

不足額給付金相談等業務委託仕様書

五條市が実施する不足額給付金支給等の相談業務を事業者に委託することに関する仕様を次のとおり定める。

1. 基本事項

(1) 業務の目的

不足額給付金の申請書等の受付及び電話による問合せ対応等の業務を委託することで、業務の効率的な事務処理体制を確立し、迅速かつ正確に給付金の支給を行うことを目的とする。

(2) 給付金の概要

所得税又は個人住民税所得割の定額減税が行われることに伴い、減税しきれなかった方へ所得税分不足給付額と個人住民税分不足給付額の合計額を 1 万円単位で切り上げた額を給付する。

(3) 対象者

約 2, 3 5 0 人（見込）

(4) 設置場所

①コールセンター：五條市役所（奈良県五條市岡口 1 丁目 3 番 1 号） 1 階会議相談室

②受付窓口：1 階会議相談室

※上記会議室は期間中、一般の利用を制限し、コールセンター又は受付専用窓口とする。

※受付窓口については状況に応じて縮小する場合がある。

※期間の土日祝日及び祝日を除く平日に設置する。

(5) 運営時間、配置人数等

午前 8 時 3 0 分から午後 5 時 1 5 分

運営時間内の問い合わせや申請等は可能な限りすべて対応すること。

コールセンター及び受付窓口の配置人数は以下のとおり

8 月 2 名、9 月 3 名、1 0 月 2 名

2. 業務内容

(1) コールセンター等の設置・運営

発注者が指定する施設で、不足額給付金に関する相談等に対応するコールセンター等を設置する。発注者が電話回線を設置し、コールセンター専用の番号を取得し、オペレーター人数分の電話機・パソコン等を設置する。その他の事務用品については受注者が準備する。

不足額給付金相談等業務委託仕様書

(2) 受付窓口の設置・運営

発注者が指定する施設で、不足額給付金に関する受付窓口を設置する。発注者が業務に必要なパソコン等を設置する。その他事務用品については受注者が準備する。

(3) 業務詳細

不足額給付金に関する制度説明

- ・不足額給付金の申請書等の発送等に関する問い合わせ対応
- ・不足額給付金に係る意見及び苦情等への一次対応と報告
- ・不足額給付金に係るその他の問い合わせ対応（問い合わせの内容は発注者が用意する記録用紙に全て記録し、特に緊急を要するものについては即時発注者に報告すること）
- ・不足額給付金の申請書等の受付業務
- ・不足額給付金の申請書等の内容確認及び入力業務
- ・不足額給付金の申請等に来庁した来庁者への対応
- ・架電件数や受付件数、対応時間の日次及び月次報告
- ・その他必要と判断された範囲における事務作業

(4) 業務に付随する業務

申請書のチェック、入力作業、業務詳細に定める業務に付随する業務については、発注者、受注者間で協議する。

(5) その他

※令和7年8月中旬に対象者に対して通知書等を発送予定

※相談のピーク時期を発送後3週間程度と想定している。（状況によって変化する場合がある。）

※期間中は、対応件数、対応状況を記載した業務日報を作成し、当日の業務完了後に対応件数を発注者に報告すること。併せて業務日報を提出すること。

※発注者側でオペレーター、受付対応者の人員体制に応じた数のパソコン等を配置する。

※オペレーター、受付対応者によって回答内容が異ならないよう、マニュアルを作成すること。

※コールセンター内、受付窓口内で対応できない事象が発生した場合、速やかに発注者に報告し、協力的かつ速やかに問題の解決に図ること。

3. 留意事項

(1) 受注者の遵守事項

不足額給付金相談等業務委託仕様書

受注者は、業務の遂行にあたり、主体的かつ積極的に取り組むこととする。受注者は、管理責任者及び従事者を配置するとともに本市が提供する資料や国から提示されている通知等を常に確認し、理解しなければならない。また個人情報の取扱いについては、十分に注意し個人情報保護法等関係法令を遵守しなければならない。

(2) 実施体制の確保

受注者は、履行期間内に円滑な事務が進められるよう、十分な体制で臨むこと。また発注者との随時連携が図れるよう、連携体制を組織的に確保し、綿密な打ち合わせ等を行うこととする。

(i) 管理者の配置

受注者は、従事者の管理・監督及び当該業務の工程管理を行う管理責任者を常時1名配置しなければならない。管理責任者は、関係法令等の趣旨を理解できる者で、従事者に対し、適切な指示・監督を行い、各業務の進捗状況を適正に管理することができる者とする。

管理責任者は、受託業務の状況及び作業内容を把握し、従事者の指導を行うものとする。また、報告等が必要な場合や、疑義があった場合は、早急に管理責任者が本市に報告を行うものとする。

なお、本市からの業務に関する必要な指示は管理責任者に対して行うものとする。

(ii) 従事者の配置

①一般事務スタッフ（チーフ）…一般事務スタッフを統括し、コールセンター等の運営、トラブル対応等を行う。発注者側スタッフとの調整を日常的に行うほか、対応件数、受付件数等を記載した業務日報を作成し、当日の業務完了後に発注者に報告する。

②一般事務スタッフ（オペレーター）…コールセンター業務を行うオペレーター、主として電話受付と入力作業を行う。コールセンター業務に使用する電話は最大3回線とする。