

## 京都市くらし応援給付金支給業務委託実施仕様書

### 第1 事業の概要

#### 1 給付対象世帯

基準日(※決定後通知)において、京都市が別途定める世帯(令和5年度住民税非課税世帯を想定)

#### 2 給付額

給付対象世帯につき3万円(予定)

#### 3 推定対象世帯数

約26.5万世帯

#### 4 給付金の申請及び給付の方法

給付金支給に係る手続きは、以下の方法によることを想定しており、給付は、原則として世帯主の本人名義の銀行口座への振込みによる。ただし、やむを得ない場合に限り、窓口における給付を認める。

住民税非課税世帯(プッシュ型)

##### (1) 自動的に振込を実施する世帯

- ・ 令和3年度又は令和4年度住民税非課税世帯等に対する臨時特別給付金並びに電力・ガス・食料品等価格高騰緊急支援給付金を支給した口座情報等を基に、本市(受託者を含む)から給付対象世帯宛てに口座情報等を印字した「支給のお知らせ」を郵送
- ・ 給付対象世帯は、支給のお知らせの内容を確認、必要に応じて、振込口座変更届出書又は受給拒否の届出書を本市(受託者を含む)に返送
- ・ 受給拒否の届出のない世帯へは記載した口座に自動的に振込む
- ・ 振込口座変更の届出があった世帯へは届出のあった口座へ振込む

##### (2) (1)以外の世帯

- ・ 本市(受託者を含む)から給付対象世帯宛てに「確認書」(世帯主の氏名、住所、支給要件等を記載)を郵送
- ・ 給付対象世帯は、確認書の内容を確認、必要に応じて追記、修正し、振込先口座の確認書類と本人確認書類の写しとともに、本市(受託者を含む)に返送

#### 5 申請期限

令和5年10月末日まで(予定)

### 第2 委託期間

契約締結日から令和5年12月末日まで(予定)

### 第3 業務実施に関する基本的な事項

- 1 業務全体の進捗管理や各種業務間の調整、給付対象世帯への申請・審査事務、市民等からの問合せ

対応等を行うため、本業務専任の事務局を設置すること。

- 2 本業務は、原則として、本市が指定する場所（本市が賃貸借契約を予定するテナントビル内の執務室（面積：約 380 m<sup>2</sup>程度）の一部。以下同じ。なお、本市が指定する場所は追加又は変更する場合がある。）で履行することとする。ただし、下記第 5 - 3(1)アのうち、各区役所・支所での業務を除く。
- 3 本市が指定する場所以外で本業務を行おうとする場合は、原則として、受託者自らの負担で場所を確保すること。また、その場所において個人情報を取り扱う業務を行う場合は、本市が適切に業務を履行できると認められた場合に限り、実施することを可能とする。
- 4 「京都市くらし応援給付金」の制度の内容を十分に理解したうえで、業務マニュアルを作成、遵守し、業務手順や業務に関する知識を共有することで、全業務従事者の能力の標準化を図ること。
- 5 多くの個人情報を取り扱うことの重要性・危険性を認識し、入力誤りや個人情報の漏えい等を防止する十分なチェック体制・監督体制等を確立し、適切な人員配置により業務を滞りなく実施すること。そのうえで、本市との意思疎通が十分可能な体制を確立すること。
- 6 この契約の履行に関し、個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律及び本市の「京都市個人情報保護条例」、「京都市情報セキュリティ対策基準」等を遵守し、個人情報や業務上の秘密の保持を厳守すること。本業務委託契約期間終了後においても同様とする。また、情報セキュリティを確保するため、管理責任者の設置など情報セキュリティ管理体制を整備するとともに、適切な情報セキュリティ対策を実施すること。
- 7 本仕様書に特段の記載がないものについては、履行に要する経費は受託者の負担とすること。

#### 第 4 業務内容

委託業務は、「1 総合管理業務」、「2 システム開発・運営業務」、「3 相談窓口業務」、「4 事務処理業務」、「5 コールセンター設置運営業務」で構成する。

##### 1 総合管理業務

事業全体の進捗管理や各種業務間の調整等、総括的な業務を行う。

###### (1) 実施体制の構築

契約後速やかに適正かつ確実に業務が遂行できる体制を構築し、実施体制図を作成して本市の承認を受けること。体制を変更する場合も、同様に承認を受けること。

実施業務が広範囲に及ぶことから、以下の人員を配置し、以下のア及びイについては、原則として、本市が指定する場所に常駐し、本市の業務時間中は速やかに連絡が取れる体制を確保すること。

###### ア 統括管理責任者

事業全般の責任者として、本事業の運営に関する深い知識及び適切な能力を有し、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。

###### イ 管理責任者

各業務の責任者として、業務実施に関する深い知識及び適切な能力を有し、業務が円滑に実施されるように業務担当者を管理・指導できる者とする。

###### ウ 業務担当者

各業務の遂行にあたり必要な知識及び能力を有する者とする事。  
業務量の変動（繁忙期、閑散期）を考慮した配置を可能とする事。

エ 執務室のレイアウト

本事業の実施にあたり全体のオペレーションがスムーズに行えるようレイアウト等を作成し、委託者の承認を得ること。

(2) 研修の実施

業務の遂行に当たり、必要となる知識及び能力を習得するため、従事者に対し以下の研修を行うこと。なお、研修マニュアルを作成し、事前に本市の承認を受けること。

ア 基礎研修

イ 個人情報保護研修

ウ ロールプレイング等その他必要な研修の実施

(3) 業務の報告及び検査

月報及び日報により業務内容を記録し、速やかに本市に提出すること。

※ 委託内容が適切に履行されているか確認するため、事前予告なく立ち入り検査を行うことがある。

※ 本市委託料の支出にあたって、契約内容の履行状況を確認するため、出勤簿やタイムカード等の労働時間を記録する書類の提出を求められることがある。

ア 月報

その業務実施日が属する月の翌月5日までを目途に提出すること。

主な記載項目は以下のとおり。

(ア) 当該月における各業務の実施内容及び計画書に対する進捗状況

(イ) 当該月における各業務の処理件数

(ウ) 前月の計画に対する結果及び改善・対応策

(エ) 次月に見込まれる各業務の計画及び課題

(オ) その他、業務実施のうえで必要な報告・連絡・共有事項

イ 日報

その業務実施日の翌開庁日午後5時までに提出すること。

主な記載項目は以下のとおり。

(ア) 当該日における各業務の実施内容及び課題

(イ) 当該日における各業務の処理件数（数量管理）

(ウ) 翌日に実施する業務内容

(エ) その他、業務実施のうえで必要な報告・連絡・共有事項

ウ 連絡会議

本市に業務の進捗や課題等を報告する連絡会議を、必要に応じて開催すること（原則、毎週1回以上）。ただし、本市と協議のうえ、その承認があれば開催回数を減らすことは差し支えない。

また、会議内容の摘録を作成し、速やかに本市に提出すること。

(4) リスクマネジメント

想定されるリスクについて、各業務の課題を早めに抽出し、先を見越した調整を行うなどリスク

低減を図ること。また、事故発生時には速やかに対策を講じるとともに、今後事故が生じないための再発防止策を整理すること。

(5) 業務改善

サービス品質の向上による業務の効率化を目的として、随時業務改善の提案を行うこと。業務遂行上で生じる問題点やさらなる業務効率化に向けた事務処理方法を分析・検討し、常に業務改善に努めること。

(6) 苦情等への対応

業務に係る苦情やトラブルについては、速やかに本市に報告し対応を協議したうえで適切に対応すること。

(7) 業務計画書・業務マニュアル

上記(1)~(6)を踏まえた業務計画書・業務マニュアルを作成、改訂すること。

ア 業務計画書

本仕様書の内容を踏まえ、必要となる業務量や期間、人員等を検討したうえ「業務計画書」(以下「計画書」という。)として取りまとめ、契約締結後、速やかに本市に提出して承認を受けること。計画書は、少なくとも以下の項目について記載すること。

(ア) 実施体制(各責任者の氏名並びに業務従事者の人数及び役割が記載された実施体制図等)

(イ) 業務スケジュール[月間](業務の概要、業務量に対する要員の配置数等)

※ 業務量や動向に応じた実施体制等の計画を月次で作成し、事前に本市に提出して承認を受けること。

(ウ) 研修計画(目的、対象者、実施内容、実施時期等)

(エ) 個人情報保護、セキュリティ管理及び危機管理に関する対策・体制

また、承認後であっても、本市が業務の履行に支障が生じると判断した場合等には、計画書の修正を行い、速やかに本市に提出して承認を受けること。

イ 業務マニュアル

業務遂行に当たり必要となる対応方法や作業手順等を検討のうえ、少なくとも以下の項目を含むマニュアルを作成すること。また、必要に応じて適宜改訂を行うこと。その際は事前に本市の承認を受けること。

(ア) 委託業務の目的、制度主旨

(イ) 個人情報の保護に関する考え方、ルール、手順

(ウ) 委託業務に係る実施体制及びその運営方法

(エ) 一日・一月の委託業務の概要

(オ) 申請書等の発送、受付等に関する業務手順

(カ) 相談窓口における業務手順、応対等

(キ) 給付決定通知書等発送時の業務手順

(ク) 相談窓口等からのエスカレーションや日報等、事務局運営において本市への報告に使用する様式

(ケ) 非常時や緊急時の対応方法

(コ) 本市からの指示や情報共有が末端の業務スタッフまで浸透するような連絡ルール

ウ 各種様式・報告書等

業務内容全般を踏まえ、本市と協議のうえ決定すること。

## 2 システム開発・運營業務

給付対象世帯の抽出や確認書等の発送、審査、申請内容の入力、口座振込データの作成、給付・不支給のお知らせ書の印刷・発送等の業務を、効率的かつ安全に遂行するためのシステムを開発、運用するものとする。

また、本システムに係る開発、運用のほか、本システムの開発、運用に当たり必要となるサーバ、端末、通信機器（LAN ケーブルを含む。）、プリンタ等のハードウェア、ソフトウェアの調達や設置等に係る全ての費用等（委託業務終了後の撤去費用を含む。）については、受託者が負担すること。

なお、スケジュール、データの取込み及びシステムの機能など、下記に示す事項についての詳細は本市と協議して決定する。

(1) スケジュール（予定）

開発・運用・保守期間

契約締結日から令和5年12月末日まで

(2) データの取り込み

ア 本市が提供する住民基本台帳データ、市民税課税データ、生活保護世帯台帳データ、住民税非課税世帯等に対する臨時特別給付金支給台帳データ及び電力・ガス・食料品等価格高騰緊急支援給付金支給台帳データ等（以下「住基データ等」という。）を本システムに取り込む。

イ 住基データ等を統合し、住民税非課税世帯として給付の対象となる世帯を抽出するとともに、給付対象世帯のリストデータ（以下「世帯データ」という。）を作成する。

ウ 本システムにおけるデータの文字コードは、本市が提供する世帯データに対応できるものとする。（本市の基幹システムにおける外字データへの対応が必要となることに注意し、適切に対応すること。）

エ 世帯データは、本市が準備した光ディスク等により取り込むこととし、基幹システムとのネットワーク接続は認めない。取り込んだ後の光ディスク等については、直ちに安全な方法で本市に返却することとし、複製等は行わないこと。

オ 世帯データは、原則として共通する個人番号（同姓同名の対象者が複数いた場合を想定し、個別に管理用に付した番号であり、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律に定める個人番号（マイナンバー）ではない。）が設定されたものとする。

カ 上記のほか、DV避難者、措置入所者、ホームレス等の要配慮対象者についても、同様に本システムに取込むこととするが、詳細については本市と協議のうえ決定する。

キ 住基データ等は、当初の取り込みデータに加え、随時、異動データも提供することから、これを反映したデータを更新し、申請書の発送や審査等の業務に使用すること。

(3) システムの機能

システムは、支給のお知らせ、確認書等の作成・印刷・発送、申請内容の入力、口座振込データの作成、給付・不支給のお知らせ書等発送までの一括管理が可能なものとし、原則として、以下の

機能を備えていること。

- ア 給付対象世帯データベースの作成、更新機能（対象世帯ごとにお問い合わせ番号を付して管理すること。）
  - イ 支給のお知らせ、確認書の作成・印刷
  - ウ 給付世帯情報や不備情報等の入力
  - エ 審査判定（給付・不支給のお知らせ書の送付可否、保留）
  - オ 口座振込データ（全国銀行協会のファイルフォーマットでDVD-RAMによる）の作成機能
  - カ 給付・不支給のお知らせ書の作成・印刷
  - キ 不支給決定者情報等の入力
  - ク 対象世帯の検索・申請状況（申請書の発送、受付、審査、振込等の進捗）管理
  - ケ お問い合わせ番号の管理機能
  - コ 返還対象世帯の抽出・管理
  - サ 操作者の閲覧、操作ログ管理機能
  - シ 件数（処理、未処理、未申請等）抽出機能
  - ス 事務局・コールセンター対応履歴の入力
- ※ その他、DV被害者の送付先情報等、特に注意が必要な対象者の情報が即座に判別できるようにフラグ等を設定する機能を有すること。
- ※ 本市職員に対し、当システムに係る仕様説明書の事前提出及び研修（レクチャー）を実施すること。

#### (4) システムの運用等

##### ア テスト

開発したシステムは必ずテストを行い、本番データの情報量に対して支障なく動作することを確認し、本市に報告したうえで運用を開始すること。

##### イ 専用端末の設置

本市職員の利用を想定し、入力内容がリアルタイムで閲覧・印刷可能な専用端末を本市が指定する場所に4台設置すること。また、あわせて操作マニュアルを整備すること。

##### ウ 情報セキュリティ

システムの構築に当たっては、京都市情報セキュリティ対策基準を順守し、本市が要求する情報セキュリティ水準を満たすとともに、以下の対策を講じること。

##### (ア) アクセス制御

###### a ユーザ認証

システムを利用する職員について、ユーザごとにIDを発行し、ユーザID及びパスワードによる認証を行うこと。

###### b 権限制御

ユーザの担当する業務及び役割等によって、ユーザごとにアクセス権限が設定でき、ユーザのアクセス権限に応じ、利用可能なシステムの機能、アクセス可能なデータの範囲、実施できるデータの操作等を制限する機能を有すること。

なお、詳細については、受託者と協議のうえ、決定することとする。

c パスワード管理

(a) パスワードは、英字（大文字・小文字）、数字、記号を組み合わせた 8 文字以上の文字列とし、いずれかの文字種を含まない文字列や 8 文字未満の文字列はパスワードに設定できないこと。

(b) パスワードは、ユーザ自身が任意のタイミングで変更でき、システム管理者において、パスワードの有効期間を設定できること。

(c) パスワードを不正利用されないよう、ハッシュ化の技術を用いて保管するなど、適切に管理できること。

d 不正ログインの防止

同一のユーザ ID によるログイン試行が 5 回失敗した場合は、当該ユーザ ID のアカウントロックが掛かること。なお、アカウントロックはシステム管理者が解除できることとする。

(イ) ログの取得

a システムのアクセスログ、操作履歴、閲覧履歴、障害記録等、システムの利用状況及び処理状況を把握するために必要なログを取得すること。

b 取得したログは 1 年間保存し、必要に応じ調査、分析できること。

c 利用者の操作履歴は、オンライン処理により確認できること。

(ウ) バックアップの取得

詳細については、本市と協議のうえ決定する。

(エ) 不正プログラム対策

a サーバ及びクライアントに、ウイルス対策ソフトを導入すること。

b ウイルス対策ソフトは、常に最新のバージョンを利用するとともに、ウイルス対策ソフトの定義ファイルが更新された場合は、速やかに適用すること。

c スケジューリングにより、定期的にウイルススキャンを行うこと。

(オ) ぜい弱性対策

a 導入するソフトウェアについては、修正プログラムやバージョンアップの提供等、開発元等のサポートがある信頼性の高い製品を利用すること。

b 導入したソフトウェアにおけるぜい弱性の有無の確認を行うとともに、ソフトウェアに係る修正プログラムが公開された場合は、システムへの影響、重要性等を検証のうえ、速やかに修正プログラムを適用すること。また、修正プログラムの適用状況については本市に報告すること。

(カ) その他

その他、建物、サーバールーム、キャビネット等において、それぞれ万全なセキュリティ対策を講じること。

(5) ハードウェア等

必要となるサーバ機器等のハードウェア及び OS 並びにミドルウェア（各種設定等を含む。）等は、すべて受託者の負担により用意すること。また、ハードウェア等については、データ処理件数等に応じたスペックのものとする。

なお、本業務においてデータを処理するサーバ等は、原則、本市の指定する場所（上記第 4 の 2

に同じ) に設置することとし、設置に当たっては、本市情報セキュリティ基準に定める情報システム室におけるセキュリティ対策(鍵による施錠管理、監視機能等、入退室者のICカードでの管理等)を講じること。

(6) ネットワーク構築

本システムを構成するサーバ及び端末等は、原則、本市の指定する場所に設置するとともに、外部との通信は行わないこと。サーバと端末を接続する場合は、専用回線で接続するとともに、通信を暗号化する措置を講じること。また、無線による接続や外部との通信は行わないこと。

なお、ネットワーク構築に係る手続及び費用等はすべて受託者の負担とし、通信する情報量を考慮し、通信速度を確保するなど対策を講じること。

(7) その他

受託者が用意したサーバ等の中にある本業務に関連するすべての情報の記録等については、委託契約期間終了後、受託者の責任において完全に消去し、廃棄処理を行った日時、担当者及び処理内容を記録した証明書等を提出すること。

なお、システム開発、運用にあたってのプロセスを専門的な知識を持たない者でも理解できるよう、極力分かりやすい表現で記載した報告書を、事業終了後の成果物として、提出すること。

### 3 相談窓口業務

来庁者の相談や問い合わせ対応等を担うため、相談窓口を設置し、運営する。

(1) 基本事項

ア 設置場所

以下15箇所とする。なお、各区役所・支所における窓口設置スペースについては、契約締結後、別途指示するものとする。

設置する施設	住所
北区役所	北区紫野東御所田町 33 番地の 1
上京区役所	上京区今出川通室町西入堀出シ町 285 番地
左京区役所	左京区松ヶ崎堂ノ上町 7 番地の 2
中京区役所	中京区西堀川通御池下る西三坊堀川町 521 番地
東山区役所	東山区清水五丁目 130 番地の 6
山科区役所	山科区柳辻池尻町 14 番地の 2
下京区役所	下京区西洞院通塩小路上る東塩小路町 608 番地の 8
南区役所	南区西九条南田町 1 番地の 3
右京区役所	右京区太秦下刑部町 12 番地
西京区役所	西京区上桂森下町 25 番地の 1
西京区役所洛西支所	西京区大原野東境谷町二丁目 1 番地の 2
伏見区役所	伏見区鷹匠町 39 番地の 2
伏見区役所深草支所	伏見区深草向畑町 93 番地の 1



伏見区役所醍醐支所	伏見区醍醐大構町 28 番地
京都市役所近辺	京都市中京区河原町通御池下る下丸屋町 394 番地 Y・J・K ビル 2 階

※ 区役所等によっては、業務場所を区役所等近辺にある公の施設等に指定することや、本業務の実施期間中に当該区役所等内で場所を変更することがある。

#### イ 設置期間

本市が設定する受付開始日（令和 5 年 6 月下旬を予定）から 1.5 箇月間

ただし、京都市役所近辺の窓口においては、令和 5 年 12 月末日までとする。

※ 受付開始日から、相談等で来訪されることから、配置するスタッフに対し、受付開始日までに事前研修等を実施し、適切な対応ができるよう教育する。

#### ウ 運営時間

京都市各区・支所窓口 月～金曜日（祝日を除く）午前 8 時 45 分から午後 5 時まで

Y・J・K 窓口 月～金曜日（祝日を除く）午前 8 時 45 分から午後 5 時 30 分まで

※ 窓口対応に当たっては、業務が途切れないよう時間に留意するとともに、市民から実施時間を超えて相談があった場合も、適宜、対応すること（ただし、区役所等の閉庁時刻（午後 5 時 15 分）を超える相談は除く）。

#### エ 実施体制

##### (ア) 区役所等業務統括者

受託者は、業務全体を統括、進行管理するため、「区役所等業務統括者」を配置するものとする。なお、以下の業務を滞りなく遂行できる能力を有する者（クレーム対応業務の経験を有する者であることが望ましい。）を最低 2 名配置することとし、緊急の対応の必要が生じた場合は、直ちに対応するとともに、本市との連絡調整ができない状況を生じさせてはならない。また、区役所等業務統括者が不在又は事故があった場合にも、同程度の対応が可能な体制を確保すること。

##### 【主な業務内容】

- ・ 担当スタッフの教育・研修・監理
- ・ 相談窓口業務に係る全体の統括、進行管理及び緊急時の対応（苦情対応等、各業務場所でのトラブルが生じた場合の対応を含む。）
- ・ 緊急時における本市との連絡調整
- ・ 本市への業務状況の報告

##### (イ) 区役所等業務管理者

受託者は、委託業務の適正な履行を確保するため、「区役所等業務管理者」を配置するものとする。なお、以下の業務を滞りなく遂行できる能力を有する者を上記「ア 設置場所」に掲げる全区役所・支所に 1 名以上配置することとし、緊急の対応の必要が生じた場合は、直ちに対応するとともに、本市との連絡調整ができない状況を生じさせてはならない。

また、区役所等業務管理者が不在又は事故があった場合にも、各業務場所において同程度の対応できるよう体制を確保すること。

##### 【主な業務内容】

- ・ 各業務場所における業務の統括、進行管理及び緊急時の対応（苦情対応等、各業務場所でのトラブルが生じた場合の対応を含む。）
- ・ 緊急時における区役所等業務統括者又は本市との連絡調整
- ・ 区役所等業務統括者への業務状況の報告

## (ウ) 区役所等窓口担当者

受託者は、業務内容を的確に理解し、正確かつ迅速な対応が可能である者を区役所等窓口担当者として配置するものとする。なお、区役所等窓口担当者の配置人数は、各区役所・支所管内の対象世帯数、また、受付開始直後における繁忙等を勘案し、それぞれ適切に配置すること。

なお、具体的な配置人数については、本市と協議のうえ、決定する。

## (エ) その他

各区役所・支所に配置する従事者については、担当する区役所等の管内に居住する者ではないことが望ましい。

また、万一、想定を超えた来庁者数があった場合も、業務が滞ることがないように、応援体制の構築等を図ること。

<令和3・4年度臨時特別給付金、緊急支援給付金の配置実績等>

令和3・4年度	対象月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	総数
臨時特別給付金	配置人数	33	33	33	2	33	33	2	2	2	2	173

緊急支援給付金	対象月	11月	12月	1月	2月	3月	総数
	配置人数	33	33	4	2	0	72

## (オ) 本市との協議又は本市からの指示への対応等について

受託者は、本市への報告、本市との協議又は本市からの指導や指示への対応等が必要な場合は、区役所等業務統括者又は区役所等業務管理者をもって対応することとする。

なお、緊急の対応が生じた場合、区役所等業務統括者又は区役所等業務管理者は、本市からの指導や指示の内容について、受託者において準備する携帯電話等を使用し、区役所・支所窓口担当者に直ちに伝達すること。

## (2) 対応内容等

## ア 制度概要及び申請方法の説明

市民から制度概要及び申請方法について説明を求められた場合に説明する。

確認書及び申請書等の提出は郵送を原則としているため、窓口において受付は行わず、返信用封筒を交付のうえ、近辺の郵便ポストへの投函を促すこと。ただし、やむを得ず申請書を預かった場合の対応については、別途本市が指示する。

なお、市民から申請書の交付を求められた場合は、別途準備する申請書（白紙）、記入例・チラシ及び返信用封筒を交付すること。

## イ 確認書及び申請書の記載支援

確認書及び申請書の記載方法が分からない市民に対して、記載方法等を説明する。

また、視覚障害者等、自筆が困難な市民に対しては、代筆等を行うほか、聴覚障害者に対して

は筆談等を行う等、適宜、必要な支援を行うこと。

ウ 来庁者の案内・整理

区役所等における他の業務に支障がでないように、来庁者を整列・待機させるなど、来庁者の整理を行うこと。特に、受付開始直後は、多くの市民の区役所等への来庁が予測されるため、番号札を活用するなど、受託者において適切に対応できるよう体制を整備すること。

また、本業務以外の来庁者があった場合にも、本業務に支障がない範囲で、関係窓口を案内する等、適切な対応に努めること。

エ 苦情対応

本業務に関する苦情等の対応は、受託者が行う。

苦情等の対応が生じた場合は、区役所等業務統括者又は区役所等業務管理者により対応を完了させることとする。ただし、やむを得ない事情等により、本市に引き継ぐ必要がある場合は、区役所等業務統括者又は区役所等業務管理者を通じて本市に引き継ぐこととする。

オ 日報等の提出

業務場所ごとの対応件数の日別集計結果は翌営業日までに、全営業日分の集計結果は最終営業日の翌営業日から起算して5営業日後までに、区役所等業務統括者が取りまとめのうえ、本市に提出すること。ただし、区役所等業務統括者が取りまとめるに当たり、個人情報を含む書類等がある場合の対応は、本市と協議のうえ決定する。

苦情等があった場合は、速やかに本市に報告し、適切に対応すること。また、対応後に報告書に記録し本市に提出すること。

カ マニュアル等の更新

業務委託開始までに、業務マニュアルに基づく対応マニュアル、QA等を作成し、必要に応じて更新すること。なお、業務開始の前に本市に提出し、承認を得ること。

キ 本業務に必要な備品等の準備等

本業務に必要な以下の備品等については、受託者において準備すること。

長机、デスクトップパーテーション、椅子(受託職員及び来庁者用)、番号札、携帯電話、筆記具、消耗品、受託スペースを明示するプレート※等

※ 事前に記載内容を本市と協議のうえ、各業務場所に適した案内とすること

また、当該備品等は、本市及び各区役所等と事前に調整したうえで、設置期間開始日までに受託者において業務場所に搬入するとともに、設置期間終了日後には速やかに撤去すること。

なお、区役所・支所によっては、設置期間中に、区役所等内で業務場所を変更する可能性があることから、その場合、変更後の業務場所への備品等の運搬も受託者において行うこと。

ク その他

- ・ 緊急時に連絡を取ることができるよう、区役所等業務統括者のほか、各区役所等業務管理者に少なくとも1台、携帯電話(料金は受託者の負担)を持たせること。
- ・ 庁舎を利用するに当たっては、各区役所・支所職員の指示に従うこと。
- ・ 本業務に従事する要員は、業務に適した服装とし、名札を必ず着用すること。

(3) 問合せ等に係る対応の記録と報告

対応を記録するためのフォーマットを作成し、1件毎に、内容及び対応等を記録し、日報及び月

報として報告する。(簡単な問合せのみの時は簡略化を可能とする。)また、対応件数については、日報及び月報として報告する。

(4) 費用負担

相談窓口の運用に係る什器(カウンター、机、椅子等)、消耗品(名札、事務用品等)の調達(撤去も含む。)は、受託者の負担により行う。

什器類の配置やブース運営に関しては、は施設管理者と十分協議し、実施すること。

#### 4 事務処理業務

支給のお知らせ、確認書等の作成・発送・受付・審査や給付・不支給のお知らせ書発送等、本事業に関して必要となる事務処理を行うものである。

(1) 基本事項

ア 期間

支給のお知らせや確認書、申請書の発送に要する作業の開始時期から令和5年12月末日まで  
なお、確認書受理から振込までの標準処理期間を4週間～5週間とすること、令和5年7月未までに受領した確認書及び申請書の審査処理(システム上での支給(不支給)決定又は不備通知の発送を指す)は、8月10日までに終了させることを前提に実施体制を計画することとする。  
その他、詳細等については、本市と受託者が協議して決定する。

イ 実施体制

想定される業務量等に応じて、適正に事務処理を進められる体制を確保すること。なお、実施体制図を作成して本市の承認を受けること。体制を変更する場合も、同様に承認を受けること。

ウ 個別手続きの進捗管理

給付対象世帯及び申請者からの問い合わせに対して即座に対応できるよう、確認書の進捗や給付状況については、適切に管理、更新を行うこと。

エ その他

システム入力項目や様式に記載する内容の詳細等については、本市と協議して決定すること。

(2) 実施内容

ア 書類・印刷物の作成・印刷・封入封緘・発送

(ア) 対象世帯

給付対象世帯となる住民税非課税世帯(推定26.5万世帯)について、必要な情報を抽出し、支給のお知らせ、確認書にあらかじめ必要事項の印字を行う。なお、支給のお知らせ、確認書の作成単位は、基準日時点における住民基本台帳の世帯に基づく。ただし、DV被害者や措置入所者、ホームレス等、配慮を要する者の取扱い等は、本市と協議して決定する。

(イ) 作成するもの

- a 支給のお知らせ、確認書(制度案内含む) ※ 「プッシュ型」給付分
- b 記入例・チラシ
- c 発送用封筒
- d 返信用封筒
- e 申請書(制度案内含む) ※ 「申請型」給付分

(ウ) 支給のお知らせ、確認書の作成・印刷・印字

a 数量見込

- ・ 支給のお知らせ 約 20 万枚を見込む。
- ・ 確認書 約 7.5 万枚を見込む。(うち、1 万枚は再送・予備分)

b 印字内容

本市が提示する様式に基づき、支給のお知らせ・確認書の用紙サイズ、デザインレイアウト(コピーガード含む)、印字レイアウト、注意文言等詳細については、受託者が提案し、本市と協議のうえ、決定すること。

c その他

外国籍や視覚障害者に向けた対策を講じること。なお、詳細は本市と協議のうえ決定する。

(エ) その他同封物

詳細は本市と協議のうえ決定する。

(オ) 封筒の作成(送付用・返信用)

a 数量見込み

- (a) 送付用 約 30 万枚(当初発送: 26.5 万枚、再送分 3.5 万枚)
- (b) 返信用 約 11 万枚(当初発送: 6 万枚、再送分: 3 万枚、不備補正: 1.5 万枚、区役所支所での配布: 0.5 万枚)

※ 返信用のうち不備補正分の 1.5 万枚は、優先して処理するため、配色を変えるなど、審査業務の効率化を図ること

b 送付用

封緘した状態で宛先情報が確認できる窓あき封筒(ただし、窓あき部分については、プラスチック素材は不可)とし、申請書等が適切に封入・封緘できる定形郵便の規格サイズとすること。また、封入物が透けて見えないよう加工されたものとする。

なお、郵送にあたっては、郵便区内特別等の割引サービスを利用することに留意すること。

c 返信用

確認書が適切に封入・封緘できる定形郵便の規格サイズとすること。また、封入物が透けて見えないよう加工されたものとする。初回の返信用封筒と不備修正後の返信用封筒の色は分けること。なお、郵便料金は受取人払い(本市負担)とする。

(カ) 申請書の作成・印刷・印字

a 数量見込

約 0.8 万枚を見込む。

b 印字内容

本市が提示する様式に基づき、申請書の用紙サイズ、デザインレイアウト(コピーガード含む)、印字レイアウト、注意文言等の詳細は、受託者が提案し、本市と協議のうえ、決定すること。なお、今後決定する対象世帯の支給要件等に応じ、上記数量見込の範囲で、複数様式の作成・印刷を求める場合があるため、留意すること。

c その他

外国籍や視覚障害者に向けた対策を講じること。また、印字文字数の超過や、文字の印字

ができなかったもの等は手書きにより補記すること。なお、詳細は本市と協議のうえ決定する。

(キ) 封入封緘

支給のお知らせ若しくは確認書又は申請書、記入例・チラシ及び返信用封筒（以下「確認書等」という。）を封入し、封緘する。誤封入がないよう徹底した注意をもって作業するとともに、封入後にチェックする体制を確立すること。

特に、送付先情報について配慮が必要な対象者については、確認書の誤送付や重複送付がないよう、適宜、抜き取り作業を行うなど、対策を徹底すること。

その他、手書きによる補記対応分や外国語、点字対応分については、必要に応じて通常分と分けて封入封緘を行うこととするが、詳細は、本市と協議のうえ決定する。

(ク) 支給のお知らせ、確認書等の発送

a 期間等

本市と協議のうえ決定する。

b 確認書送付の申出対応

給付対象世帯から確認書の再送付の申出があった場合（郵戻りが確認できた場合は除く。）は、速やかに申出者に確認書等一式を送付することとする。

c 郵戻り分の対応

送達することができず、戻ってきた支給のお知らせ、確認書については、送付先住所に誤りがないかを確認後、再送付の申出があった場合に速やかに対応できるよう、リスト化したうえで別に保管すること。

イ 確認書等の発送の受付・審査・不備対応

(ア) 事務処理の流れ

a 返信用封筒及び郵送物を開封し、様式に応じた書類の仕分け及び内容物の確認等を行う。

b 受付印を押印する。

c システムに受付登録を行う。

d 添付書類及び確認書の記載内容を確認する。

e 記載内容等に疑義や不備がある場合は、情報を再確認し、必要に応じて申請者に書面（又は電話）によって連絡する。

f システムにより給付・不支給を判定し、判定内容を入力する。

(イ) 注意事項

a 他の郵便物（別世帯の確認書や添付書類等）と混同することがないように対応すること。

b 封筒からの抜き取り漏れ、封入物の紛失等がないよう注意すること。

c 確認書、申請書、添付書類等の不備連絡後、それに対する質問がコールセンターに入ることや添付漏れ書類が窓口で提出される場合があることにも対応すること。

d 不備があるものについては、書類確認や対象世帯への連絡等、不備の解消のために必要な対応を遅滞なく行い、やむを得ず不備が解消されないものを除き、原則、期間中に完了させること。

e 口座情報等のシステムへの入力ミスは、振込遅延につながり、対象世帯に不利益をもたら

すことから、2名の作業員が行い、2名の入力が合致しない場合は、再度入力を行うなど、最大限ミスが生じない体制及び方法により実施すること。

f 本支給業務と関係がない書類や通帳・カード類の原本等の封入があった場合、速やかに発注者に連携し、指示を仰ぐこと

ウ 給付決定リスト・不支給決定リストの作成

(ア) 給付決定リストの作成

上記イにより給付判定した者を「給付決定リスト」としてデータ化すること。リストの提出期限、提出手段や更新リストの提出頻度等については、本市と協議のうえ決定する。

(イ) 不支給決定リストの作成

上記イにより不支給判定した者を「不支給決定リスト」としてデータ化すること。リストの提出期限、提出手段や更新リストの提出頻度等については、本市と協議のうえ決定する。

エ 口座振込データ等の作成

給付対象世帯に係る口座振込データ及び振込明細書等を作成して、本市に引き渡す。データ提供の方法及びスケジュールについては、本市及び受託者との間で協議のもとに決定する。

DVD-RAMでの振込データは、正副2枚をジュラルミンケースに入れて委託者に引き渡すこととする。なお、当該セットは3セット準備すること。

オ 給付決定兼振込通知書の作成・印刷・印字・封入封緘・発送

(ア) 給付決定兼振込通知書の印刷・印字

a 数量見込み

約6.5万枚を見込む。(支給のお知らせ対象世帯には送付しない)

b 給付決定兼振込通知書の紙面構成・印字内容等

通知書は、圧着はがきの形状とし、給付決定リストに登載された対象世帯、お問い合わせ番号及び給付額、口座情報を印字する。詳細は本市と協議のうえ決定する。

c その他

外国籍住民や視覚障害者に向けた対策を講じること。また、印字文字数の超過や、文字の印字ができなかったもの等は手書きにより補記すること。特に、配慮が必要な対象者については、通知書の誤送付や重複送付がないよう、適宜、抜き取り作業を行うなど、対策を徹底すること。なお、詳細は、本市と協議のうえ決定する。

(イ) 給付決定兼振込通知書の発送

a 期間等

支給開始日から令和5年12月中旬まで(予定)

給付決定リスト提出後、本市の指示を踏まえ速やかに発送を行うこと。

b 郵送の種別

普通郵便を想定。ただし、郵送方法の詳細は、本市と協議のうえ決定する。

c 郵戻り分の対応

送達することができず、戻ってきた給付決定兼振込通知書については、受託者で保管し、業務終了後、本市の指示に基づき、機密文書として廃棄すること

カ 不支給のお知らせ書の作成・印刷・印字・封入封緘・発送

(ア) 不支給のお知らせ書・封筒の作成・印刷・印字

a 不支給のお知らせ書の規格

通知書は、圧着はがきの形状を原則とする。詳細は本市と協議のうえ決定する。

b 不支給のお知らせ書の紙面構成・印字内容等

不支給決定者リストに登載された申請者について、不支給となった旨とその理由を印字する。詳細は本市と協議のうえ決定する。

c その他

外国籍住民や視覚障害者に向けた対策を講じること、また、印字文字数の超過や、文字の印字ができなかったもの等は手書きにより補記すること。詳細は、本市と協議のうえ、決定する。

(イ) 不支給のお知らせ書の発送

a 期間

支給開始日から令和5年12月中旬まで(予定)

不支給決定者リスト提出後、本市の指示を受けたら速やかに発送を行うこと。

b 郵送の種別

普通郵便を想定。ただし、郵送方法の詳細は、本市と協議のうえ決定する。

c 郵戻り分の対応

送達することができず、戻ってきた不支給のお知らせ書については、受託者で保管し、業務終了後、本市の指示に基づき、機密文書として廃棄すること

キ 口座振込不能対応

口座振込が何らかの理由によりできなかったものについて、対象世帯に連絡し、振込ができる口座を確認する。なお、確認書記載口座以外の口座に振り込む場合は、必ず本人の書面による意思表示に基づくこと。ただし、受託者側での入力誤りが原因であることが判明した場合は、直ちに本市に報告し、本市の指示に従うこと。

(3) 費用負担

郵送にかかる費用は本市の負担とする。

## 5 コールセンター設置運營業務

制度の概要や申請方法等の手続、申請書の受付、支給状況等に関する市民からの問い合わせに対応するため、コールセンターを設置し、運営する。

(1) 基本事項

ア 設置期間

令和5年6月(下旬)から令和5年12月中旬まで(予定)

なお、予定設置期間を前倒してコールセンターを設置する場合もある。詳細は本市と協議して決定する。

イ 対応媒体

電話のみ

※ 回線数は受信回線53回線(最大)、発信回線5回線(最大)を想定しているが、詳細につい



ては本市と協議のうえ、決定する。

#### ウ 運営時間

(ア) 月～金曜日（休祝日を除く。）

午前 9 時から午後 6 時まで（確認書送付以後の 1 箇月間は午後 7 時まで）

(イ) 土曜日、日曜日及び休祝日

午前 9 時から午後 6 時まで（確認書送付以後の 1 箇月間に限る。）

### (2) 実施体制

#### ア 実施体制の構築

(ア) 契約後速やかに適正かつ確実に業務が遂行できる体制を構築し、実施体制図等を作成して本市の承認を受けること。体制を変更する場合も、同様に承認を受けること。

(イ) 本業務を統括し、オペレータを指揮監督する管理責任者を配置すること。

(ウ) 上記(2)の回線数及び以下の類似業務における受信件数等を参考に、十分なオペレータ等の人員を確保すること。ただし、日々の人員については、申請書の発送時期・発送量等に応じて柔軟に対応できるよう本市と協議のうえ決定すること。（支給のお知らせ等の発送後、3 日程度は多量の受電が予想されるが、85%以上の受電率を達成可能な体制とすること。）なお、制度の対象には外国籍市民も含まれることを踏まえ、これに対応できる体制を整備すること。

(エ) お問い合わせに対する折り返しについては、受電日当日を含め、3 営業日以内に返電すること。

※ 審査事務局内に電話回線を設置しているため、用途について検討すること。

<参考> 電力・ガス・食料品等価格高騰緊急支援給付金コールセンター対応件数

月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月
入電数	27,148	17,808	31,867	6,951	1,159
日数	15	20	19	19	13
平均	1809	890	365	61	19

申請期間 令和 4 年 11 月 9 日～令和 5 年 1 月 31 日

対象者数 約 26 万世帯

令和 4 年 11 月 9 日から令和 5 年 3 月 17 日までコールセンターを開設

### (3) 研修の実施

業務の遂行に当たり、必要となる知識及び能力を習得するため以下の研修を行うこと。なお、研修マニュアルを作成し、事前に本市の承認を受けること。

ア 基礎研修

イ 個人情報保護研修

ウ ロールプレイング

エ その他必要な研修

### (4) 対応内容

主に想定される対応内容は以下のとおり。

ア 制度の概要、給付時期に関すること。

イ 申請方法等の手続に関すること。

- ウ 申請書の再送付の依頼に関すること。
  - エ 申請書の受付、支給状況等に関すること
  - オ 苦情、相談に関すること。
  - カ その他、物価高騰対策に関する施策の担当窓口の案内等
- (5) 問合せ等に係る対応の記録と報告
- 対応を記録するためのフォーマットを作成し、1件毎に、内容及び対応等を記録すること（ただし、簡単な問い合わせのみの場合は必要に応じて簡略化して差し支えない。）。また、件数（着信数、応答数、応答率）を、日報及び月報として取りまとめ、本市に報告すること。
- (6) リスクマネジメント
- 想定されるリスクについて、各業務の課題を早めに抽出し、先を見越した調整を行うなどリスク低減を図ること。また、事故発生時には速やかに対策を講じるとともに、今後事故が生じないための再発防止策を整理すること。
- (7) 業務改善
- サービス品質の向上による業務の効率化を目的として、随時業務改善の提案を行うこと。業務遂行上で生じる問題点やさらなる業務効率化に向けた事務処理方法を分析・検討し、常に業務改善に努めること。
- (8) 苦情等への対応
- 業務に係る苦情やトラブルについては、速やかに本市に報告し対応を協議したうえで適切に対応すること。
- (9) マニュアル等の作成
- 業務マニュアルに基づく対応マニュアル、QA等を作成し、必要に応じて更新すること。なお、使用開始の前に本市に提出し、承認を得ること。
- (10) 費用負担
- コールセンターの運用に要する電話機又はヘッドセット、什器（机、椅子、ロッカー等含む）、電話回線の引込み（審査事務局内分を除く）、パーテーション及び消耗品などの設置、調達は受託者の負担とする。ただし、審査事務局内分の電話回線の引込み及び電話料金は、本市の負担とする。
- (11) その他
- コールセンター業務における対応上必要となる個人情報に関する問い合わせの取扱いについては特に注意が必要であることを鑑み、具体的な取扱いは本市と協議して決定するほか、場合によっては、本市の指示によることとする。

## 第5 個人情報の取扱い

### 1 個人情報の取扱い

- (1) 委託業務を遂行するにあたり取り扱う個人情報について、委託業務に携わる者全てにそれを保護し、安全な状態に保つことを徹底すること。
- (2) 受託者の過失の有無にかかわらず、受託者による個人情報の漏えい、滅失、棄損、改ざん、盗難等がないよう徹底すること。
- (3) 個人情報を委託業務以外の目的で使用してはならない。

(4) 個人情報の保護に関する法律及び京都市個人情報保護条例及び京都市情報セキュリティ対策基準を遵守すること。

## 2 守秘義務

受託者及び委託業務に携わる者は、委託業務の遂行上知ることができた秘密及び個人情報を漏らしはならない。また、委託業務が完了した後又はこの契約が解除された後においても同様とする。

## 3 事故の発生

受託者は、委託業務遂行上の不適切な事務処理等により、個人情報保護ができなかった又は保護できていない可能性が生じた場合、ただちに本市に報告し、指示に従うこと。なお、この場合に生じた費用及び損害については、全て受託者が負担すること。

## 4 その他

受託者は、本仕様書によるほか、「電子計算機による事務処理等（システム開発・保守）の委託契約に係る共通仕様書」及び「電子計算機による事務処理等（機器保守）の委託契約に係る共通仕様書」に従い本業務を遂行すること。

## 第6 留意事項

- 1 労働基準法等の関係法令を遵守するとともに、保管が義務付けられている資料に関しては、適切に保管の上、本市が提出を命じた場合は速やかに提出すること。
- 2 本業務（上記第5-1及び3を除く。）を行う場所に監視カメラを設置すること。設置場所の詳細については、本市と協議のうえ決定する。また、本市の要請に応じて、常時、録画した映像が確認できるようにすること。録画した映像は、少なくとも契約終了後2週間は保存すること。
- 3 本業務（上記第5-1及び3を除く。）を行う場所への入退室は、ICカードによる認証システムを導入する等、適切なセキュリティ対策を図ること。
- 4 本仕様書に記載のない事項及び疑義が生じた場合については、協議のうえ決定するものとする。

## 第 7 提出する成果物と提出期限

成果物	納品日
業務計画書	契約締結後速やかに
業務マニュアル	契約締結後速やかに
研修マニュアル	契約締結後速やかに
月報	業務実施日が属する月の翌月 5 日まで
日報	業務実施日の翌日
会議摘録	随時
専用端末操作マニュアル	専用端末設置まで
センター対応記録	随時
センターマニュアル・QA	契約締結後速やかに
事業報告書	業務完了後速やかに
システム報告書	業務完了後速やかに