

市長		副市長		部長		課長	専決	係長		精算者		設計者	
令和 7 年度			令和7年度 諏訪市定額減税不足額給付金給付事業コールセンター業務委託										
受注者が用意する場所													金 抜
設 計 大 要 諏訪市定額減税不足額給付金給付事業コールセンター業務一式								契約方法					
								委託期間		日間			
								着手年月日		契約締結の日			
								完成年月日		令和7年11月30日			
								契約保証方法					
		委託設計用紙 諏 訪 市											

起 工 理 由

税込

金

円也

内 訳 明 細 書

[illegible]

[illegible]

仕様書

1 業務委託の名称

令和7年度 諏訪市定額減税不足額給付金給付事業コールセンター業務委託

2 業務委託の目的

令和6年度に実施した定額減税しきれない者への調整給付金（以下「当初調整給付金」という。）の支給額に不足が生じる者、又は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に対して支給する、令和7年度諏訪市定額減税不足額給付金（以下「不足額給付」という。）の支給事務を円滑に行うため、コールセンター業務を委託するもの。

3 履行期間

契約締結の日から令和7年11月30日まで

4 履行場所

受注者が用意する場所

5 関係法令等

- ・ 受託者は、本業務の遂行にあたっては、本仕様書に従うほか、関係法令等を遵守するとともに、関連する計画や制度等（国、県、市が示すものをいう。以下同じ。）との整合、調整に十分留意するものとする。
- ・ 計画や制度等に変更が生じた場合には、業務の遂行にあたって委託者と協議の上、柔軟に対応すること。

6 秘密の保持

- ・ 受託者は、本業務の遂行上知り得た事項について、履行期間中はもとより、業務完了後においても第三者に漏らしてはならない。
- ・ 受託者は、個人情報の漏洩、滅失及び棄損の防止その他の個人情報の適正な管理または情報資産の保護のために必要な措置を講ずるとともに、別紙「個人情報等の取扱いに関する特記仕様書」を遵守すること。
- ・ 受託者は、委託者の承諾なく、成果品（未完成の成果品等を含む。）を他人に閲覧させてはならず、又複写や譲渡してはならない。

7 一括再委託の禁止

- ・ 受託者は、業務の全部を一括して、第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。
- ・ 受託者は、業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ委託者に対して、その者の商号又は名称その他委託者が必要な事項を通知し、委託者の承諾を

得なければならない。ただし、委託者が仕様書等において指定した軽微な部分を委任し、又は請け負わせようとするときはこの限りではない。

8 情報、資料の提供

問合せに対する回答のため委託者から受けた情報や資料については、業務完了とともに返却するものとし、委託者から返却の要求があった場合は、速やかに返却するものとする。

9 事業概要

当初調整給付金の支給額に不足が生じる者、又は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に対して不足額給付金を支給するもの。

(1) 不足額給付の内容

ア 支給対象者

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、下記のいずれかに該当する者

(ア) 対象者Ⅰ

当初調整給付の算定に際し、令和5年所得等を基にした令和6年所得税の推計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（不足額）が生じた者

(イ) 対象者Ⅱ

本人およ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（個別に書類の提示（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) 所得税分控除不足額と個人住民税分控除不足額の合計額を1万円単位で切り上げた額（本来給付すべき所要額）と当初調整給付額との間に生じた差額。

(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は、原則4万円（定額）。

ただし、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。

ウ 実施主体の決定日（賦課期日）

令和7年1月1日

エ 支給対象者見込

約7,300人

(2) 支給手続き方法

ア 事前通知（プッシュ）方式による支給（お知らせ通知書）

公金受取口座等の登録がある支給対象者に対して「辞退や口座変更を希望する場合は指定した期日までに申出をすること」等の旨を記載した通知書を送付し、指定した期日までに申出がない場合には、公金受取口座等へ給付額を振り込む方式。

イ 確認書方式による支給（支給確認書）

市が発送する支給確認書（以下「確認書」という。）に必要事項を記入し、本人確認書類及び振込先口座確認書類の写しを添付の上、返送またはオンライン申請システムにより申請し、審査のうえ、支給決定した者から順次、指定の振込口座へ振り込む方式。

ウ 申請書方式による支給（申請書）

対象者Ⅱに該当する蓋然性が高い者に対し、申請のお知らせを案内したうえで、個別に書類の提示（申請）をさせることにより、給付要件を確認したうえで不足額給付を振り込む方式。

（３）主なスケジュール

実施時期（予定）	業務内容
令和７年８月中旬	お知らせ通知書発送
令和７年９月上旬	確認書発送、申請書発送、申請書および確認書受付開始
令和７年１１月上旬	申請書および確認書受付終了
令和７年１１月末	最終支給

※ 上記のスケジュールは変動する可能性がある。

１０ 業務の概要

（１）コールセンターの設置及び運営

給付金の申請及び支給に関する問い合わせや確認書等申請書類の再発行の依頼等、給付金に関する電話等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こと。

（２）その他

本仕様書に明記のない事項であっても、本業務で当然必要と認められる事項については、委託者の指示により、受託者の負担においてこれを処理すること。

１１ コールセンターの設置及び運営

電話による問合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。

ア 基本事項

（ア）設置期間

令和７年８月２０日（予定）から令和７年１１月３０日までとする。

（イ）設置場所

コールセンターは受託者が整備すること。

（ウ）受付時間

8時30分～18時00分（土日祝日を含む）とし、従事者の休憩時間は交代制等の対応により1時間取得することとし、シェアード制も可とする。

契約締結日から10日以内にコールセンターの電話番号を取得し発注者へ通知すること。

イ 通話料等

コールセンターへの通話は、ナビダイヤル対応とし、基本料金等のあらかじめ想定される費用については本委託契約に含めること。その他に発生した費用については、発注者へ実費にて請求すること。ナビダイヤル番号の取得・設置等については受注者が対応すること。

ウ 対応言語

外国語の問い合わせに対応できるよう対策を講じること。

エ 音声ガイダンス

コールセンター開設期間中の対応時間外は、音声ガイダンスで対応すること。内容については、発注者と別途協議すること

オ オペレーターの配置数（回線数）

(ア) 想定する配置人員（1日あたりに常駐する人数）

8月 (12日)	9月 (30日)	10月 (31日)	11月 (30日)	延べ (103日)
4人	4人	2人	2人	290人

※上表の人員は、業務責任者を含まない。

(イ) 業務責任者

コールセンターには業務責任者を配置し、過去に官公庁等から受注した同様・類似業務の経験を有する者を配置すること。なお業務責任者は回線数に含めないものとする。

(1) コールセンター業務

ア 問合せの対応

主な問合せ内容は下記のとおりだが、下記の内容はもとより定額減税、当初調整給付及び不足額給付に関するその他問合せについても問合せ内容を確実に聞き取ったうえで対応すること。

- ・定額減税、当初調整給付及び不足額給付に関する制度、内容
- ・不足額給付の対象になるか否か
- ・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
- ・確認書が届いた者からその記載内容についての確認
- ・確認書等申請書類への記入方法及び必要書類の確認
- ・確認書等申請書類の再発行や送付先変更の手続き
- ・確認書等申請書類返送後の進捗状況確認（個人情報の取扱いに留意した範囲内での回答）

イ 対応記録及び報告

(ア) 問い合わせ対応を記録するためのフォーマットを作成し、1件ごとに、問い合わせ

内容、対応等を記録すること。

- (イ) 対応件数や対応内容を取りまとめし、日別集計結果を週ごとにまとめ、翌週中に委託者へ提出すること。

なお、受託者が報告様式を作成し、事前に委託者の承認を得ること。

ウ その他業務実施における要件等

- (ア) エスカレーション対応

問合せ内容のうち、制度・市政等に対する意見・苦情、トラブルに発展する恐れのあるものについては、迅速な対応を要するため、所定の報告様式により必ず委託者に相談・報告するとともに、進捗状況を管理するための管理簿を作成すること。また、課税情報等個別に確認が必要な場合は、委託者に確認した上で回答すること。それ以外の問い合わせについても、必要に応じて委託者に相談・報告すること。なお、受託者が報告様式を作成し、委託者の承認を得ること。

- (イ) 懇切・丁寧な対応

問合せに対しては、問合せをした者の状況・情報等をもとに懇切・丁寧な対応に努めること。

- (ウ) 研修の実施

コールセンター職員に対し、制度内容、問合せへの対応、個人情報の取扱いなど、必要な研修を実施すること。

- (エ) 対応マニュアル等の作成

コールセンター対应用マニュアルや業務フロー、FAQ等は受託者において作成し、必要に応じて追加・更新を行うこと。また、作成したマニュアル等は運用前に委託者の承認を得ること。

- (オ) 苦情対応

苦情がコールセンターへ入った場合には、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完結させること。なお、応対起因による苦情処理についてもコールセンター及び事務センターの責任において対応を完結すること。

- (カ) 個人情報の取り扱い

コールセンターでは個人情報を取り扱うことから、情報漏洩の防止に必要となる最大限の対策を講じること。

※ 上記以外で必要となる業務等については、委託者と受託者が協議し決定する。

12 その他

業務を進めていく上で、本仕様に定めのない事項又は疑義が生じた場合には、委託者と受託者で協議の上、問題の解決を図ることとする。

個人情報等の取扱いに関する特記仕様書

(趣旨)

第1条 本業務を施行するに当たり、個人情報等の情報（以下「情報等」という。）の管理に関し必要な事項を定めるものとする。

(法令等の遵守)

第2条 本業務を受託した者（以下「受託者」という。）は、個人情報の保護に関する法律、同施行令、諏訪市個人情報保護条例、同施行規則、諏訪市情報管理規程等の規定を遵守しなければならない。

(情報セキュリティポリシー等)

第3条 受託者は、諏訪市情報管理規程に準じた情報セキュリティポリシー、情報セキュリティ実施手順書その他の規程（以下「情報セキュリティポリシー等」という。）を作成し、当該規程の規定を遵守しなければならない。

2 情報セキュリティポリシー等には、次に掲げる内容に関する事項を規定するものとする。

- (1) 情報セキュリティポリシー等の遵守に係る内容
 - (2) 情報等の管理責任者
 - (3) 情報等の作業者及び作業場所の特定
 - (4) 従業員に対する情報等に係る教育の実施方法
 - (5) 提供された情報等の目的外利用及び受託者以外の者への提供の禁止
 - (6) 受託した業務上知り得た情報の守秘義務
 - (7) 受託した業務の再委託の禁止
 - (8) 受託した業務が終了したときの情報等の返還及び廃棄
 - (9) 情報等が漏洩した場合及び情報等に対する事故（情報等を侵害し、又は侵害する恐れがある場合をいう。以下同じ。）が発生した場合等の緊急時の対応方法及び諏訪市への報告の方法
 - (10) その他業務の特殊性等に応じ、市長が必要と認める内容
- (定期報告)

第4条 受託者は、市長が必要があると認めたときは、本業務に係る情報等の管理に関する状況について、市長に報告しなければならない。

(市長による監査及び検査)

第5条 市長は、必要に応じ受託者の情報等の管理の状況について、前条第1項に規定する報告に対する監査をし、又は実地に検査することができる。

2 市長は、前項の監査及び検査を行い、受託者の情報等の管理の状況について不適切であると認める事項があるときは、その是正措置について指導することができる。

3 受託者は、前項の規定による是正措置についての指導を受けたときは、当該指導に従い、及び当該指導により是正した事項について速やかに市長に報告しなければならない。

(情報等の漏洩及び事故等の報告)

第 6 条 受託者は、情報等が漏洩した場合又は情報等に対する事故（情報等を侵害し、又は侵害する恐れがある場合をいう。以下同じ。）が発生した場合は、その状況、事後の対処の方法等について直ちに市長に報告しなければならない。

2 市長は、前項の規定による報告を受けたときは、速やかに状況を確認し、必要な指導等をするものとする。

（情報等の漏洩、事故等の公表）

第 7 条 市長は、本業務に関し個人情報の漏洩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。

（損害賠償等）

第 8 条 受託者は、本業務に係る情報等が漏洩し、又は情報等に対する事故が発生したときは、当該情報等が漏洩し、又は情報等に対する事故が発生したことにより市に対して与えた損害を賠償しなければならない。

2 市長は、本業務に係る情報等が漏洩し、又は情報等に対する事故が発生したときは、本契約を解除することができる。

3 前項の規定により本契約が解除された場合における、その解除に伴う取扱いについては、委託契約に係る契約書第 34 条第 2 項、第 38 条、第 39 条及び第 41 条の例による。