仙台市定額減税補足給付金（調整給付）支給事業業務委託

基本仕様書

１　名称

仙台市定額減税補足給付金（調整給付）支給事業業務委託

２　業務の目的

所得税又は個人住民税の定額減税が行われることに伴い、減税しきれないと見込まれる方への給付金の支給事務を実施するもの。

３　履行期間

契約締結の日から令和7年3月31日まで

。

４　事業概要

（１）給付金の内容

所得税又は個人住民税の定額減税が行われることに伴い、減税しきれないと見込まれる方に対して、仙台市定額減税補足給付金（調整給付）を支給するもの。

（２）給付金支給対象者数

約210,000人（見込）

（３）支給額

所得税分調整給付額と個人住民税分調整給付額の合計額を１万円単位で切り上げた額

（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）

①　プッシュ型方式　約91,000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

②　確認書方式　約119,000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

５　業務内容

受注者は、仙台市定額減税補足給付金（調整給付）支給等事業として、以下に掲げる業務を実施すること。

（１）対象者抽出・管理用データベース及び申請受付状況確認システムの構築・運用保守業務

発注者が提供するデータ等に基づき、以下の対象者抽出・管理用データベース（以下、単に「データベース」という。）及び申請受付状況確認システムを構築するとともに、運用保守を行うこと（現時点で想定されるデータ項目は別紙１のとおり）。

　①　対象者抽出・管理用データベース

ア　概要

発注者が提供する住民情報や課税情報等に基づき、以下（２）以降に記載の各種業務の進捗管理などができるデータベースを構築するとともに、本データベースを用いて、デジタル庁が提供する「調整給付のための算定ツール」及び「給付支援サービス」へのインプットファイルの作成及び当該ツール等からダウンロードしたデータの管理等を行うこと。

　　イ　データベース機能等

　　　　データベースに要求する機能は以下のとおり。

　　　　・　本市の全住民分（約107万人）の課税情報等を登録可能であること。

　　　　・　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確認できること。

　　　　・　作成したデータベースを活用し、発注者及び受注者双方が、問合せ対応等が迅速に行える画面構成とすること。

　　　　・　データベース上、秘匿する必要がある個人情報については、発注者又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、特別な取扱いが可能な機能を有すること。

　　　　・　対象者とその扶養親族等の紐付けを行い、扶養親族等の情報から、対象者情報を確認できること。

　　　　・　本給付金の対象者に送付する各種帳票等を作成可能な機能を有すること。

　　　　・　郵送等により受領した確認書等の情報やコールセンターへの問合せ内容等、本業務を行うに当たり必要な情報を管理できる機能を有すること。

　　　　・　発注者が提供する提供データ（CSV又はMicrosoft Excel形式を想定）の取込機能を有し、関連情報を管理できること。

　　　　・　データベース上に入力されている情報をレポートできること。発注者が、本給付金に係る統計資料を作成する必要があることから、データベースの任意の項目をMicrosoft Excelで加工できるデータとして出力できること。

　　　　・　課税情報については複数回取り込むことが想定されるため、取込回数ごとの対象・対象外等の各種情報の管理が可能であること。

　　　　・　発注者が提供する下表の文字コード等を必要に応じて変換し、情報の管理等を行えること。

|  |  |
| --- | --- |
| 文字コード　　　　　 | UNICODE(UTF-16) |
| 文字フォント | 仙台市平成明朝体W3 |
| データ形式 | CSV |
| 外字 | あり（EUDC.TTE）※外字の取込は「Interstage Charset Manager」が必要 |

　　　　・　全銀協指定フォーマットにて総合振込データを作成できること。

　　　　・　デジタル庁が提供する「調整給付のための算定ツール」へのインプットファイルの作成が可能なこと。また、当該ツールからダウンロードした算出結果ファイルの取込、突合、管理作業が可能なこと。

　　　　・　デジタル庁が提供する「給付支援サービス」へのインプットファイルの作成が可能なこと。また、当該ツールからダウンロードした申請状況ファイル等の取込、突合、管理作業が可能なこと。

ウ　クラウドサービスを利用する際の要件

データベースをクラウド上に構築する場合、以下の要件を満たすこと。

一部要件と異なる方法を要する項目がある場合は予め発注者に確認のうえ承認を得ること。

・　準拠法として国内法が適用され、管轄裁判所が国内であること。

・　データを保存するサーバーが全て国内に所在すること。

・　データはサーバーに暗号化された状態で保存すること。

・　システムを構成する各機器間、及びシステムと利用者端末間の通信経路についてそれぞれ暗号化されること。

・　クラウド上の管理画面にアクセスする際に、複数要素認証を実施できること。

・　クラウドのセキュリティに関する認証として、以下のどちらかを満たすこと。

（ⅰ）利用するクラウドサービスがISMAP又はISMAP-LIUに登録されている。

（ⅱ）受託者がISO27017又はISO27018を取得している。

・　契約終了時に、クラウド上のデータを復元不可能な方法（NIST SP800-88で定める方法）で消去すること。

②　申請受付状況確認システム

ア　概要

上記①のデータベース登録内容に基づき、申請者がオンラインで自身の申請受付状況等を確認可能なシステムを構築すること。

なお、確認にあたっては個人情報を表示しない仕組みとすること。

イ　申請受付状況確認システム機能等

申請受付状況確認システムに要求する機能は以下のとおり。

・　IDや特定の番号、パスワード等を入力することにより、自身の申請受付状況等を確認できること。

なお、申請受付状況等とは、「確認書等送付済」、「確認書等受付済」、「振込予定」等のステータスを想定しているが、詳細は契約締結後に発注者と受注者が協議し、決定する。

　　　　・　個人情報がインターネットを経由しないこと。

　　　　・　PC、スマートフォン、タブレットのいずれからでも利用できること。

③　スケジュール（予定）

　　　データベースは令和６年６月下旬まで、申請受付状況確認システムは７月中旬までに運用を開始できるよう、構築作業及びエラーチェック作業等を行うこと。

（２）コールセンター業務

　　　電話、電子メール、ＦＡＸ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。

　①　給付金に対する問合せ対応

　　　市民からの電話、電子メール、ＦＡＸによる給付金に関する問合せ、苦情などに対応する。想定される主な問合せ内容は、次のとおり。

　　　・　給付金の制度・内容

　　　・　定額減税の制度・内容（定額減税の額を含む。）

　　　・　確認書等の記入方法及び添付する資料

　　　・　確認書等の書類不備対応に関する受付及び確認

　　　・　確認書等送付後の状況照会（個人情報の取扱いに留意した範囲内での回答）

　　　・　確認書等の再送付手続き

　　　・　送付先変更等の受付及び確認

・　申請受付状況確認システムの利用方法、表示内容

　　　・　手続きの方法や対象者等に関する意見、苦情 等

　　　・　口座振込以外の方法での給付を希望する者への聴き取り確認、手続き案内等

　　　・　以上に付随する事務で発生する事務作業等

問合せ対応については、原則として受注者により完結すること。また、必要に応じて発注者に相談・報告すること。なお、電話応対起因による苦情処理についても、受注者の責任において行うこと。

②　コールセンターの回線は、原則フリーダイヤル回線とし、受注者において準備すること。

③　電話での受付の他、電子メール及びＦＡＸでの受付を可能とし、同一のコールセンター内で受信及び返信ができるようにすること。

④　電子メール及びＦＡＸの他、チャットボット又はLINEなどを活用することにより、24時間体制で問い合わせを受信できる状態となっていること。

⑤　受付時間外の入電や、話し中の場合等は、自動応答などによるわかりやすい案内を行うこと。

⑥　コールセンターについては、確認書等の発送時期に応じて入電件数が変動することを踏まえ、発注者と協議の上、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。

⑦　外国語（少なくとも英語、中国語、韓国語、ベトナム語、ネパール語の５言語以上）の問合せに対応できるよう対策を講じること。

⑧　コールセンターは、遅くとも令和６年６月上旬までに開設し、令和７年３月末まで（土日祝日、12月29日～翌１月３日を除く。）を目途として対応を行うこと。また、受付時間は、９時00分～17時00分とする。

　　令和６年７月中旬～９月頃までは、発注者・受注者の協議に基づき、土日祝日もコールセンターを開設することとする。また、当該期間の受付時間は、月曜日～金曜日を含め、９時00分～20時00分とする。なお、当該期間において、従事者の確保が困難であると認められる場合には、月曜日～金曜日の開設日を減らすなど、発注者・受注者で協議の上、所要の措置を講じるものとする。

⑨　コールセンターに想定件数以上のコール数が確認され、発注者が、市民へのサービスが低下していると判断する場合は、原則７日前（土日祝日を含まない）までに発注者から受注者へ、オペレーターの増員又は回線の増設要請を行う。受注者は、発注者から提示される現況等を整理し、発注者と協議の上、人員の確保に努めること。

⑩　想定件数を大きく下回るコール数により、発注者が人員の余剰を確認した時は、発注者は受注者と協議の上、減員要請を行う。受注者は減員要請に基づき、配置計画を見直すなどの対応を行うこと。

⑪　交通機関の遅延及び病気等の理由により、突発的にオペレーターが対応不可能になる場合、そのオペレーターに代わる人員を配置し、業務に支障を来すことなく運営できる体制を整えること。

⑫　仙台市役所に本給付金の問合せが増加するなどした場合の対応策については、その際に発注者と受注者で協議を行い、臨時コールセンターの設置等の方法を協議すること。

⑬　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。

（３）臨時相談窓口業務

　　以下の相談窓口業務を実施すること。

　①　給付金に対する問合せ対応

　　相談窓口等に来庁される市民からの給付金に対する問合せ等に対応する。

　　なお、想定される問合せ対応は上記（２）①と同様とする。

②　対象となる場所は、下記（４）に記載する事務センター内又は周辺の最低１か所のほか、仙台市内の５区役所・２総合支所内とする。

　③　業務上必要となる机、椅子等については、原則として受注者が準備する。施設使用及び維持管理に要する経費（施設使用料、水道光熱費、清掃費、修繕費、消耗品費）についても、原則受注者が負担する。

　④　設置期間は、令和６年７月中旬～11月末（土日祝日を除く）を目途とし、受付時間は９時00分～17時00分とする。

　⑤　相談者数に応じて遅滞なく対応できるよう、必要人員を配置すること。

　⑥　外国語の問合せに対応できるよう対策を講じること。

　⑦　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。

　⑧　相談者が著しく少ないなど、発注者が配置不要と判断したときには配置しない場合がある。

（４）事務センター業務

　　　給付金の給付に関する事務センターを設置し、以下の業務を実施すること。

なお、下記スケジュールは予定であり、詳細は別途協議する。

①　給付金事務の実施スケジュール（予定）

　　・　令和６年６月下旬　　　　事務センター開設

　　・　〃　　　６月下旬　　　　課税情報等データ渡し

・　〃　　　７月中旬　　　　プッシュ型通知書及び確認書等送付

・　〃　　　７月中旬　　　　確認書受付開始

・　〃　　　８月頃　　　　　初回支給開始

　　・　〃　　　９月～10月頃　　確認書未提出者への申請勧奨

・　〃　　　11月頃　　　　　確認書受付締切

　　・　令和７年３月末　　　　　委託業務終了

※　令和６年７月以降、必要に応じてプッシュ型通知書及び確認書等の追加送付を行う場合がある。

※　本番データを渡す前に、テストデータを渡してデータベース等の動作確認等のテストを行う場合がある。

　②　設置期間は、令和７年３月末までとし、支給業務を支障なく行えるスケジュール（土日祝日、12月29日～翌１月３日を除く。）とすること。また、開設時間は、８時30分～17時15分とする。

　③　給付対象者情報の作成作業

　　ア　データベースを基に、デジタル庁が提供する「調整給付のための算定ツール」へのインプットファイルを作成し、アップロードを行うこと。なお、アップロードは、必ずしもLGWAN回線による必要はない。また、必要に応じて文字コード等の変換作業等を実施すること。

　　　　※　「調整給付のための算定ツール」へのアクセス方法等については、別途発注者及び受注者とで協議する。

イ　上記アの作業により得られた算定結果ファイル等をダウンロードし、データベースへの取込作業を行うこと。

ウ　上記イの作業後、データベースを基に、デジタル庁が提供する「給付支援サービス」へのインプットファイルを作成し、アップロードを行うこと。なお、アップロードは、必ずしもLGWAN回線による必要はない。また、必要に応じて文字コード等の変換作業等を実施すること。

※　「給付支援サービス」へのアクセス方法等については、別途発注者及び受注者とで協議する。

　④　プッシュ型通知書及び確認書等の発送

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。作成・印刷に当たっては、返送物を速やかにデータ登録できるよう、バーコードを印字するなど工夫すること。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についてのデータを提供するため、引き抜きの上、発送を中止すること。

※　バーコードを印刷する場合

規格UCC/EAN-128 ※ ANSIグレードC 以上とする。

※　送付見込み件数：約210,000件（人）

発送は、発注者が指定した日時までに必ず郵便局への搬入を完了すること。

⑤　確認書等返送物の受領後の管理

ア　申請者から郵送された確認書等の受領後は、収受記録をはじめ処理過程について進捗管理を実施すること。

イ　発注者やコールセンターからの受付状況に関する問合せに対応できるようにすること。

ウ　別途発注者が指定する期日等を踏まえ、「給付支援サービス」で申請された申請情報をダウンロードし、データベースへ取込作業を行うこと。当該申請についても、上記アと同様に進捗管理を実施すること。

エ　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発注者へ照会の上、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も、上記アと同様に進捗管理を実施すること。

⑥　確認書等の精査

ア　受領した確認書等は速やかに開封し、精査できるよう整理する（大量の郵便物を、内容物を損ねず適切にかつ高速で開封できるよう工夫すること。）。

イ　バーコードリーダー等によって、収受を的確に記録し、データベースを用いて進捗管理を開始すること。

ウ　確認書等の内容を確認し、記載漏れや不備があったものを仕分けする。

エ　不備については、速やかに申請者に連絡を行う。

オ　不備解消のため文書の送付が必要な場合は、送付用封筒に不備通知書及び確認書類一式を同封・送付し、可能な限り速やかに不備解消を図ること。なお、確認書を複写するなど、不備内容等を管理しておくこと。

カ　不備等のないものについて、記載された項目をデータ化する際は、入力時間の短縮を図った上で、入力のミスをなくす又は十分なチェックを行うこと。

また、申請者に振込日等を記載した支給決定通知書を送付すること。

キ　支給に必要な精査が完了したものについては、発注者が、支給決定の判断を速やかに行えるよう整理した上で、発注者へ引き継ぐこと。

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

ケ　完了分、不備分に分けてファイリングを行うこと。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、確認書等はすぐに取り出せるように整理すること。

⑦　データの登録

精査が完了したものをデータベースに登録すること。

⑧　口座振込データ作成

ア　発注者が確認・審査し、支給を決定したものについて、発注者の指定フォーマットにて口座振込データを作成し、セキュリティ対策を講じた記録媒体に格納して、納品すること。

イ　記録媒体の作成要領や細品目は別途指定する。

ウ　止むを得ず現金払いとなる場合についての対応は、別途発注者から指定するものとする。

エ　口座振込に係る振込手数料は、発注者が負担する。

⑨　振込エラーが生じた場合の対応

金融機関での振込処理において、エラーが生じた場合は、必要に応じて対象者へ連絡するとともに、エラー解消を図ること。

なお、申請者が死亡していた場合は、別途発注者から指定する対応をとること。

　⑩　処理期限

ア　プッシュ型方式

辞退等の申出期日後、概ね７日以内に口座振込データを納品すること。

イ　確認書方式

確認書の受領から口座振込データの納品までの処理期限は事務センター到達から概ね10日以内とするが、可能な限り速やかに対応可能な体制を構築すること（不備対応分は除く）。ただし、短期間で返送物が大量に届いたときなど、処理に相当の時間を要すると発注者が認める場合はこの限りではない。

⑪　申請者からのコールセンター等への問合せにより、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。なお、当該対応をとった場合は、重複申請等の事情が起こり得ることを踏まえ、適切に管理を行うこと。

　⑫　申請勧奨

　　　申請に必要な書類が未提出の者に対して、書類の提出を勧奨するための通知を発送すること。発送に当たっては、再発行の旨を明記した確認書を同封の上、発送すること。

　⑬　誤支給返還請求に係る報告

　　　二重支払い、誤った口座への誤支給及び受給者からの返還申出等に伴い給付金の返還請求が必要となった場合には、請求先、請求事由、経緯等を発注者へ報告すること。報告方法については、発注者と受注者にて協議の上、決定するものとする。なお、受注者の責による誤支給については、責任をもって返還金を回収すること。

　⑭　進捗管理

　　ア　発送から完結までの対象者個々の給付処理の進捗状況が分かるように管理を行うこと。また、発注者からの業務状況の確認（確認書等の受付数・処理数・不備件数及び個々の確認書等の処理状況等）について、可能な限り即時かつ的確に回答できるようにすること。

イ　各種統計資料の作成への対応を可能とすること。

ウ　確認書等の受付以降の進捗状況については、提出した市民がオンライン上で確認できる仕組みを構築すること。

なお、確認に当たっては個人情報を表示しない仕組みとすること。

⑮　事務センターの設置場所は仙台市内とする。

データ及び提出書類の紛失等の事故防止並びに円滑な受け渡しと発注者との連携を密にする観点から、仙台市役所北庁舎周辺又は仙台市市営地下鉄の各駅周辺など、発注者及び事務センター間の移動が容易な場所が望ましい。

⑯　事務センター内（必ずしも同一フロアである必要はない）において、発注者職員（最大４名程度）が常駐し、審査事務を行うためのスペース（審査用の机、椅子、パソコン等接続用の電源、電話、データベースを利用可能な端末等を含む。）を確保すること。

⑰　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。

⑱　準備が必要な書類等

　ア　受注者は、以下の給付金事務に必要な書類等を準備すること。

各書類については、発注者から仕様を提示するので、ユニバーサルデザイン及び分かりやすい字体を使用し、発注者の校正・承認を得ること。校正は3回程度を想定。

※　各種書類はA4サイズを基本とし、多色刷りとする。

※　各種書類は、両面印刷を基本とする（封筒を除く）。

※　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こと。

※　文字サイズは、高齢者等でも見やすいものとすること。

※　対象者向けの書類は、外国語（少なくとも英語、中国語、韓国語、ベトナム語、ネパール語の５言語以上）へ翻訳したもの及び知的障害者等への配布を考慮した「やさしい日本語」で作成したものも準備すること。これらの書類の準備数は、別途発注者と受注者で協議の上決定する。

※　数量は見込であるため、必要に応じて補充すること。

・　プッシュ型通知書（制度案内チラシ、決定通知書、辞退申出書）100,000部

・　確認書（制度案内チラシ、確認書、確認書記入例） 131,000部

・　給付金返還セット（返還用チラシ、返還用振込用紙） 10,000部

・　確認書提出勧奨通知　　　　　　　　　　　　　　　 33,000枚

・　不備通知書　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　 　13,000枚

・　支給決定通知書　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　131,000枚

・　不支給決定通知書　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　3,000枚

・　送付用窓あき封筒　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　421,000枚

（・　送付用窓なし封筒　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　 30,000枚）

・　返信用封筒（料金後納郵便用）　　　　　　　　　　　　　　　150,000枚

・　点字シール（視覚障害者への送付用封筒に貼付）　　　　　　　　　200枚

イ　視覚障害者への配慮として、上記点字シールのほか、音声コード等を活用し、書類への切り欠き加工を行うなど必要な処置を施すこと。

ウ　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。

エ　上記書類等の郵送料は、発注者が負担する。

　⑲　課税情報等のデータの提供

ア　課税情報等に係るデータは、令和６年６月下旬の提供を予定している。

イ　データベースのデータ項目、データレイアウト、データ項目と書類のレイアウトとの調整等については、契約締結後、別途協議するものとする。

ウ　文字コード等は以下のとおりとする。また、書類等への印字に当たっては、発注者が使用する外字に対応して印字すること。

|  |  |
| --- | --- |
| 文字コード　　　　　 | UNICODE(UTF-16) |
| 文字フォント | 仙台市平成明朝体W3 |
| データ形式 | CSV |
| 外字 | あり（EUDC.TTE）※外字の取込は「Interstage Charset Manager」が必要 |

エ　課税情報等に係るデータ（テストデータを含む。）は、発注者が指定する場所において記録媒体で引き渡し、搬送は受注者が行うこととする。

オ　データの搬送に当たっては、鍵がかかる専用のバッグ等を使用し、慎重かつ丁寧に扱い、盗難、紛失、破損等がないよう細心の注意を払うこと。

⑳　申請者からの確認書等の送付先は事務センターとする。

㉑　本契約終了時に、データベースから抽出したデータ並びに事務センターで受付、処理した全ての確認書等について、検索可能な状態（CSV、Microsoft Excel、PDF形式を想定）に整理した上で発注者が指定する場所において引き継ぐものとする。これらのデータ（本市の許可を得て複写・複製したものを含む。）については、正副１部ずつ可搬的記録媒体に保存し、本市に納品すること。

また、搬送にあたっては、慎重かつ丁寧に扱い、情報漏洩や紛失、破損等が発生しないよう十分な対策を講じること。

なお、受注者が用意した媒体等にデータを格納した場合、裁断による破棄又はデータ復旧不能になる程度のデータ上書きによるデータ消去等を行うこと。

６　その他業務実施における要件等

（１）作業場所

①　協議等

　　打合せや業務報告会等の協議場所は、発注者が指定する会議室等にて行うことを基本とする。

②　コールセンター、臨時相談窓口及び事務センター

発注者は、コールセンター及び事務センターの受注者が行う業務に係る作業場所の提供は行わない。

また、臨時相談窓口のうち事務センター内又は周辺に設置するものについても、受注者が行う業務に係る作業場所の提供は行わない。臨時相談窓口のうち５区役所・２総合支所内に設置するものについては、別途協議の上、発注者が作業場所の提供を行う。

（２）従事者教育

　　　受注者は、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、仙台市役所としての立場で対応していることを理解させ、仙台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うこと。

（３）マニュアル、FAQ等について

　①　受注者は、本業務の遂行に使用するマニュアルやＦＡＱを作成した場合には、発注者の承認を受けた上で使用すること。内容を更新又は刷新した場合も同様とする。

②　市民からの問合せ等への対応に当たりマニュアル及びＦＡＱによりがたいものについては、対応案について発注者の承認を得た上で対応すること。

（４）業務計画書等の提出

　　　受注者は、契約締結後１週間以内を目途に、実施体制表及び業務毎の業務計画書を発注者に提出し、承諾を得ること。また、従事者の名簿を作成し発注者に提出すること。

（５）人員配置計画書の提出

　　　受注者は、実施月の前月末までに、コールセンター、臨時相談窓口及び事務センターの人員配置計画書を発注者へ提出すること。

　　　計画書提出後に変更が生じた場合は、速やかに変更後の計画書を提出すること。

なお、契約締結月及び契約締結翌月の計画書は、契約締結後速やかに提出すること。

（６）業務報告書の提出について

受注者は、契約に係わる業務の実施状況について、以下の区分に応じて発注者へ報告すること。

なお、重大、緊急と判断される事案については即時報告するものとする。

①　日次報告

次の業務区分に応じた実施日毎の実績を翌営業日の午前中までに電子データで報告すること。

（必須記載事項）

・　コールセンター業務及び臨時相談窓口業務

受付区分（電話、電子メール、ＦＡＸ、窓口）ごとに、受付種別（問合せ、意見・苦情、その他）ごとの受付件数。電話については、入電数、応答数、応答率。

・　事務センター業務

プッシュ型通知書及び確認書等の発送件数、確認書等の受領件数、処理件数（不受理返却、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）、進捗状況確認表

②　月次報告

受託業務に関する月単位の実績を、翌月7日（休業日の場合は、翌日以降直近の稼働日）までに電子データで報告すること。

（必須記載事項）

・　コールセンター業務及び臨時相談窓口業務

受付区分（電話、電子メール、ＦＡＸ、窓口）ごとに、受付種別（問合せ、意見・苦情、その他）ごとの受付件数、電話については、入電数、応答数、応答率。

・　事務センター業務

プッシュ型通知書及び確認書等の発送件数、確認書等の受領件数、処理件数（不受理返却、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）

③　最終報告

ア　本契約終了時に、この契約において書類等を発送した者並びに事務センター及び臨時相談窓口で申請を受付けた者等についての処理結果（受領の有無、審査結果、振込先口座情報、支給日等）を検索可能な状態に整理した電子データで報告すること。

イ　報告書等の様式は、発注者と受注者間の協議の上、定めるものとする。

ウ　発注者及び受注者が本業務の実施状況や課題を共有し、迅速な対応を行うために必要と判断した場合には、報告会を適宜実施することができる。

なお、事故の発生時や計画の変更を要する場合等は、速やかに報告会を開催すること。

（７）委託業務実施報告書の提出

受注者は、本契約の業務終了後、委託業務実施報告書を作成し、発注者に提出すること。

（８）業務終了後の処理

受注者は、本契約の業務終了後、次の各号に定める措置を速やかに講じるものとする。

①　本契約の履行に当たって、発注者から提供を受けた資料等（資料などの全部または複製物を含む。以下同じ。）の全てを、速やかに発注者に返還し、受注者の設備に格納されたデータベース及びその他の資料等の全てを、受注者の責任で完全に消去するものとする。また、消去したことを証明する報告書を発注者へ提出し、承認を受けること。

②　本契約を経由し、発注者・受注者間で送受信したデータの取扱いについては、発注者・受注者間で別途協議の上、決定するものとする。

（９）ＤＶ等避難者の情報漏洩防止対策

ＤＶ等避難者に係る情報を取り扱う業務については、業務に従事する者を限定し、従事者について、事前に発注者の承諾を得ること。

（10）従事者の服務規律

①　サービス

従事者は、公共の業務に従事することを自覚し、市民等に安心と信頼感を与えるよう努力しなければならない。

また、市民からの問合せ・相談・要望等を受けたときは、真摯に傾聴し、求められていることを正確に把握するとともに、的確な対応を行うこと。

なお、同時期に給付される給付金、定額減税についての問合せがあった場合は、適切な問合せ窓口について、丁寧な案内を心がけること。

②　服務態度

市民と接する業務に携わる従事者は、服装、姿勢、態度、言葉遣い等について特に注意し、常に丁寧な対応を心がけ、不快感を与えないように努めるとともに、身分を明確にするよう名札等を着用すること。

また、受注者は仙台市の品位を傷つけるような者や一般常識に欠け市民等に不快感を与える者を従事させてはならない。

７　その他契約に関する要件等

（１）再委託

①　再委託の禁止

この業務の全部または主たる部分を第三者に再委託することは原則禁止する。

この業務の主たる部分とは、全ての委託業務及びこの契約の履行管理業務をいい、書類等の印刷、印刷物等の外国語翻訳、備品・消耗品等の購入・借入、電話・インターネット回線等の工事、業務で使用する情報システムやＷＥＢページの作成、会場借上等の付帯業務については、この限りではない。

　②　委託先

　　　本事業の一部を再委託する場合には、仙台市内に本店又は支店を有する企業の中から優先して選定するよう努めること。

（２）情報セキュリティ対策

　　　受注者は、本業務が取り扱う情報の重要度を認識した上で、セキュリティ関連規程等に準拠し、技術的対策、物理的対策、及び人的対策のそれぞれの観点から、万全の情報セキュリティ対策を実施すること。

　　　具体的なセキュリティ対策については、受注者からの提案とし、セキュリティ確保にかかる負担については、受注者が負うものとする。

　　　なお、セキュリティの確保については、本市の「仙台市行政情報セキュリティポリシー」(※１)及び「情報システム処理に伴う個人情報に係る外部委託に関するガイドライン」(※２)、「個人情報等の取扱いに関する特記仕様書」（別紙２）及び「行政情報の取扱いに関する特記仕様書」（別紙３）を遵守することとする。

※１「仙台市行政情報セキュリティポリシー」は次のＵＲＬを参照のこと。

<https://www.city.sendai.jp/security/shise/security/security/mokuji/>index.html

※２「情報システム処理に伴う個人情報に係る外部委託に関するガイドライン」は次のＵＲＬを参照のこと。

<https://www.city.sendai.jp/security/shise/security/security/security/guidelines.html>

（３）必要な機器、使用材料及び環境整備等

　①　この仕様書において発注者が提供、準備、作成するものを除き、本業務の履行に必要な機器、使用材料及び環境整備等は、全て受注者において行うこと。

②　業務で作成する、本給付金の対象者等を管理するためのデータベースは、発注者も業務で利用することから、発注者の指示に応じて、データベースを利用可能な端末、モニタ及び周辺機器等を、発注者が指示する場所へ最低1台は設置すること。

なお、端末、モニタ、周辺機器及び利用環境設営等は、受注者にて準備すること。設置する期日等については、契約締結後、発注者と受注者で協議を行い、決定する。

（４）統括責任者の設置

　①　本契約における各業務の統括管理を行う責任者（以下「統括責任者」という。）を配置し、契約締結後10日以内に発注者の承認を得ること。また、従事者の管理については、受注者が責任を持って管理することとし、業務に支障がないよう対応すること。

②　本契約における業務に関して、発注者との調整・協議等は、原則統括責任者が行うこと。ただし、事前に発注者の承認を得た場合は、この限りではない。

（５）危機管理

受注者の責務において、安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講じること。万一、機器等の障害が発生した場合や、様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、本業務遂行に支障をきたすことがないよう発注者と連携して十分な対応を図ること。また、事前に緊急時の体制や緊急連絡網を整備し、発注者に提出すること。

（６）資料・情報等の貸与

発注者が本業務を行うために必要と認めた発注者所有の資料・情報等については、必要に応じ発注者から無償で貸与することができる。ただし、資料・情報等については発注者の承諾なしに外部に持ち出してはならない。

また、発注者から提供された資料・情報に不足がある場合は、適宜、発注者へ相談すること。

（７）著作権

本委託の製作物及び製作物に使用するデータの著作権は、仙台市に帰属するものとする。仙台市は作成したデータを活用し、自ら、または受注者や受注者以外の事業者に委託し、修正や再編集などの必要な加工や印刷、他自治体への提供等を行うことができる。なお、提案者等の独自技術の使用等により製作物の改変等ができない場合は、必ず提案書に記載しておくこと。

（８）現地調査について

業務委託の内容が適切に履行されているか確認するため、発注者が必要と判断した場合には、事前予告なく当該業務の履行に関連する受注者の施設等を現地調査することがある。この場合、受注者は誠実に応じること。

（９）経費の負担

　　　この仕様書において発注者の負担としているものを除き、本業務の履行に必要な経費は、全て受注者の負担とする。

（10）業務委託料

業務委託料は、1か月間の実施期間毎の支払いを予定している。

（11）不正請求が発覚した場合の対応について

受注者が虚偽の書類の提出等不正な手段により業務委託料の支払いを受けたときは、契約書の規定に基づき違約金を支払う必要があるほか、競争入札参加停止等の措置を行う場合がある。

（12）その他

　①　本業務で使用する事務用品、事務機器等を購入する場合には、仙台市内に本店又は支店を有する企業の中から優先して選定するよう努めること。

　②　事業実施にあたっては、関連する法令、実施要領の他、国が示す通知、Q&A等及び発注者の指示に従いながら進めるものとする。

　③　業務の詳細な事項及び業務の進め方についての協議は、発注者・受注者いずれかの要請により、その都度行うものとする。

　④　受注者は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する仙台市職員対応要領及び留意事項（https://www.city.sendai.jp/somu-jinji-jinji/shise/shokuin/jinji/shogai.html）に準じて、合理的配慮の提供を行うものとする。

　⑤　本仕様書に定める事項について疑義が生じた場合又は本仕様書に定めのない事項については、発注者・受注者が協議の上、定めるものとする。

ただし、本仕様書に定めがない事項のうち、社会通念上、本業務において必要不可欠な事項と発注者が判断するものについては、本業務委託の範囲内とする。