

仕 様 書

1 業務名

前橋市定額減税補足給付金（不足額給付）支給等業務

2 目的

所得税又は個人住民税の定額減税及び定額減税補足給付金が実施されたことに伴い、当初調整給付の算定額と本来給付すべき所要額との間に差額が生じた者や定額減税の対象外かつ低所得者世帯向け給付金の給付対象外等である者に給付金を支給するもの。

3 事業概要

(1) 給付金の内容

アまたはイに該当する者へ給付金の支給事務を実施するもの

ア 不足額給付Ⅰ（令和6年度に実施した当初調整給付の金額と、令和6年分所得税及び定額減税の実績額が確定したのちに再度算出した本来給付すべき所要額との間で差額が生じた者）

イ 不足額給付Ⅱ（本人または扶養親族等として定額減税の対象外であり、低所得者世帯向け給付対象世帯の世帯主・世帯員に該当していない者）

(2) 給付金支給対象者数

約25,000人（見込）

(3) 支給額

ア 不足額給付Ⅰに該当する者

当初調整給付額と本来給付すべき所要額との差額

イ 不足額給付Ⅱに該当する者

1人につき40,000円

(4) 手続き等（今後の業務の検討状況に応じて変更となる場合がある。）

ア プッシュ型方式 約20,000人

受給者へ振込予定日・振込先口座等を記載した通知書を送付し、手続き不要で支給。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2,000人

受給者へ確認書等を送付し、受給者は算出額等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 申請方式 約3,000人

不足額給付Ⅱに該当する者や令和6年中に転出転入のあったものについては、対象者の特定が困難なため、受給者へは確認書を発送せず、本人からの申出により申請を受け付ける。

(5) 対応件数（目安）

当初調整給付の対応件数 別紙1のとおり

4 契約期間

令和7年5月16日から令和7年11月28日まで

5 履行場所

(1) 前橋市大手町二丁目 1 2 番 1 号 前橋市役所

(2) 受注業者の指定する場所

6 基本事項

(1) 守秘義務

ア 受注者は、本業務により知り得た個人情報に関して、その秘密を厳守し、第三者への漏洩を防止するとともに、必要かつ十分な管理を行うこと。また、知り得た情報は、本業務の実施に必要と市があらかじめ認めた場合を除き、執務場所からの持ち出し、複写及び複製をしてはならない。

イ 本業務を進めるに当たり、個人情報を収集又は利用する時は、本委託業務の目的の範囲内で行うものとする。

ウ 本業務の従事者は、本業務の履行に際して知り得た本市の情報を、契約の期間はもちろん、契約の終了後及び解除後においても第三者に漏らしてはならない。

エ 本市が提供する資料は、原則として貸出によるものとし、委託完了時には返却すること。

(2) 個人情報保護の徹底

受注者は公共の業務に携わる重要性及び特定個人情報を含む個人情報（以下「個人情報」という。）を取り扱う重要性を十分に認識し、「個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）」を遵守するとともに、個人情報の厳格な管理及び適切な運用のために必要な万全の体制を整備すること。また、セキュリティ研修を従事前及び従事後定期的に実施し、その結果を発注者に報告するとともに、個人情報保護の方策については事前に市に説明を行うこと。

(3) 資料などの適正な保管

受注者は、市から提供を受けた本業務に関する資料及びこの仕様書に基づく帳票類などについて、適切かつ厳重に保管すること。

(4) 信用失墜行為の禁止

受注者は、業務を遂行するに当たり、市民からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応し、市民の満足度の向上に努め、市の信用を失墜する行為を行ってはならない。

(5) コンプライアンスの徹底

受注者は、業務に関する関係法令通知などを遵守し、業務を適切に行うこと。

(6) 公正な取り扱い

受注者はサービスの提供について、利用者を区別することなく公平・公正に取り扱わなければならない。

(7) 損害賠償責任

受注者は、受注者の故意又は過失により発注者又は第三者に損害を与えた場合（発注者の責に帰する場合を除く。）においては、その賠償責任を負うこととする。また、発注者が賠償責任を負った場合で、受注者側の責任も認められる場合には、発注者が求償権を行使することができるものとする。

7 業務内容

受注者は、前橋市定額減税補足給付金(不足額給付)支給等業務として次に掲げる業務を実施すること。

(1) 給付金管理システムの構築

ア 発注者が提供する対象者データに基づき、以下に記載の各種業務の進捗管理等ができるデータベースを構築し、本給付金の対象者を管理すること。

なお、本データベースに要求する基本要件・機能等は以下のとおりとする。

【システムの基本要件】

- a 給付金管理システムをはじめとする個人情報を取り扱うサーバー等全ての機器（以下「システム機器」という。）は受注者において用意し、機械警備システム、監視カメラ、ＩＤカード等による入退室管理等のセキュリティ対策を講じた場所に設置すること。
- b 給付金管理システムは、閉鎖された専用のネットワーク環境により構築することとし、通信を暗号化するなど万全のセキュリティ対策を講じること。
- c 給付金管理システムへのログインは、ＩＤ・パスワード等による認証を行い、利用権限の無い者による不正利用を防止すること。また、ＩＤは利用者ごとに発行・付与し、これを共用したり、使い回したりすることのないように管理すること。
- d 給付金管理システム上の情報については、システムトラブル等により給付金業務が滞ることのないように、定期的にバックアップを行うこと。
- e 発注者及び受注者の双方が、構築されたデータベースを用いて、対象者情報や給付金額、その他個人の申請状況や各工程の動向等の関連情報が随時確認できること。専用ＰＣやタブレットを発注者に貸与するなどして、共有のシステムを構築すること。なお、発注者が使用する機器についても受注者が用意すること。
- f 発注者から提供する外字ファイルを元に外字を表示できること。
- g 給付額の算定に必要な住民の課税情報等を全件登録可能であること。

【機能要件】

- h 作成したデータベースを活用し、発注者及び受注者の双方が問い合わせ対応等を迅速に行える画面構成とすること。
- i データベース上、秘匿とする必要がある個人情報については発注者または発注者が許可する者とその他の者が閲覧する画面の表示項目を変えるなど、特別な取り扱いが可能な機能を有すること。
- j 対象者に関するすべてのデータについて、抽出及び出力(Excel等)を行う機能を有すること。また、委託期間終了後に発注者のＰＣで対象者の情報を閲覧できる状態(Excel等)で納品すること。
- k 口座名義が申請者本人と異なる場合、登録時に要確認該当として警告表示する仕組みを構築すること。
- l その他機能要件の詳細については発注者との協議により、決定すること。

イ 給付金管理システムは本格稼働前にシステム操作マニュアルを発注者へ提供し、一連の操作方法について発注者へ説明を行うこと。

ウ システムの構築（調達）及び運用に必要な費用はすべて受注者が負担すること

(2) デザイン帳票の作成

受注者は、以下の給付金事務に必要な帳票等を作成すること。

No	帳票	サイズ	仕様	見込数量
----	----	-----	----	------

1	プッシュ型通知書	シーリングハガキ	印刷色：2色刷り	25,000部
2	確認書(不足額給付I用)	A3	印刷色：3色刷り	4,000部
3	送付用窓あき封筒 (区内特別あり)	長形3号	印刷色：2色刷り 封部分は受託処理の 都合に合わせる。	3,000部
4	送付用窓あき封筒 (区内特別なし)	長形3号	印刷色：2色刷り 封部分シール加工	8,000部
5	返信用封筒 (宛先1)	110mm×218mm	印刷色：1色刷り 封部分シール加工	4,000部
6	返信用封筒 (宛先2)	110mm×218mm	印刷色：1色刷り 封部分シール加工	1,000部

【留意事項】

- ・各帳票について、発注者から仕様を提示するため、ユニバーサルデザイン及び分かりやすい字体を使用してデザインを行い、発注者の校正・承認を得ること。
- ・文字サイズは、高齢者等でも見やすいものにすること。
- ・各封筒には、内容物が透けないものを採用すること。
- ・返信用封筒における料金受取人払いの手続きは発注者が行う。
- ・上記数量は見込数であるため、必要に応じて追加できるように対応すること。

(3) 帳票への印字

- ア 出力順は発注者が指定する出力順とすること。
- イ 本番印刷する前に発送対象者一覧（エクセル形式）とテスト印刷したもの（PDF形式）を発注者に納品し、印字内容に問題がないか確認を受けたうえで処理すること。

(4) 帳票に対する事後処理

各帳票について、以下の事後処理を施すこと。

No	帳票	仕様
1	プッシュ型通知書	圧着加工
2	確認書	封入封緘（同封物1点：返信用封筒）
3	支給決定通知	封入封緘（同封物なし）

(5) コールセンター業務

電話等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、以下のとおり業務を実施すること。

【基本事項】

- ア 開設場所 受注業者の指定する場所
- イ 開設期間 令和7年7月1日から令和7年11月28日まで
- ウ 開設時間 開庁日の午前9時00分から午後5時00分まで
※昼休み時間についても交代制で運営することとする。

【業務内容】

- ア 不足額給付に関する電話での問い合わせ対応

- ① 定額減税、不足額給付等に係る制度に関する問い合わせ対応

- ② 不足額給付の手続き全般に関する問い合わせ対応
- ③ 不足額給付と関係のない問い合わせへの関係部署等への案内・引継ぎ対応
- ④ 手続きの方法や対象者等に対する意見、苦情等対応
- ⑤ 所得税及び個人住民税に係る具体的な内容等、コールセンターで回答できないもののエスカレーション対応
- ⑥ 対象確認に対する問い合わせ対応
- ⑦ 不足額給付Ⅱに該当する者や転出転入等により、課税状況・過去の給付状況の確認を要する者に対する対応

イ 問い合わせ対応に対する記録及び報告

- ① 問い合わせを記録するための様式を作成すること。
- ② 問い合わせ1件ごとに問い合わせ内容と対応を記録し、共有のデータベースにアップロードするなどして発注者が随時確認できる状況を構築すること。
- ③ 問い合わせ件数及び事後対応が必要な該当者については翌開庁日までにまとめ、発注者に報告すること。

ウ その他

- ① コールセンターの回線は受注者において準備すること。なお、ホームページ、広報等各種通知に連絡先電話番号として記載する必要があるため、発注者の指定した時期までに電話番号を確定させるものとする。
- ② 問い合わせ対応については、苦情処理を含めて原則として受注者により完結させること。
- ③ 受付時間外の入電や、電話回線混雑時等は、音声ガイダンス等で対応を行うこと。
- ④ コールセンターについては発送時期等によって入電件数が変動することを踏まえ、入電状況に応じた効率的な運営が可能な仕組みや体制を構築すること。人員不足や人員の余剰が生じたときは、速やかに発注者に相談することとし、協議の上人員の調整に努めること。
- ⑤ 個人情報を取り扱うことから情報漏洩を防止する対策を講じること。

(6) 窓口業務

ア 基本事項

- ① 開設場所 前橋市役所 2階
- ② 開設期間 令和7年7月1日から令和7年10月31日まで
- ③ 開設時間 開庁日の午前9時00分から午後5時00分まで
※昼休み時間についても交代制で運営することとする。

イ 業務内容

- ① 窓口における相談対応
 - a 定額減税、不足額給付等に係る制度についての問い合わせについて、説明を行う。
 - b 申請手続き等の問い合わせについて、説明をするとともに手続きの支援を行う。
- ② 対象確認対応

不足額給付の対象となっているかどうかについての問い合わせに対して、確認を行う。発注者と協議の上、対象確認用のチェックリスト等を作成し、対象要件を満たしているかどうかチェックしながら確認すること。

- ③ 転出者への対応（今後の業務の検討状況に応じて変更となる場合がある。）
令和6年中に転出された方であって令和7年度住民税課税団体に対して、当初調整給付の算定額や令和6年度個人住民税控除不足額の実績値を証明する必要がある者等に対して、以下の区分に応じて証明書等の発行又は案内を行う。なお、aからcの複数に該当する場合は、該当する全ての書類の発行又は案内をするものとする。ただし、本人が既に所有している場合、対応は不要とする。
- a 当初調整給付の対象であった者
発注者が用意する当初調整給付の支給決定通知書または支給確認書の写し（未申請者）を受注者が発行する。
- b 令和6年度個人住民税控除不足額に変更があった者
前橋市市民税課（以下、「市民税課」という。）窓口へ案内（市民税課が確認書類を発行するものとする。）
- c 当初調整給付の対象外であった者
令和6年度分個人住民税の納税通知書または特別徴収税額決定通知書（市民税課が発行するものとする。）
- ウ 申請手続き支援
申請を希望する来庁者に対して、記入方法の指導、添付書類の複写等をする。
- エ 申請書類の受付
来庁者が持参する提出書類に不備がないことを確認し、受付印を押した上で受領する。
- オ 申請書類の審査処理
提出された書類について、支給要件を満たすかどうか審査を行う。審査基準は別途発注者から指定するものとする。
- カ 発注者への引継ぎ
発注者の指示を仰ぐ必要のある対応や審査について、迅速に担当者へ引き継ぎを行うこと。
- キ 庁内業務支援等
- ① 受付書類の整理、保管
- ② 窓口受付書類の事務センターへの引き渡し
- ク その他
- ① 窓口数は最大で2か所とする。
- ② 窓口を設置する筆記用具等の消耗品は発注者が準備する。椅子・机以外の大型什器については発注者との協議の上、原則受注者が準備する。
- ③ 確認書等発送直後は窓口の混雑が予想されるため、番号札等により来庁者の順番待ちを把握できるようにするとともに待合スペースも混雑する場合は整理できる体制を整えること。
- ④ 窓口対応を起因とする苦情処理については、原則として受注者の責任にて対応すること。発注者の判断を仰ぐ案件がある場合は、共有システムにて速やかに該当者に対応状況を発注者へ連絡すること。
- ⑤ 各窓口において、外国人や聴覚障がい者に対しても適切に窓口対応できる体制を整えること。ただし、それでもコミュニケーションが困難な外国人が来庁した場合は、外国人相談窓口に取り次ぎ、用件を確認して適切に対処すること。なお、従事者が使用する言語は窓口・電話とも日本語のみで差し支えない。

- ⑥ 窓口従事者は市民の信用を損なわない適切な服装の着用、不快感を与えない身だしなみの確保に努め、勤務時間中は必ず名札を着用すること。また、駐車場は受注者にて用意することし、市役所来庁者向け駐車場は使用しないこと。

8 事務センター運営

(1) 基本事項

ア 設置場所

事務センターは、個人情報扱うことからセキュリティ対策が施された場所を設定し、発注者の承認を受けること。

イ 開設期間 令和7年7月1日から令和7年11月28日まで（準備期間を含まない）

(2) 業務内容

ア プッシュ型通知書、確認書等の発送

対象者データを基に、プッシュ型通知書及び確認書等を作成の上、郵送すること。印刷・作成に当たっては、なお、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や差し替えが必要となった者についてのデータを提供するため、引き抜きの上、差し替えや発送の中止を行うこと。最終的な発送対象者・引き抜き対象者の送付先住所や氏名等を一覧にまとめ、発送日前日までに発注者へ納品すること。

イ 郵便局への差出

確認書及びプッシュ型通知は、前橋中央郵便局へ搬入する。発注者が指定する郵便物差出票及び区内特別郵便物内訳表を作成の上添付して搬送するものとする。その際、写しを発注者へ納品するものとする。また、その後の郵送物差出については、料金後納郵便であることを踏まえ、発注者と協議の上、差出場所を決めるものとする。

【確認書の受付】

ウ 確認書の回収等

- ① 返送された確認書に係る返信用封筒は郵便局留等とし、繁忙期は開庁日ごとに、閑散期は2～7開庁日ごとに回収すること。
- ② 窓口等で受付した確認書等についても随時回収すること。

エ 封筒の開封

受領した確認書は、封入物を取り出し忘れや損ねることなく適切かつ速やかに開封できるよう工夫して対応する。封入されていた返信用封筒は業務終了まで随時内容物と突合ができるよう管理を行い、内容物とは別に保管しておくものとする。

オ 内容確認

確認書は開封後、受付印を押印し、不要部分が切り取られていないものは切り取り、確認書の裏面に添付書類が貼り付いていないものは貼りつける。また、提出書類に不備がないか確認し、不備のないもの、添付書類不備、記載内容不備（記入漏れ・口座情報漏れ）に仕分けする。

カ 受付登録

原則、確認書が事務センターに到着後、3開庁日以内に給付金管理システム上で受付登録を行い、同システム上で受付のステータスにする。

【申請方式による申請書の受付】

キ 申請者の確認

申請者について、既にプッシュ型方式または確認書の該当になっていないかを確認し、該当する場合は、申請者宛てに理由を付した却下通知を送付すること。なお、本人よりプッシュ型通知または確認書の再発行依頼があった場合は、対応すること。

ク 受付登録

キの確認により、該当でない者について、原則、申請書が事務センターに到着後、3開庁日以内に給付金管理システム上で受付登録を行う。なお、確認書とは別管理により受付登録を行うこと。

ケ 申請書類の確認

受付登録後、記入内容及び添付書類に不備がないか確認の上、不備のあるもの・ないものに仕分ける。不備のあるものについては後段の不備通知を送送する。

コ 発注者への審査依頼

不備のないものについては、発注者が審査を行うため、申請書類及び提出書類をデータ上で閲覧できる状態に加工し、発注者へ速やかに納品すること。

サ 審査から審査結果登録について

発注者が審査および支給額の算出を行い、審査結果を給付金管理システムに登録後、受注者へ通知するため、支給要件を満たしている場合は支給決定処理へ回し、満たしていない場合は却下通知を送付すること。

【電子申請データの受付】

シ 電子申請データの内容確認

発注者が準備する電子申請システムにより受け付けたデータを確認し、申請者情報及び各添付ファイル等の存在を確認すること。内容確認時点で電子申請データに不備があった場合、電子申請システムから、不備補正の返信を行うものとする。なお、該当者と不備内容についてデータ受領後1週間以内に発注者へ連絡すること。

ス 電子申請データの受付登録

内容確認後、給付管理システムに取り込み、同システム上で受付済のステータスにすること。

【審査～支給決定処理】

セ 審査業務

電子申請及び確認書の受付登録を行った後、支給要件を満たしているかの確認及び支給決定に必要な項目について、申請内容の審査を行い、審査結果を基に給付金管理システムのステータスを支給または不支給に更新すること。また、確認作業のために審査を保留にしたり、何らかの理由で決定の登録ができない場合は、給付金管理システムに状況を速やかに登録し、進捗状況を管理の上、審査に遅れが生じないようにすること。

ソ 口座情報等入力

支給決定済の提出者について、確認書に記載された口座情報と添付された通帳等の写しに記載された口座情報が合致しているか必ず照合の上、給付金管理システムに入力すること。入力内容についてはダブルチェックを行い、精度の確保に努めること。

タ 口座情報の確認

口座情報は、システム取込時に最新の全国銀行データにより銀行・支店が存在す

るか事前確認を行える仕組みを整えること。

チ 口座振込データの作成

登録した口座情報から、発注者の指定するフォーマット（Excel形式）により、口座振込データを作成する。データ作成は振込日毎に2回（事前照会分・本番支払分）行い、指定する期日までにデータの納品をすること。

ツ 支給決定通知書の管理・発送

支給決定通知書については、支給決定日に該当者の一覧を発注者に提示するものとし、発注者が指定する日に発送を行うものとする。なお、発送日までに引き抜き対応が必要となったものについて、発注者からの指示により引き抜き・差し替え等を行うこと。

テ 不支給決定通知書の管理・発送

不支給決定通知については、発注者に不支給内容の確認を受けた後、5日以内に申請者あて送付すること。

ト 振込不能(事前照会分)への対応

金融機関への事前照会の結果、振込不能となったものについて、発注者から受注者へ振込不能リストを提供するため、申請内容の確認を行い、補正可否を判断する。給付金管理システムへの入力誤り等であった場合は、直ちに修正を行い、本番支払日に修正内容を適用させること。その場での補正が不可の場合、申請者に連絡の上、不備通知を発送するなど、不備解消に努めること。

ナ 振込不能(本番支払分)への対応

本番支払で振込不能となったものについては、申請内容の確認を行い、補正可否を判断する。入力誤り等であった場合は、修正し次回の支払へ振り替えるものとする。その場での補正が不可の場合はタと同様の取り扱いとする。

ニ 振込不能へのその他の対応

その他、振込不能となった場合の詳細については、発注者の指示を受けること。

ヌ 不備情報のシステム入力

不備のある提出者について、給付金システムに不備情報を登録する。不備種別については、発注者が別途指示する。

ネ 不備通知の発送

不備登録をした提出者について、不備判明後1週間以内に、郵送等で本人に確認し、不備補正依頼を行うこと。不備として返送が必要な場合は、説明文と返信用封筒を同封し郵送にて送付すること。

ノ 現金給付希望者への対応

特別な事情により口座振込による給付ができず、現金により給付する場合、事務センターで審査を行い、現金給付リストを給付日ごとにExcelデータ等で作成すること。給付金管理システム上にも、現金支給であることが分かるよう該当者の登録を行うこと。その他支払いまでの詳細については、発注者の指示を受けること。

ハ 再発行依頼に対する対応

申請者からのコールセンター等への問い合わせにより、申請関係書類等の再発行依頼があり、再発行が適切と認められる場合は、該当書類等について随時発送するなど対応を行うこと。

ヒ 確認書等の所在確認

市民等から、確認書等提出書類の到達状況や処理状況の問い合わせがあった場合、

速やかに回答が行える体制を整えること。

フ 返戻書類の管理

宛所不明等の理由により、郵送物が返戻された場合、返戻日・返戻物・送付先住所・該当者・事後対応の状況を把握できる管理簿を作成すること。

ヘ 提出書類の整理

一括登録が完了した確認書をシステム取込順に並び替え、システム取込日とナンバリングスタンプを押す。その後、番号順にファイリングを行うこと。

ホ 提出書類の送致

提出書類はすべての業務が完了した後、個人情報の紛失等ないように厳重に梱包等を施し、前橋市役所社会福祉課担当宛てに一括送致する。

マ 進捗管理等

発送から完結まで対象者個々の処理の進捗状況が分かるように管理を行うこと。
また、市からの業務状況の確認や各種統計資料作成に対して、速やかに対応できる体制を整えること。

ミ 誤払い防止措置

郵送とオンラインの二重申請等による誤払い、二重払いを防止する策を講じること。

ム その他

特別な対応が必要な者がいた場合、発注者からの指示に従い、対応するものとする。

9 業務管理

(1) 人員管理

ア 受託者は、本委託業務を円滑に実施するために必要かつ十分な人員を確保したうえで適正な人員配置を行うこと。なお、人員配置に当たっては、当初調整給付の対応数実績値（別紙1）を参考に適正な人数を配置すること。業務量が想定より増加した場合は、速やかに配置人員の増加や転換を図り、業務に支障が生じないように努めるものとする。

イ 事務全般の責任者として、統括管理責任者を配置する。統括管理責任者は、本事業の運営に関する深い知識及び適切な経験値・能力を有し、本事業を円滑に遂行できる者とする。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。

ウ 窓口、コールセンター、事務センター内にそれぞれ1名以上の常勤する責任者を配置し、発注者と緊密な連携を取れる体制を整えること。なお、責任者は令和6年度当初調整給付金や物価高騰対策給付金等、類似業務を経験したことがある者又はそれに準ずる者であることが望ましい。

エ 窓口や電話等の市民対応にあたっては、親切・丁寧に対応すること。

オ 各業務遂行に際しては、常に基準やマニュアル等を確認し、業務を逸脱しないように細心の注意を払って業務にあたるよう徹底すること。責任者は、各従事者の業務内容に不適切な点があることを発見した場合は速やかに指導を行い、適切な業務ができるよう努めること。

カ 受注者は本業務実施の中で把握した情報については、積極的に発注者へ報告するとともに、発注者から必要な資料、情報の提供を求められた場合は、資料を作成し

報告すること。

キ 受注者は、事務処理方法等について改善する必要性が発生した場合、発注者と協議の上、改善策を決定し実施すること。

(2) マニュアルの整備

受注者は契約後速やかに、マニュアルやFAQを作成することとし、内容の確定にあたっては発注者に事前に提出して承認を得ること。また、業務上蓄積されたノウハウについては随時マニュアルに反映させる等、常に内容の充実を図るものとし、内容を更新した場合は発注者に提出するものとする。

(3) 業務従事者に対する事前研修

受注者は従事者に対して事前に十分な研修を行うこと。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なければならない。また、実際の業務開始前に、業務のシミュレーションを行い、業務手順について発注者と共有すること。なお、契約期間中も状況に応じた適切な研修を行うこと。

(4) 個人情報の取扱い

ア 個人情報の取り扱い等について、別紙「個人情報取扱及び情報セキュリティ特記事項」を遵守すること。なお、業務の一部を再委託を行う場合、再委託先についても同様とし、再委託先が遵守することについて、一切の責任を負うものとする。

イ 受注者は業務従事者に別紙「個人情報取扱及び情報セキュリティ特記事項」の内容を従事者に周知徹底させなければならない。

ウ DV等避難者等特別な配慮を要する場合は、担当する従事者を限定するなど、細心の注意を払うこと。

(5) 報告書等の作成及び提出

受注者は、業務の実施状況について、発注者に対して次のとおり書面または共有システムで報告すること。ただし、緊急と判断される事案については即時口頭により報告すること。

ア 業務計画書

受注者は、契約締結後速やかに、業務体制、人員配置計画等を記載した業務計画書を発注者に提出し承認を受けること。

イ 業務従事者名簿

受注者は、業務従事者の氏名等が記載された名簿を業務開始前1週間前までに発注者に提出すること。

ウ 業務報告書

① 日次報告

次の業務区分に応じた実施日毎の実績を翌開庁日の午後1時までに提出すること。

コールセンター／窓口業務 入電／受付数、受付種別、問い合わせ・回答内容、苦情の場合はその内容

事務センター 郵送物受領件数、仕分け種別、処理件数（受付登録件数、審査保留件数、郵便物発送件数、不備件数、郵送物返戻件数、不備通知、支給決定通知、不支給決定通知、振込データ作成件数、勧奨通知等）

② 月次報告

受託業務に関する当月の実績を翌月7日までに提出すること。

(6) 定例会議の開催

発注者と受注者は、業務上の課題を解決するため、また、進捗状況等の情報を共有するため、原則として毎週１回（収束期は２週に１回程度）、前橋市役所またはオンライン会議により、定例会議を開催する。なお、会議の進行、資料・議事録の作成は受注者が行うものとする。

10 報告

業務終了後、速やかに業務完了報告書を提出すること。

11 支払方法

- (1) 受注者は、業務完了報告書に基づく検査に合格した後、請求する。
- (2) 発注者は、適式な請求書を受領した日から起算して３０日以内に、受注者指定の金融機関に口座振替により支払う。

12 その他

- (1) 受注者は、特許権、実用新案権、意匠権、商標権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利（以下、「特許権等」という。）の対象となっている履行方法を使用するときは、その使用に関する一切の責任を負う。
- (2) 法令等の遵守
受注者及び受注者の要員が受注業務を遂行するにあたっては、日本国法令及び前橋市条例等を遵守しなければならない。
- (3) 善管注意義務
受注者は、受注業務の遂行にあたり、個人情報及び秘密情報保護の重要性を認識し、善良なる管理者の注意をもって業務を処理するものとし、かつ、前橋市の行政事務遂行に支障を来たさないよう努めなければならない。
- (4) 一括再委託
受注者は、業務の処理を一括して他に委託してはならない。ただし、発注者が事前に承認したものに限り、業務の一部を再委託することができる。
- (5) 受注者は、再委託業者も含めて、プライバシーマーク付与事業者であり、かつ情報セキュリティマネジメントシステム（ISO27001／ISMS）適合性評価の認定取得業者であること。また、業務の実施にあたり個人情報保護に関する規定を遵守すること。
- (6) 本仕様書に明記されていない事項については、協議して定めるものとする。

13 担当

前橋市 福祉部 社会福祉課 福祉総務係

担当 増村、黒岩

電話 ０２７－８９８－５８７６（直通）