

# 業務仕様書

## 1 委託業務名

徳島市低所得者支援及び定額減税補足給付金業務

## 2 業務の目的

国の「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）」の方針に基づき、物価高騰による負担増を踏まえ、所得水準等に応じた支援を行う徳島市低所得者支援及び定額減税補足給付金（以下「給付金」という。）事業を迅速かつ的確に遂行するため、帳票等の作成・封入封かん、市民からの相談に円滑かつ効率的に対応する窓口、コールセンター、事務局業務及び申請書審査・入力業務等（以下「本業務」という。）について委託する。

## 3 給付金の概要

### (1) 給付金の趣旨

国の「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）」の方針に基づき、(2)の給付対象者に給付金を支給する。

### (2) 給付対象者

#### ① 新たに住民税均等割非課税となる世帯への給付

基準日（令和6年6月3日）において徳島市に住民票があり、新たに令和6年度住民税均等割の非課税となった者のみで構成される世帯。

~~住民税均等割が課税されている者の扶養親族等のみからなる世帯を除く。~~

#### ② 新たに住民税均等割のみ課税となる世帯への給付

基準日（令和6年6月3日）において徳島市に住民票があり、新たに令和6年度分の住民税均等割のみ課税である世帯、均等割のみ課税及び均等割非課税で構成される世帯。

①及び②の世帯のうち、住民税所得割が課税されている者の扶養親族等のみからなる世帯を除く。

#### ③ 低所得者の子育て世帯への給付

①及び②の世帯のうち、18歳以下の児童（平成18年4月2日生まれ以降の児童）がいる世帯。

#### ④ 定額減税しきれないと見込まれる所得水準の方への給付（調整給付）

定額減税しきれないと見込まれる所得税・住民税の納税義務者。

### (3) 給付額

#### ① 新たに住民税均等割非課税となる世帯への給付

1世帯当たり10万円

#### ② 新たに住民税均等割のみ課税となる世帯への給付

1世帯当たり10万円

- ③ 低所得者の子育て世帯への給付  
児童一人当たり 5 万円
- ④ 定額減税しきれないと見込まれる所得水準の方への給付（調整給付）  
定額減税可能額が、令和 5 年分所得等に基づいて推計した令和 6 年分所得税額又は令和 6 年度分個人住民税所得割（減税前）を上回る額を 1 万円単位に切り上げて算定した額

(4) 給付対象見込世帯数、児童数及び人数

- ① 新たに住民税均等割非課税となる世帯への給付  
約 4, 0 0 0 世帯
- ② 新たに住民税均等割のみ課税となる世帯への給付  
約 1, 5 0 0 世帯
- ③ 低所得者の子育て世帯への給付  
約 3, 0 0 0 人
- ④ 定額減税しきれないと見込まれる所得水準の方への給付（調整給付）  
約 4 6, 0 0 0 人

4 業務履行期間及び業務時間

(1) 業務履行期間

ア 準備業務	契約締結日の翌日から令和 6 年 6 月 3 0 日まで
イ 窓口業務	令和 6 年 7 月 1 日から令和 6 年 1 1 月 3 0 日まで
ウ コールセンター業務	令和 6 年 7 月 1 日から令和 6 年 1 1 月 3 0 日まで
エ 事務局業務	令和 6 年 7 月 1 日から令和 6 年 1 1 月 3 0 日まで
オ 審査業務	令和 6 年 7 月 1 日から令和 6 年 1 1 月 3 0 日まで
カ 入力業務	令和 6 年 7 月 1 日から令和 6 年 1 1 月 3 0 日まで

(2) 業務時間

開庁日（祝日を除く月曜日から金曜日）の午前 8 時 3 0 分から午後 5 時まで

5 業務内容

本業務の範囲は、次のとおりとする。

項番	業務	業務内容
(1)	徳島市低所得者支援及び定額減税補足給付金に係る帳票等印刷物作成業務	別紙 1 のとおり
(2)	準備業務	上記 4-(1)-ア期間にて作業を行う。 主な業務は次のとおり。 ア 「プロジェクト計画書」の作成及び本市の承認を得る。 イ 「詳細スケジュール」の作成 ウ 「業務フロー」の作成

		<p>エ 「課題管理」の作成</p> <p>オ 「リスク管理表」の作成</p> <p>カ 「振込スケジュール確認表」の作成</p> <p>キ 国の算定ツールによる給付額の算定</p> <p>ク 従事者の研修</p>
(3)	給付金管理支援システムの導入	<p>上記4-(1)-ア期間にて給付金管理支援システムの導入を行う。</p> <p>主な仕様は次のとおり。</p> <p>ア LGWANを使用したクラウドシステムを使用</p> <p>イ スマートフォン等デバイスにて給付進捗状況の確認</p> <p>ウ システム内で申請書のイメージの参照</p> <p>エ 住基データ等の受領</p>
(4)	給付金管理支援システムのオペレーション	<p>給付金管理支援システムを操作し作業を行う。</p> <p>主な業務は次のとおり。</p> <p>ア 異動データの作成及び修正</p> <p>イ 入金データの作成</p> <p>ウ 申請書等の再発行</p> <p>エ 各種帳票の発行</p>
(5)	国算定ツールによる運用	<p>国の算定ツールを使用し運用を行う。</p>
(6)	窓口申請受付	<p>受付窓口を設置し、申請方法の相談・対応及び申請の受付をする。</p> <p>主な業務は次のとおり。</p> <p>ア 届出書及び申請書の受付</p> <p>イ 手続方法、記入等に関する相談</p> <p>ウ 申請書の発行依頼の受付</p> <p>エ 支給の進捗に関する相談</p> <p>オ 日々の件数を集計し、日次・月次報告を行う。</p>
(7)	コールセンター運営	<p>コールセンターを設置し、申請方法の相談・対応及び申請書の発行依頼の受付を行う。</p> <p>主な業務は次のとおり。</p> <p>ア 手続方法、記入等に関する相談</p> <p>イ 申請書の発行依頼の受付</p> <p>ウ 支給の進捗に関する相談</p> <p>エ 日々の件数を集計し、日次・月次報告を行う。</p>
(8)	事務局（電話）対応	<p>電話による申請方法の相談・対応及び申請書の発行依頼の受付を行う。</p> <p>主な業務は次のとおり。</p> <p>ア 手続方法、記入等に関する相談</p> <p>イ 申請書の発行依頼の受付</p> <p>ウ 支給の進捗に関する相談</p>

		<p>エ 市民からの相談内容を給付金管理支援システムに入力</p> <p>オ 日々の件数を集計し、日次・月次報告を行う。</p>
(9)	申請書再発行に係る申請受付及び発行・発送準備	申請書の紛失等による再発行に係る申請受付及び申請書の発行・発送の準備をする。
(10)	届出書の審査・補記作業	<p>本市に到達した届出書を受け取り、審査業務を行う。</p> <p>主な業務は次のとおり。</p> <p>ア 届出数の確認（窓口及び郵送）</p> <p>イ 郵送届出書の開封、整理作業及び受付処理</p> <p>ウ 届出書への審査（口座チェック）</p> <p>エ 不備がある場合の申請者への確認</p> <p>オ 日々の件数を集計し、日次・月次報告を行う。</p>
(11)	申請書の審査・補記作業	<p>本市に到達した申請書を受け取り、審査業務を行う。</p> <p>主な業務は次のとおり。</p> <p>ア 申請数の確認（窓口及び郵送）</p> <p>イ 郵送申請書の開封、整理作業及び受付処理</p> <p>ウ 申請書への審査（口座チェック）</p> <p>エ 不備がある場合の申請者への確認</p> <p>オ 日々の件数を集計し、日次・月次報告を行う。</p>
(12)	申請書等の入力業務	<p>審査が終了した申請書等のデータを入力し、納品する。入力については、専用機によるエントリ及びベリファイを行う。入退室管理システムにてセキュリティを管理している執務室で入力を行う。申請書等の運搬については、自社便にて、施錠できるジュラルミンケースで行う。申請書等のデータの納品については、受付を行った翌開庁日の午前中に行う。</p> <p>主な業務は次のとおり。</p> <p>ア 申請書等のデータ入力</p> <p>イ 申請書等のイメージファイル作成</p> <p>ウ 申請書等のデータ納品</p>

## 6 履行場所

徳島市役所本庁舎 1 階及び本市指定の場所。

## 7 業務体制における留意事項

- (1) 本業務を円滑に遂行するため、上記 4-(1)-イ、ウ、エ、オ及びカについて、受託者と本市担当者において、連絡体制構築（電話等）及び進捗確認を行う。
- (2) 本業務で徳島市役所本庁舎 1 階の窓口業務に必要な備品（机、椅子、感染予防パネル及び窓口用パーティション等）は、本市と協議の上、本市が用意し受託者に貸与するものとする。  
また、当該窓口業務に必要な消耗品（老眼鏡、受付印、ホッチキス、針、ペン、付箋及びコピー機 1 台等）は受託者が準備する。  
なお、申請書郵送に係る封筒、郵便料金については本市が負担する。
- (3) 本業務で徳島市役所本庁舎内のコールセンター業務、事務局業務及び審査業務に必要な備品（机、椅子、業務用端末、プリンタ、コピー用紙、電話及び電話回線等）は、本市と協議の上、本市が用意し受託者に貸与するものとする。  
また、当該コールセンター業務、事務局業務及び審査業務に必要な消耗品（受付印、及びコピー機 1 台等）は受託者が準備する。  
なお、申請書郵送に係る封筒、郵便料金については本市が負担する。
- (4) 本業務で入力業務の場所に必要な備品（机、椅子、コピー機、コピー用紙、電話及び電話回線等）及び消耗品（受付印、ホッチキス等）、その他必要な備品及び消耗品は受託者が準備する。

## 8 業務従事者及び体制

### (1) 責任者

責任者は常に作業場所において、従事者を指導監督すること。

（責任者が休息等で作業場所を離れる場合は、代替りの副責任者を置くこと。）

### (2) 従事者

従事する職員は、正社員又は契約社員とすること。また、本業務に関する知識と接遇に関する十分なスキルを有し、規則を厳守できる者とする。

なお、従事中は市民に不快感を与えない服装を着用し、本市が指定する名札を着用すること。

### (3) マニュアル

本市が提供する資料を基に、受託者は業務マニュアル作成を行い、受託者は従事者へ教育を行うものとする。なお、マニュアルの所有権及び著作権は本市に帰属するものとする。

#### (4) 打合せ

開庁日に本市と本業務に関する打合せを行い、報告すべき事項がある場合は、文書により報告すること。

### 9 業務報告書及び議事録等の提出

ア 受託者は、契約締結後速やかに徳島市と調整を行い、業務を進めるための実施計画書を提出する。

イ 受託者は、本業務の履行に当たり、課題、問題等の調整すべき事項が発生した際は、課題管理表を作成し、解決期日を定めて管理すること。

ウ 受託者は、各種の業務終了後、作業に変更又は異常がない旨の報告、障害等の発生により対処した作業の報告等を記載した業務報告書を成果物として、徳島市に提出するものとする。

エ ウの報告書に関し、徳島市又は受託者が必要と認めるときは、連絡調整のための会議を開催する。

オ 受託者は、本業務の履行に当たり、会議を行った際は、議事録を作成し、会議の開催後5日以内に徳島市へ提出の上、承認を受けること。

### 10 委託料の支払い

#### (1) 前記5-(1)について

ア 委託料のうち、業務内容に係るプログラム開発・帳票設計等の一時費用である初期環境準備に係る部分を「初期環境準備費用」とし、委託料のうち、帳票発行等の経常費用に係る部分（初期環境準備費用を除いた部分）を「経常費用」とする。

イ 別紙2に記載の数量は予定数量とする。

ウ 履行した数量が予定数量を上回る場合で、予定数量に1.15を乗じて得た数（以下「上限数量」という。）以下である場合は、当該上回った数量に関して徳島市は追加費用の負担を要しないものとする。

エ 履行した数量が上限数量を超える場合は、この入札に係る契約の変更を行わず、必要量の印刷物を別途調達するものとする。

オ 履行した数量が予定数量を下回る場合で、予定数量に0.85を乗じて得た数量（以下「下限数量」という。）以上である場合は、委託料の減額をしないものとする。

カ 履行した数量が下限数量未満となった場合の委託料は、数量に応じて単価が変わるものであることを踏まえて減額幅について協議するものとする。

キ 「初期環境準備費用」は、プログラム開発・帳票設計委託料の検収を経た上で、当該費用によって作成された最初の成果品を納品した月の翌月に支払う。

ク 「経常費用」は、成果品の検収を経た上で翌月に支払う。

#### (2) 前記5-(2)~(11)について

前月の実績に応じた請求に基づき、翌月に支払う。

#### (3) 前記(1)及び(2)において、事業の進捗状況等から支払い時期を書面による申出により、協議ができるものとする。

## 11 受託者の責務

### (1) 法令等の遵守

本業務の実施にあたっては、関係法令等を遵守し、常に善良なる注意を持って、誠実に責務を果たすこと。

### (2) 個人情報の適正な管理

業務上特定の個人が識別できる情報（以下「個人情報」という。）を取り扱う場合、徳島市が定める「個人情報取扱特記事項」を遵守し、個人情報の漏洩、滅失及び毀損を防止し、個人情報の秘密保持に努めること。

また、業務上知り得た個人情報については、本業務終了後も含め、他人に知らせてはならないとともに、個人情報の複写及び複製を行ってはならない。

### (3) 信用失墜行為の禁止

本市の信用を失墜する行為を行ってはならない。

以 上