

低所得者支援及び定額減税補足給付金給付事業業務委託仕様書

1 業務名

低所得者支援及び定額減税補足給付金給付事業

2 履行期間

令和6年6月19日（水）から令和6年12月13日（金）まで

3 業務の目的

政府与党政策懇談会（令和5年10月26日開催）における総理指示及び「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、低所得者支援及び定額減税を補足する給付として、定額減税の実施と併せて以下の一連の給付を実施することを目的とする。

4 事業概要

(1) 新たに住民税所得割非課税等となる世帯への給付

ア 給付金の内容

新たに住民税均等割非課税または均等割のみ課税となる世帯への給付

イ 給付金給付対象者数

約1,000世帯（見込）

ウ 給付額

1世帯当たり 10万円

エ 手続き等

口座情報を把握している対象世帯に案内、受給拒否の届出書、口座登録等の届出書を送付し、受給拒否の届出書が返送されない場合、給付金の支給を決定し、口座に振り込む。それ以外の対象世帯には、給付金の給付案内及び給付金の振込先に係る確認書を送付し、返送され次第、給付金の支給を決定し、口座に振り込む。

(2) 低所得者の子育て世帯への加算

ア 給付金の内容

(1)を受給した世帯のうち、18歳以下の児童を扶養している世帯への給付

イ 給付金支給対象者数

約80世帯（見込）

ウ 支給額

世帯に属する18歳以下の児童1人当たり 5万円

エ 手続き等

対象世帯へ給付金支給決定通知書を送付し、受給拒否の届出が無い場合、口座へ振り込む。

(3) 定額減税補足給付

ア 給付金の内容

所得税又は個人住民税所得割の定額減税が行われることに伴い、減税しきれないと見込まれる方への給付

イ 給付金支給対象者数

約9,000人（見込）

ウ 支給額

所得税分調整給付額と個人住民税分調整給付額の合計額を1万円単位で切り上げた額

エ 手続き等

口座情報等を把握している対象者へ振込予定日・振込口座等を記載している通知書を送付し、手続き不要で支給する。それ以外の対象世帯へは、確認書等を送付し、受給者が扶養親族数の確認及び振込口座等を記載の上、必要書類を添付し、郵送等又はオンラインで提出する。提出された確認書等を受領した後、口座へ振り込む。

5 委託内容

受託者は、低所得者支援及び定額減税補足給付金給付事業として、以下に掲げる業務を実施すること。

(1) コールセンター等業務

電話、ホームページによる問合せに対応するためのコールセンターを長与町役場本庁舎に開設し、以下の業務を実施すること。また、コールセンターとは別に、長与町役場本庁舎に窓口を設置し、町民からの給付金に関する問合せ、申請者の対応などの業務を実施すること。

ア 給付金に関する問合せ対応

町民からの電話、ホームページによる給付金に関する問合せ、苦情などに対応する。想定される主な問合せ対応の内容は、次のとおり

- ・ 給付金の制度・内容
- ・ 給付条件の確認
- ・ 確認書等の記入方法及び添付する資料
- ・ 確認書等の書類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（個人情報へ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
- ・ 手続きの方法や対象者等に関する意見、苦情等
- ・ 口座振込以外の方法での給付を希望する者への聴き取り確認、手続き案内等
- ・ 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、原則として受託者により完結すること。また、必要に応じて委託者に相談・報告すること。なお、電話対応起因による苦情処理についても、受託者の責任において行うこと。

イ コールセンターの回線及び電話番号は、委託者において準備する。

ウ コールセンターについては、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。

エ コールセンターは、遅くとも令和6年6月24日までに開設し、勤務時間は、8時45分～17時30分とする。

オ 交通機関の遅延及び病気等の理由により、突発的に事務従事者が対応不可能になる場合、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 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。

キ コールセンターの回線数は最大で4回線とする。（繁忙期のみ4回線を想定。9/1以降は1回線のみ）

ク 従事場所は、長与町役場2階第3会議室を想定している。業務上必要となる机、椅子、複写機等については、原則として受託者が準備する。（当初発送の印刷は役場で行う）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、委託者が負担する。ただし、9月1日以降については、福祉課内で執務を行うものとする

ケ コールセンター以外における、町民からの給付金に関する問合せなどに対応するため窓口を設置すること。

① 想定される主な問合せは、コールセンターと同様とする。

② 開設期間は、遅くとも令和6年6月下旬までに開設し、従事場所、受付時間は、コールセンターと同様とする。

③ 相談者数に応じて、遅滞なく対応できる体制とし、配置人員についても、ウ、オのように業務に支障をきたすことなく運営できる体制を整えること。

(2) 事務センター業務

給付金の給付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。

なお、下記スケジュールは予定である。

ア 給付金事務の実施スケジュール（予定）

- 6/19 事務室開設
 - 6/23-24 確認書封入封緘作業
 - 6/25 確認書発送
 - 7/1 受付開始
 - 7/3 1回目受付済（7/2までに申請のあったもの）
 - 7/9 2回目受付済（7/8までに申請のあったもの）
 - 7/10 1回目支払
 - 7/16 3回目受付済
 - 7/17 2回目支払
 - 7/23 3回目支払 4回目受付済
- 以降火曜日受付済 火曜日支払を予定

※令和6年7月以降、必要に応じて、確認書等の追加送付を行う場合がある。

※状況によっては、開始時期が10日ほど早まる可能性がある。

イ 設置期間は、契約期間開始日から契約終了日までとし、開設時間は、8時45分～17時30分とする。

ウ 確認書等の発送

対象者データを基に確認書等を作成の上、郵送すること。

なお、発送日直前（2日前程度）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提供するので、引き抜きの上、発送を中止すること。

発送は、委託者が指定した日時までに必ず郵便局へ持ち出せる状態にしておくこと

※送付見込み件数：約10,080件（全給付金合算）

※確認書は印刷後2日程度で封入封緘が終わることを想定している。

エ 確認書等返送物の受領後の管理

- ① 申請者から郵送された確認書等の受領後は、適正に管理すること。
- ② 委託者やコールセンター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。
- ③ 既に給付済でないこと等の確認を行い、確認結果をデジタル庁が提供する給付支援サービス（以下「給付支援サービス」という。）に入力すること。また、オンライン申請分についても確認結果等について①同様に進捗管理を実施すること。

- ④ 発送した通知が不着返戻された場合には、転居等の届出状況を委託者へ照会の上、異動先が判明した場合には、異動先へ再度送付すること。不着返戻分については、①と同様に進捗管理を実施すること。

オ 確認書等の精査

- ① 受領した確認書等は速やかに内容物を損ねず開封し、精査できるよう整理すること。
- ② 確認書等の内容を確認し、記載漏れや不備があったものを仕分けすること。
- ③ 不備については、速やかに申請者に連絡を行うこと。
- ④ 不備解消のため文書の送付が必要な場合は、送付用封筒に不備通知書及び確認書類一式を同封送付し、可能な限り速やかに不備解消を図ること。
- ⑤ 不備等のないものについて、入力時間の短縮や手入力のミスをなくす、又は十分なチェックを行うこと。また、申請者に振込日等を記載した支給決定通知書を送付すること。
- ⑥ 支給に必要な精査が完了したものについては、委託者が、支給決定の判断を速やかに行えるよう整理した上で、委託者へ引き継ぐこと。
- ⑦ 誤払い・二重払いを防止する策を講じること。
- ⑧ 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。

カ データの登録

精査が完了したものを給付支援サービスに登録すること。ただし、給付支援サービスでなく、別のシステムを用いる場合は、別に協議するものとする。

キ 現金払いへの対応

止むを得ず現金払いとなる場合についての対応は、別途協議するものとする。

ク 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、必要に応じて申請者へ連絡するとともに、エラー解消の上、支給を完結させること。なお、申請者が死亡していた場合は、別途委託者が指定する対応をとること。

ケ 処理期限

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5営業日とするが、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ときなど、処理に相当の時間を要すると委託者が認める場合はこの限りではない。

コ 申請者からのコールセンター等への問合せにより、申請関係書類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。

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発送すること。発送に当たっては、再発行の旨を明記した確認書を同封の上、発送すること。

シ 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、経緯等を委託者へ報告すること。報告方法については、委託者と受託者にて協議の上、決定するものとする。

ス 進捗管理

① 発送から完結までの対象者個々の給付処理の進捗状況が分かるように管理を行うこと。
また、委託者からの業務状況の確認（確認書等の受付数・処理数・不備扱数及び個々の確認書等の処理状況等）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。

セ 事務センターの設置場所はコールセンターと同じ場所を想定している。

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

確認書等、送付用封筒、返信用封筒については、委託者で準備を行う。

その他通知については、委託者より提供を行うフォーマットを使用し作成を行うこと。

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（不備通知、支給（不支給）決定通知書、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、対象者に対して郵送対応する場合は、原則、返信用封筒（料金後納郵便用）を同封するなど、対象者の経済的負担を考慮した対応を行うこと。

ツ 以下の書類の郵送料は、委託者が負担する。

- ① 対象者へ確認書等の送付
- ② 申請者からの確認書等の返送
- ③ 確認書提出勧奨通知
- ④ 不備通知書
- ⑤ 支給（不支給）決定通知書

テ データ等のやり取りの際に使用する記録媒体は委託者の準備したもの以外使用することを認めない。

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

た全ての確認書及び添付書類について、検索可能な状態（CSV、EXCEL、PDF 形式を想定）に整理した上で委託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（本町の許可を得て複写・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、本町に納品すること。また、搬送にあたっては、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。

※コールセンター等、事務センターはいずれも 17：30 までとしているが状況に応じて、1 時間程度時間外業務が発生する場合がある。

6 実施計画の作成

受託者は、委託契約締結後速やかに本業務の実施計画（実施体制、事業計画及びスケジュール）を作成し、委託者に提出するものとする。

7 支払い方法

委託料の支払方法は、原則として業務完了後一括払いとする。

8 その他

(1) 本仕様書に明示のない事項又は疑義が生じた場合、その都度、委託者と協議するものとする。

(2) 一括再委託の禁止

ア 受託者は、業務のうち履行の全部、主要な部分又は契約金額の概ね 2 分の 1 以上に相当する部分を委任し、又は請け負わせることをしてはならない。

イ 業務の一部を再委託しようとする場合には、再委託承諾申出書を発注者に提出し、承諾を得なければならない。

(3) 個人情報の取扱いについては、別紙「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

(4) 役場庁舎の施設の使用については、委託者の指示のもと使用すること。

(5) コールセンター等、事務センターを開設するにあたっての物品等については下記のとおり準備を行うものとする。その他以下のもの以外の物品が必要になった場合、受託者と委託者で協議を行う。

| 受託者が準備するもの | 委託者が準備するもの |
|-------------|------------|
| 机（作業台含む） | 筆記用具 |
| 椅子 | 電話機 |
| 複写機（トナー等含む） | ノートパソコン |
| 人員管理に関するもの | 印刷用紙、封筒 |

スケジュールの目安

| 期間 | 想定人数 | 備考 |
|-----------|------|---|
| 6/19-6/21 | 4人 | 準備期間。コールセンターも同時期に開設準備 |
| 6/24-6/25 | 10人 | 確認書の封入封緘作業。2日間で10,080通程度 6/26 12:00までに郵送できるような状態にしておく。 送付用封筒（角2窓あき 両面テープ付）に、確認書 （宛名つき）、返信用封筒（長3 両面テープ付）、し おり、書き方例の3点から4点の封入を行う。 発送後から郵便が届くまでの間に、事務作業等の確認を 行う。 |
| 6/26-7/19 | 10人 | 発送後3日目から2週間で8割の申請が行われることが 想定される。（繁忙期） |
| 7/22-8/30 | 4人 | 電話対応、不備の返戻分が主なものとなる。 |
| 9/2-12/13 | 1人 | 執務室を福祉課内に変更予定 |

人数はあくまでも目安であり、状況に応じて人数を配置すること。

9/2以降福祉課内での受付等を想定している。