

河内長野市特別定額給付金給付業務仕様書

令和2年4月

河内長野市 総合政策部 政策企画課

(特別定額給付金チーム)

この仕様書は、河内長野市特別定額給付金給付業務委託について、業務の内容及び受託者が遵守しなければならない仕様を示すものである。

1. 件名

河内長野市特別定額給付金給付業務（以下「本業務」という。）

2. 特別定額給付金給付業務の全体像

令和2年4月20日に閣議決定された「新型コロナウイルス感染症緊急経済対策」を受けて特別定額給付金給付事務を各自治体で実施することとなり、住民基本台帳に登録のある全国民を対象に特別定額給付金を給付することとなった。

本業務は、別業務となる「特別定額給付金申請書作成業務」により郵送した申請書の受付から給付に至る業務及びその他関連する業務を実施する。

既に市民からの問い合わせが多く寄せられており、報道等により給付内容や時期が示されている中で、非常に関心が高く期待も大きいことから、迅速かつ公正な業務を着実に実行することが求められる業務である。

3. 履行期間

契約締結日から令和2年9月30日まで

4. 業務内容

【給付対象】

給付対象は下記に示す令和2年3月末日の全世帯・人口を目安としてください。

世帯数：47,453世帯

人 口：104,031人

※基準日は令和2年4月27日となりますので、実際の業務上の件数とは異なります。

(1) コールセンター等業務

① 履行期間及び履行場所

履行期間：契約後速やかに設置～9月30日（想定）

履行場所：市が所有する施設 ※市と受託者で協議の上決定

※ 業務時間は平日午前9時00分から午後5時30分までとするが、5月及び6月のみ土曜日と同じ時間帯で業務を行う。

② 対応内容について

電話、FAX、Eメール、手紙による市民からの問い合わせに対応するものとし、対応する内容として想定しているものは、次のとおりである。

(ア) 特別定額給付金給付業務の内容

(イ) 申請書の記入方法

(ウ) 申請後の事務処理状況

- (エ) 申請書等の送付依頼
(事務処理センター等への連携または再送付作業を行う)
- (オ) 意見, 苦情等対応 など

③ 必要人員 (想定)

- 状況に応じ 必要人員を判断し配置する。
- ※ 状況により市と協議のうえ, 適宜増員減員すること。
- ※ 外国人に対する対応を適切に行える状況を整備すること。

④ QA 及びマニュアルの作成について

- (ア) 受託者は市と協議のうえ, QA 及びマニュアルを作成すること。
- (イ) マニュアルは, 市民からの問い合わせ内容及び市からの要請により随時更新し, 市からの要請以外の更新については, 市に遅滞なく報告し, 市の確認を受けること。
- (ウ) QA 及びマニュアルによりがたい事例が発生した場合は市に相談し, 指示を仰ぐこと。
- (エ) QA 及びマニュアルはコールセンター以外の他の業務と共有(市を含む)し, 活用すること。

⑤ 対応記録の作成について

- 問い合わせ等について, 対応記録の作成を行うこと。

⑥ その他

- (ア) 想定最大処理件数を超える受電や, 開設時間外の受電については自動音声案内を流すなど必要な措置を講じること。
- (イ) 現場従事者の名簿を提出すること。また, 現場従事者に変更が生ずる場合には速やかに変更後の名簿を提出すること。
- (ウ) 新型コロナウイルス感染症の拡大防止等対策を講じること。

(2) 事務処理センター業務 (申請書の受付・審査)

① 履行期間及び履行場所

業務の履行は契約後速やかに開始するものとし, 令和2年9月30日までを履行期間として想定するが市と受託者で協議の上決定する。

履行場所は河内長野市が所有する施設内とし, 市と受託者で協議の上決定する。

② 申請書の受付, データ入力, 審査, 総合振込データ作成業務等

- 活用するシステムは市が別途構築し提供するものとする。
- 各工程における進捗等についてデータ管理を行うこと。

A 申請書の受付

- (ア) 次の業務を想定する
 - ・ 給付対象者から送付された申請書の受け取り, 開封受付に関する業務
- (イ) 本市は対象者が多く, 申請受付開始時には相当数の申請書の処理が必要と

なることが見込まれるため、迅速かつ正確に処理できるよう、業務従事者の配置数を工夫し、また従事者に対し事前に十分な研修を行うこと。

- (ウ) 当該業務に責任者を配置し、市と容易に連絡調整を図ることができるようにすること。また、業務状況の確認（申請書受付数・処理数・不備扱数及び個々の申請書の処理状況等）について、即時かつ的確に回答できるようにすること。
- (エ) 宛先不明等の理由により戻ってきた発送物については、管理簿を作成し、問い合わせに対応できるようにしておくこと。

B 審査

- (ア) 次の業務内容を想定している。

申請書の内容確認を実施し、記載漏れや不備があったものとなかったものの仕分け、不備通知の作成、送付 申請書不備については、申請者に対して電話確認を行う。電話不通及び不備解消のため必要な場合は送付用封筒に不備通知および申請書類一式、返信用封筒を同封し返送する。なお、書類不備は申請件数の約5%を想定している。

送付後に宛先不明等の理由により戻ってきた発送物については、再度電話確認を行うこと。

また、市の指示に基づき、不達理由や再送付の可否等の調査及び処理を行うこと。二重支払の防止 二重支払いを防止する策を講じること。

申請書類等のファイリングは完了分、不備分に分けて行うこと。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、特定の申請書がすぐに取り出せるように行うこと。

- (イ) 受託者は市と協議のうえ、あらかじめ審査マニュアルを作成すること。
- (ウ) 審査マニュアルによりがたい事例が発生した場合は市に相談し、指示を仰ぐこと。

C データ入力

- (ア) 申請管理、審査を目的として申請書情報のデータ入力を行う。データ入力したデータをもとに市が最終的な審査を行う。
- (イ) データ内容は、「申請書番号、整理番号、申請書受付日、口座情報、受取希望の有無」等、申請書記載内容のほか、「処理状況、不備の有無等」とする。
- (ウ) 入力データについては、毎日納品可能な状態とし、市との協議により適宜納品を行うこと。

D 振込データ作成

- (ア) 全銀協指定フォーマットにて総合振込データを作成し、DVD に格納して、毎日納品すること。
- (イ) DVD の作成要領は別途指定する。

③ 申請受付終了後の申請書類の市への引継ぎ

処理済の申請書は、処理日から契約期間満了日までの市が指定する日時及び場所において市に引き継ぐこと。

④ その他

現場従事者の名簿を提出すること。また、現場従事者に変更が生ずる場合には速やかに変更後の名簿を提出すること。

(3) 窓口業務

① 対応内容について

原則電話、メール、郵層による対応をするが、やむを得ず窓口対応が必要となった場合の対応を想定しており、業務内容として想定しているものは、次のとおりである。

申請後の事務処理状況についての対応においては、個人情報取扱いに十分配慮した措置を講じること。

(ア) 履行場所の施設内での、特別定額給付金申請に関する来庁者への案内業務、場内整理

(イ) 受付窓口での市民等からの直接問い合わせ対応業務

(ウ) 受付窓口での申請書類等受付業務、書類確認業務

(エ) 受付窓口へ来られた市民への各担当課への案内業務

(オ) 問い合わせ等についてのコールセンターとの連携

(カ) 受け付けた申請書等の事務処理センターへの持ち込み

(キ) 履行場所での管理運営に関する業務

(ク) その他、市が指示する業務

② 必要人員（想定）

状況により市と協議のうえ、適宜増減すること。

③ その他

(ア) 現場従事者の名簿を提出すること。また、現場従事者に変更が生じる場合には速やかに変更後の名簿を提出すること。

(イ) 新型コロナウイルス感染症の拡大防止等対策を講じること。

(4) 印刷・発送業務（申請不備通知書及び給付額確定通知書発送）

印字内容等については、十分にチェック体制を整備し、印字テスト等を経て、適正に下記業務を実施すること

① 帳票の作成および印刷

A. 申請不備通知書

- ・申請件数の5%を想定
- ・A4 白上質紙 55k あり 黒1色
- ・申請者情報・不備箇所の説明データ印字

B. 給付額確定通知書

- ・世帯数を想定
- ・A 4 白上質紙 55k あり 黒 1 色
- ・申請者情報・給付額データ印字

C. 送付用窓あき封筒

- ・A送付用 世帯数の5%を想定
- ・B送付用 世帯数を想定
- ・A 4 三つ折りが入るサイズ（定型サイズ）色紙 70k, 2 色印刷,
- ・透過防止, 糊付加工
- ・封筒の色や表記方法は市と協議の上決定する。

D. 返信用封筒

- ・A返信用として世帯数の5%を想定
 - ・A 4 三つ折りが入るサイズ（定型サイズ）色紙 70k, 2 色印刷,
 - ・透過防止, 糊付加工, 窓なし封筒
- ※ 返信用封筒の宛先は、市が指定する作業場所（事務処理センター）の所在地とすること。

（留意事項）

- ・各封筒は、窓あき部分を除き、内容物が透けないものを使用すること。
- ・最終的な帳票のデザインについては、別途協議のうえ決定する。
- ・帳票の校正については、各帳票3回程度行うことを想定している。校正後、市の承認を得たうえで、印刷すること。

② 封入, 封かん, 発送業務

封かんにあたっては、裁断、丁合、組合せ、封入、納品時の形状等について封入テストを経て、市の内容確認、了承を得てから行うこと。

A. 書類不備通知関係書類

申請に関する提出書類に不備があった申請者に送付するもの

B. 結果通知関係書類

審査の結果、給付を行う額が確定した申請者に送付するもの

5. 新型コロナウイルス感染拡大防止

受注者は、履行場所及び職場環境等において3密を避けるための対策を講じること。

6. 負担

(ア) 業務に要する機器等（パソコン・プリンターなど）はすべて委託事業者が準備し、その費用を負担するものとする。但し、机・椅子・棚等の備品は市が手配する。

(イ) 市は業務を行う場所を手配し、光熱水費を負担する。

(ウ) その他、市と事業者で協議し両者合意の上で契約額に反映し契約する。

7. 成果品

受託者は、本業務の成果品として、本市が総務省に提出するために必要となる報告書（別途指示）を作成の上、書面で10部及び電子データとして一式を提出すること。

8. 業務遂行上の留意点

① 情報漏洩の防止

本業務に携わった者は、個人情報はもちろんのこと、業務の遂行を通じて知りえた情報を漏らしてはならない。また、その職を退いた後も同様とする。

② 入退室管理の徹底

本業務の実施にあたっては、執務室への入退室を許可された者のみに制限し、本市の定める管理ルールに従って入退室管理を行わなければならない。また、業務従事者については、名簿を本市へ提出するとともに、執務室に入室する際には、身分証明書等を携帯すること。

③ その他情報セキュリティ対策の実施

本業務の実施にあたっては、本市の定める「河内長野市個人情報保護条例（平成9年河内長野市条例第3号）」、「河内長野市個人情報保護条例施行規則（平成9年河内長野市規則第18号）」、「河内長野市情報セキュリティポリシー（平成29年5月改正）」その他情報の保護に関連する各種規程については本市職員と同様に遵守するとともに、個人情報の保護や業務上の機密の保持に留意すること。

④ 関係法令等の遵守

受託者は、法令等に基づいて適正に業務を遂行すること。

⑤ 提供資料

本市が所有する関連データは、本市が妥当とする範囲内で、受託者に無償で貸与する。なお、業務完了後は速やかに返却すること。

⑥ 成果品の不良

業務完了後に、受託者の責任に帰すべき理由による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ものとし、これに対する経費は受託者の負担とする。

⑦ 再委託の禁止

本業務の全部を一括して第三者に再委託してはならない。ただし、本業務の一部を第三者に再委託するときは、あらかじめ本市の承諾を得ること。

⑧ その他遵守事項

成果品にかかる著作権は河内長野市に帰属することとする。

(ア) 本仕様書記載事項及び本業務遂行上疑義が生じたときは、速やかに市と協議し、本業務に支障のないよう努めなければならない。

(イ) 本仕様書は、本業務の概要を示すものであり、本仕様書に明記が無い事項については市と協議の上これを決定する。