

刈谷市定額減税補足給付金不足額給付業務委託仕様書

1 業務名

刈谷市定額減税補足給付金不足額給付業務委託

2 本業務の仕様書について

本仕様書に記載の無い事項や、効率的な事務処理に資する提案事項があった場合及び国等から新たに通知があった場合には、刈谷市（以下「発注者」という。）が発注する本業務の受注者（以下「受注者」という。）と協議の上で本業務の仕様を変更できるものとする。

また、本仕様書記載の数量、日付及び様式はすべて想定であり、実際の数量、日付及び様式は契約締結後に発注者及び受注者が協議し決定する。

3 目的

物価高騰による市民の負担増を踏まえ令和6年度に実施した定額減税に伴い、減税しきれない方等に対して令和7年度に実施する、刈谷市定額減税補足給付金不足額給付業務（以下「不足額給付」という。）を円滑かつ適正に実施する。

4 委託期間

契約締結日（令和7年5月中旬の想定）から令和7年12月12日まで

5 事業概要

（1）不足額給付の内容

ア 対象者

（ア）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年度に実施した定額減税補足給付（以下「当初調整給付」という。）の支給額の算定に際し、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で差額が生じた者（本市から対象者へ支給額確認書等を送付する者）

（イ）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（本人からの書類の申請により、支給要件を確認して支給する必要がある者）

イ 給付額

（ア）「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」（合計額を1万円単位で切り上げ）

（イ）原則4万円（定額）（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）

（2）支給対象者数

約13,000人

（3）支給手続及び見込数

次のアからウの3通りの支給手続を想定している。なお、いずれの方法においても受給権者からの確認書（当該支給対象者の要件を満たすことを確認するための書類をいう。以下同じ。）、支給決定通知書及び申請書（以下「確認書等」という。）の提出は、窓口持参、郵送又はオンライン（オンラインによる提出は確認書に限る。）を、給付金の支給手続は口座振込を原則とする。

ア プッシュ型方式 約6,000人

給付金の受給権者に支給額、入金口座等を記載した支給決定通知書を送付し、手続不要で支給する。ただし、受給を辞退する場合や入金口座を変更する場合等は指定した期日までに受注者へ届け出る。

イ 確認書方式 約6,000人

給付金の受給権者に確認書を送付する。当該受給権者は、その内容を確認した上で、当該確認書を窓口持参、郵送又はオンラインで受注者へ提出する。受給権者は必要事項を記入した確認書に本人確認書類の写しその他市長が必要と認める書類（以下「必要書類」という。）を添付する。

ウ 申請方式 約1,000人

必要事項を記入した申請書に必要書類を添付し、受注者が業務を行う窓口へ持参又は発注者へ郵送で提出する。

エ 確認書等の返送、申請期限

令和7年10月31日（金）

6 業務実施スケジュール

実施時期	内容
5月中旬	契約締結
5月中旬～6月	帳票作成（支給決定通知書、確認書、案内チラシ、封筒等）
6月下旬	対象者データ①（プッシュ型方式）を市が委託事業者へ提供
データ提供後～ 7月22日（火）	支給額決定通知書の印刷、封入・封緘、納品
7月30日（水）	支給額決定通知書の発送 ※発送は市が行う
8月1日（金）	受付窓口、コールセンター、事務センターの開設 ・窓口 8月1日～10月31日 ・コールセンター 8月1日～11月28日 ・事務センター 8月1日～12月5日
7月下旬	対象者データ②（確認書方式）を市が委託事業者へ提供
データ提供後～ 8月25日（月）	確認書の印刷、封入・封緘、納品
8月29日（金）	確認書の発送 ※発送は市が行う
10月3日（金）	勸奨通知発送 ※発送は委託事業者が行う
10月31日（金）	返送、申請期限
11月28日（金）	給付金の支給期限
12月12日（金）	支給管理データを委託事業者が市へ提供、完了報告

7 業務内容の概要

受注者は、次の各業務を行うとともに、業務の円滑な遂行のため全体の調整を図るものとする。なお、各業務の詳細な要件は別に示す。

（1）帳票作成及び封入・封緘業務

支給決定通知書、確認書（記入例含む）、制度案内チラシ、オンライン申請の

案内チラシ、封筒等の作成、印刷及び封入・封緘等を行い、発注者に納品する。

(2) システム構築及び運用管理業務

給付金申請や申請・支給情報を一括管理する「給付金管理システム」(以下「管理システム」という。)、及び対象者からの確認書等をオンラインで受け付ける「オンライン受付システム」を構築し、その運用管理を行う。

なお、管理システム及びオンライン受付システムについては、操作マニュアル等を作成し、発注者へ研修等を行うこと。

(3) 窓口業務

給付金の申請・支給に関する問い合わせや確認書等の記載方法などの説明、確認書等の受付などの窓口を設置し運用する。なお、給付金以外の相談についても、発注者に確認するなどにより、適切に対応すること。

(4) コールセンター業務

給付金の申請・支給に関する問い合わせや確認書等の送付依頼等、給付金に関する電話による相談全般の窓口としてコールセンターを設置し運用する。なお、給付金以外の問い合わせについても、発注者に確認するなどにより、適切に対応すること。

(5) 事務センター業務

確認書等の受付及び審査、支給の申込みに対する辞退の有無、不備対応、管理システムへの申請情報の入力及び給付金の支給準備等、給付金に係る事務処理全般を行う。

(6) 各業務の人員配置表 ※人数は目安で、状況に応じて増減することはある。

期間	8月	9月	10月	11月	12月
統括業務責任者	1名				
業務責任者	2名			1～2名	1名
受付窓口	2名		1～2名	—	
コールセンター	3～4名		1～2名		—
事務センター	確認書等の到着から概ね1か月で給付できるよう事務処理を進められる人数				

- ※1 統括業務責任者は専任とする。
- ※2 業務責任者は常駐し、各業務を統括すること。
- ※3 業務責任者の兼務については、以下 10～12 に記載する各業務の項目を参照すること。
- ※4 休憩を取る場合、一時的に人員が減員することは差し支えない。

8 帳票作成及び封入・封緘業務

(1) 概要

給付金に係る確認書等及び封筒等の帳票類の作成、宛名等データの印字、封入・封緘までの一連の業務を行う。各帳票の仕様と数量、宛名の印字、封入封緘に関する仕様については、別紙 3「帳票の仕様等」のとおりとする。

(2) 郵便料

郵便料は発注者が負担するため、委託料には含めないこととする。ただし、料金受取人払で受注者が負担した郵便料等については委託料に含むこととする。料金後納郵便等の発注者が負担する郵便料に関する書類は、金額や数量が確定次第、速やかに発注者に提出すること。

9 システム構築及び運用管理業務

以下のシステムを構築し、その運用管理を行うとともに、操作マニュアル等を作成し、市へ研修等を行うこと。

システムの詳細については別紙 1「給付金管理システム仕様書」、及び別紙 2「オンライン受付システム仕様書」で定めるとおりとする。

(1) 給付金管理システム

発注者が提供する対象者データを取り込み、確認書等の審査、申請内容の入力、支給データの作成、支給情報を一括管理するシステム

(2) オンライン受付システム

確認書をオンラインで受け付けるシステム

10 窓口業務

(1) 開設期間

令和7年8月1日から令和7年10月31日まで

(2) 開設時間

開庁日の午前9時から午後5時まで

※1 昼休憩の時間を適宜設定すること。

※2 受付対応中に終了時間を過ぎた場合は対応が終了する時間を終了時間とする。

(3) 開設場所

刈谷市役所庁舎内

(4) 対応言語

日本語

(5) 対応内容

窓口で対応する内容の想定は、次のとおりとする。

ア 給付金の制度・内容

イ 窓口での確認書等の確認

ウ 受付後の事務処理状況確認

エ 意見・苦情等対応

オ その他発注者が指示する事項（給付金の確認書等の記載方法等）

(6) 人員構成

窓口業務は、「7 業務内容の概要（6）」記載の「人員配置表」に記載の人数に応じた数に対応できる体制とし、来庁者の状況等の必要に応じ、発注者と協議し、適切に対応すること。なお、業務責任者1名の配置を要するが、窓口担当者と兼務することを妨げない。

(7) 事務センターとの連携について

窓口で提出された確認書等がある場合は、窓口から事務センターにその書類を提供する。また、書類の提供方法については、契約締結後に発注者と受注者が別途協議する。

(8) 業務の報告

対応件数を日ごとに記録し、週及び月ごとに集計して発注者に報告すること。

(9) その他

- ア 業務責任者及び窓口担当者は、名札を受注者側で用意し、着用すること。
- イ 日本語での対応が困難な場合も想定し、英語などに翻訳した説明資料を準備するなど、適切に対応すること。

11 コールセンター業務

(1) 概要

電話による問い合わせに対応するためのコールセンターを開設し、以下の業務を実施すること。

(2) 対応内容

市民からの電話による給付金に関する問い合わせ等に対応する。想定される主な問い合わせ内容は以下ア～オのとおりで、問い合わせ対応については、全て受注者により完結するものとし、必要に応じて発注者に報告すること。なお、電話応対起因による苦情処理についても、受注者の責任において行うこと。

- ア 給付金の制度・内容
- イ 確認書等の記入方法及び添付する資料
- ウ 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)
- エ 確認書等の再送付手続き
- オ 手続きの方法や対象者等に関する意見、苦情等

(3) 設置期間

令和7年8月1日から令和7年11月28日まで

(4) 設置場所

刈谷市役所庁舎内に設置することを基本とする。

ただし、受注者が外部に設置する事務センターと併設することで、業務全体の費用の縮減が見込まれる場合は、事務センターとの併設を可とする。

(5) 受付時間

開庁日の午前9時から午後5時まで

※受付対応中に終了時間を過ぎた場合は、対応が終了する時間を終了時間とする。

(6) 機器の設置、電話回線数

市役所庁舎内に設置した場合のコールセンターの電話機及び電話回線等のコールセンターの運営に必要な機器（管理システム及びオンライン受付システムの使用に必要な機器及び回線を除く。）は、発注者が準備する。

また、コールセンターで使用する電話回線数は、「7 業務内容の概要(6)」記載の「人員配置表」に記載された人数に応じた数を発注者が準備する。

(7) 通話料

コールセンターはフリーダイヤルとせず、コールセンターから架電する際の通話料は、発注者が負担する。

また、コールセンターを事務センターに併設する場合、受注者が負担した通話料は委託料に含むこととする。

(8) 人員構成

コールセンターには次の人員を配置すること。

ア 業務責任者

業務責任者を常時配置すること。業務責任者は発注者との連絡調整の窓口となり、業務運営上の課題解決、業務レベルの向上に努め、オペレーターからの質疑応答、市民からの問い合わせに迅速かつ柔軟に対応するよう努めること。また、市役所庁舎内に設置の場合は窓口業務の業務責任者と、事務センターと併設の場合は事務センター業務の業務責任者と兼務することとする。

イ オペレーター

業務責任者の指示のもと担当業務を適切に処理すること。

(9) 対応記録及び報告

ア 1件ごとに問い合わせ内容、対応者及び対応内容等について記録すること。

イ アの記録については、週及び月ごとに集計して発注者に報告すること。

ウ アの記録については、業務完了後に発注者にデータで提出すること。データの様式については、契約締結後に発注者と受注者が別途協議する。

(10) 事務センターとの連携について

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、事務センター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。

(11) その他

本給付金に係る苦情がコールセンターに入った場合、原則としてコールセンター及び事務センターにおいて対応を終結させること。

12 事務センター業務

(1) 概要

管理システムの運用及び管理、確認書等及び必要書類の審査、確認書等の審査進捗状況の入力、不足書類の催促、確認書等の入力、支給辞退の有無、支給準備等、給付金の申請から支給に係る事務処理全般を一括して行う。ただし、給付金の振込は発注者が行う。

(2) 設置期間

令和7年8月1日から令和7年12月5日まで

(3) 業務時間

事務センターの業務時間は、発注者の開庁日の午前8時30分から午後5時15分までを原則とする。ただし、上記開設時間外においても緊急時等に発注者から事務センターの担当者と確実に連絡が取れるようにすること。

(4) 設置場所

日本国内であること。また、大規模災害時も運用継続できるように、障害時には物理的に離れた場所での運用切り替えなどの対策をすること。

(5) 人員構成（人数等については、上記「7 業務内容の概要（6）」記載の「人員配置表」を参照）

ア 事務センターには常駐する業務責任者を置き、その他業務に必要な人員を配置すること。また、業務時間中連絡を取ることのできる体制を整えること。

イ 遅滞なく事務処理を進められるよう人数を確保すること。確認書等に不備がある場合を除き、確認書等の到着から1か月程度で給付することを想定した人員体制等を構築すること。

ウ 事務センター内の体制について、契約締結後速やかに発注者に提出すること。

(6) セキュリティ対策

- ア 個人情報保護、情報セキュリティ対策については、「刈谷市情報セキュリティポリシー」を遵守すること。
- イ 発注者の貸与データを取り扱う場所について、機械警備システム・監視カメラ等により、セキュリティ対策を完備すること。
- ウ 入退室のセキュリティ認証として、IDカードまたは生体認証により個人を認証するものとし、個々の入退室の時間はすべて記録し、定期的な不正チェックを行うこと。書類及びデータの破損・紛失・無許可の持ち出しの他、個人情報が漏えいすることのないよう徹底した対策を講じること。
- エ 事務センター内の通信回線には、ファイアウォール等を設置し、強固なセキュリティが確保されていること。

(7) 管理システムへの支給決定通知書及び確認書等のデータ入力及び管理

支給決定通知書及び確認書等の送付状況について管理システムに登録、管理すること。送付状況については、支給決定通知書及び確認書等の未着や提出書類の不備による返送、勸奨通知の発送状況等も含めて詳細な状況が分かるようにすること。

(8) 確認書等の受付及び登録

対象者から郵送される確認書等の書類は、受注者が用意する事務センターにて受領し、確認書等に印字された番号やバーコード等を利用して、事務センター到着後、原則、当日に管理システムなどでの受付処理を行う。

- ア 受領した確認書等を開封し、確認書等及び必要書類について、書類の存在や過不足を確認すること。
- イ 上記の書類について、記載内容等の確認を行い、不備の有無を判断すること。必要な添付書類が無い、必要事項の記載が無い等不備として返送が必要な場合は、対象者に架電して状況を説明したうえで、確認書等に不備内容を説明する文書と返信用封筒を同封し、郵送にて返送するなど速やかな不備修正に努めること。
- ウ 確認書等及び必要書類は、必要な時に閲覧ができるよう確認書番号順に整理すること。また、委託業務完了時に発注者に納品するまで厳重に管理保管

すること。

エ 支給要件を満たさない者から提出された確認書等及び必要書類についても、上記ウと同様の取扱いとすること。また、管理システム上に不支給者として登録し管理すること。

オ 確認書等及び必要書類は、発注者の求めに応じて対象者の画像データを提供できるようにすること。

カ オンライン受付システムに申請された申請情報をダウンロードし、申請者が既に給付済でないこと等の有効性の確認を実施のうえ、確認結果を管理システムへアップロードすること。また、内容の確認について上記ア同様に実施すること。(管理システムが、その機能の一部としてオンライン受付システムを備えている場合は、管理システムに申請された申請情報について、申請者が既に給付済みでないこと等の有効性の確認を行い、その内容の確認について上記ア同様に実施すること。)

(9) 確認書等の受領後の管理

ア 対象者から郵送された確認書等の書類受領後は、收受記録をはじめ処理過程について進捗管理を実施すること。

イ 発注者やコールセンターからの受付状況に関する問い合わせに対応できるようにすること。

ウ 市役所窓口等で受付した確認書等についても適宜回収をする等の対応をすること。

(10) 審査

確認書等の受付処理を行った後、支給決定に必要な項目について、申請内容の審査を行い、支給又は不支給の決定をした上で、管理システムに入力を行うこと。また、審査を保留とした場合は、管理システムにその状況を速やかに入力し、進捗管理を行うこと。

(11) 口座情報の入力及び振込データの作成

ア 確認書等に記載された口座情報などを管理システムに入力すること。入力後は、入力者とは別の者による入力内容の確認等を行い、精度の確保に努めること。

イ 口座振込データは、全銀協フォーマットの定める形式で作成し、データの作成は発注者の指定する振込日ごとで行い、別途発注者の指示する期日に納品すること。また、併せて明細書、振込金受取書、口座振替依頼書のデータを作成して納品すること。(データのやりとりは、Smooth File (発注者が領域を用意) による方法で実施する想定。)

ウ 口座振込を行った者については、管理システムに振込日を登録し、給付状況を管理できるようにすること。

エ 振込不能となったものについては、発注者が把握次第連絡するので、確認書等の確認を行い、管理システムへの入力誤り等、受注者の手違いによるものであった場合は、直ちに発注者へ情報を報告すること。申請者の口座の解約等、受注者に瑕疵が無い場合は、申請者に対し、振込不能となったため改めて振込口座を指定するよう架電にて速やかに連絡し、補正を行うこと。当該不備補正終了後は、速やかに支給ができるよう対応すること。また、プッシュ型方式の対象者で振込不能となった者は、次回振込日に給付できるよう原因の解消を速やかに行うこと。

(12) 不備対応

審査の結果、不備となった確認書等に対しては、不備対応を依頼するための架電業務を確認書等の受理から1週間以内に別紙4の「不備対応架電業務仕様書」に記載された内容に沿って実施すること。架電したものの応答がない、電話番号が不明等、架電による不備解消が困難な場合は不備通知を作成し、申請者あてに送付すること。申請者に確認書等を返戻する場合、返戻の原因を説明する通知を作成の上、確認書等のコピー(原本に修正が必要である場合は、原本を送付する前にコピーすること)とともに申請者あてに送付すること。不備通知を送付後に手続きがない場合、不備対応を行った結果、不備が解消しないものについては、発注者に対して随時報告して対応を仰ぐこと。

(13) 管理システムにおける進捗状況の管理

支給決定通知書及び確認書等の発送から支給・不支給の決定、給付金の振込完了までの進捗状況を常に更新し、コールセンターや窓口等からの問い合わせに迅速に対応できるよう進捗管理すること。窓口や発注者の事務室への機器の

設置については、契約締結後に発注者と受注者が別途協議する。

(14) 申請勧奨

申請忘れによる申請機会の損失が無いよう、未申請者に対して申請勧奨を行うこと。申請勧奨の経過は管理システムで管理すること。

(15) 二重支給防止のためのチェック

振込データ作成までに次のチェックを行うこと。チェックの方法、チェックのタイミング及び報告方法については、以下のア～オのとおりとする。

ア 同一確認書番号で既に支給が行われていないか。

イ 同姓同名及び同一生年月日の対象者での支給が行われていないか。

ウ 現金給付と口座振込による給付が重複していないか。

エ DV・施設入所児童等別途対応するものと通常対応するものが重複していないか。

オ その他、発注者と受注者で別途協議する。

(16) 現金給付対応

ア 給付金の現金給付対応は発注者が行うので、現金給付を希望する旨の申請があった場合、発注者に連絡し、事務センターで受付、審査処理を行った後、確認書等の写しなどを速やかに発注者に納品すること。

イ 現金支給による支給決定及び支給状況については、発注者から事務センターに報告するので、報告を受けたら遅滞なく管理システムに登録すること。

ウ 矯正施設や留置施設に入所している者からの申請についても上記と同じ対応とする予定である。

エ 上記の手続き方法の詳細については、契約締結後に発注者と受注者が別途協議する。

(17) 確認書等の整理及び引渡し

業務完了後に、申請者から提出された全ての確認書等を整理し、ファイル等に綴った上で発注者に引き渡すこと。支給管理データについても対象者の確認書番号、氏名、支給口座情報、支給額、支給日等を整理した上で発注者に引き渡すこと。詳細については、契約締結後に発注者と受注者が別途協議する。

(18) 業務の報告

処理件数を日ごとに記録し、週及び月ごとに集計して発注者に報告すること。

(19) その他

ア 確認書等の送付物が「宛所尋ねあたらず」等の理由により返戻されたものについて、返戻されたものを整理し、リストを作成し発注者に報告すること。

イ その他特別な対応が必要となる者（DV関係、施設入所児童関係等）については、発注者と受注者が緊密に連携し事務を進めること。いずれも、事務の詳細については、契約締結後に発注者と受注者が別途協議する。

13 業務の共通事項

(1) 業務マニュアル・FAQの作成

受注者は、業務を円滑に行うため、受付窓口、コールセンター、事務センター及びシステム運用管理業務における、業務マニュアル・FAQ（以下「マニュアル等」という。）を作成すること。作成にあたっては、国の通知や発注者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。

また、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、運用開始前（記載内容を変更する場合を含む）に、発注者の確認を得ること。

(2) 統括業務責任者等の設置、変更

ア 受注者は本業務の全体管理を行うため、統括業務責任者を設置する。

※統括業務責任者の要件

業務全体の管理者として統括業務責任者を専任として配置し、業務全体の責任を負うこと。統括業務責任者は、過去5年間（令和2年4月1日から令和7年3月31日まで）において、国又は本市と同程度の規模以上の地方公共団体から受託した給付金支給事務業務に関して、従事者を管理した実績を有すること。

イ 統括業務責任者、業務責任者を変更する場合は、事前に発注者の承認を得ること。

ウ 発注者が統括業務責任者、業務責任者及び担当者の業務レベルを発注者の基準を満たさないと判断した場合、業務責任者及び担当者の変更や増員など

について、必要な対策を講じること。

(3) 従事者への研修

受注者は業務を円滑に行うため、業務マニュアル等を活用し、従事者に対して研修を行うこと。研修は、各業務についての知識及び技能を有する実務経験者に行わせること。主な研修内容については、次のとおりとする。

ア 給付金の制度について

イ 事務処理について

ウ 接遇について（窓口、コールセンター）

エ 端末操作について

オ 情報セキュリティについて

カ 個人情報の取扱い、関係法令の遵守について

(4) 従事者について

受注者は、各業務の遂行にあたり、過去の給付金の業務に従事した経験がある等、業務に必要な知識及び技能を有する者を従事させるものとし、業務量が増加した際には、速やかに配置人員の増員や配置転換を図り、業務に支障が出ないように努めること。

(5) 発注者への報告及び実地調査等

ア 本契約期間中に本契約に違反する事態が生じた時又は生じる恐れのあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、指示に従うこと。

イ 本業務について疑義が生じた場合は、必ず発注者と協議し確認を得ること。

ウ 発注者が、契約履行状況に関する調査を常時行うことができるようにすること。また、発注者が必要であると認めた場合は、報告書の提出や受注者の施設について、実地調査の実施を求めることとする。

(6) 業務の引継ぎ

受注者は、業務継続が困難になったこと等による受注者の変更や業務期間の延長に合わせた業務内容の変更による受注者の変更等があった場合には、責任をもって次の受注者に業務を引き継ぐこと。

(7) 委託料の支払

全ての業務履行を確認後、受注者からの請求に基づき支払うものとする。

(8) その他

- ア 契約締結日から業務を支障なく開始できるよう、環境及び体制を構築すること。
- イ 受注者は、発熱等体調に異常が見られる従事者については、休暇を取らせるとともに代替の従事者を配置し、業務遂行に支障がないよう体制を整えること。
- ウ 受注者は、必要に応じて発注者を含む各業務の関係者が集まって進捗状況等を報告・確認する会議を開催すること。また、この会議をオンラインで行う場合はその環境整備を行うこと。
- エ 業務上必要となる机、椅子等については、原則として受注者が準備すること。(刈谷市役所庁舎内で行う業務で使用する机、椅子は除く。)
- オ 業務上必要となるクライアント端末(刈谷市役所庁舎内及び外部に設ける事務センターで必要な台数(コールセンターを事務センターに併設する場合はその必要数も含む)を積算すること。また、発注者が管理システム等を確認するために使用する端末をその数に含めること。)、複合機等は受注者が準備する。
- カ 刈谷市役所庁舎内に設置する業務を除き、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、消耗品費等)は、受注者が負担すること。
- キ 国の給付金の制度改正等により、本仕様書の内容に変更が生じる場合が想定されるが、柔軟に対応すること。

14 業務の適正な実施

(1) 情報セキュリティ

- ア 受注者は、本業務の従事者に対し、個人情報の保護に関する法令や刈谷市情報セキュリティポリシー等の諸規程を遵守させなければならない。
- イ 受注者は、契約履行のため事前に従事者に対し十分な情報セキュリティ教育を行わなければならない。
- ウ 受注者は、本業務で取り扱う個人情報や機密情報、発注者から入手する資

料及び作成する資料（以下「情報資産」という。）等について、厳重に管理しなければならない。

エ 受注者は、情報システム等のアクセス権限を付与する従事者の数を必要最小限とし、かつ、従事者に付与するアクセス権限の範囲を必要最小限とするとともに、アクセス権限の付与状況について報告すること。

オ 受注者は、保守・運用環境における特権IDの管理方針について、発注者の管理方針に準拠した方針を定め、発注者の承認を得なければならない。

カ 受注者は、情報資産の保管管理については、発注者に対して一切の責を負うものとし、情報資産を発注者の指定した目的以外に使用すること及び第三者へ提供することを禁止する。

キ 受注者は、この契約による事務に関して知り得た秘密を他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

ク 受注者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報について、改ざん、漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

ケ 受注者は、委託業務の一部を第三者に委託した場合、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させると共に、再委託先の全ての行為について、発注者に対して責任を負わなければならない。

コ 受注者は、情報資産を発注者の指定した目的以外に複製又は複製することを禁止する。

サ 受注者は、業務終了後、発注者から入手した情報資産を返還又は発注者の指示する方法で完全に消去・廃棄し、その旨の証明を書面にて発注者に通知しなければならない。なお、消去・廃棄の証明については、情報資産の内容、消去・廃棄方法（紙媒体は溶融、電子媒体は物理的破壊又は専用ソフト利用等）、時期、責任者等を記録すること。

シ 受注者は、情報セキュリティ対策の実施状況を定期的に発注者に報告しなければならない。また、本業務の履行に伴い、緊急に発注者の指示を受けべき事態が発生した場合は、直ちに発注者に連絡してその指示を受けるとし、発注者の指示を事前に受けることができず適宜の応急処置をとった場

合は、事後直ちに発注者に報告しなければならない。

ス 受注者の情報セキュリティ対策を確認するため、発注者は事前の通知なく受注者の作業場所に立ち入ることができる。

セ 本業務に関し情報セキュリティに関する事件・事故等が発生し、受注者の責に帰すべき事由による場合は、発注者は当該事故等を受注者の名称を含めて公表することがある。

ソ 受注者が前各号の規定に違反した場合、発注者は契約を解除することができる。なお、この場合において受注者が受けた損害について発注者は負担しない。

(2) データ消去

受注者は業務終了後、本業務において使用したパソコン等のクライアント端末及び受注者が管理するサーバについて、以下の方法によりデータ消去を行うこと。

ア データ消去の方法は、以下のいずれかとする。

(ア) 記憶媒体の全領域に関係ない数字を書き込み、データ全体を上書きすることにより消去を行う専門ソフトを使用したデータ消去（ソフト消去）

(イ) 強力な磁気による電磁的破壊（磁気破壊）

(ウ) 破壊装置による記憶媒体の物理破壊（具体的には、ハードディスクドライブ等1つ1つに穴を開け、データ復元不可能とすること。）

(エ) クラウドサービス上で機密性の高い情報（住民情報等）を保存する情報資産を破棄する際は、データ消去の方法の一つとして暗号化した鍵（暗号鍵）を削除するなどにより、その情報資産を復元困難な状態とすること。

イ 消去作業終了後、受注者は以下の内容を含む「作業完了報告書」を発注者に提出すること。

(ア) 作業機器情報

a 情報機器の種類

b 作業日時

c 消去方式

d HDD等の型名

- e HDD等のシリアル番号
- f 消去に使用した機器名
- g 作業担当者名
- h パソコンの型名（ソフト消去の場合）
- i パソコンの製造番号（ソフト消去の場合）
- j 消去ログ（ソフト消去の場合）

(イ) 消去実施の記録

- a ソフト消去 消去ログ
- b 磁気破壊 消去ログ又は破壊中の動画（シリアル番号を映すこと）
- c 物理破壊 破壊前後の写真（シリアル番号を映すこと）

(3) 一括再委託の禁止

受注者は、受注した業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。ただし、業務を効率的に行う上で必要と思われる業務については、発注者と協議の上、業務の一部を委託することができる。

15 その他

- (1) 受注者の責に帰すべき事由により発注者に損害を与えた場合、受注者はその損害を賠償しなければならない。
- (2) この仕様書に定めるもののほか、業務の処理に関し必要な事項が生じた場合、その都度発注者と受注者が協議して定めるものとする。

16 疑義

本仕様書に関して疑義が生じた事項及び本仕様書に定めのない事項については、発注者と協議の上、これを解決するものとする。

給付金管理システム仕様書

1 本仕様書の目的

「刈谷市定額減税補足給付金不足額給付業務委託」において、受注者が用意する給付金管理システム（以下「管理システム」という。）の詳細を定めることを目的とする。

2 基本方針

- (1) 管理システムは、信頼性及び迅速な支給のため、他自治体において給付金支給を行った実績のあるパッケージ製品、又はそれを基に一部カスタマイズを加えたものを用いることを基本とする。
- (2) サーバについては、外部のデータセンターを用いるクラウド型とする。
- (3) 管理システムの使用に必要なハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク、ネットワーク機器等は、発注者職員が使用するクライアント端末（セキュリティ対策を講じたものにする）も含め、原則として受注者にて用意するものとする。ただし、発注者職員の使用に関し、管理システムへのアクセスに関しては、インターネット又はVPN接続で接続できる環境とするものとする。

3 機能要件

管理システムは、以下の機能を満たすものであること。

(1) データの取り込み

発注者が用意するア及びイのCSV形式のデータを必要に応じ変換、レイアウトの加工をしたうえで取り込み、管理できること。初回の取り込み以降に新たに支給対象者が発生した場合も、追加で取り込みができること。この他に必要なデータが発生した場合は、契約締結後に協議するものとする。

ア 支給対象者情報

宛名番号、氏名、住所、生年月日、支給額、要配慮情報の有無等

イ 文字コード

Unicode (UTF-8)、カンマ区切りのCSVデータ

(2) オンライン受付システムとの連携

別紙2「オンライン受付システム仕様書」に定めるオンライン受付システム用に支給対象者データを提供できること。また、オンライン受付システムで受け付けたデータを取り込むことができること。(管理システムの一部としてオンライン受付システムを用意する場合は、この限りでない。)

(3) ステータス管理

個人ごとに支給決定通知書及び確認書等の発送状況、受付状況、支払い状況等のステータスを管理し、検索できること。

(4) 支払いデータの作成

支払いデータを全銀協フォーマットで出力できること。発注者が指定する間隔(1～2週間程度を想定)ごとに、前回までの分を除いた新規のデータを作成できること。

(5) 発注者環境における閲覧

発注者の業務環境において、インターネット又はVPN接続により管理システムを閲覧できること。発注者職員の同時接続数は端末2台分を確保すること。ただし、LGWAN接続系端末からインターネット又はVPN接続を通して管理システムを利用する場合で、市民からの添付ファイルを端末で閲覧・ダウンロードする必要がある場合には、無害化処理を行える仕組みを構築すること。(管理システム上で閲覧することにより、LGWAN接続系端末へ影響がない場合には、この限りではない。)

(6) データ出力環境

管理する個人及びそのステータス管理(支給、不支給等)に関するデータをCSV形式等で出力できること。受注者は、支給業務終了後に発注者に当該データを提供すること。

(7) 柔軟性

その他機能の詳細については、運用開始前に発注者に説明を行い、協議したうえで柔軟に対応できること。

4 非機能要件

以下の非機能要件を満たすものであること。

- (1) ログインにはID、パスワードの入力が必要であること。
- (2) システムへのアクセスログ、操作ログを管理することができること。
- (3) データのバックアップが日次等、業務遂行に十分な頻度で行われること。

5 パッケージ製品の要件

管理システムに採用するパッケージ製品は、以下の要件を満たすこと。

- (1) 問い合わせ対応、障害対応等、十分なサポートを受けられること。
- (2) アップデート等により、定期的な脆弱性対応が行われること。

6 クラウド型システムの場合の要件

クラウド型システムを採用する場合、以下の要件を満たすこと。

- (1) 業務履行に十分な稼働時間、期間が確保されていること。
- (2) 受注者及び発注者からの接続は、IPアドレス及びクライアント証明書等によるアクセス制限が使用する端末の台数分実施されること。
- (3) プロトコルはHTTPSであること。
- (4) IDS、IPS、WAF等による不正アクセス監視、防御が行われること。
- (5) サーバが以下の要件を満たすデータセンターに設置されていること。

ア 国内に存在すること。

イ 外部からサーバルームが見えないこと。

ウ サーバルームのラックは、鍵付きラックを使用すること。

エ サーバルームの出入口は、非常口を除き、階段、廊下等建物共用部から直接入れない位置に設けていること。

オ サーバルーム内には監視カメラが設置され、サーバルーム内を監視及び記録することができること。

カ 政府機関・地方公共団体の導入実績があること。

キ セキュリティホール等が無いよう対策を施されていること。

ク 監視ソフト等により、サーバやネットワーク機器の稼働状況を常時監視し、

- 1 日複数回は目視による監視が行われること。
- ケ 震度 6 の地震時でも継続利用可能な耐震性を確保していること。
 - コ 無停電装置を完備していること。
 - サ 自家発電装置を完備していること。
 - シ 消火設備を完備していること。
 - ス ICカードキー及び生体認証、監視カメラ等による入退室管理などセキュリティ確保が行われていること。
 - セ データセンター運営事業者は、「ISO/IEC 27001」「JIS Q 27001」等の資格を取得していること。
 - ソ 外部からデータセンター内への通信回線には、ファイアウォール等を設置し、強固なセキュリティが確保されていること。
- (6) クラウド上に保存されるデータは暗号化され、利用終了後には暗号鍵を削除するなどによりデータが復元困難な状態にされること。
- (7) ドメインは、受注者にて用意すること。
- (8) SaaS型の他社製サービスを使用する場合はISMAP認定を受けたプラットフォーム上に構築されたサービスを使用すること。

別紙 2

オンライン受付システム仕様書

1 本仕様書の目的

「刈谷市定額減税補足給付金不足額給付業務委託」において、受注者が用意するオンライン受付システムの詳細を定めることを目的とする。

2 基本方針

- (1) オンライン受付システムは、受注者による独自開発方式、他者のパッケージ製品を使用する方式のいずれも可とする。
- (2) 別紙 1 における管理システムの機能の一部として用意しても構わない。
- (3) システムの使用に必要な一切のハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク、ネットワーク機器等は受注者にて用意すること。
- (4) オンライン受付は、確認書方式に対応する入力フォームを作成することとし、内容については、発注者と協議すること。

3 機能要件

オンライン受付システムは、以下の機能を満たすものであること。

- (1) 別紙 1 における管理システムから支給対象者データを取り込みできること。
(管理システムの一部としてオンライン受付システムを用意する場合は、この限りでない。)
- (2) 支給対象者が、パソコン、スマートフォン等からインターネット経由で受給に必要な情報（氏名、生年月日、口座情報等）の入力ができ、本人確認書類、口座確認書類の画像データをアップロードすることができること。
- (3) オンライン申請の完了後、受付完了の旨を本人に通知できること。
- (4) 支給対象者が手続きを行う際のブラウザは、少なくとも以下に示すものの最新版に対応すること。

ア Windows Edge、Chrome

イ MacOS Safari、Chrome

ウ iOS、iPadOS Safari
エ Android Chrome

4 非機能要件

以下の非機能要件を満たすものであること。

- (1) 受注者が使用する管理環境には、ID、パスワードを入力したうえでログインできること。
- (2) システムへのアクセスログを管理することができること。
- (3) データのバックアップが日次等、業務遂行に十分な頻度で行われること。

5 パッケージ製品の要件

他社製のパッケージ製品を採用する場合は、以下の要件を満たすこと。

- (1) 問い合わせ対応、障害対応等、十分なサポートが受けられること。
- (2) アップデート等により、定期的な脆弱性対応が行われること。

6 クラウド環境における要件

クラウド型システムを採用する場合、以下の要件を満たすこと。

- (1) 業務履行に十分な稼働時間、期間が確保されていること。
- (2) 受注者からの管理サイトへの接続は、IPアドレス及びクライアント証明書等によるアクセス制限が実施されること。
- (3) 通信はSSL暗号化されていること。
- (4) IDS、IPS、WAF等による不正アクセス監視、防御が行われること。
- (5) サーバが以下の要件を満たすデータセンターに設置されていること。

ア 国内に存在すること。

イ 外部からサーバールームが見えないこと。

ウ サーバルームのラックは、鍵付きラックを使用すること。

エ サーバルームの出入り口は、非常口を除き、階段、廊下等建物共用部から直接入れない位置に設けていること。

オ サーバルーム内には監視カメラが設置され、サーバールーム内を監視及び記

録することができること。

カ 政府機関・地方公共団体の導入実績があること。

キ セキュリティホール等が無いよう対策を施されていること。

ク 監視ソフト等により、サーバやネットワーク機器の稼働状況を常時監視し、1日複数回は目視による監視が行われること。

ケ 震度6の地震時でも継続利用可能な耐震性を確保していること。

コ 無停電装置を完備していること。

サ 自家発電装置を完備していること。

シ 消火設備を完備していること。

ス ICカードキー及び生体認証、監視カメラ等による入退室管理などセキュリティ確保が行われていること。

セ データセンター運営事業者は、「ISO/IEC 27001」「JIS Q 27001」等の資格を取得していること。

ソ 外部からデータセンター内への通信回線には、ファイアウォール等を設置し、強固なセキュリティが確保されていること。

(6) クラウド上に保存されるデータがある場合は、暗号化され、利用終了後には暗号鍵を削除するなどによりデータが復元困難な状態にされること。

(7) ドメインは、受注者又はシステム提供事業者が保有するドメイン又はそのサブドメインを使用することができ、本業務のために新たに取得する必要がないこと。

(8) SaaS型の他社製サービスを使用する場合は、ISMAP認定を受けたサービス又はISMAP認定を受けたプラットフォーム上に構築されたサービスを使用すること。

帳票仕様

1 印刷する帳票の仕様

No.	帳票名	仕様	数量	フォーマット作成	送付用データ作成	印刷
1-1	発送用封筒	長 3、カラー、アラビア糊加工、窓加工、両面 1 色刷 (透過防止加工あり)	14,000	受注者	受注者	受注者
1-2	返信用封筒	長 40、カラー、両面 1 色刷 (透過防止加工あり)	14,000	受注者	受注者	受注者
1-3	確認書	A 4 サイズ、上質 70、カラー用紙、両面 1 色刷	7,000	発注者	受注者	受注者
1-4	支給額決定通知書	A 4 サイズ、上質 70、カラー用紙、両面 1 色刷	7,000	発注者	受注者	受注者
1-5	制度案内チラシ・確認書記入例	A 3 サイズ、上質 70、DM 折り、両面 4 色刷	7,000	発注者	受注者	受注者
1-6	制度案内チラシ	A 4 サイズ、上質 70、両面 4 色刷	7,000	発注者	受注者	受注者
1-7	オンライン申請案内	A 4 サイズ、上質 70、両面 4 色刷	7,000	受注者	受注者	受注者

1-8	不備通知書	A 4 サイズ、上質 5 5、片面 1 色印刷	3,000	受注者	受注者	受注者
1-9	勸奨案内	A 4 サイズ、上質 5 5、片面 1 色印刷	2,000	受注者	受注者	受注者

- (1) フォーマット作成は、帳票のデザイン・レイアウトの原案の作成のこと。
- (2) 送付用データ作成は、印刷用データの作成（宛名の差し込みデータの作成及び差し込み作業を含む）のこと。
- (3) 印刷は、送付用データを印刷する作業のこと。
- (4) 作成した帳票類に文字化けや見切れ等のエラーがないか確認すること。
- (5) 数量は見込であるため、必要に応じて補充すること。
- (6) 1-2 には、発注者が用意するバーコード等を印字すること。
- (7) 1-3、1-4 は、用紙の色を変えて識別できるようにすること。
- (8) 1-3、1-4 は、支給対象者の宛先等を抽出して印字のうえ納品すること。宛先等のデータは、受注者が発注者から提供されたデータをもとに作成すること。

2 宛名の印字、封入封緘に関する仕様

No.	送付物	対象者	仕様
2-1	確認書	対象者リスト	「確認書」に宛名等の情報と「オンライン申請用二次元バーコード」を印字し、「発送用封筒」に「確認書」、「制度案内チラシ・確認書記入例」、「オンライン申請案内」、「返信用封筒」を封入封緘する。
2-2	支給額決定通知書	対象者リスト	「支給額決定通知書」に宛名等の情報を印字し、「発送用封筒」に「支給額決定通知書」、「制度案内チラシ」、「返信用封筒」を封入封緘する。
2-3	不備通知書	確認書等の申請で不備が	提出された「確認書等」の写しに、不備内容が分かるように補記して「不備通知書」、必要に応

		あつた者	じて「返信用封筒」とともに「発信用封筒」に封入封緘する。
2-4	勸奨案内	確認書等の申請未受理者	「勸奨案内」に宛名等の情報を印字し、「発信用封筒」に封入封緘する。

※ 封入封緘したものは、発注者の指定する場所へ納品すること。

別紙 4

不備対応架電業務仕様書

1 業務の目的

確認書の提出等を行い、不備となっている者に対して不備解消の促進架電を行うことにより、不備が解消されず給付に至らない者を減らすことを目的とする。

2 実施期間

令和7年8月1日から順次実施し、令和7年11月25日までとする。

※1 架電は11月20日までとし、11月21日から11月25日については折り返しの入電対応のみとする。

※2 本業務終了後の11月26日から11月28日の期間については、ガイダンスにて刈谷市給付金事務センターの電話番号(0566-93-5191)を案内する。

3 実施時間

午前9時から午後8時まで

※1 発信日および発信時間は、業務効率を考慮し、上記業務時間内で受注者が決定するものとする。なお、折り返しに対する対応は、上記時間内での対応とする。

※2 業務実施時間外は自動音声ガイダンスにより受付時間外の案内を行う。

4 実施場所

日本国内であること。また、大規模災害時も運用継続できるように、障害時には物理的に離れた場所での運用切り替えなどの対策をすること。

5 業務内容

(1) 発信業務

ア 申請内容の不備の伝達

イ 不備解消のための手続きの依頼と説明

ウ 発信履歴の入力

エ 軽微な変更の修正

※1 発信回数は最大3回までとする。(平日日中、平日夜間、土日祝日等、日にちや時間帯を変えて発信すること。)

※2 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。

※3 チェックボックスへのチェック漏れ等の軽微な修正については、オペレーターの代筆により修正を行うものとする。(ただし本人確認を実施し本人と確認が取れた場合に限る)

(2) 最終報告業務

最終の架電件数および不備解消数、不備解消率を報告すること。なお、1回目及び2回目の対応結果といった、途中結果については不要とする。

6 架電件数

想定架電件数：約2,000件

※想定不備件数650件×3回架電により算出

7 架電対象者

確認書等を提出し、内容に不備があった者

※架電で連絡が取れない場合は、書面での不備通知を行う。

8 発信番号

架電業務を実施する場所に応じた番号とする。

(例：名古屋市から架電する場合、市外局番052の番号にて発信とする。等)

9 本人確認について

(1) 架電時

電話応対者へ氏名及び生年月日を確認し、マスターデータと一致した場合に限

り対象者本人とみなす。家族等、対象者本人以外の者が電話に出た場合は、必ず対象者本人が対応するよう依頼すること。また、対象者本人が不在時に対象者以外の方が電話に出た場合は、対象者本人から折り返し電話するよう依頼すること。

※代理人による確認書等の提出があった場合は、代理人の連絡先へ架電し、代理人の氏名及び生年月日と合わせて対象者本人の氏名および生年月日を確認すること。

(2) 入電時

応対者へ氏名および生年月日を確認し、マスタデータと一致した場合に限り対象者本人とみなす。

※代理人から入電があった場合は、代理人の氏名および生年月日と合わせて対象者本人の氏名および生年月日を確認すること。

10 完了の定義について

架電に対しての完了の定義については、下表のとおりとする。

区分	結果	内容
完了	案内完了	再送付及び再申請の了承済み。
	返送済（再申請済）	再送付及び再申請済みの申告あり。
不完了	書類紛失（再送希望）	確認書紛失のため再送付希望あり。
	返送・再申請拒否	再送付及び再申請納得いただけず。給付辞退。
	伝言完了	申請者本人への伝言依頼済み。
	不在・不出	申請者本人不在。不出。
	多忙	多忙により応対いただけず。
	留守番電話	留守番電話になった場合。 留守番電話になり用件を吹込みした場合。
	電話番号不明	現在使われていない電話番号。他人宅。
	苦情	苦情。
	その他	上記結果以外の内容。

11 その他

上記記載のない事項が発生する場合は、双方にて別途協議を行い、決定する。