質確保に向けた必要な措置を講じること。

(イ) 事務センターＳＶ

- ・ 業務手順書等の各種情報源について理解を深め、次項「事務センターオペレーター」が的確に事務作業を行えるよう指示等を行う。
- ・ 前項「事務センター総括責任者」が不在の際には、その代理で役割を担えること。
- ・ 次項「事務センターオペレーター」で事務作業できない案件等について事務処理する等、的確に対応を行う。
- ・ 次項「事務センターオペレーター」と同様の知識及び技能に加え、事務センターオペレーターへの教育、業務の実施状況の進捗管理等を行うこと。
- ・ 事務センターで実施する業務内容等について、書類不備やエラー等がないかのチェックを含め、品質管理等を行えること。

(ウ) 事務センターオペレーター

- ・ 業務手順書等及び事務センターＳＶの指示により迅速かつ的確に事務処理を行う。
- ・ 事務センターでの業務を行うために必要とされる能力（基本的な業務知識及び技能等）を有すること。

(エ) その他必要な人員

その他、事務センターの運営に当たり、機器類の保守、管理及び手続等を行うために必要な専門的知識及び技能を有する人員を確保すること。

キ 研修

本業務に従事する事務センターオペレーター等には、業務を開始する前に、利用する機器の操作方法及び適切な対応方法等の本業務に関する必要な研修等を実施すること。

ク 業務内容

(ア) 支給に係るお知らせ及び確認書等の作成・発送

対象者データ等を基に支給に係るお知らせ及び確認書等（返信用封筒など送付に当たって必要なもの含む。）を作成の上、郵送すること。（発送は、発注者が指定した日時までに必ず郵便局への搬入を完了すること。）

作成・印刷に当たっては、返送物を速やかにデータ登録できるよう、バーコードを印字するなど工夫すること。なお、発送日直前までに何らかの理由により発送が不適となった者についてのデータを発注者が提供した場合は、引き抜きの上、該当者分の発送を中止すること。

(イ) 確認書等返送物及び申請書等の受領後の管理・精査

a 不足額給付Ⅰ（確認書方式）

(a) 確認書等返送物の受領後の管理

- ① 確認書等や申請書等の各種書類を混同することのないようなオペレーションにより作業を実施すること。
- ② 提出者から郵送された確認書等の受領後は、収受記録をはじめ処理過程について進捗管理を実施すること。

- ③ 発注者やコールセンター等からの受付状況に関する問合せに対応できるようにすること。
 - ④ 既に申請済（支給済）でないこと等の確認を行い、確認結果を対象者審査・管理用データベースに入力すること。オンライン申請分についても確認結果等について②同様に進捗管理を実施すること。
 - ⑤ 重複申請があった場合は、提出者に電話、郵送、電子メール等による連絡を行い、正しい申請内容を確認すること。また、連絡の結果、返送が必要な書類については、状況に応じて受注者から返送を行うこと。
 - ⑥ 確認書等の審査に当たり、必要な箇所の提出がない場合は、提出者に電話、郵送、電子メール等による連絡を行い、提出を促すこと。
- (b) 確認書等の精査
- ① 受領した確認書等は速やかに開封し、精査できるよう整理するとともに、大量の郵便物を、内容物を損ねず適切にかつ高速で開封できるよう工夫すること。
 - ② バーコードリーダー等によって、収受を的確に記録し、対象者審査・管理用データベースを用いて進捗管理すること。
 - ③ 確認書等の記載内容に疑義がある場合等必要に応じて、提出者に電話、郵送、電子メール等による連絡を行い、疑義を解消したうえで、確認書等の精査を実施すること。詳細については、発注者と受注者で協議の上、決定する。
 - ④ 確認書等と併せ、提出者への返還が必要と考えられるものが同封されていた場合は、提出者への電話連絡等を行い、返還希望の有無を確認の上、対応を行うこと。
 - ⑤ 確認書等の内容を確認し、不備の有無を確認すること。なお、不備の判断基準については、契約締結後、別途発注者から受注者に対して指示するものとする。
 - ⑥ 不備については、速やかに提出者に電話、郵送、電子メール等による連絡を行うこと。また、不備の内容によっては、提出者への丁寧な説明を行う必要があることに留意すること。なお、不備解消に向けた事務を行う前に、受給要件に該当しない者がいないか確認し、当該内容を踏まえた対応を行うこと。
 - ⑦ 不備解消のため文書の送付が必要な場合は、不備に関する通知書及び返信用封筒等を送付し、可能な限り速やかに不備解消を図ること。また、不備の内容によっては、補足説明や個別の通知を作成するなど、柔軟な対応を行うこと。
 - ⑧ 提出された確認書等について、記載された項目をデータ化する際は、OCRを用いるなど、入力時間の短縮や手入力のミスをなくすための工夫をすること。また、その際には、十分なチェック体制を構築すること。
 - ⑨ 支給に必要な精査が完了したものについては、発注者が、支給決定の判断を速やかに行えるよう整理した上で、発注者へ引き継ぐこと。この際、受給要件を満たさなくなった者がいないかの確認も行うこと。
 - ⑩ ⑨の結果、発注者が支給決定の判断を行った者については、振込日等を記載した支給決定通知書を、原則振込日より前に申請者の手元に届くよう送付すること。また、受給要件を満たさなくなったことが判明した者については、必要に応じて電話連絡等を行うこと。

- ⑪ ⑨の結果、発注者が支給決定の判断を行ったが、急遽振込を中止する必要がある事例が発生した場合は、発注者の指示に基づき、支給決定通知書の送付を中止し、口座振込データの再作成等の必要な対応を行うこと。
- ⑫ 誤払い・二重支払いを防止する策を講じること。
- ⑬ 確認書等について、完了分、不備分に分けてファイリングを行うこと。不備分のうち、処理が完了したものについては速やかに完了分とすること。また、確認書等はすぐに取り出せるように整理すること。
- ⑭ 給付金に関連する市民からの手紙への対応等については、発注者の指示によって行うこと。
- ⑮ 別途定める申請期限を過ぎて確認書等の提出があった場合は、必要に応じて、提出者に電話連絡等を行うとともに、確認書等の書類の返送などを行うこと。

b 不足額給付Ⅰ（プッシュ型方式）

(a) 口座変更及び辞退に係る申出があった場合の対応

- ① 口座変更等の申出があった場合は、前記5(5)ク(i)aに準拠した進捗管理や申出内容の精査等を行うこと。
- ② 口座変更等の申出があった場合、必要に応じて、確認書等の別途発注者が指示する送付物を速やかに送付すること。

(b) 振込データ作成に当たっての留意事項

プッシュ型方式の支給対象者への支給を行う場合は、辞退、口座変更、返戻分等、別途発注者が指示する者を除いたうえで、振込データを作成すること。

また、別途定める支給対象者の辞退等に関する手続期限を過ぎた場合などにおいても、申出内容等を可能な限り振込データに反映すること。

c 不足額給付Ⅰ（申請書方式）及び不足額給付Ⅱ（申請書方式）

(a) 申請書等の受領後の管理及び申請書等の精査

- ① 基本的な業務内容としては、前記5(5)ク(i)aに準拠し、適切に進捗管理や申請書等の精査等を行うこと。
- ② 申請書等の精査に当たっては、不足額給付の対象者の区分（不足額給付Ⅰの対象者に該当するか不足額給付Ⅱの対象者に該当するか等）を整理したうえで、業務を行うこと。
- ③ 申請書等の受領後は、対象者審査・管理用データベースを用いて情報の一元管理を行えるような仕組みを設けるとともに、本データベースを用いた進捗管理を開始すること。
- ④ 確認書方式及びプッシュ型方式の支給対象者と比較し、申請書等の審査項目や必要な提出書類が多岐に渡ることから、不備に関する通知書の内容等も柔軟に対応できるようにすること。

(b) 受給要件の確認

申請書等の精査に加えて、不足額給付Ⅰ又はⅡの受給要件への該当の有無、該当する場合の支給額等を算出すること。

○ 不足額給付Ⅰ（申請書方式）

- ① 申請書等をもとに、必要項目の確認を行うとともに、対象者審査・管理用データベースを用いて、受給要件該当の有無、該当する場合の支給額等の算出を行うこと。なお、申請者から提出される資料等によって、必要な事項の確認箇所等が異なることから、当該確認方法等については、契約締結後、別途発注者から受注者に対して指示するものとする。

- ② 申請者から提出される申請書類等では、受給要件該当の有無を確認することができない場合や記載内容等に疑義がある場合は、必要に応じて電話、郵送、電子メール等による連絡を行い、必要な事項の確認等を行うこと。
- ③ 提出されている申請書類等の対応に当たり、疑義が生じた場合は、受注者は速やかに発注者に相談の上、対応を行うこと。
- ④ 支給額算定時に当初調整給付額等が必要となることから、必要に応じて、当初調整給付支給自治体等に支給状況等の照会事務を行うこと。なお、照会内容、照会方法等については、契約締結後、別途発注者から受注者に対して指示するものとする。
- ⑤ 照会先の自治体から照会内容に係る問合せがあった場合は、内容に応じて回答を行うこと。また、必要に応じて発注者に取り次ぐこと。
- ⑥ 照会先から回答があった場合は、当該内容を踏まえ、対象者審査・管理用データベースを用いて、受給要件該当の有無の確認等を行うこと。
- ⑦ 他自治体等から同様の照会があった場合は、照会内容に応じて、対象者審査・管理用データベースのデータを基にデータを抽出するとともに、必要に応じて発注者に相談の上回答を作成すること。なお、データの抽出方法等の詳細については、契約締結後、別途発注者から受注者に対して指示するものとする。
- ⑧ 照会内容に疑義がある場合は、受注者は速やかに発注者と対応を協議すること。
- ⑨ 照会元の自治体等から照会に対する回答に係る問合せがあった場合は、内容に応じて回答を行うこと。また、必要に応じて発注者に取り次ぐこと。
- ⑩ 受給要件の確認に当たり、必要に応じて、不足額給付の他の区分（不足額給付Ⅱ（申請書方式）等）に該当する可能性がないかの確認も行うこと。
- ⑪ 受給要件の確認と併せて、申請書等の情報と本市で把握している課税情報等の内容を突合すること。その結果、相違があることが判明した場合は、相違理由等を整理するとともに、別途発注者が指示する対応をとること。
- ⑫ 受給要件の確認に必要な精査が完了したものについては、発注者が対象可否の判断を速やかに行えるよう整理した上で、発注者へ引き継ぐこと。この際、受給要件該当者及び非該当者毎にリストを作成すること。
- ⑬ 特に、非該当者のリストの作成に当たっては、受給要件に該当しない理由を明確にすること。
- ⑭ ⑫・⑬の結果、発注者が受給要件に該当するとの判断を行った者については、確認書等の必要な書類を送付するなど前記5(5)ク(イ)aに準拠して事務を行うこと。また、支給対象者であることが確認できなかった者については、必要に応じて支給できない旨の連絡を行うこと。
- 不足額給付Ⅱ（申請書方式）
 - ① 申請書等をもとに、必要項目の確認を行うとともに、対象者審査・管理用データベースを用いて、受給要件該当の有無、該当する場合の支給額等の確認を行うこと。なお、申請者から提出される資料等によって、必要な事項の確認箇所等が異なることから、当該確認方法等については、契約締結後、別途発注者から受注者に対して指示するものとする。

- ② 申請者から提出される申請書類等では、受給要件該当の有無を確認することができない場合や記載内容等に疑義がある場合は、必要に応じて電話、郵送、電子メール等による連絡を行い、必要な事項の確認等を行うこと。
- ③ 提出されている申請書類等の対応に当たり、疑義が生じた場合は、受注者は速やかに発注者に相談の上、対応を行うこと。
- ④ 受給要件該当の有無の確認に当たり、他自治体等への確認が必要な事項がある場合は、必要に応じて前述の不足額給付Ⅰ（申請書方式）における当初調整給付自治体等への照会事務に準じて対応を行うこと。なお、照会内容、照会方法等については、契約締結後、別途発注者から受注者に対して指示するものとする。
- ⑤ 照会先の自治体から照会内容に係る問合せがあった場合は、内容に応じて回答を行うこと。また、必要に応じて発注者に取り次ぐこと。
- ⑥ 照会先から回答があった場合は、当該内容を踏まえ、対象者審査・管理用データベースを用いて、受給要件への該当の有無の確認等を行うこと。
- ⑦ 他自治体等から同様の照会があった場合は、照会内容に応じて、対象者審査・管理用データベースのデータを基にデータを抽出するとともに、必要に応じて発注者に相談の上回答を作成すること。なお、データの抽出方法等の詳細については、契約締結後、別途発注者から受注者に対して指示するものとする。
- ⑧ 照会内容に疑義がある場合は、受注者は速やかに発注者と対応を協議すること。
- ⑨ 照会元の自治体等から照会に対する回答に係る問合せがあった場合は、内容に応じて回答を行うこと。また、必要に応じて発注者に取り次ぐこと。
- ⑩ 受給要件の確認に当たり、必要に応じて、不足額給付の他の区分（不足額給付Ⅰ（申請書方式）等）に該当する可能性がないかの確認も行うこと。
- ⑪ 受給要件の確認と併せて、申請書等の情報と本市で把握している課税情報等の内容を突合すること。その結果、相違があることが判明した場合は、相違理由等を整理するとともに、別途発注者が指示する対応をとること。
- ⑫ 受給要件の確認に必要な精査が完了したものについては、発注者が、支給決定の判断を速やかに行えるよう整理した上で、発注者へ引き継ぐこと。この際、受給要件該当者及び非該当者毎にリストを作成すること。
- ⑬ 特に、非該当者のリストの作成に当たっては、受給要件に該当しない理由を明確にすること。
- ⑭ ⑫・⑬の結果、発注者が支給決定の判断を行った者については、振込に向けた必要な事務手続を前記5(5)ク(i)aに準拠して行うこと。また、支給対象者であることが確認できなかった者については、必要に応じて支給できない旨の連絡を行うこと。

(ウ) データの登録

精査等が完了したものを対象者審査・管理用データベースに登録すること。

(エ) 口座振込データ作成

- ① 発注者が確認・審査し、支給を決定したものについて、本市の指定フォーマットにて口座振込データを作成し、セキュリティ対策を講じた記録媒体に格納して、納品すること。ただし、専用線による通信等のセキュリティ対策が実施された方法で発注者が認める場合は、この限りでない。
- ② 記録媒体の作成要領や細品目は別途指示する。
- ③ 止むを得ず現金払いとなる場合については、当該対象者のリストを作成するとともに、別途発注者が指示する枚数分の現金書留用封筒を準備すること。

(オ) 振込エラーが生じた場合の対応

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、確認書・申請書等の再確認、申請者へ電話、郵送、電子メール等による連絡や振込不能に関する通知書の送付を行い、エラー解消の上、支給を完結させること。この場合において、再振込理由、前回振込日等を整理して発注者に引き継ぐこと。

また、再振込を行う場合は、原則支給決定変更通知書を送付すること。

なお、振込の結果、申請者が死亡していたことが判明した場合は、別途発注者が指定する対応をとること。

(カ) 処理期限

① プッシュ型方式

発注者が指定する期限までに口座振込データを納品すること。

② 確認書方式

確認書の受領から口座振込データの納品までの処理期限は事務センター到達から概ね10日以内とするが、可能な限り速やかに対応可能な体制を構築すること（不備対応分は除く。）。ただし、短期間で返送物が大量に届いた時など、処理に相当の時間を要すると発注者が認める場合はこの限りではない。

③ 申請書方式

申請書の受領から口座振込データの納品までの処理期限は事務センター到達から概ね15日以内とするが、可能な限り速やかに対応可能な体制を構築すること（不備対応分は除く。）。ただし、短期間で郵便物が大量に届いた時など、処理に相当の時間を要すると発注者が認める場合はこの限りではない。

(キ) 不備及び振込不能が解消されない者への対応

別途発注者が定める支給決定期限までに不備及び振込不能が解消されないと見込まれる者に対して、不備に関する通知書等の返信を催促する旨の電話、郵送、電子メール等による連絡を行うこと。実施時期、実施回数、通知内容等については、別途協議の上、決定する。

(ク) 不支給決定通知

別途発注者が指示する期限までに不備等が解消されなかった者については、必要に応じて、不支給決定通知書を送付すること。

(ケ) 再発行

支給対象者からのコールセンター等への問合せにより、確認書等の再発行依頼があり、再発行が適切と認められる場合は、該当書類等について随時発送するなど対応を行うこと。

(コ) 送付先変更

支給対象者からのコールセンター等への問合せにより、確認書等の送付先変更依頼があり、送付先変更が適切と認められる場合は、必要に応じて送付先変更手続を案内するとともに該当書類等について随時発送するなど対応を行うこと。

(サ) 申請勧奨

申請に必要な書類が未提出の者に対して、書類の提出を勧奨するための通知を送送すること。実施時期、実施回数、通知内容等については、別途協議の上、決定する。

(シ) 不着返戻対応

発送した確認書及び支給のお知らせ等が不着返戻された場合には、その返戻があった内容物に応じて、転居等の届出状況を発注者へ照会の上、異動先が判明した場合等発注者の指示に従い再度送付すること。また、不着返戻分について進捗管理（返戻物の種類や返戻理由等の把握も含む。）を実施すること。

(ス) 誤支給返還請求に係る報告

二重支払い、誤った口座への誤支給及び受給者からの返還申出等に伴い給付金の返還請求が必要となった場合には、請求先、請求事由、経緯等を発注者へ報告すること。報告方法については、発注者と受注者にて協議の上、決定するものとする。

なお、受注者の責による誤支給については、責任をもって返還金を回収すること。

(セ) 進捗管理

① 発送から完結までの支給対象者等個々の処理の進捗状況（履歴も含む。）が分かるように管理を行うこと。また、発注者からの業務状況の確認（確認書・申請書等の受付数・処理数・不備扱数及び個々の確認書・申請書等の処理状況等）について、即時かつ的確に回答できるようにすること。

② 各種統計資料の作成への対応を可能とすること。

(ソ) 個人情報を取り扱うことから情報漏洩を防止する対策を講じること。

(タ) 準備が必要な書類等

① 受注者は、以下の給付金事務に必要な書類等を準備すること。

各種書類については、発注者から仕様を提示するので、ユニバーサルデザイン及び分かりやすい字体を使用し、発注者の校正・承認を得ること。校正は最大5回程度を想定。

※ 確認書はA3サイズ、その他の各種書類はA4サイズを基本とし、原則多色刷りとする。

※ 各種書類は、必要に応じて両面印刷を行うこと。

※ 確認書のように提出を求める書類は、最低10年間の保存に耐えられる厚みや材質のものとする。

※ 文字サイズは、高齢者等でも見やすいものとする。

※ 各種書類について、別途説明や記載例等が必要となる場合は、適宜作成することとする。

※ 送付用窓あき封筒、送付用窓なし封筒及び返信用封筒（料金後納郵便用）は、必要に応じて送付物の内容ごとに作成すること。

※ 各種書類は、必要に応じて外国語へ翻訳したものも準備すること（少なくとも英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、フィリピン語、ベトナム語に対応すること。）。なお、外国語への翻訳が困難な内容物については、発注者と受注者で対応方法について協議を行うこととする。

※ 数量は見込であるため、必要に応じて補充すること。

・制度案内チラシ	19,000 枚
・確認書	58,000 部
・支給に係るお知らせ	88,000 部
・申請書（不足額給付Ⅰ・不足額給付Ⅱ用）	31,000 部

- ・不備に関する通知書 17,000 枚
 - ・支給決定等に関する通知書 83,500 枚
 - ・振込不能に関する通知書 700 枚
 - ・確認書等提出勧奨通知 13,000 枚
 - ・照会・回答に関する通知書 19,000 枚
 - ・外国人市民向けお知らせ（外国語に翻訳したもの） 6,000 枚
 - ・送付用封筒 266,700 枚
 - ・返信用封筒（料金後納郵便用） 89,000 枚
- ② 視覚障害者への配慮として、点字シールを送付用封筒に貼付、必要に応じて点字案内を作成し送付物に同封するなど必要な処置を施すこと。
- ③ その他、事業遂行のために作成が必要な書類が生じた場合は、別途協議の上、適宜対応すること。
- (チ) 郵送物全般（支給に係るお知らせ、確認書、不備に関する通知書、支給決定等に関する通知書、書類再発行及び追加書類の提出依頼等）に関して、郵送方法は、郵便局の割引制度を利用するなど、郵送料金が安価になる方法とすること。
- なお、申請者に対して返信が必要なものを郵送する場合は、原則、返信用封筒（料金後納郵便用）を同封するなど、申請者の経済的負担を考慮した対応を行うこと。
- (ツ) 書類の郵送料は、発注者が負担する。
- (テ) 申請者からの確認書等の送付先は私書箱を想定しているが、具体的な送付先については、契約締結後、発注者と受注者で協議の上、決定する。
- (ト) 本契約終了時に、データベースから抽出したデータ並びに事務センターで受付、処理した全ての確認書等及びその添付書類などについて、検索可能な状態（CSV、EXCEL、PDF形式を想定）に整理した上で発注者が指定する場所において引き継ぐものとする。これらのデータ（発注者の許可を得て複写・複製したものを含む。）については、正副1部ずつ可搬的記録媒体に保存し、発注者に納品すること。
- また、搬送に当たっては、慎重かつ丁寧に扱い、情報漏洩や紛失、破損等が発生しないよう十分な対策を講じること。
- なお、受注者が用意した媒体等にデータを格納した場合、裁断による破棄又はデータ復旧不能になる程度のデータ上書きによるデータ消去等を行うこと。
- (ナ) 提出があった確認書や申請書等は、発注者が指定する日時及び場所において引き継ぐこと。

6 その他業務実施における要件等

(1) 作業場所

ア 協議等

打合せや業務報告会等の協議場所は、発注者が指定する会議室等にて行うことを基本とする。

イ コールセンター、事務センター及び申請窓口

発注者は、コールセンター、事務センター及び申請窓口に係る作業場所の提供は行わない。

(2) 従事者教育

受注者は、業務の円滑かつ適切な遂行の実現を目的として、現場従事者に対し、業務に必要な知識はもちろんのこと、広島市役所としての立場で対応していることを理解させ、広島市に対する市民等の信頼を失墜するような接遇とならないよう事前に十分な教育を行なうこと。なお、教育に当たっては以下の内容を踏まえたものとする。

ア サービス

従事者は、公共の業務に従事することを自覚し、市民等に安心と信頼感を与えるよう努力しなければならない。

また、市民からの問合せ・相談・要望等を受けたときは、真摯に傾聴し、求められていることを正確に把握するとともに、的確な対応を行うこと。

なお、他の給付金、定額減税についての問合せがあった場合は、適切な問合せ窓口について、丁寧な案内を心がけること。

イ 服務態度

市民と接する業務に携わる従事者は、服装、姿勢、態度、言葉遣い等について特に注意し、常に丁寧な対応を心がけ、不快感を与えないように努めるとともに、身分を明確にするよう名札等を着用すること。また、受注者は広島市の品位を傷つけるような者や一般常識に欠け市民等に不快感を与える者を従事させてはならない。

(3) マニュアル、FAQ等について

ア 受注者は、本業務の遂行に使用するマニュアルやFAQ等を作成した場合には、発注者の承認を受けた上で使用すること。内容を更新又は刷新した場合も同様とする。

イ 市民からの問合せ等への対応に当たりマニュアル及びFAQ等によりがたいものうち、制度に関するもの及び発注者の対応に関する事項については、対応案について発注者の承認を得た上で対応すること。それ以外の事項については、受注者の責任を以て対応すること。

(4) 業務報告書の提出について

受注者は、契約に係わる業務の実施状況について、以下の区分に応じて発注者へ報告すること。また、対象者の整理（不足額給付Ⅰ・Ⅱの対象者等）を適切に行うこと。

なお、重大、緊急と判断される事案については即時報告するものとする。

ア 日次報告

次の業務区分に応じた実施日毎の実績を翌営業日の午前中までに電子データで報告すること。

（必須記載事項）

・ コールセンター等業務

受付区分（電話、電子メール、FAX、本庁窓口）ごとに、受付種別（問合せ、意見・苦情、その他）ごとの受付件数、電話については、入電数、応答数、応答率。本庁窓口においては、申請種別ごとの確認書・申請書等の受領件数

・ 申請窓口業務

受付種別（問合せ、意見・苦情、その他）ごとの受付件数、申請種別ごとの確認書・申請書等の受領件数

・ 事務センター業務

支給に係るお知らせ及び確認書等の発送件数、確認書・申請書等の受領件数、各種処理件数

イ 月次報告

受託業務に関する月単位の実績を、翌月7日（休業日の場合は、翌日以降直近の稼働日）までに電子データで報告すること。

(必須記載事項)

- ・ コールセンター等業務

受付区分（電話、電子メール、FAX、本庁窓口）ごとに、受付種別（問合せ、意見・苦情、その他）ごとの受付件数、電話については、入電数、応答数、応答率。本庁窓口においては、申請種別ごとの確認書・申請書等の受領件数

- ・ 申請窓口業務

受付種別（問合せ、意見・苦情、その他）ごとの受付件数、申請種別ごとの確認書・申請書等の受領件数

- ・ 事務センター業務

支給に係るお知らせ及び確認書等の発送件数、確認書・申請書等の受領件数、各種処理件数

ウ 最終報告

① 本契約終了時に、この契約において支給のお知らせ又は確認書等を発送した者及び申請等を受け付けた者等についての処理結果（受領の有無、審査結果、振込先口座情報、支給日等）を検索可能な状態に整理した電子データで報告すること。

② 報告書等の様式について

報告書等の様式は、発注者と受注者間の協議の上、定めるものとする。

③ 報告会の開催

発注者及び受注者が本業務の実施状況や課題を共有し、迅速な対応を行うために必要と判断した場合には、報告会を適宜実施することができる。

なお、事故の発生時や計画の変更を要する場合等は、速やかに報告会を開催すること。

(5) DV等避難者の情報漏洩防止対策

DV等避難者に係る情報を取り扱う業務については、業務に従事する者を限定し、従事者について、事前に発注者の承諾を得ること。

7 遵守事項

(1) 業務を履行するに当たり、関係法令を順守し、本契約における業務を誠実、適切に行うこと。

(2) 受注者は、発注者の規模、業務の対象範囲及び作業期間等を考慮して、業務が適正かつ効率的に行える体制、要員確保等を行うものとする。

(3) 受注者は、業務に従事する者（以下「従事者」という。）として、各業務の遂行に必要な知識及び技術を有し、かつ、本業務の趣旨及び職務の重要性を理解し、円滑に業務を行える者を配置すること。

(4) 業務量の増加等により、発注者から受注者に対し、従事者の増員等の体制変更の要望があった場合は、発注者と受注者で協議を行い、受注者は最大限対応すること。なお、協議結果については、受注者は協議録を作成の上、発注者及び受注者の双方で、内容の確認及び合意を行うこと。

(5) 本契約における各業務の統括管理を行う責任者（以下「統括責任者」という。）を配置し、契約締結後10日以内に発注者の承認を得ること。また、従事者の管理については、受注者が責任を持って管理することとし、業務に支障がないよう対応すること。

(6) 本契約における業務に関して、発注者との調整・協議等は、統括責任者が行うこと。ただし、事前に発注者の承認を得た場合は、この限りではない。

- (7) 受注者にて確保した業務履行のための作業場所（以下「作業場所」という。）については、「業務実施計画等」により示すこと。また、統括責任者は、作業場所に立ち入る従事者等をチェックすること。発注者が必要と認めるときは、発注者は、受注者に対して、チェックした内容について報告を求めることができる。
- (8) 本業務の実施に当たり必要と思われる資料及びデータは、発注者が提供する。
- ア 受注者は、発注者から提供された資料及びデータをこの契約に基づく業務を処理する目的のためのみに用いるものとし、発注者の許可なくして複写又は複製してはならない。また、「作業場所に関する届出」を行った場所からの持ち出しを一切禁止する。
- イ 受注者は、業務履行中に作成される中間生成物について、全て電子媒体（ハードディスク、USBメモリー等）に格納することとする。
- ウ 受注者は、発注者から提供された資料及びデータ等について、利用時以外は施錠可能な部屋などに入れ、施錠した上で保管し、統括責任者が管理すること。
- エ また、受注者は、発注者の指示がある場合を除き、この契約による業務上知り得た資料及びデータを契約の目的外に利用し、又は発注者の承諾なしに第三者に提供しないこと。
- オ 電子情報による連絡やデータの送付等について媒体を利用して行う場合は、ウィルス対策ソフトの導入や最新セキュリティパッチの適用等のセキュリティ対策が図られているパソコンにより、セキュリティチェックを行った媒体を利用すること。
- カ 確認書等の受付から、対象者へ支払いが完了するまでの期間は、原則、15日～30日間とする。ただし、受付数によっては、発注者と受注者との協議により期間の延長を設定することも可能とする。
- キ 発注者は、必要と認めるときは受注者に対して委託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。
- ク 契約の目的物に瑕疵があるときは、発注者は、受注者に対し、受注者の負担においてその瑕疵の補修を請求するものとする。
- ケ 受注者は、業務において事故が発生したときは、直ちに発注者に連絡し、事故復旧のための措置について発注者と協議するものとする。
- (9) プライバシーマーク及び ISO/IEC27001（情報セキュリティマネジメントシステム）の認証・評価を受けていること。

8 個人情報の取扱い

契約を履行する上で知り得た個人情報に関しては、次の事項を遵守するとともに、別記「個人情報取扱特記事項」に従い適正に取り扱うこと。

- (1) 受注者は、本業務に関し知り得た情報について、その秘密を厳守し第三者への漏洩を防止するとともに、必要かつ十分な管理的措置を施すこと。
- (2) 本業務の従事者は、契約の履行に際して知り得た本市の情報を、契約の期間はもちろん、契約の終了後及び解除後においても第三者に漏らしてはならない。
- (3) 受注者は、本市の情報の秘密保護に関する誓約書を発注者に提出すること。
- (4) 受注者は、別記「個人情報取扱特記事項」の内容に従事者に周知徹底させなければならない。
- (5) 受注者は、本市の情報を保護管理するための責任者を置き、本市の情報の管理及び情報漏洩の予防策の立案・実施並びに従事者への教育訓練等を行わなければならない。

9 必要な機器、使用材料及び環境整備等

前記5(1)で作成するデータベースは、発注者も業務で利用することから、データベースを利用可能な端末及び周辺機器等を、発注者が指示する場所へ最大6台設置すること。

なお、端末、周辺機器等及び利用環境設営等は、受注者にて準備すること。設置する期日などについては、契約締結後、発注者と受注者で協議を行い、決定する。

10 再委託

広島市委託契約約款に基づき、本業務の一部を再委託する場合には、発注者の承認を得ること。また、可能な限り、地元企業を相手方とするように努めること。

11 業務終了後の処理

受注者は、本契約の業務終了後、次の各号に定める措置を速やかに講じるものとする。

- (1) 本契約の履行に当たって、発注者から提供を受けた資料等（資料などの全部または複製物を含む。以下同じ。）の全てを、速やかに発注者に返還し、受注者の設備に格納されたデータベース及びその他の資料等の全てを、受注者の責任で完全に消去するものとする。また、消去したことを証明する報告書を発注者へ提出し、承認を受けること。
- (2) 本契約を経由し、発注者・受注者間で送受信したデータの取扱いについては、発注者・受注者間で別途協議の上、決定するものとする。

12 経費の負担

この仕様書において発注者の負担としているものを除き、本業務の履行に必要な経費は、全て受注者の負担とする。

13 実施報告

受注者は、本契約の業務終了後等に、委託業務実施報告書を作成し、発注者に提出すること。

14 その他

- (1) 業務の詳細な事項及び業務の進め方についての協議は、発注者・受注者いずれかの要請により、その都度行うものとする。
- (2) 本仕様書に定める事項について疑義を生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項については、発注者・受注者が協議の上、定めるものとする。
- (3) 本業務の実施に当たっては、広島市情報セキュリティポリシーを遵守すること。