

## 京都市くらし応援給付金（不足額給付）支給業務委託 実施仕様書

### 第1 事業の概要

#### 1 給付対象

- (1) 令和6年分所得税及び定額減税の実績額等が確定したのち再算定した結果、令和6年度に実施した調整給付（以下「当初調整給付」という。）の給付額に不足が生じた方（以下「給付Ⅰ」という。）。
- (2) 本人又は扶養親族等として定額減税の対象外であり、かつ、令和5年度住民税非課税世帯（7万円）、令和5年度住民税均等割のみ課税世帯及び令和6年度に新たに住民税非課税等となった世帯への給付の対象にもならなかった方（以下、「給付Ⅱ」という。）。

#### 2 給付額

- (1) 令和6年分所得税及び定額減税の実績額等が確定したのち再算定した結果、生じた当初調整給付の不足額（1万円単位に切り上げ）
- (2) 原則4万円（定額）※令和6年1月1日時点で国外居住者であった場合には3万円

#### 3 推定対象者数

- (1) 約8.8万人（支給のお知らせ4万人、確認書4.3万人、申請書0.5万人）
- (2) 約1.4万人（確認書1万人、申請書0.4万人）

#### 4 給付金の申請及び給付の方法

給付に係る手続は以下の方法によることを想定しており、原則として給付対象者の本人名義の銀行口座、又は給付対象者（委任者）が代理申請・受給を委任する代理人の本人名義の銀行口座への振込により給付する。ただし、やむを得ない場合に限り、窓口等における給付を認める。

##### (1) 給付Ⅰ

ア 給付対象であり、口座情報が判明している方

- ・ 公金受取口座情報等を基に、本市（受託者を含む）から給付対象者宛てに口座情報等を印字した「支給のお知らせ」を郵送
- ・ 給付対象者は、支給のお知らせの内容を確認、必要に応じて、受取口座変更届出書又は受給辞退の届出書を本市（受託者を含む）に返送又はオンラインによる届出
- ・ 受給辞退の届出のない方へは印字した口座に自動的に振り込む
- ・ 受取口座変更の届出があった方へは届出のあった口座へ振り込む

イ 給付対象であるが受取口座が不明な方

- ・ 本市（受託者を含む）から給付対象者宛てに「確認書」（給付対象者の氏名、住所、支給要件等を記載）を郵送
- ・ 給付対象者は、確認書の内容を確認し、署名欄及び受取口座欄を記入し、受取口座の確認書類とともに、本市（受託者を含む）に返送又はオンラインにより申請

ウ ア及びイ以外の方（本市において当初調整給付関係情報等が把握できない方等）

- ・ 給付対象者が「申請書」を入手（京都市公式ホームページからの様式ダウンロード、コールセンターへの架電等による）
- ・ 給付対象者において、「申請書」に必要事項を記入し、挙証資料（当初調整給付支給確認書、令和6年分確定申告書など）、受取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）に郵送

## (2) 給付Ⅱ

ア 本市で給付対象者であることが判明した方

- ・ 本市（受託者を含む）から給付対象者宛てに「確認書」（給付対象者の氏名、住所、支給要件等を記載）を郵送
- ・ 給付対象者は、確認書の内容を確認、署名欄及び受取口座欄を記入し、受取口座の確認書類とともに、本市（受託者を含む）に返送又はオンラインにより申請

イ ア以外の方（本市において令和6年度住民税又は令和6年分所得税情報が把握できない方等）

- ・ 給付対象者が「申請書」を入手（京都市公式ホームページからの様式ダウンロード、コールセンターへの架電等による）
- ・ 給付対象者において、「申請書」に必要事項を記入し、挙証資料（確定申告書、課税証明書等）、受取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）に郵送

## 5 申請期限（予定）

令和7年10月31日

## 第2 委託期間

令和7年5月1日から令和7年12月末日まで

## 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、給付対象者等からの申請受付・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するテナントビル内の執務室（面積：430㎡程度）。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（本市職員が常駐する執務室とは別フロアであることに留意すること。）。
- 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（不足額給付）」の制度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。また、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守秘義務を厳守すること。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、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・運用業務」、「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、実施体制計画書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、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。また、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、本市の承認を得ること。

###### 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。

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こと。

###### (2) 研修の実施

上記の委託業務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。

また、研修マニュアルとは別に、本市が定める要綱、要領等に基づいた勉強会を適宜実施すること。

###### 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

(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。

※ 委託料の支出に当たって、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ることがある。

ア 月報

業務実施日が属する月の翌月 5 日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業務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

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) 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 回程度）。ただし、本市と協議のうえ、開催回数を増減する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

各業務において想定されるリスクや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本市へ報告のうえ対策を講じるとともに、再発防止策を徹底すること。

(5) 業務改善

サービス品質の向上や業務効率化のため、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、速やかに本市へ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、業務マニュアル等

上記(1)～(6)を踏まえた業務計画書（以下「計画書」という。）及び業務マニュアルを作成し、必要に応じて改訂すること。

また、計画書に基づく人員配置実績書を提出すること。

## 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で計画書を作成し、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し、第1-1(1)及び(2)の各給付金事業に対応する計画書を作成すること。

(ア) 実施体制（各責任者の氏名並びに従事者の人数及び役割を記載した実施体制計画書等）

(イ) 業務スケジュールや人員配置（業務の概要、業務量に対する要員の配置数等）

※ 人員配置については、業務量の変動（繁忙期、閑散期）を踏まえ、配置の変更が必要と認められる場合は、本市と協議のうえ変更を行う。その際、変更後の計画書を本市に提出すること。

なお、人員配置の変更により契約変更が必要となった場合は、本市と協議のうえ、変更契約を行う。

(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

## 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。なお、改訂する場合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) 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、対応方法等

(キ) 支給・不支給のお知らせ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 人員配置実績書（各業務ごとの配置人数等）

審査業務及びコールセンター業務等における人員配置の実績について、業務実施日が属する月の翌月15日までに提出すること。

## エ 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・運用業務

給付対象者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、支給・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（以下「給付金システム」という。）を開発、運用する。

また、給付金システムに係る開発、運用のほか、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、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、本市と協議のうえ決定する。

(1) スケジュール(開発、運用、保守期間)

令和7年5月1日から令和7年12月末日まで

(2) データの取り込み

ア 給付Ⅰ

- ・ 本市が提供する当初調整給付対象者データ、当初調整給付額データ、住民税宛名データ、課税資料から抽出したデータ(源泉徴収時所得税減税控除済額、控除外額等)を統合し、国が提供する「不足額給付のための算定ツール」のインプットファイルを作成する。
- ・ 本市が提供する「不足額給付のための算定ツール」のアウトプットファイルを給付金システムに取り込み、給付対象者のリストデータ(以下「不足額給付データ」という。)を作成する。

イ 給付Ⅱ

- ・ 本市が提供する給付対象者データ、住民税宛名データを給付金システムに取り込み、これらのデータを統合し、不足額給付データを作成する。

ウ 共通事項

- ・ 本市が提供する住民基本台帳データ、これまでの京都市暮らし応援給付金支給台帳データ等を給付金システムに取り込むこと(住民基本台帳データについては、別添の連携インターフェースを参照すること)。
- ・ 給付金システムにおけるデータの文字コードは、本市が提供する住民基本台帳データ(NEC製の大型汎用コンピュータで運用。本市からUTF-16BEのCSVファイルで提供する。)等に対応できるものとする。また、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(本市からMicrosoft Windows用TTEファイル形式の外字ファイルを提供する。)
- ・ 本市が提供するデータは、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、複製等を行わないこと。
- ・ 不足額給付データは、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。
- ・ 公金受取口座及び税情報を照会するためのデータ(CSV形式)を作成し、回答結果(XML形式)を給付金システムに取り込むこと。
- ・ 上記のほか、DV避難者等の要配慮対象者についても、同様に給付金システムに取り込むこととするが、詳細については本市と協議のうえ決定する。
- ・ 本市が提供するデータについては、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、確認書等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、対象者抽出、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、支給・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 給付対象者の抽出及びデータベースの作成、更新機能（対象者ごとにお問合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 給付対象情報や不備情報等の入力

エ 審査判定（支給、不支給等）

オ 公金受取口座及び税情報照会用データ作成、照会結果取込

カ 口座振込データ（全国銀行協会のファイルフォーマット）の作成機能

キ 支給・不支給のお知らせ書の作成・印刷

ク 不支給決定者情報等の入力

ケ 対象者の検索・申請状況（申請書の発送、受付、審査、振込等の進捗）管理

コ 問合せ番号の管理機能

サ 返還対象者の抽出・管理

シ 操作者の閲覧、操作ログ管理機能

ス 件数（処理済、未処理、未申請等）抽出機能

セ 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。

### (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6台設置すること。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。なお、ユーザ数（本市職員分）は15名程度を想定している。

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、本市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、適切に管理すること。

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、全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3-2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

給付金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

給付金システムを構築するサーバ及び端末等は、本市の指定する場所に設置することを原則とするが、本市情報セキュリティ部門の審査を経たうえで、LGWAN-ASP サービスを利用し業務履行することも可能とする。

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。

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全ての情報の記録等については、本市にデータ納品したうえで、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

来庁者の相談や問合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

京都市役所近辺

イ 設置期間（予定）

令和7年6月から令和7年12月末日まで

※ 配置するスタッフに対し、窓口設置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こと。

ウ 運営時間

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、市民から運営時

間を超えて相談があった場合も、適宜、対応すること。

## エ 実施体制

### (ア) 相談窓口業務統括者

受託者は、業務全体を統括、進行管理するため、「相談窓口等業務統括者」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、相談窓口業務統括者が不在又は事故があった場合にも、通常時と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) 相談窓口業務管理者

受託者は、委託業務の適正な履行を確保するため、「相談窓口業務管理者」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、相談窓口業務管理者が不在又は事故があった場合にも、通常時と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】

- ・ 相談窓口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、各業務場所でトラブルが生じた場合の対応を含む。）
- ・ 緊急時における相談窓口業務統括者又は本市との連絡調整

### (ウ) 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窓口担当者として配置するものとする。なお、配置人数は、給付対象数や受付開始直後における繁忙等を勘案し、適切に配置すること（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

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6年度京都市くらし応援給付金 相談窓口（京都朝日ビル4階）の配置実績>

対象月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	総数
配置人数	-	8	9	7	8	6	4	42

### (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、受付窓口業務統括者又は受付窓口業務管理者が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、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、申請受付等

制度概要（対象者の考え方、給付額の計算方法等を含む）及び申請方法について、市民の求めに応じて説明を行うほか、確認書及び申請書等の提出受付を行う（提出は郵送でも可能）。

また、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）、記入例及び返信用封筒を交付するか、窓口での提出を受付する。

### イ 確認書及び申請書等の記載支援

確認書及び申請書等の記載方法が分からない市民に対して説明を行う。

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

相談窓口を設置する民間ビルに同居する他のテナント等の迷惑とならないよう、適宜、来所者を整列、待機等させること。特に、受付開始直後は多くの来所が予測されるため、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、受付窓口業務統括者又は受付窓口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、受付窓口業務統括者又は受付窓口業務管理者を通じて行うこととする。

### オ 日報等の提出

受付窓口の対応件数等を記載した日別集計結果を翌営業日までに、月別集計結果を業務実施日が属する月の翌月5営業日までに、受付窓口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、個人情報を含む書類等がある場合は、本市と協議のうえ決定する。

苦情等があった場合は、速やかに本市へ報告し、適切に対応したうえで、対応後は報告書を提出すること。

### カ マニュアル等の更新

業務開始までに、業務マニュアルに基づく対応マニュアルや本市が提供する原案を基にしたQA等を作成し、必要に応じて更新のうえ、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、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、業務場所に適した案内とすること

また、当該備品等は、本市と事前に調整したうえで、窓口設置日までに受託者において業務場所に搬入するとともに、設置期間終了後は、速やかに撤去すること。

なお、設置期間中に業務場所の変更があった場合は、受託者において変更後の業務場所へ備品等を運搬すること。

#### ク その他

本業務の従事者の服装は、業務に適したものとし、名札を必ず着用すること。

#### (3) 問合せ内容等の記録と報告

問合せ及び対応の内容等については、フォーマットを作成のうえ1件ごとに記録し、対応件数と併せて日報及び月報として報告する（簡単な問合せのみの場合は簡略化を可能とする。）。

#### (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（撤去を含む。）は、受託者の負担で行う。

什器類の配置や相談窓口の運営に関しては、本市と十分協議し、実施すること。

## 4 事務処理業務

支給のお知らせや確認書等の作成・発送、申請受付、審査等、本事業に関して必要となる事務処理を行う。

### (1) 基本事項

#### ア 期間

支給のお知らせや確認書、申請書の作成・発送に要する作業の開始時期から令和7年12月末まで

#### 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し、実施体制計画書を作成のうえ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。

なお、実施体制は、確認書又は申請書受理から振込までの標準処理期間を4週間～5週間とすることを前提に計画すること。その他詳細については、本市と受託者が協議して決定する。

#### ウ 個別手続の進捗管理

給付対象者及び申請者からの問合せに即座に対応できるよう、確認書等の進捗や給付状況については、適切に管理、更新すること。

#### エ 申請状況に係るホームページの作成

市民が申請状況や進捗状況を確認できるホームページを作成すること。

掲載内容については、事前に本市の承認を受けること。

#### オ その他

システムへの入力項目や様式の記載内容等の詳細については、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) 対象者

給付対象となる方（推定約10.2万人のうち約9.3万人を見込む）について、必要な情報を抽出し、支給のお知らせ又は確認書にあらかじめ必要事項の印字を行う。なお、支給のお知らせ又は確認書は、給付対象者ごとに作成する。ただし、DV被害者等、配慮を要する者の取扱いは、本市と協議して決定する。

また、初回発送後一定期間返送がない者に対しては、再勧奨のため再度確認書を送付する。

(イ) 作成するもの

- a 支給のお知らせ（給付Ⅰのみ）、確認書（給付Ⅰ、給付Ⅱの2種類）（記入例を含む）
- b 発送用封筒
- c 返信用封筒
- d 申請書（給付Ⅰ、給付Ⅱの2種類）
- e 代理申請・受給手続申立書
- f 確認書（再勧奨用）

(ウ) 支給のお知らせ及び確認書の作成、印刷、印字

a 数量見込

- ・ 支給のお知らせ 約4.5万枚
- ・ 確認書 約6.5万枚（うち、0.5万枚は再送・予備分）
- ・ 確認書（再勧奨用）約1万枚

b 印字内容

本市が提示する様式に基づき、支給のお知らせ及び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、注意文言等の詳細について、受託者が提案し、本市と協議のうえ決定すること。

確認書（再勧奨用）については、申請者保管用及び提出用の両方に、再勧奨用であることがわかる文言等を記載すること。

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、文字数が超過したものや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とする。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

- ・ 送付用 約12万枚（当初発送：10.5万枚、再送・予備・確認書再勧奨分：1.5万枚）
- ・ 返信用 約8万枚（当初発送：6万枚、再送・予備分：0.5万枚、不備補正：0.5万枚、確認書再勧奨分：1万枚）

b 送付用の規格

封緘した状態で宛先情報が確認できる窓あき封筒（窓あき部分については、プラスチック

ク素材は不可)とし、確認書等が適切に封入・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。ただし、発送部数が少数のため割引サービスを利用できない場合等は、この限りではない。なお、郵便料金は本市負担とする。

c 返信用の規格

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。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

a 数量見込

約0.5万枚

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、注意文言等の詳細について、受託者が提案し、本市と協議のうえ決定すること。なお、今後決定する対象者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、文字数が超過したものや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とする。なお、詳細は本市と協議のうえ決定する。

(キ) 代理申請・受給手続申立書

a 数量見込

約500枚

b 印字内容

本市が提示する様式に基づき、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、注意文言等の詳細について、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。また、文字数が超過したものや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とする。なお、詳細は本市と協議のうえ決定する。

(ク) 封入封緘

支給のお知らせ又は確認書及び返信用封筒(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。

送付先情報に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、封緘前の状態で本市に納品すること。

その他、手書きによる補記対応分や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。

(ケ) 支給のお知らせ、確認書等の発送

a 発送日等

本市と協議のうえ決定する。

b 確認書送付の申出対応

給付対象者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、戻ってきた確認書等については、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。なお、郵戻りの文書によって対応が異なることから、実施方法について本市と協議のうえ、対応すること。

(ク) 確認書（再勧奨用）等の発送

a 対象者

初回発送後一定期間返送がない者を基本とする。詳細については本市と協議のうえ決定する。

b 発送日等

本市と協議のうえ決定する。

イ 確認書等の受付・審査・不備対応

(ア) 事務処理の流れ

（郵送による申請の場合）

a 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 確認書等の記載内容及び添付書類を確認する。

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、必要に応じて対象者に書面（又は電話）によって連絡する。

f システムに受取口座情報等を入力し、支給・不支給を判定する。

（オンライン申請による申請の場合）

株式会社グラファーが提供する「Graffer スマート申請」サービスを活用し、確認書、口座変更届及び辞退届について、オンラインによる申請を受け付ける。

詳細については本市と協議のうえ決定する。

(イ) 注意事項

a 給付 I の申請書に係る審査・不備対応については本市で行う。

b 他の郵便物（別人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。

c 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。

d 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に提出される場合があることにも留意し、対応すること。

e 不備があるものについては、書類確認や給付対象者への連絡等、不備の解消のために必要な対応を受付日から2週間以内を目途に遅滞なく行い、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。

f 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、対象者に不利益をもたらすことから、入力作業の確認を管理責任者又は統括管理責任者を含む2名以上で行うこととし、入力後の内容と確認書等の記載内容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。

g 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、速やかに本市に報告し、指示を仰ぐこと。

#### ウ 支給決定リスト・不支給決定リストの作成

##### (ア) 支給決定リストの作成

上記イ(ア)により支給判定した者を「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。

##### (イ) 不支給決定リストの作成

上記イ(ア)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

給付対象者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、本市と協議のうえ決定する。

#### オ 支給決定兼振込通知書の作成、印刷、印字、封入封緘、発送

##### (ア) 支給決定兼振込通知書の印刷、印字

###### a 数量見込

約0.6万枚（支給のお知らせ対象者及び確認書対象者には送付しない）

###### b 支給決定兼振込通知書の紙面構成及び印字内容等

通知書は、圧着はがきの形状を原則とし、支給決定リストに登載された対象者、お問合せ番号及び給付額等を印字する。詳細は本市と協議のうえ決定する。

###### c その他

誤送付の未然防止のため、入金完了となった件数と通知書発送予定件数が合致することや、送付先に誤りがないかを管理責任者又は統括管理責任者を含む2名以上で発送前に確認を行うこと。

視覚障害者に向けた対策を講じること。また、文字数が超過したものや印字ができなかったもの等は別途通知書を作成する等により対応する。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、封緘前の状態で本市に納品すること。なお、詳細は本市と協議のうえ決定する。

##### (イ) 支給決定兼振込通知書の発送

###### a 期間等

支給開始日から本市と協議のうえ決定した日まで（令和7年11月末までに支給決定を

行うこと。)

支給決定リスト提出後、本市の指示を踏まえ速やかに支給決定兼振込通知書を発送すること。

b 郵送の種別

郵便区内特別等の割引サービスを利用すること。ただし、発送部数が少数のため割引サービスを利用できない場合等は、この限りではない。

c 郵便り分の対応

送達することができず、戻ってきた支給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の作成、印刷、印字

a 数量見込

約0.6万枚

b 不支給のお知らせ書の紙面構成、印字内容等

通知書は、圧着はがきの形状を原則とする。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等を印字する。詳細は本市と協議のうえ決定する。

c その他

誤送付の未然防止のため、不支給となった件数と通知書発送予定件数が合致することや、送付先に誤りがないかを管理責任者又は統括管理責任者を含む2名以上で発送前に確認を行うこと。

視覚障害者に向けた対策を講じること、また、文字数が超過したものや印字ができなかったもの等は別途通知書を作成する等により対応する。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 期間等

支給開始日から本市と協議のうえ決定した日まで（令和7年11月末までに不支給決定を行うこと。)

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不支給のお知らせ書を発送すること。

b 郵送の種別

郵便区内特別等の割引サービスを利用すること。ただし、発送部数が少数のため割引サービスを利用できない場合等は、この限りではない。

c 郵便り分の対応

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

何らかの理由により口座振込できなかった場合は、対象者に連絡し、振込みができる口座を確認する。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、指示に従うこと。なお、確認書記載口座以外の口座に振り込む場合は、必ず本人の意思表示に基づくこと。

ク 市外転出者への対応

令和6年末までに京都市外へ転出した者等から、当初調整給付の給付額等を証明する書類を求められた場合は、個別に書類を交付する場合がある。詳細については、本市と協議のうえ決定する。

(3) 費用負担

ア 本市が負担する費用

郵送にかかる費用は本市の負担とする。

イ 受託者が負担する費用

事務処理業務に係る什器（机、椅子等）及び消耗品（事務用品等）の調達（撤去を含む。）、電話回線の引込み及び電話機の設置、電話料金は、受託者の負担とする。

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合せに対応するため、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7年6月から令和7年12月末まで

イ 対応媒体

電話のみ

※ 繁忙期の回線数は、受信回線56回線（最大）、発信回線10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

月～金曜日（休祝日を除く。）

午前9時から午後6時まで（予定）

※ 土曜日、日曜日及び休祝日の運営については、本市と協議のうえ決定する。

(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、実施体制計画書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(1)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、確認書等の発送時期・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（確認書等の発送後、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) 問合せに対する折り返しについては、受電日当日を含め、3営業日以内に行うこと。

<参考> 令和6年度京都市くらし応援給付金コールセンター対応件数

月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
入電数	1,578	15,190	5,703	4,194	3,334	762	625
入電数(うち調整給付)	426	9,971	2,612	1,717	1,172	255	251
架電数	46	603	278	179	265	94	39
日数	15	22	21	19	22	20	20
平均入電数/日	105	690	272	221	152	38	31
平均入電数/日 (調整給付)	28	453	124	90	53	13	13

申請期間 令和6年7月3日～令和6年10月31日

対象者数 約21万人(調整給付)、約4万世帯(非課税化給付)

コールセンター開設期間 令和6年6月10日から令和6年12月27日まで

(3) 研修の実施

事業開始当初から多くの問合せがあることが想定されることから、必要となる知識及び能力を習得するため以下の研修を十分に行うこと。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。

また、本市が定める要綱、要領に基づいた研修等を適宜実施すること。

ア 基礎研修

イ 個人情報保護研修

ウ ロールプレイングその他必要な研修(ミステリーコール等を含む)

(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(対象者の考え方等を含む)、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 確認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) 問合せ内容等の記録と報告

問合せ及び対応の内容等については、フォーマットを作成のうえ1件ごとに記録すること(ただし、簡単な問合せのみの場合は簡略化を可能とする。)。また、件数等(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

各業務において想定されるリスクや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本市へ報告のうえ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徹底すること。

(7) 業務改善

サービス品質の向上や業務効率化のため、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、本市が提供する原案を基にしたQ A等を作成し、必要に応じて更新するとともに、使用開始の前に本市に提出し、承認を得ること。

また、コールセンター業務において、マニュアル等に沿った対応ができていないことが判明した場合は、再度研修を行う等、サービス品質の向上に取り組むこと。

(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、パーテーション及び消耗品などの設置、調達、電話料金は受託者の負担とする。

(11) その他

コールセンターを複数拠点に設置して運用する場合、コールセンター間で共有が必要な情報については、個人情報も含まれることが想定されることから、適切な方法で行うこと。

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合せについては、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のうえ決定するほか、場合によっては、本市の指示によることとする。

コールセンター業務における応答の録音及び保存期間については、本市と協議のうえ決定する。なお、実際の応答内容について、本市が確認を求める場合があることに留意すること。

## 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当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てはならない。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（入力等）の委託契約に係る共通仕様書」、「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」、「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」及び「個人情報取扱事務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 支払い

- 1 本市は、受託者から正当な請求を受けてから30日以内に支払いを行う。
- 2 本市は、受託者からの申し出に基づき、委託料を分割して支払うことができる。この場合、受託者はあらかじめ支払計画を提出のうえ本市の承諾を得たうえで、支払いごとに業務完了届を提出しなければならない。

## 第7 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4-1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4-1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、本市と協議のうえ決定するものとする。

## 第8 提出する成果物と提出期限

成果物	提出期限
業務計画書	契約締結後速やかに
実施体制計画書	契約締結後速やかに（配置計画に変更があった場合は、変更後速やかに）
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
相談窓口・コールセンター対応マニュアル・QA	契約締結後速やかに

専用端末操作マニュアル	専用端末設置まで
人員配置実績書	業務実施日が属する月の翌月15日目途
月報	業務実施日が属する月の翌月5日目途
日報	業務実施日の翌日
相談窓口・コールセンター対応記録	上記月報及び日報と併せて提出
会議摘録	随時
事業報告書	業務完了後速やかに
システムの運用、開発に関する報告書	業務完了後速やかに