

定額減税補足給付金（不足額給付）支給事業支援業務委託仕様書

1. 名称

定額減税補足給付金（不足額給付）支給事業支援業務委託

2. 履行期間

契約締結日から令和 7 年 11 月 28 日（金）

3. 履行場所

本市が指定する大分市役所庁舎内

4. 業務の目的

令和 5 年 11 月 2 日に閣議決定された「デフレ完全脱却のための総合経済対策」を踏まえて、定額減税可能額が減税前税額を上回ると見込まれる者に対して、令和 6 年度に当初調整給付を行った。当初調整給付の際に推計額を用いて算定を行ったことにより、令和 6 年分の定額減税の実績額が確定し、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に対して、その差額を支給する。また、定額減税対象外かつ低所得者世帯向け給付の対象外である者に給付を行う、不足額給付に関する事務を支援するものである。

5. 給付金の内容

（1）給付額

（ア）不足額給付 I

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た者。

給付額＝「不足額給付時における調整給付所要額」－「当初調整給付時における調整給付所要額」

※【調整給付所要額】（i）と（ii）の合算額（合算額を万円単位に切り上げる）

（i）所得税分定額減税可能額－令和 6 年分推計所得税額（当初）or 令和 6 年分所得税額（不足額）（（i）＜0 の場合は 0）

（ii）個人住民税所得割分定額減税可能額－令和 6 年度分個人住民税所得税額（（ii）＜0 の場合は 0）

（イ）不足額給付 II

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。具体的には、令和 6 年分所得税に係る合計所得金額及び令和 6 年度分個人住民税に係る合計所得金額が 48 万円を超える者のうち、定額減税及び調整給付金（当初給付分）の支給対象とならなかった者、地方税法第 32 条第 3 項及び第 313 条第 3 項の規定による青色事業専従者又は同法第 32 条第 4 項及び第 313 条第 4 項の規定による事業専従者で、定額減税及び調整給付金（当初給付分）の対象とならなかった者。

給付額：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）

（2）対象人数（見込）

（ア）不足額給付Ⅰ・・・約 32,000 人（予定）

（イ）不足額給付Ⅱ・・・約 4,600 人（予定）

※想定人数であり、実際の業務上の件数とは異なる。

（3）申請方法

給付金の手続きとして、支給のお知らせ、確認書を送付もしくは対象者から申請された申請書をもとに給付を行う。過去に実施した給付金の支給口座が本人の場合は、支給のお知らせを送付し、振込口座の確認を行い支給する。本人以外の口座で受給している場合や、新たに対象となった者については確認書を送付し、提出された書類及びオンライン申請の内容を確認して支給を行う。

支給のお知らせ発送予定日：令和 7 年 8 月上旬 想定件数約 10,000 件

確認書発送予定日：令和 7 年 8 月下旬 想定件数約 22,000 件

※想定人数であり、実際の業務上の件数とは異なる。

（4）給付方法

原則、口座振込による給付とし、例外的に窓口での現金給付と現金書留による給付を認める。

（5）申請期限

（ア）不足額給付Ⅰ

令和 7 年 10 月 31 日（金）

（イ）不足額給付Ⅱ

令和 7 年 10 月 31 日（金）

6. 業務内容

（1）コールセンター業務

受託者は、本業務に関する市民からの問い合わせ等に対応をする為コールセンターを運営する。

稼働時間：原則月曜日から金曜日 午前 9 時 00 分から午後 5 時 00 分（祝日・休日を除く）開設期間：令和 7 年 8 月 1 日（金）～令和 7 年 11 月 28 日（金）

※不備等の発信対応は審査業務終了まで継続。（日にちや時間帯を変えて発信する

こと。) 架電の回数に関わらず留守番電話になった場合は発信理由を吹き込むものとする。

原則として、本市が指定する場所で履行することとする。(尚、本市が指定する場所は追加又は変更する場合がある。)

必要な机、イス、電話回線、電話機、給付金システムの端末(本事業で用意できる端末台数は6.(1)～(3)合わせて最大19台)は本市が用意する。

尚、電話回線数は最大で15回線とする。文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、入電状況に応じて遅滞なく対応できる体制を整え、効率的な運営が可能な体制を構築すること。

(ア) 問い合わせや相談に関する電話対応

以下に掲げる市民からの問い合わせ等について、申請状況、支払い状況など給付金システム及び資料等を参照して対応すること。

- ・制度の概要、事業日程に関すること
- ・申請方法等の手続きに関すること
- ・申請状況に関すること
- ・給付金の給付状況に関すること
- ・支給のお知らせ対象者からの口座変更・辞退の申出受付
- ・確認書再発行受付
- ・その他、本事業に関すること
- ・以上に付随する事務で発生する事務作業等

※対象者等からの苦情やクレームなど、電話オペレーターが対応できないものについては、統括責任者が対応して処理すること。

(イ) 申請不備者への発信対応

申請者のうち、軽微な不備等で電話確認で不備等が解消する場合、申請者へ電話確認を行う。

(ウ) 対応記録の管理

コールセンターで対応した情報などは、問い合わせ内容を容易に検索できる形で一元的に登録、管理を行うこと。

(エ) 本市への伝達

回答不能な問い合わせ(回答に行政の判断が必要になるもの)については、本市へ適切に報告すること。

(オ) 相談窓口業務や審査事務業務との連携

進捗状況等に関する問い合わせに迅速かつ正確に対応するため、相談窓口業務や審査事務業務との連携を緊密に図り、処理状況について常に確認・把握できる体制を構築すること。

(カ) 音声ガイダンス

電話オペレーター対応期間中の対応時間外は、音声ガイダンスで対応する。

(2) 相談窓口業務

受託者は本給付金に関する来庁者の相談や問い合わせに対応する為、相談窓口を運営する。

稼働時間：月曜日から金曜日 午前9時00分から午後5時00分（祝日・休日を除く）

開設期間：令和7年8月1日（金）～令和7年11月28日（金）

文書発送の翌日から1か月程度は少なくとも3窓口に対応できる体制にすること。

原則として、本市が指定する場所で履行することとする。（尚、本市が指定する場所は追加又は変更する場合がある。）

必要な机、イス、間仕切り、給付金システムの端末（本事業で用意できる端末台数は6.（1）～（3）合わせて最大19台）は本市が用意する。

尚、窓口の席数については、最大4席とする。

(ア) 問い合わせや相談に関する窓口対応

以下に掲げる市民からの問い合わせ等について、申請状況、支払い状況などの給付金システム及び資料等を参照して対応すること。

- ・制度の概要、事業日程に関すること
- ・申請方法等の手続きに関すること
- ・申請状況に関すること
- ・給付金の給付状況に関すること
- ・支給のお知らせ対象者からの口座変更・辞退の申出受付
- ・確認書再発行受付
- ・確認書及び申請書等の受付
- ・その他、本事業に関すること
- ・以上に付随する事務で発生する事務作業等

※対象者等からの苦情やクレームなど、窓口担当が対応できないものについては、統括責任者が対応して処理すること。

(イ) 来庁者の案内・整理

市役所における他の業務に支障が出ないよう、適宜、来庁者を整列、待機させること。特に、受付開始直後は多くの来庁が予測されるため、受託者において適切に対応できるよう体制を整備すること。

(ウ) 対応記録の管理

窓口で対応した情報などは、問い合わせ内容を容易に検索できる形で一元的に登録、管理を行うこと。

(エ) 本市への伝達

回答不能な問い合わせ（回答に行政の判断が必要になるもの）については、本市へ

適切に報告すること。

(3) 審査事務業務

受託者は、窓口、郵送、又はオンラインによって提出された申請書類の審査を行い、審査後は振込口座データを作成し本市に納品するため、事務を運営する。

本事業の制度を十分理解し、適切な審査を行うこと。

原則として、本市が指定する場所で履行することとする。(尚、本市が指定する場所は追加又は変更する場合がある。)

必要な机、イス、間仕切り、給付金システム(本事業で用意できる端末台数は 6.

(1) ~ (3) 合わせて最大 19 台)、オンライン申請等の審査に必要な操作端末(給付金システムとの併用端末)は本市が用意する。その他の事務に必要な物品等については受託者側で用意すること。

(ア) 確認書等の受領

支給対象者から郵便等で返送された確認書等は、受領を行うこと。事務局職員が受付した確認書等についても適宜受領すること。

(イ) 審査処理

受領した確認書等は速やかに開封し、審査できるよう整理すること。

添付書類等、本市が指示する書類がすべて提出されていることを確認する。

封筒からの抜き漏れ、封入物の紛失等がないよう注意すること。万一、本支給業務とは関係がない書類等の封入があった場合は速やかに本市に連携し、指示を仰ぐこと。

受付したものについて、記載事項の確認により、本人確認及び口座確認等を行い、給付要件を満たすか、不備がないかを審査をする。

(ウ) 不備対応

提出された申請書類に不備がある場合、電話対応で解消できるものについては、受託者にて該当者に対し電話連絡を行い、不備解消の対応を行うこと。

電話対応で解消できない不備は、不備事由で分類し、本市へ引き継ぎを行うこと。

(エ) 作業進捗管理

発送当初、申請が大量に到着する事が予測されるため、日々の進捗が把握できる管理体制をとり、申請書類到着から口座振込まで3週間以内で給付できる(振込口座データ納品までの審査処理期間は2週間程度)ような事務運営を行うこと。

本市からの業務状況の確認(受付数、処理数、不備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。

また処理状況を考慮し、本市が必要と判断した場合は、双方協議のうえ、土曜日、日曜日、祝日も対応する。

申請書類の事務処理進捗ステータスを本市が用意する給付金システムに入力すること。また、給付金システムには口座情報など必要な情報の入力を行うこと。

成果品の不良箇所があった場合は、受託者は速やかに必要な訂正、補足等の措置を行うこと。

(オ) 審査対応

品質を担保するため、審査 1 件に対し 2 名以上で処理を行い、対応者がわかるように履歴を残すこと。

申請があった申請書等の書類については、全て画像スキャンを行い給付金システムに取り込むこと。画像スキャン終了後は管理番号の若い順に並び替えファイリングを行うこと。

また、委託業務完了時に本市に納品するまで厳重に管理保管すること。

誤給付・二重給付につながる入力を防止する策を講じること。誤給付・二重給付となった場合にはその経緯、原因、影響範囲、再発防止策等を本市へ報告すること。

7. 個人情報の取扱い

- (1) 業務の履行にあたっては、法令等を遵守するとともに、善良な管理者としての注意を払う義務を負うものとし、業務上知りえたことについては、契約期間中及び契約期間終了後においても、いかなる理由があっても他人に漏洩させないこと。
- (2) (1) に掲げる義務の履行を担保するために、業務に関与する全ての社員及び従事者から秘密保持に関する誓約書を徴し、本市に提出すること。
- (3) 業務の履行に関連し発生する事故に対し、その発生の防止を最優先とすることとし、関係法令を遵守し、その対策に万全を期すこと。また、事故が発生したときは、関係者に対し誠意を持って対応するとともに、当該事故により生じた一切の責任を負担すること。

8. 遵守事項

- (1) 本業務に使用する目的以外で、対象者の個人情報を収集又は使用してはならない。
- (2) 個人情報の漏洩等が起こらないよう万全の措置を講じる。
- (3) 業務中、業務に関係のない携帯電話の使用はしてはならない。
- (4) 業務を実施するにあたっては、労働基準法等関係法令を遵守すること。
- (5) 問い合わせ等に関する事項を正確・簡潔に記録すること。
- (6) 本事業の対象者に対し、他の営業行為を行ってはならない。
- (7) 業務室は、常に衛生的に保つとともに、施設設備を丁寧に取り扱うこと。
- (8) 履行場所の館内規則に従うこと。
- (9) その他本市が指示する措置に従うこと。

9. 委託料の支払方法等

- (1) 受託者は毎月の業務終了後、翌月の 10 日までに業務完了通知書を本市へ通知し、

検収を受けること。

- (2) 委託料は契約総額を業務月数で除して端数を切り捨てて月払いとする。端数の総額を最終月払いに加算するものとする。支払方法は契約時に協議して決定する。

10. その他

(1) 統括責任者の配置

受託者は本事業の運営に関する深い知識及び適切な能力を有し、本事業を円滑に遂行できる統括責任者を1名配置すること。統括責任者は受託者が直接雇用する正社員を配置すること。原則として、執務時間帯は執務スペース内に常駐し、本市の業務時間中は速やかに連絡が取れる体制を確保すること。また、本事業の実施にあたり全体のオペレーションがスムーズに行えるようレイアウト等を作成し、本市の承認を得ること。

本市が提供する資料や国の資料を精読し常に確認するなど、業務の遂行に支障がないよう、業務開始までに十分に知識を深め、主体的に業務に取り組むこと。

税に関する問い合わせが多くあることが想定されるため、本給付金に係る一般的な税制度等の説明への対応ができるような体制をとること。

尚、業務に関する本市からの必要な指示は、原則として統括責任者に対して行うものとする。

また、業務上の過失、不備、遅延が起きた際に責任をもって対応すること。

統括責任者の頻繁な変更はしないこと。

コールセンター、相談窓口、審査事務の各責任者を配置すること。

(2) 業務従事者の配置

各業務の遂行にあたり必要な知識及び能力を有する者とする。

業務量の変動（繁忙期、閑散期）を考慮した配置を可能とすること。

(3) 研修の実施

業務の遂行に当たり、必要となる知識及び能力を習得するため、業務従事者に対し以下の研修を行うこと。また業務従事者に対し、開設日までに事前研修等を実施し、大分市役所としての立場で対応していることを理解させ、本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。

尚、研修マニュアルを作成し、事前に本市の承認を受けること。

(ア) 基礎研修

(イ) 個人情報保護研修

(ウ) ロールプレイング等その他必要な研修の実施

(4) 業務の報告及び検査

月報及び日報により業務内容を記録し、速やかに本市に提出すること。報告事項は契約後、別途本市と協議する。

(5) 連絡会議

業務の進捗や課題等を報告する連絡会議を、定期的に開催すること。

尚、定例会議の開催に関わらず、業務改善について効果的かつ効率的な業務運営を行える改善策について決定し、実施すること。報告事項は契約後、別途本市と協議する。

(6) リスクマネジメント

想定されるリスクについて、各業務の課題を早めに抽出し、先を見越した調整を行うなどリスク低減を図ること。

また、事故発生時には速やかに対策を講じるとともに、今後事故が生じないための再発防止策を整理すること。

個人情報の管理については、業務スペースに部外者が立ち入れないようにするなど、漏えい・滅失・き損・流出等がないよう、日常の管理体制を整え、事故の発生を未然に防止する対策や緊急時の体制を整備すること。

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・業務妨害にあたる行為など、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統括責任者と業務責任者、業務従事者が連携して対応を行い、受注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、本業務の遂行に支障をきたすことがないよう、本市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。

(7) 苦情等への対応

業務に係る苦情やトラブルについては、速やかに本市に報告し対応を協議したうえで適切に対応すること。

(8) 業務マニュアルの作成

業務遂行に当たり必要となる対応方法や作業手順等を検討のうえ、受付から回答や振込口座データ作成までの流れや、想定される質問と回答案、不備と対応案等は受託者があらかじめ作成し、本市と協議の上、業務開始前までにマニュアルを作成すること。また業務手順や業務に関する知識を共有することで、受託者全業務従事者の能力の標準化を図ること。作成にあたっては、国の通知や本市の要綱等を精読しマニュアル等に正しく反映させること。

尚、業務を進める中で得た知識やノウハウを随時マニュアル等に反映させ、内容の充実を図ることとし、必要に応じて適宜改訂を行い、その際は事前に本市の承認を受けること。

(9) 物品の運搬

この契約に係る物品の運搬は、受託者の責任で行うものとし、その経費は受託者の負担とする。

(10) 外国人対応

外国対応については、本市と契約後別途協議する。

(11) 緊急問い合わせ

すべての業務において、本市からの緊急問い合わせ窓口を設けることとし、業務開始前までに、体制図、緊急図、緊急連絡網を作成し提出すること。

(12) 業務に必要な経費

本市が用意するもの以外のシステム構築、ネットワーク構築、セキュリティ対策、備品類、文具類等、業務に必要な経費は、委託料に含むものとする。また、本仕様書に特段の記載がないものについて、履行に要する経費は受託者の負担とする。

(13) 労務管理

受託者は、業務従事者の使用者として、労働法等の関係法令を遵守するとともに労働社会保険上の責任を果たし、適切な教育指導と監督を行うこと。

(14) 留意事項

DV 等要配慮者、児童養護施設等の施設入所者、刑務所関連、現金給付、相続関連については、該当案件を確認した場合は速やかに本市に引き継ぎを行うこと。

(15) その他

本業務の実施にあたり本仕様書に定めのない事項については、本市と受託者双方協議の上、決定するものとする。