

住民税非課税世帯支援給付金給付事業業務委託基本仕様書

1 業務名称

住民税非課税世帯支援給付金給付事業業務

2 履行期間

契約締結日から令和7年3月31日まで※国における制度運用の変更などにより、契約期間を変更する場合がある。（受付は6月30日まで行うが、3月31日までの契約とする。）

3 履行場所

長与町と受託者で協議し決定した場所

（センター設置後1ヵ月は長与町役場2階会議室。1ヵ月以降長与町役場福祉課内を予定。）

4 業務の概要

対象となる世帯に対して、住民税非課税世帯支援給付金（以下、「給付金」という。）を速やかに給付する業務

(1) 令和6年度住民税均等割非課税となる世帯への給付

ア 給付金の内容

令和6年度住民税均等割非課税となる世帯への給付

イ 給付金給付対象者数

約4,000世帯（見込）

ウ 給付額

1世帯当たり 3万円

(2) (1)の世帯のうち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450人（見込）

ウ 給付額

世帯に属する18歳以下の児童1人当たり 2万円

※給付金の手続きとして、対象世帯に対して確認書又は申請書を送付し、対象世帯からの提出された書類の内容を確認して支給することを想定している。(1)、(2)の給付は基本的に同時に行うものとする。

(3) 給付金スケジュール

業務スケジュール契約締結	委託業者決定後1週間以内
給付金事務センター開設	令和7年1月29日
確認書等発送開始	令和7年1月31日から令和7年2月5日までの間
受付開始	令和7年2月上旬
審査開始	令和7年2月上旬
給付開始	令和7年2月中旬
受付終了	令和7年6月30日 ※郵送の場合消印有効とする

(注) 国における制度運用の変更などにより、上記スケジュールは変更となる場合がある。

(4) 人員配置

1/29から2/28までは4名以上、3/1から3/31までは1名の配置をすること。

5 委託内容

受託者は、住民税非課税世帯支援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、電話応対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7年1月31日までに開設し、勤務時間は、8時45分～17時30分とする。(土曜日、日曜日、祝日除く)

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2回線とする。(3/1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。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、3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7年1月31日までに開設し、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）

1/29	事務室開設
1/29-1/31	確認書封入封緘作業
2/3	確認書発送
2/4	受付開始
2/7	1回目受付済（2/14 支払予定）
2/14	2回目受付済（2/21 支払予定）
2/20	3回目受付済（2/28 支払予定）

以降金曜日受付済 金曜日支払を予定

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。（土曜日、日曜日、祝日除く）

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

※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 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ミスがなくす、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・二重支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 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。

キ 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。

ク 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。

ケ 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。

コ 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。

サ 進捗管理

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。

シ 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。

ス 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。

セ 準備が必要な書類等

確認書等、送信用封筒、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。

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。

ソ 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）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。

タ 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

チ 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。

ツ 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時30分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) 役場庁舎の施設の使用については、委託者の指示のもとを使用すること。
- (4) 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、受託者と委託者と協議を行う。

受託者が準備するもの	委託者が準備するもの
机（事務作業を行うための机）	筆記用具
椅子（4脚以上）	電話機
印刷複合機（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

※机、椅子、印刷複合機については受付開始までに準備すること。

- (5) 本業務の実施に当たっては、本仕様書の定めるところによる。なお、本給付金は国による緊急的な経済対策の一環であるため、国における制度運用が変更されるなど、業務内容に変更が生じる場合がある。そのため、仕様書等に定めのない事項が生じたときは、長与町、受託者双方の協議によりこれを定めるものとする。
- (6) 受託者は、履行中の事故等により、長与町又は第三者に対し損害を与えたときは、その損害額を弁償すること。なお、その損害額については、別途協議する。

9 その他遵守事項

- (1) 町民への対応は本業務内容を十分に理解したうえで親切・丁寧に行うこと。
- (2) 業務中、個人所有の携帯端末等の物品については指定の場所に保管しておくこと。
ただし貴重品については自身で管理すること。
(緊急時を除き、携帯端末等、記録媒体を含むものは使用しないこと。)
- (3) 業務履行中、疑問が生じたときは、必ず長与町に確認し、指示を受けること。
- (4) 業務履行中に事故等が発生したときは、速やかに長与町に報告すること。
- (5) 業務上知り得た個人情報等の秘密情報について、次の事項を遵守すること。
 - ア 秘密情報を漏洩又は紛失してはならない。
 - イ 個人情報を公開又は他の目的に使用してはならない。
- (6) 公に周知されている情報を除き、契約期間中及び契約期間後においても、本業務において知りえた個人情報及び機密情報等について、第三者への開示又は漏洩、資料等の吹く写・複製を行ってはならない。
- (7) 業務システム運用上、機器の障害等は十分に想定されるため、作動不具合等、日常におけるシステム稼働状況を観察し、トラブルに発展しないよう事前の対策・緊急時の対策を講じること。個人情報の管理についても、漏洩・滅失・き損・流出等がないよ

う日常の万全の管理体制を整え、事故の発生を未然に防止する対策や緊急時の対策を整備すること。事務対応や接客対応において、苦情や常識を逸脱するような要求・業務妨害に当たる行為など、その発生を未然に防止する対策はもとより、トラブルに至った場合は責任者と担当者が連携して対応を行い、受託者が責任をもってその解消に当たること。事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、業務の遂行に支障をきたすことがないように、長与町と連携しながら対応策及び緊急時の体制を整備すること。

10 担当

長与町福祉課 上村 095-883-1111（内線126） mail：hukushi@nagayo.jp