

総合経済対策に伴う臨時給付金（定額減税不足額給付金）支給業務委託  
仕様書

## 1 事業概要

### 【目的】

物価高騰による市民の負担増を踏まえ、所得税、個人住民税の定額減税が行われることに伴い、減税しきれない方等への総合経済対策に伴う臨時給付金（定額減税不足額給付金）（以下「不足額給付」という。）の給付事務を円滑に実施する。

### 【支給対象者】

- ① 令和7年1月1日時点で本市に住所を有する者（本市の住民基本台帳に記載されていないが、個人住民税所得割が課される者を含む。）であって、令和6年度定額減税補足給付金（調整給付）（以下「当初調整給付」という。）の算定に際し、令和5年所得等を基にした令和6年所得税の推計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者
- ② 個別に書類の提示（申請）により、支給要件を確認して支給する必要がある者（本人及び扶養親族等として定額減税対象外であり、かつ低所得世帯向け給付の対象世帯の世帯主・世帯員にも該当しなかった者）

### 【給付額】

- ① 所得税分控除不足額と個人住民税分控除不足額の合計額を1万円単位で切り上げた額（本来給付すべき所要額）が当初調整給付額と比較して不足が生じている場合、その差額
- ② 本人及び扶養親族等として定額減税対象外であり、かつ低所得世帯向け給付の対象世帯の世帯主・世帯員にも該当しなかった者は、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こと等により令和6年度個人住民税の定額減税対象外となる者は、3万円）

### 【申請手続方法及び見込数】

不足額給付支給に係る支給方式は、①片道プッシュ（通知書）方式、②確認書方式及び③申請方式とする。

申請は窓口、郵送及びオンライン申請で受け付けるものとする。

なお、①及び②の郵送時期は、契約締結後に協議のうえ決定する。

- |                 |            |
|-----------------|------------|
| ① 片道プッシュ（通知書）方式 | 約 13,000 件 |
| ② 確認書方式         | 約 6,000 件  |
| ③ 申請方式          | 約 1,000 件  |

※ 各方式の概要は、以下のとおり。

① 片道プッシュ（通知書）方式

過去の給付金業務において市が口座を把握した支給対象者に対し、「所定の期限までに受給拒否又は口座変更の申出がない場合において、当該口座へ不足額給付を振り込む」旨を記載した通知書を送付し、申出がない場合に当該口座へ給付金を振り込む方式（書面又はオンラインにて口座変更の申し出があった場合は、指定された口座へ振り込む。）

② 確認書方式

利用可能な口座を把握していない支給対象者に対し、振込先口座の記載を求める書面（確認書）を送付し、当該確認書の返送等があった場合に給付金を支給する方式

③ 申請方式

本人の申し出により個別に書類を提出させ、給付要件を確認したうえで給付金を支給する方式

## 2 委託業務内容

総合経済対策に伴う臨時給付金の支給に関する以下の業務とする。

ただし、確認書発送にかかる準備状況により、日程を変更する可能性があるため、それに対応すること。

（1）コールセンター業務

- ・ 市民からの申請等に関する電話問い合わせに対応すること。  
（制度の説明、申請手続きの説明、対象であるかの確認、書類不備があった者への連絡等）
- ・ 7月1日（火）から対応できるようにすること。

（2）市役所における申請受付事務

- ・ 市役所内に設置する申請受付場所において、受付事務および申請等に関する問い合わせ対応を行なうこと。  
（申請の受付、制度の説明、申請手続きの説明、対象であるかの確認等）
- ・ 市が指定する期間においてポルトガル及びスペイン語の通訳ができる者を1名程度、申請受付窓口に配置すること。※オンライン配置は認めません。
- ・ 7月1日（火）から対応できるようにすること。

（3）封入封かん作業

- ・ 平日の市が指定する期間において、申請書類（確認書及び申請書）の封入封かん作業を行うこと。

（4）申請内容のデータ処理等を行う事務

- ・ 申請内容を市が指定するシステムへ入力すること。

（5）業務に係るデータ管理等及びその他上記業務に付随する業務

- ・ 確認書（申請書）の整理、仕分け等、当業務にて必要となる事務処理を行なうこと。

### 3 業務処理体制

#### (1) 業務履行期間

- ・令和7年6月2日（月）から令和7年11月28日（金）までの間

#### (2) 業務処理体制

- ・受注者は、委託業務を効率的かつ円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保したうえで、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行うこと。
- ・申請受付期間中は、スペイン語およびポルトガル語の通訳ができる者を常時配置すること。急病その他やむをえない事情により欠員が生じた場合には、オンライン配置等の応急措置を講じ、市に負担が生じることがないように努めること。

#### 【スケジュール（暫定）】

6月：打合せ及びマニュアル整備

7月上旬：申請書類等発送準備

受付開始

9月上旬：受給手続きを行っていない対象者への勧奨通知

10月末：受付期間終了

11月：残務処理

#### 【その他】

- ・業務時間は原則、平日の9時～17時とする。  
ただし、業務の進捗状況によっては市と協議のうえ、業務時間を変更することができる。
- ・休憩を交代制にする等、業務時間内は随時、対応できるようにすること。
- ・従事者の対応、給付金の制度、受付方法等に対する苦情は、受注者において収束させること。
- ・天災その他の事由により業務の実施が困難な場合、市の指示又は協議により、業務を中止又は変更することができる。

#### (4) 履行場所

- ・小牧市役所 本庁舎内の市が指定する場所

(5) 業務責任者及び業務従事者

- ・受注者は、速やかに業務責任者及び業務従事者を選任すること。
- ・受注者は、本業務の実施に当たり、業務責任者を履行場所に常時配置すること。
- ・業務責任者は、以下の①から⑦に掲げる業務を実施すること。
  - ① 小牧市との連絡調整
  - ② 業務マニュアルの整備
  - ③ 各種報告書の提出
  - ④ 業務計画及び状況に応じた業務従事者の適正な配置
  - ⑤ 業務従事者に対する指揮・監督
  - ⑥ 業務従事者に対する指導及び教育
- ※ やむを得ない事情により業務責任者が一時的に不在となるときに、業務従事者のみで一連の業務を行える体制を構築するよう努めること。
- ⑦ トラブル発生時における対応、報告
- ・業務責任者及び業務従事者は、心身共に健康で良好な接遇について資質を有し、かつ、OA機器操作の経験を有する者を選任すること。
- ・従事者が複数名による交替制で業務を行う場合は、業務が正確かつ円滑に行われるよう、従事者間において引き継ぎ等を十分に行うこと。
- ・業務従事者は、委託業務履行中は次の事項を遵守すること。
  - ① 端正な服装に努めること。
  - ② 名札を外見上見やすい箇所に着用すること。なお、名札は受注者が作成すること。
- ・受注者が従事者の休暇等を認めた場合、又は教育、検診等を実施する場合は、受注者は予め代替要員を確保するなど、業務遂行に支障のないように配慮しなければならない。急病その他やむをえない事情により、受注業務の円滑な実施が損なわれる状況となった場合にも、受注者は速やかに代替要員を確保し、回復に努めなければならない。

(6) 業務責任者名簿及び業務従事者名簿の提出

- ・業務責任者及び業務従事者の名簿を作成し、市に提出すること。

(7) 業務責任者及び業務従事者の変更

- ・受注者は、履行期間途中において業務責任者及び業務従事者を変更しようとする場合は、事前に市に対し、変更の旨を口頭で通知するとともに、業務責任者名簿及び業務従事者名簿を提出して行うこと。
- ・受注者は、前記の変更をする際には、変更に係る業務責任者及び業務従事者に対して業務開始までに、受注者の責任において業務内容の研修を実施するなど委託業務の効率的かつ円滑な処理に支障が生じないようにすること。

#### 4 資機材等の貸与等

- (1) 委託業務の履行に関して必要となるＯＡ機材については、以下の通りとし、市が必要数を準備し、受注者に貸与する。

| 機器等        | 個数 | 備考 |
|------------|----|----|
| 住民情報システム端末 | 6  |    |
| プリンター      | 1  |    |
| コピー機       | 1  |    |
| 電話機        | 4  |    |
| シュレッダー     | 1  |    |

- (2) 上記のＯＡ機材は、設置場所から移動させてはならない。ただし、市が指示した場合は、この限りでない。

#### 5 市の指示等

- (1) 市は、業務従事者について、業務履行状況又は市民応接態度が著しく不良である場合など、委託業務の履行に関し必要な適格性を欠くと認められる場合、受注者に対し当該業務従事者の交代その他必要な措置をとるべきことを求めることができる。
- (2) 市は、必要があると認めるときは受注者に対し、委託に係る業務の実施に関する事項の報告を求め、関係書類を閲覧し、及び必要な資料の提出を求めることができる。

#### 6 施設の利用等

- (1) 委託業務を履行するための事務室は、市が市役所内に用意するとともに、当該事務室内に業務従事者の処理体制に応じた机、椅子を設置するものとする。
- (2) 委託業務の履行に関して必要となる備品、消耗品で市が提供するもの（コピー用紙、筆記具、ファイル、付箋、ホチキス等）以外のものについては、事前に市の承認を得た上で受注者の負担において準備するものとする。
- (3) 市の施設及び貸与資機材の利用に当たっては、注意義務をもって取り扱うこととし、業務従事者の故意又は過失によって損壊させた場合は、市に速やかに報告し、受注者はその損害を負担するものとする。また、事務室内の整理整頓を心がけるとともに、定期的に清掃を行う等、環境整備に努めること。

## 7 本業務履行上の留意事項

受注者は、委託業務の履行に当たって、次の事項を遵守しなければならない。

### (1) 個人情報等の保護

- ・受注者は、個人情報等の保護に関して、別記「個人情報等情報資産に関する特記事項」のほか、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

#### ア. 個人情報以外の情報の保護

本業務の履行に関して知り得た個人情報以外の情報の取扱いについても、別記「個人情報等情報資産に関する特記事項」の規定を準用するものとする。

#### イ. 電磁的記録媒体の持込禁止

業務従事者は、事務室内に、フラッシュメモリ等の私有の電磁的記録媒体を持ち込まないこと。

#### ウ. 個人データの持ち出し禁止

業務従事者は、委託業務履行に関して市から提供を受け、又は自らが作成し取得した個人情報等が記録された資料等を事務室外に持ち出さないこと。

#### エ. 業務従事者は、事務室内に携帯電話又はデジタルカメラ等の情報漏えいのおそれのある物品（以下「携帯電話等」という。）を委託業務の履行中、使用しないこと。

### (2) 端末の適正利用

- ・業務従事者は、次の事項を遵守すること。なお、遵守事項違反があった場合において、障害が発生した場合、受注者はその損害を負担するものとする。

#### ア. 市が貸与する端末での私有ソフトウェアの使用は厳禁とする。

#### イ. 市が貸与する端末に、私有の周辺機器及び電磁的記録媒体を接続しないこと。

#### ウ. 端末を利用する際は、必ず付与された個別のパスワード等によってログインすること。また、端末から離れるときは、その都度、ログオフするなど不正利用を防止するために必要な措置を講じること。