

関市定額減税補足給付金（不足額給付）支給業務委託仕様書

1 業務委託名

関市定額減税補足給付金（不足額給付）支給業務委託（以下「本業務」という。）

2 定額減税補足給付金（不足額給付）事業の概要

定額減税補足給付金（不足額給付）（以下「給付金」という。）は、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、本来給付すべき額と、当初調整給付額との間で差額が生じる者等に対し、追加で不足分を支給するものである。

（1）支給対象

ア 支給対象者

別途国が示す基準日（以下「基準日」という。）において関市に住民登録がされていて、次の条件のいずれかに該当する者を支給対象者とする。

（ア）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年分所得税およ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。

（イ）次の(a)から(c)までの全てを満たす者。

(a) 令和6年分所得税および令和6年度個人住民税所得割ともに定額減税前税額が0円であり、本人として定額減税の対象外であること。

(b) 税制度上、「扶養親族」の対象外であり、扶養親族等として定額減税の対象外であること。

(c) 低所得世帯向け給付（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」における低所得世帯向け給付）対象世帯の世帯主または世帯員に該当していないこと。

イ 想定人数

約5,000人（見込）

（2）支給金額

ア 上記の支給対象者

令和7年の「不足額給付額」算出時点の所要額と、令和6年に給付した「当初調整給付額」との間に生じた差額

イ 上記の支給対象者

原則4万円。ただし、令和6年1月1日時点で国外居住者であった場合は3万円

（3）受付期間（予定）

令和7年8月中旬から令和7年10月31日まで

(4) 手続き等

ア プッシュ型方式約 4,000 人（見込）

受給者へ入金予定日・入金口座等を記載した通知書を送付し、手続不要で支給。ただし、辞退する場合や口座変更する場合等は指定した期日までに申出が必要

イ 確認書方式約 1,000 人（見込）

受給者へ確認書等を送付し、受給者は扶養親族数の確認及び振込口座等を記載の上、必要書類を添付し、郵送等又はオンラインで提出

ウ 申請書方式約 500 人（見込）

転入者等で事前に受給者であることを市が確認できない場合、受給者が市のホームページから申請書をダウンロード又は市役所窓口で申請書を受取り、必要書類を添付し、郵送又は窓口で提出

3 委託期間

契約期間の開始日から令和 8 年 1 月 30 日まで

ただし、以下の業務については下記のスケジュールとする。

(1) 確認書等発送日（初回発送日）

令和 7 年 8 月中旬発送

(2) 受付業務・審査・給付業務

令和 7 年 8 月中旬から令和 7 年 12 月 26 日まで

(3) 電話対応業務

確認書等発送日（初回）の翌日の 1 週間前から令和 7 年 11 月末日まで

(4) 相談窓口業務

確認書等発送日（初回）の翌日から令和 7 年 10 月末日まで（土日祝日は除く。）

※上記に記載の期間・期日については、契約締結時における目安であり、市及び受託者協議の上、変更を可能とする。

4 業務内容の概要

受託者は、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、各業務の個別の詳細な要件は別に示す。

(1) システム運用管理

給付金の対象者や申請・支給情報等を一括管理するシステム「以下「給付金システム」という。」の運用管理を行う。なお、システム構築については、市と一般財団法人岐阜県市町村行政情報センターとの間で契約するものとし、当システムを運用する想定である。

(2) 通知書・確認書等帳票作成及び発送

通知書、確認書、支給（不支給）決定通知書、封筒、申請勧奨等の帳票を作成し、発

送作業を行う。

(3) 事務処理業務

確認書及び申請書の受付及び審査、確認書及び申請書不備対応、給付金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。なお、事務処理にあたっては、市及び受託者協議の上、関市役所本庁舎内において事務センターを設置すること。

(4) 電話対応・相談窓口業務

給付金の申請・支給に関する問い合わせや確認書等の送付依頼等給付金に関する相談に対応する電話機を設置し対応運用する。また、電話対応以外における、市民からの給付金に関する問合せ及び申請書受付などに対応する窓口を関市役所本庁舎内に設置すること。

(5) その他

関市役所本庁舎内に設置する事務センター・電話対応・相談窓口業務場所については、全て同一の履行場所を想定。

5 共通事項

(1) 個人情報の保護

- ア 受託者は、「プライバシーマーク」又は「I SMS」を有しており、情報セキュリティ管理体制を構築していること。
- イ この契約による業務を遂行するための個人情報及び情報セキュリティの取扱いについては、別記「関市個人情報の取扱い及び情報セキュリティに関する特記」を遵守しなければならない。

(2) 一括再委託の禁止

- ア 本業務の全部を一括して又は次のイに定める主たる部分を第三者に再委託することはできない。
- イ 「主たる部分」とは、業務の統括、総合企画、業務遂行管理、帳票企画、手法の決定及び技術的判断等に関する業務をいう。
- ウ 受託者は、イに規定する業務以外の再委託に当たっては、書面により市の承認を得なければならない。ただし市の承認を得るためには、次のエに定める条件を再委託先が満たす必要がある。
- エ 再委託先の業務履行場所が同一敷地内または再委託先の業務履行場所と受託者の履行場所が閉域網のネットワークで接続されており、個人情報等の受け渡しを安全に実施する環境があらかじめ構築されている。
- オ 受託者は、再委託先に対して本契約における受託者の義務と同様の義務を順守させ、再委託業務の履行に対する管理及び監督を徹底し、その行為について一切の責任を負う。

(3) 業務マニュアルの作成

受託者（再委託先及びその従事者を含む。以下同じ。）は、業務を円滑に行うため、各業務における業務マニュアルを契約締結後速やかに作成すること。作成にあたっては、国の通知や市の要綱等を精読しマニュアル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に反映させ、内容の充実を図ること。なお、作成（更新）したマニュアルは運用開始前に市の承認を受けること。

(4) 研修

受託者は業務を円滑に行うため、業務マニュアル等を活用し、従事者に対して事前研修を行うこと。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。また、受託者は、業務の円滑かつ適切な遂行の実現を目的として、現場従事者に対し、業務に必要な知識はもちろんのこと、関市役所としての立場で対応していることを理解させ、関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。

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 税に関する基本事項について
- ウ 事務処理について
- エ 接遇について（電話対応・相談窓口）
- オ 端末操作について
- カ 情報セキュリティについて

(5) 従事者について

- ア 受託者は、各業務の遂行にあたり、十分な経験を有する等必要な知識及び技術を有し、かつ、本業務の趣旨及び職務の重要性を理解し、円滑に業務を行える者を従事させるものとする。
- イ 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。また、配置人数については協議の上、決定するものとする。
- ウ 従事者の出勤時間や退庁時間の管理については受託者が管理し、業務に支障が生じないように対応すること。

(6) 従事者の指揮

従事者の指揮監督は、受託者が行うこととする。

(7) 責任者の配置

- ア 受託者は、責任者及び責任者を代行できる者（以下「責任者」という。）を選任すること。
- イ 責任者は、各業務を類似した業務での実務経験を有するものとする。
- ウ 責任者は、市との打ち合わせ及び従事者の指揮監督に支障がないよう努めること。

(8) 管理体制

事業を運用する際、上記（７）に記載した責任者の配置に加え、「４ 業務内容の概要（３）事務処理業務」及び「４ 業務内容の概要（４）電話対応・相談窓口業務」ごとに担当責任者を１名以上配置すること。基本となる体制の構築後、市に体制図を提出すること。

（９）市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、速やかに市に報告し、指示に従うこと。
- イ 本作業について疑義が生じた場合は、必ず市と協議し確認を得ること。
- ウ 市が、契約履行状況に関する調査を常時行えること。また、市が必要であると認めた場合は、報告書の提出や受託者の施設について実地調査の実施を求めることができること。

（１０）委託料の支払

業務完了払いとする。受託者より提出された請求書に基づき請求するものとする。

（１１）その他

- ア 契約期間の開始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 受託者は、必要に応じて市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し、すべて議事録をとり、市に提出すること。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。
- ウ 本仕様書に定める事項について疑義を生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項については、市・受託者が協議の上、定めるものとする。

６ システム運用管理業務

（１）基本事項

給付金システムは、支給対象者から提出された書類（オンライン申請で受け付けたものも含む。）の審査、給付の一連の業務処理を行う。また、各業務処理を実施するため、データを取り込みデータベース化する処理を行う。

福祉政策課不足額給付担当者と連携を密に行い、トラブル等に速やかに対応できる体制を整えること。

システムの構築に必要な費用はすべて市が負担するものとする。

（２）市提供データ

ア データの種類

市はＬＧＷＡＮネットワーク又は専用回線によって次のデータを随時引き渡しするため、受託者は、給付金システムにこれを取り込むこと。ファイル形式はカンマ区切りの可変長ファイルとし、改行コードありとする。文字コードはUNICODE (UTF-8)で、市が持つ外字ファイル (EUDC. EUF, EUDC. TTE) も合わせて提供する。フォントは、契約締結後に市と受託者が別途協議する。

- (ア) 基準日現在の住民基本台帳データ
- (イ) 課税台帳を基にした対象者データ
- (ウ) 送付先データ
- (エ) DVデータ
- (オ) 給付金振込先口座データ
- (カ) その他給付金業務に必要と認められるデータ

(3) データの取込み

市は上記ア (ア) ～ (カ) の各データについて、定期または不定期に提供する。受託者は給付金システムデータベース（以下「DB」という。）を常に最新の状態に保てるよう、これらのデータをDBに取込み、更新するための機能を給付金システムに搭載すること。

7 確認書等帳票作成及び発送業務

(1) 概要

給付金に係る振込通知等の帳票類の企画・デザイン、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。

(2) 印刷物（帳票名は全て仮称）及び数量

	帳票名（仮称）	概要	印刷色	数量
1	プッシュ型通知書	プッシュ型の通知書（返信用封筒同封しない）	多色（フルカラー）	4,000
2	確認書	確認書（返信用封筒同封する）	多色（フルカラー）	1,000
3	案内チラシ	給付金制度の概要、申請方法を記載	多色（フルカラー）	5,000
4	返信用封筒	上記2及び添付書類を市に返送する際に使用するもの	1色	1,000
5	送付用封筒（窓あき）	上記1～3を送付する際に使用するもの	2色	5,000
6	不備通知書	提出があったが記載内容等に不備があり、再提出を求めるときに使用するもの	多色（フルカラー）	1,000
7	返信用封筒	上記5及び添付書類を市に返送する際に使用するもの	1色	1,000
8	送付用封筒（窓あき）	上記5及び6を送付する際に使用するもの	2色	1,000
9	勸奨ハガキ	提出や再提出が必要であるにも関わらず提出がないものへの通知に使用するもの	多色（フルカラー）	1,000
10	支給（不支給）決定ハガキ（圧着ハガキ）	確認書の提出があったものに給付金の支給（不支給）を知らせるもの（プッシュ型で口座変更がない場合は送付しない。）	1色	1,000

※その他の文書の送付・返信や上記帳票の再発行時等に別の封筒を準備することは差し支えない。※各封筒は同じものとしても差し支えない。

※数量は見込であるため、必要に応じて補充すること。

(3) 印刷物の規格

- (ア) プッシュ型通知書・確認書は A3 サイズ、案内チラシ・不備通知書は A4 サイズ、各種封筒は長 3 サイズを基本とする。
- (イ) 各種書類については、ユニバーサルデザイン及び分かりやすい字体を使用すること。また、不備が少なくなる工夫を講じ、市の校正・承認を得ること。校正は 3 回程度を想定。
- (ウ) 各種書類は、両面印刷を基本とする。
- (エ) 確認書のように提出を求める書類は、最低 10 年間の保存に耐えられる厚みや材質のものとする。
- (オ) 封筒は封入物が透けて見えないよう対策を講じること。
- (カ) 送付用封筒の窓はリサイクル可能なものとする。
- (キ) 国等より記載内容について通知があった場合、これに準ずること。
- (ク) その他、事業遂行のために作成が必要な書類が生じた場合は、別途協議の上、適宜対応すること。

(4) 確認書等の封入封緘・圧着及び発送

- ア (2) 印刷物で示した各帳票を送付用封筒に封入し、封緘する。各帳票を封入するにあたり必要な折り加工を施すこと。封入にあたっては、他人の確認書等を同封する等の封入誤り、重複がないようにすること。
- イ (2) 印刷物で示した支給（不支給）決定ハガキを圧着加工及びカットにてハガキサイズにする。
- ウ 発送物は、市指定の関市内の郵便局若しくは関市役所福祉政策課へ搬入すること。
- エ 発送日直前までに何らかの理由により発送が不適となった者についてのデータの提供があった場合は、引き抜きの上発送を中止すること。

(5) その他

この給付金に係る郵便料金は、別途市が負担するので委託料には含めないこと。また、郵便物の差出方法や郵便料金の請求方法について、市、受託者、郵便局の間で必要な調整を行うこと。業務完了時に、実績件数に応じた変更契約を行う。

8 事務処理業務

(1) 概要

給付金システムの管理、確認書及び申請書の受付審査、審査進捗状況の入力、不足書類の催促、確認書等のイメージデータの取込、確認書等の情報の入力、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。但し、給付金の振込は市で行う。当該作業は市庁舎内で行うこととし、受託者は事務センターを設置・運用すること。

(2) 基本事項

- ア 設置場所

「4 業務内容の概要（5）その他」のとおり。

イ 運用期間

「3 委託期間（2）受付業務・審査・給付業務」のとおり。

ウ その他

運用期間内に設置場所の変更が必要になった場合、速やかに市に報告するとともに変更内容について事前に市の承諾を得ること。

（3）委託内容

ア 基本事項

（ア）人員配置

受託者は下表の各運用期間に定める事務処理件数に基づき、遅滞なく事務処理を進められるよう従事者を配置すること。なお、「遅滞なく」の目安は、確認書の到着から口座振込データの市への引き渡しまでを10日以内とする（確認書に不備がある場合を除く。）。

運用期間「確認書等発送から」	1 週目	2 週目	3 週目	4 週目	5 週目
事務処理件数 （プッシュ型 通知書を除く）	200	400	100	100	100
運用期間「確認書等発送から」	6 週目	7 週目	8 週目	9 週目	10 週目 以降
事務処理件数 （プッシュ型 通知書を除く）	100	50	50	50	10/週

（イ）その他

緊急時等に市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。

イ 業務内容

（ア）確認書等のデータ入力及び管理

確認書の送付状況、発送日等や申請書の受付日を給付金システムに登録、管理すること。送付状況については、確認書の未着や確認書及び申請書の不備による返送、申請勧奨通知の発送状況等も含めて詳細な状況がわかるようにすること。

（イ）確認書の回収

(a) 申請者から郵送された確認書及び申請書は、関市郵便局留とするため受取を行うこと。確認書発送から1か月程度は毎日（土日祝日を除く。）回収すること。

(b) 上記期間以外の期間については、遅滞なく事務処理を進められるような頻度で回収すること。

(c) 市役所窓口等で受付した確認書についても適宜回収すること。

(ウ) 確認書等の受付及び登録

- (a) 回収した確認書及び申請書を開封し、①確認書及び申請書、②本人確認書類の写し、③通帳等の写し、④その他添付書類について書類の存在を確認すること。
- (b) 上記①から④の書類及び申請で受け付けたものの内容について、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、確認書及び申請書に不備内容を説明する文書と返信用封筒を同封し、速やかに郵送にて返送すること。なお、「速やか」の目安は、不備の判断をしてから3営業日以内とする。また、不備内容が軽微である場合、電話にて本人に確認・説明することで事務センター内にて処理して差し支えない。
- (c) 添付書類にマイナンバー（個人番号）が記載されている場合、マイナンバー（個人番号）にマスキングを施すこと。
- (d) 回収した確認書は、印字された確認書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2営業日以内に給付金システムでの受付登録処理を行い、同システム上のステータスを「受付済」とすること。
- (e) 確認書、申請書及び添付書類は、氏名等から検索できるよう画像データ化した上で、必要な時に閲覧ができるよう申請受付日ごとに整理すること。また、委託業務完了時に市に納品するまで厳重に管理保管すること。個人番号の表記がある画像については、個人番号をマスキング処理した後に保存すること。また、オンライン申請で送付された個人番号については、委託業務完了までに、業務に使用した全システムから削除すること。
- (f) 支給要件を満たさない者から提出された確認書、申請書及び添付書類についても、上記(d)と同様の取扱いとすること。また、給付金システム上に不支給者として登録し管理すること。
- (g) 発送した通知が不着返戻された場合には、転居等の届出状況を市へ照会の上、異動先が判明した場合には、異動先へ再度送付すること。不着返戻分について給付金システムで進捗管理を実施すること。

(エ) 審査

確認書及び申請書は受付登録を行った後、給付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、給付金システムに入力を行うこと。また、確認書を不備により返送した場合や、審査を保留とした場合は、給付金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。

(オ) 口座情報の入力及び振込データの作成

- (a) 確認書及び申請書に記載された口座情報を給付金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。

(b) 口座振込データは、最新の全国銀行データにより銀行・支店が存在するかを事前確認し、市が定める形式で作成すること。データの作成は振込日ごとで行い、別途市の指示する期日に納品すること。また、振込一覧ファイル(Excelデータ)も納品すること。納品時には振込件数及び金額を合わせて報告すること。

(c) 口座振込を行った者については、給付金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。

(d) 振込不能となったものについては、振込日に随時市から連絡するので、申請内容の確認を行い、給付金システムへの入力誤り等事務センター側の手違いによるものであった場合は、直ちに市へ正しい情報を報告すること。口座の解約等事務センター側に瑕疵が無い場合は、申請者に電話連絡の上、振込不能となったため改めて振込口座を指定するよう連絡文書を作成し、速やかに申請者に送付すること。なお、「速やか」の目安は、市からの連絡後、3営業日以内とする。振込不能となったものは、申請者に対して複数回の連絡を行うなどして、市が示す期日(最終振込日の事務処理期限を想定)までの全件解消を目指すこと。

(カ) 支給・不支給のデータ入力・管理

支給・不支給の決定内容、振込完了通知書及び不支給決定通知書への記載内容及び発送日等の事項は、給付金システムに登録し、管理すること。また、不支給決定通知書を申請者あてに送付すること。

(キ) 不備通知等の作成

審査の結果、不備として申請者に確認書を返戻する場合、返戻の原因を説明する通知を作成し、確認書とともに申請者あてに送付すること。

(ク) 給付金システムにおける進捗状況の管理

確認書の発行及び申請書の受付から支給・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、電話対応や相談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。市事務室や相談窓口への機器の設置については、契約締結後に市と受託者が別途協議する。

(ケ) 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。申請勧奨の経過は給付金システムで管理すること。

(コ) 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、契約締結後に市と受託者が別途協議する。

- (a) 同一確認書番号で既に支給が行われていないか。
- (b) 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。
- (c) 同一個人での支給が行われていないか。
- (d) 現金給付と口座振込による給付が重複していないか。
- (e) DV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。
- (f) その他、市の指示する観点から重複していないか。

(サ) 現金給付対応

- (a) 給付金の現金給付対応は市が行うので、現金給付を希望する旨の申請があった場合、事務センターで受付、審査処理を行った後、確認書の写しを市に納品すること。なお、納品の頻度は週に1回程度とする。
- (b) 支給決定及び支給状況については、市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給付金システムに登録すること。
- (c) 上記(a)、(b)共に報告方法等詳細については、契約締結後に市と受託者が別途協議する。
- (d) 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。

(シ) その他の対応

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、リストを作成し市に報告すること。また、返戻された送付物は再通知を予定しているのでこれに対応すること。その他特別な対応が必要となる者(DV関係等)については、市と受託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、契約締結後に市と受託者が別途協議する。

(ス) 確認書及び申請書の整理及び引渡し

業務完了後に、申請者から提出された全ての確認書及び申請書を整理し、ファイル等に綴った上で市に引き渡すこと。詳細については、契約締結後に市と受託者が別途協議する。

9 電話対応及び相談窓口

(1) 概要

給付金に関する市民からの電話による問い合わせや、申請者の窓口対応、確認書等の送付依頼等に対応する。

(2) 基本事項

ア 履行場所

「4 業務内容の概要(5) その他」のとおり。

イ 設置期間

「3 委託期間(3) 電話対応業務、(4) 相談窓口業務」のとおり。

ウ 受付時間

8 時 30 分から 17 時 15 分まで

エ 通話料等

電話対応の運営に必要な機器及び電話回線については、市において準備する。

オ 対応言語

日本語のほか、英語、中国語、ベトナム語及びポルトガル語に対応できるようにすること。その他の言語にも対応できるとなお望ましい。

キ 回線数

電話対応による回線数については、常時、2 回線とする。

ク ポスト数

電話対応及び相談窓口による対応者のポスト数は下表とする。ただし、通知の発送直後や問い合わせ状況に合わせてポスト数を増やす等、円滑な対応ができるような体制をとること。

運用期間	8 月	9 月	1 0 月	合計
日数	1 4	2 0	2 2	5 6
ポスト数 (案内係含む)	2	2	2	—
ポスト数 (延べ)	2 8	4 0	4 4	1 1 2

(3) 業務内容（問い合わせ対応事項・案内整理業務）

ア 問合せ対応事項

(ア) 給付金制度全般に関すること

(イ) 給付金の支給に関すること

(a) 送付された通知書・確認書の受付に関すること

(b) 確認書及び申請書等の記載方法や手続きの進め方に関すること

(c) 確認書等の再発行に関すること

(d) 振込日に関すること

(e) 振込状況に関すること

(ウ) 相談窓口では対応できない案件の関係部署への案内引継ぎ

(エ) その他給付金に関すること

(オ) 上記ア～エの対応記録及び報告

(a) 1 件ごとに受付簿、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

※制度についてなど、簡単な問い合わせのみの場合は、報告書の作成に必要な事項のみの記録とすることができる。

(b) 翌営業日までに前日の問い合わせ件数を市に報告すること

(c) 対応件数や対応内容について、週及び月ごとに集計して市に報告すること

(d) (a) の記録については、業務完了後に市にデータで提出すること。データの様

式については、契約締結後に市と受託者が別途協議する。

イ 案内・整理業務

来庁者への窓口案内及び来庁者の整理を行う。

(4) 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。

(5) その他

ア 対応マニュアルの作成

相談窓口対応用のマニュアルは受託者において作成し、FAQは市と受託者が協議して作成し、必要に応じて更新すること。また、作成したマニュアル・FAQは運用開始前に市に提出し、内容について承認を受けること。

イ 苦情対応

本給付金に係る苦情があった場合、原則として相談窓口及び事務センターにおいて対応を終結させること。

ウ 税に関する問い合わせの対応

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

(できる限り市事務室や関係部署に給付金に関する対応が引き継がれることがないようにすること)。

オ 業務上必要となる専用PC及び複合機は、市が準備する。なお、相談者が著しく少ないなど、市が配置不要と判断したときには配置しない場合がある。

10 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) 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、発注者と協議のうえ、これを解決するものとする。

個人情報取扱特記事項

(個人情報を取り扱う際の基本的事項)

第1条 関市（以下「委託者」という。）がこの特記事項が付帯する契約（以下「この契約」という。）において個人情報を取り扱わせる者（以下「受託者」という。）は、個人情報の重要性を認識し、この契約による事務（以下「本件事務」という。）を処理するに当たっては、個人情報の保護に関する法律その他の関係法令等を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(適正な管理)

第2条 受託者は、本件事務に係る個人情報の漏えい、滅失、毀損及び改ざん等（以下「漏えい等」という。）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じなければならない。

2 受託者は、個人情報の取扱いに関する規程類を整備するとともに、本件事務に係る個人情報の管理責任者を選任しなければならない。

3 受託者は、個人情報を取り扱う場所及び保管する場所（以下「作業場所」という。）を定めるとともに、作業場所に係る入退室の規制、防災・防犯対策その他の安全対策を講じなければならない。

4 受託者は、本件事務に係る個人情報の取扱いに着手する前に前3項に定める管理責任体制、安全対策その他の安全管理措置について、安全管理措置報告書（第1号様式）により委託者に報告しなければならない。

5 受託者は、前項の規定により報告した事項に関し、委託者が理由を示して異議を申し出た場合には、当該異議に関する事項を変更しなければならない。この場合において、当該変更を経費を要するときは、その費用負担は委託者と受託者とが協議して決定する。

(従事者の監督)

第3条 受託者は、本件事務の処理に従事している者が本件事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう必要かつ適切な監督を行わなければならない。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。

(収集の制限)

第4条 受託者は、本件事務を処理するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により個人情報を収集しなければならない。

(禁止事項)

第5条 受託者は、あらかじめ委託者の指示又は承諾があった場合を除き、本件事務に係る個人情報に関し、次に掲げる行為をしてはならない。

- (1) 本件事務を処理する目的以外での利用
- (2) 複写又は複製
- (3) 作業場所の外への持ち出し

(再委託の禁止等)

第6条 受託者は、本件事務を処理するための個人情報を自ら取り扱うものとし、第三者に取り扱わせてはならない。ただし、あらかじめ、委託者の書面による承諾を得た場合はこの限りでない。

2 受託者は、前項ただし書の承諾を得て、本件事務に係る個人情報を第三者に取り扱わせる場合には、個人情報の保護に関し、本特記事項と同等の内容及び委託者が指示する事項について、当該第三者（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号の子会社を含む。以下「再受託者」という。）との間で約定しなければならない。2以上の段階にわたる委託（以下「再々委託等」という。）を行う場合も、この例によるべきことを再受託者又はこれに類する者に求めなければならない。

3 再受託者が本件事務に係る個人情報を第三者に取り扱わせる場合にあつては、受託者は、当該第三者（会社法第2条第1項第3号の子会社を含む。以下「再々受託者」という。）における個人情報の取扱いに係る管理体制をあらかじめ確認し、当該確認内容を委託者に報告し、委託者の書面による承諾を受けた上でなければ、第1項ただし書の承諾に相当する承諾をしてはならない。再々委託等を行う場合も、同様とする。

4 業務内容が定型的であり、かつ、個人情報の漏えい等の危険性が低いものとして委託者が別に定める業務の委託（再委託及び再々委託等（以下「再委託等」と総称する。）を含む。）については、委託者が別に定める事項をあらかじめ委託者に報告した場合には、第1項ただし書の承諾及び前項に規定する受託者による承諾を要しない。

5 第2条第5項の規定は、前項に規定する報告について準用する。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第7条 受託者は、本件事務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 受託者は、委託者に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(個人情報記録された資料等の受領、返還等)

第8条 受託者は、業務の遂行上、委託者から個人情報記録された資料等の提供がある場合は、受領証（第2号様式）を委託者に提出しなければならない。

2 受託者は、本件事務を処理するために委託者から提供され、又は受託者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報記録された資料等を、業務の遂行上使用しないこととなったとき又はこの契約が終了したとき若しくは解除されたときは、委託者の指示に従い、直ちに委託者への返還又は引き渡し、消去その他の方法により処理するものとする。この場合において、受託者のパソコン等に個人情報記録された資料等を複製又は保存したときは、業務上の利用が完了後、速やかにデータを消去し、消去証明書（第3号様式）により、委託者から記録媒体等の廃棄指示があるときは、確実に物理的に破壊し、又は全ての記録を復元不可能な状態に消去した後に廃棄し、廃棄証明書（第4号様式）により委託者に提出しなければならない。

（報告及び検査）

第9条 委託者は、個人情報保護のために必要な限度において、委託契約期間中、受託者に対し、個人情報の管理状況及び委託業務の履行状況について報告を求めることができる。

2 委託者は、個人情報保護のために必要な限度において、委託契約期間中少なくとも1年に一度、情報の管理の状況及び委託業務の履行状況について、原則として作業場所において検査するものとする。

3 前2項の場合において、報告、資料の提出又は検査に直接必要な費用は、受託者の負担とする。ただし、委託者の事情により過分の費用を要した分については、委託者が負担する。

（事故発生時等における報告）

第10条 受託者は、個人情報の漏えい等の事故が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従うものとする。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。

2 委託者は、本件事務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

（従業者に対する教育の実施）

第11条 受託者は、従事者に対し、個人情報を取り扱う場合に従事者が遵守すべき事項、個人情報の保護に関する法令等に基づく罰則の内容及び個人情報の漏えい等が生じた際に負う民事上の責任について十分な教育を実施しなければならない。また、委託者から当該教育の状況の報告を求められた場合は、実施状況等を書面により委託者に提出しなければならない。

2 受託者は、個人情報を取り扱う事務を再受託者に委託する場合には、再受託者に対し、前項の研修を実施させなければならない。また、委託者から当該教育の状況の報告を求められた場合は、実施状況等を書面により受託者に提出させなければならない。

（契約の解除及び損害の賠償）

第12条 委託者は、次のいずれかに該当するときは、この契約を解除し、又は受託者に対して損害賠償の請求をすることができる。

（1） 本件事務を処理するために受託者が取り扱う個人情報について、受託者の責に帰すべき理由による個人情報の漏えい等があったとき。

（2） 前号に掲げる場合のほか、この特記事項に違反し、本件事務の目的を達成することができないと認められるとき。

2 前項第1号の個人情報の漏えい等に伴う損害賠償その他の一切の責任は、個人情報の漏えい等が、受託者が再委託等をし、当該再委託等先において発生した場合であっても、当該受託者が負うものとする。

安全管理措置報告書

調 査 項 目		内 容
1	業者名	
2	業務の作業担当部署名	
3	業務の現場責任者役職名	
4	業務の個人情報取扱者の人数	
5	個人情報保護関連資格等	☐ Pマーク ☐ I S M S ☐ その他の資格（ ） ☐ 個人情報関係の損害保険に加入
6	個人情報保護に関する社内規程等	☐ 個人情報の使用、保存、廃棄等に関する管理規程 ☐ 個人情報漏えい・紛失・滅失・盗難等事故時の対応規程・マニュアル等 ☐ 個人情報保護について従業員との雇用契約や誓約書等に明記 ☐ その他の規程（ ） ☐ 規程なし
7	個人情報保護に関する研修・教育	☐ 個人情報保護に関する研修・教育を実施（年__回／従業員１人につき） ☐ その他（ ）
8	個人情報保護に関する点検・検査・監査の方法等	
9	漏えい等の事案の対応規程・マニュアル等の内容	
(1) 対応規程・マニュアル等がある場合	名 称	
	内 容	
(2) 対応規程・マニュアル等がない場合	(漏えい等の事案が発生した場合にどのような対応を取るのかについて、なるべく具体的に記載してください。)	

10 個人情報を取り扱う作業場所の管理体制

※ 作業を実施機関の施設内部のみで行い、かつ、受託者が、実施機関所有のPC、タブレット等の電子計算機のみを使用する場合には記入不要です。作業を実施機関の施設内部のみで行い、かつ、受託者所有の電子計算機を使用する場合には、(2)電磁媒体の項目、(4)及び(5)を記入してください。

(1) 作業施設の入退室管理	作業期間中の入室可能人数 ☐ 上記4の作業者のみ ☐ 作業者以外への入室可 (☐ 上記外____名 ☐ その他) 入退室者名及び時刻の記録 ☐ なし (施錠のみ、身分証提示のみ等) ☐ あり ☐ 用紙記入 ☐ ICカード等によりID等をシステムに記録 ☐ カメラや生体認証等により特定個人の入退室時刻を記録 ☐ その他 () ☐ その他 ()				
(2) 個人情報の保管場所	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="544 728 683 824">紙媒体</td><td data-bbox="683 728 1481 824"> ☐ 鍵付き書庫 ☐ 耐火金庫 ☐ 専用の保管室 ☐ その他 () </td></tr> <tr> <td data-bbox="544 824 683 920">電磁媒体</td><td data-bbox="683 824 1481 920"> ☐ 鍵付き書庫 ☐ 耐火金庫 ☐ 専用の保管室 ☐ その他 () </td></tr> </table>	紙媒体	☐ 鍵付き書庫 ☐ 耐火金庫 ☐ 専用の保管室 ☐ その他 ()	電磁媒体	☐ 鍵付き書庫 ☐ 耐火金庫 ☐ 専用の保管室 ☐ その他 ()
紙媒体	☐ 鍵付き書庫 ☐ 耐火金庫 ☐ 専用の保管室 ☐ その他 ()				
電磁媒体	☐ 鍵付き書庫 ☐ 耐火金庫 ☐ 専用の保管室 ☐ その他 ()				
(3) 作業施設の防災体制	☐ 常時監視 ☐ 巡回監視 ☐ 耐火構造 ☐ 免震・制震構造 ☐ その他 ()				
(4) 個人情報の運搬方法	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="544 1010 683 1220">紙媒体</td><td data-bbox="683 1010 1481 1220"></td></tr> <tr> <td data-bbox="544 1220 683 1429">電磁媒体</td><td data-bbox="683 1220 1481 1429"></td></tr> </table>	紙媒体		電磁媒体	
紙媒体					
電磁媒体					
(5) 個人情報の廃棄方法	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="544 1429 683 1630">紙媒体</td><td data-bbox="683 1429 1481 1630"></td></tr> <tr> <td data-bbox="544 1630 683 1836">電磁媒体</td><td data-bbox="683 1630 1481 1836"></td></tr> </table>	紙媒体		電磁媒体	
紙媒体					
電磁媒体					
(6) 施設外で作業を行う場合の個人情報保護対策 (行う場合のみ記入)					

11 電算処理における個人情報保護対策	
※紙媒体しか取り扱わない業務を行う場合は記入不要です。	
(1) 作業を行う機器	☐ 限定している（ノート型____台、デスクトップ型____台） ☐ 限定していない
(2) 外部との接続	☐ 作業機器は外部との接続をしていない ☐ 作業機器は外部と接続している 接続方法： ☐ インターネット ☐ 専用回線 ☐ その他（ ） 通信の暗号化： ☐ している ☐ していない
(3) アクセス制限	☐ ID・パスワード付与によりアクセス制限をしている IDの設定方法（ ） パスワードの付け方（ ） ☐ ID・パスワード付与によりアクセス制限をしていない
(4) 不正アクセスを検知するシステムの有無	☐ あり（検知システムの概要： ） ☐ なし
(5) マルウェアを検知するシステムの有無	☐ あり（検知システムの概要： ） ☐ なし
(6) ソフトウェアの更新	☐ 常に最新のものに自動アップデートするものとなっている ☐ 上記以外（ ）
(7) アクセスログ	☐ アクセスログをとっている（ 年保存） ☐ アクセスログをとっていない
(8) 停電時のデータ消去防止対策	☐ 無停電電源装置 ☐ 電源の二重化 ☐ その他（ ） ☐ なし
(9) その他の対策	
12 外国における個人情報の取扱いの有無	☐ あり ☐ 外国のサーバ上に個人情報が保存されているが、外国のサーバ上での個人情報の取扱いはない ☐ 外国のサーバ上に個人情報が保存されており、外国のサーバ上で個人情報を取り扱っている ☐ なし ※「あり」の場合は、以下も記入してください。
(1) 個人情報の取扱いがある外国の名称	
(2) 当該外国における個人情報の制度・保護措置等	

(1) 作業を行う機器	☐ 限定している（ノート型____台、デスクトップ型____台） ☐ 限定していない
-------------	---

(3) アクセス制限	☐ I D ・パスワード付与によりアクセス制限をしている	
	I D の設定方法 (	)
	パスワードの付け方 (	)
	☐ I D ・パスワード付与によりアクセス制限をしていない	

(5) マルウェアを検知するシステムの有無	☐ あり（検知システムの概要： ） ☐ なし
-----------------------	---

(6) ソフトウェアの更新	☐ 常に最新のものに自動アップデートするものとなっている ☐ 上記以外（ ）
---------------	---

(7) アクセスログ

☐ アクセスログをとっている（ 年保存）
☐ アクセスログをとっていない

(8) 停電時のデータ消去防止対策

☐ 無停電電源装置	☐ 電源の二重化
☐ その他（	）
☐ なし	

(9) その他の対策	
------------	--

(1) 個人情報の取扱いがある外国の名称	
----------------------	--

(2) 当該外国における個人情報 の制度・保護措置等	
-------------------------------	--

関市長

所在地
事業者名
代表者名

受領証

次のとおり個人情報記録された資料等（以下「資料等」といいます。）を受領しました。

受領しました資料等につきましては、貴市の重要な情報資産という認識の下、本件以外に使用しないこと、事業所内外を問わず情報を漏えいさせないことを、ここに記します。

パソコン等に資料等を複製又は保存したときは、業務上の利用が完了後、速やかにデータを消去し、別途「データ消去証明書」を提出します。また、委託者から記録媒体等の廃棄指示があるときは、確実に物理的に破壊し、又は全ての記録を復元不可能な状態に消去した後に廃棄し、別途「廃棄証明書」を提出します。

契 約 名	
受 領 日	年 月 日
受 領 物	対象資料等の名称： 形状 ☐ 紙媒体 ☐ 記録媒体（ ☐ 磁気媒体 ☐ 光学ディスク ☐ その他（ ）） ☐ データ送付 ☐ その他（ ） 数量
受 領 者	
返還、引き渡し、消去等の 予定日	年 月 日
返還、引き渡し、消去等の 方法	☐ 返還 ☐ 消去 { ☐ 磁気消去 ☐ ソフト消去 ☐ 物理破壊 ☐ その他（ ） }

関市長

所在地
事業者名
代表者名

消去証明書

パソコン等に複製又は保存した個人情報が記録された資料等について、復元不可能な状態に消去したことを証明します。

契 約 名	
契 約 期 間	年 月 日 ～ 年 月 日
消 去 対 象	
消去作業実施日	年 月 日
消去作業者	
消去作業場所	
消 去 方 法	※消去作業に使用したツールやソフトウェア等の名称、バージョンも記載
消去確認者	
そ の 他	

関市長

所在地
事業者名
代表者名

廃棄証明書

廃棄指示があった記録媒体等について、全て廃棄したことを証明します。

契 約 名	
契 約 期 間	年 月 日 ～ 年 月 日
廃 棄 対 象	
廃棄作業実施日	年 月 日
廃棄作業者	
廃棄作業場所	
廃 棄 方 法	
廃棄確認者	
そ の 他	

※ パソコン等に内蔵された記録媒体を廃棄した場合は、機器を特定する品番等をその他欄に記載すること。