

京都市プレミアム付商品券を活用した消費喚起・生活支援対策事業業務委託  
(申請受付・審査・引換券発行等関係) 実施仕様書

## 第1 趣旨・目的

消費税率引上げによる低所得者・子育て世帯(3歳未満児)の生活に与える影響を緩和するとともに、地域における消費を喚起・下支えすることを目的として、「京都市プレミアム付商品券」(以下「商品券」という。)を発行する。

## 第2 概要等

### 1 事業の概要

#### (1) 購入対象者

##### ア 住民税非課税者

平成31年1月1日時点の本市市民のうち、平成31年度の住民税が非課税である者(住民税課税者と生計同一の配偶者・扶養親族、生活保護受給者等を除く。)

##### イ 子育て世帯主

(ア) 令和元年6月1日時点の本市市民のうち、平成28年4月2日以降に生まれた子が属する世帯の世帯主

(イ) 令和元年7月31日時点の本市市民のうち、令和元年6月2日以降に生まれた子が属する世帯の世帯主

(ウ) 令和元年9月30日時点の本市市民のうち、令和元年8月1日以降に生まれた子が属する世帯の世帯主

#### (2) 推定対象者数

ア 住民税非課税者 38万1,000人

イ 子育て世帯主 3万8,000人

#### (3) 申請方法・期間

##### ア 住民税非課税者

申請方法:「京都市プレミアム付商品券購入引換券交付申請書」(以下「申請書」という。)の提出(郵送)による。

※ 送付時点での購入対象者に申請書を送付し、返送された申請内容に基づき審査のうち、交付決定者に「商品券購入引換券」(以下「引換券」という。)を交付する。(購入対象者自らによる申請書の提出も可能)

申請期間:令和元年8月下旬から令和元年12月2日(月)まで ※当日消印有効(予定)

##### イ 子育て世帯主

事前の申請は不要(購入対象者に一律で引換券を送付)

#### (4) 販売方法・期間

ア 販売方法:本市が指定する所定の商品券販売店にて現金で販売

イ 販売期間:令和元年10月1日(火)から令和2年3月2日(月)まで(予定)

#### (5) 使用方法・期間

- ア 使用方法：本業務に参加登録を行った店舗（取扱店）で使用可
  - イ 使用期間：令和元年10月1日（火）から令和2年3月31日（火）まで（予定）
- (6) 購入可能冊数（一人当たり）
- ア 住民税非課税者 最大5冊
  - イ 子育て世帯主 最大5冊×同一世帯の購入対象者（(1)イ（ア）～（ウ）に掲げる子）  
の数
- ※ 1冊ごとに分割して購入可

## 2 商品券の概要

### (1) 名称

「京都市プレミアム付商品券」

### (2) 最大発行総額・冊数（推定）

- ア 発行総額：104億7,500万円（プレミアム分含む。）
- イ 発行冊数：209万5,000冊

### (3) 1冊当たりの構成・額面・販売料金

500円券10枚綴り（額面総額5,000円）の商品券を4,000円で販売（割引率20%）

- ※ 詳細は別紙3「京都市プレミアム付商品券を活用した消費喚起・生活支援対策事業実施要綱」参照のこと
- ※ 商品券の発行・販売・換金等の業務は、別途業務委託により行う。

## 第3 委託期間

契約締結日から令和2年3月31日（火）まで（予定）

## 第4 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、購入対象者への申請・審査事務、購入対象者や市民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（京都市下京区四条河原町付近 面積：約930㎡程度）の一部。以下同じ。）で履行することとし、令和元年8月1日以降に使用可能となることに留意すること。  
ただし、下記第5-5に係る業務を除く。
- 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た場合に限り、実施することを可能とする。
- 4 別紙参考資料「京都市プレミアム付商品券を活用した消費喚起・生活支援対策事業実施要綱」の記載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 本市の定める「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。

## 第5 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 コールセンター業務」、「4 相談窓口業務」、「5 区役所・支所相談窓口業務」、「6 事務処理業務」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、業務内容に過失、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

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

(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。

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日（翌日が閉庁日の場合は翌開庁日）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

(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

毎月少なくとも 1～2 回程度、本市に業務の進捗や課題等を報告する連絡会議を開催すること。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で「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 [年間・月間]（業務の概要，業務量に対する要員の配置数等）
- (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) 電話対応における業務手順，対応及び回答
- (キ) 交付決定通知書等発送時の業務手順
- (ク) コールセンター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

#### 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

購入対象者の抽出や申請書の発送，審査，引換券の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，運用することとし，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，データの取り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）

#### ア 開発期間（テスト運用期間含む。）

契約締結日から令和元年7月中旬頃まで

#### イ 運用開始時期

令和元年8月初旬

ウ 運用・保守期間

令和元年8月初旬から令和2年3月31日(火)まで

(2) データの取り込み

データの文字コードは、本市が引渡すデータに対応できるものとし、引渡すデータの内容は主に以下のとおりとする。(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)なお、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する。

ア 住民基本台帳(個人・世帯)データ

イ 市民税の課税情報(扶養まで含む。)に係るデータ

ウ 生活保護制度、中国残留邦人等に対する支援給付に係る受給者データ

上記ア～ウのデータは、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が、上記のほか、施設入所者等の要配慮対象者についても、同様に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。

また、上記ア～ウのデータは、当初の取り込みデータに加え、随時(月1～2回程度)、異動データも引き渡すことから、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、申請書等の作成・印刷・発送、さらに引換券・非該当通知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 非課税者データベース及び子育て世帯主データベースの作成、更新機能(対象者ごとに対象者番号を付して管理すること。)

イ 申請書の作成・印刷

ウ 申請者情報や不備情報等の入力

エ 審査判定(引換券の送付可否、保留)

オ 引換券の交付決定及び引換券の作成・印刷(非該当対象者決定に係る通知書作成・印刷を含む。)

カ 非該当対象者情報等の入力

キ 対象者等の検索・申請状況(申請書の発送、受付、審査等の進捗)管理

ク 対象者番号の管理機能(再転入の場合等に同一人物であることを特定するため名寄せを実施)

ケ 返還対象者の抽出・管理

コ 操作者の閲覧、操作ログ管理機能

サ 件数(処理、未処理、未申請等)抽出機能

シ 事務局・コールセンター対応履歴の入力

※ その他、DV避難者の送付先情報等、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2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

(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、IDカード又は生体認証等による認証や入会室管理簿の記載による入退室者の管理等）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。

3 コールセンター業務

事業全般や申請書の記載内容、申請書・引換券の発送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

令和元年8月上旬から令和2年2月28日(金)まで

なお、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30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(祝日、年末年始を除く。)

午前9時から午後6時まで(申請書送付以後の1箇月間は午後7時まで)

(イ) 土曜日

午前9時から午後6時まで(申請書送付以後の直近2回に限る。)

エ 実施体制

上記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、十分な人員等を用意すること。

ただし、日々の人員については、申請書や引換券の発送時期・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。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。

<参考> 平成26年度 臨時福祉給付金コールセンター対応件数

月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
入電数	55	2,297	10,414	27,799	11,185	13,538
月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
入電数	11,174	9,422	6,030	4,618	1,129	98,050

※平成26年度臨時福祉給付金申請期間 平成26年7月31日～平成27年2月2日

※最大(8月1日) 4,306件/日, 平均 474件/日

※5月29日からコールセンターを開設

(2) 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

イ 申請方法等の手続き

ウ 申請書の再送付の依頼

エ 申請書の受付, 引換券発送状況, 購入対象者の適否

オ 申請書審査の進捗状況

(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。

(4) 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。

(5) 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、パーティ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、コールセンターまでの電話回線の引き込み及び電話料金については、本市の負担とする。

(6) 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。

4 相談窓口業務

来庁者の相談や問い合わせ対応など、窓口での相談全般を担うため、相談窓口を設置し、運営する。

(1) 基本事項

ア 設置期間

令和元年8月上旬から令和2年2月28日(金)まで

なお、詳細は本市と協議して決定する。

イ 運営時間

(ア) 月～金曜日(祝日、年末年始を除く)

午前9時から午後6時まで(申請書送付以後の1箇月間は午後7時まで)

(イ) 土曜日

午前9時から午後6時まで(申請書送付以後の直近2回に限る。)

ウ 実施体制

申請書発送直後等の繁忙時期に最大5席を確保し、相談者を待たせることなく対応できる体制をとすること(相談窓口の設置については、申請者等が窓口での相談を希望された場合に対応することを踏まえ、受託者において必要な体制を整えること。)。ただし、詳細は本市と協議して決定する。

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。

<参考> 平成26年度 臨時福祉給付金相談窓口対応件数

月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
人数	3	16	222	1,362	410	544
月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
人数	647	687	578	456	89	5,014

※平成26年度臨時福祉給付金申請期間 平成26年7月31日～平成27年2月2日

※5月29日から相談窓口を開設

(2) 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

イ 申請方法等の手続き

ウ 申請書類等の受付，引換券発送状況，購入対象者の適否

エ 申請書審査の進捗状況

(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)，電気・電話等の配線工事，コピー機，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。

5 区役所・支所相談窓口業務

区役所・支所に来庁される市民に対して，制度案内や申請方法等についての相談対応等を行うため，区役所・支所に相談窓口を設置し，運営する。

(1) 基本事項

ア 業務場所

区支所	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

各区役所・支所内における具体的な業務場所は，本市と協議のうえ，決定する。

なお，区役所・支所によっては，業務場所を区役所・支所近辺にある本市が設置す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・支所内等で場所を変更することがある。

イ 本業務における各区役所・支所への配置期間

令和元年8月下旬頃～10月中旬

住民税非課税者分の申請書送付時期にあわせて設置するものとし、具体的な設置期間等の詳細は本市と協議のうえ決定する（配置期間は全ての区役所・支所で同じ期間とする。）。

ウ 実施時間（窓口対応時間）

午前8時30分から午後5時まで

※ 土・日曜日及び祝日を除く。

※ 窓口対応に当たっては、業務が途切れないよう留意するとともに、市民からの実施時間を超えて相談があった場合についても、適宜、対応すること。また、業務終了時間にまたがって業務を実施する場合もあることを考慮すること。

エ 実施体制

各区役所・支所には、配置期間を通じて、次の（イ）及び（ウ）を含め、2名以上配置すること。

（ア）区役所・支所業務統括者

受託者は、業務全体を統括、進行管理するため、次に掲げる業務を行う「区役所・支所業務統括者」を配置するものとする。

- ・ 業務全体の統括、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

なお、区役所・支所業務統括者は、上記の業務を滞りなく遂行できる能力を有する者を最低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・支所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。

※ 区役所・支所業務統括者については、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。

（イ）区役所・支所業務管理者

受託者は、委託業務の適正な履行を確保するため、次に掲げる業務を行う「区役所・支所業務管理者」を配置するものとする。

- ・ 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・支所業務統括者又は本市との連絡調整
- ・ 区役所・支所業務統括者への業務状況の報告

なお、区役所・支所業務管理者は、上記の業務を滞りなく遂行できる能力を有する者を上記「ア 業務場所」に掲げる業務場所全てに1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・支所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。

(ウ) 区役所・支所窓口担当者

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・支所窓口担当者として配置するものとする。

区役所・支所窓口担当者は必ず上記「ア 業務場所」に掲げる業務場所全てに配置すること。

また、区役所・支所窓口担当者の配置人数は、配置期間を第1期（設置期間開始日から第20営業日まで）と第2期（第21営業日から設置期間終了日まで）に分けたうえで、各期において、各区役所・支所の人口・対象者等も勘案し、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。

<第1期>

多くの来庁者が予想されることから、1区役所・支所あたり最大で3名配置することとし、その範囲内で来庁者の対応に支障が生じないように、適切な人数を配置すること。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、可能な限り、体制の確保に努めること。

<第2期>

来庁者の減少が予想されることから、配置人数に余剰が生じないように勘案したうえで、適切な配置を行うこと。

※ 各区役所・支所に配置する区役所・支所業務管理者及び担当者については、担当する区役所・支所管内に居住する者ではないことが望ましい。

<参考> 各区役所・支所別の人口及び住民税非課税者分の対象者数（単位：人）

	北区	上京区	左京区	中京区	東山区	山科区	下京区
人口	110,853	76,548	155,221	106,015	35,101	130,203	77,319
対象者数（推計）	30,000	20,000	42,000	29,000	9,000	35,000	21,000
	南区	右京区	西京区	洛西支所	伏見区	深草支所	醍醐支所
人口	100,031	195,663	98,672	51,286	164,323	59,890	51,445
対象者数（推計）	27,000	53,000	27,000	14,000	44,000	16,000	14,000

※ 人口については、住民基本台帳人口に基づく数値（平成31年1月1日時点）

※ 対象者数（推計）は、住民税非課税者分の対象者数（推計）約38万1千人を各区役所・支所の人口で按分して算出した数値

(エ) 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・支所業務統括者又は区役所・支所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・支所業務統括者又は区役所・支所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。

非課税者向けの申請書の提出は郵送で行うこととしているため、窓口において申請の受け付けは行わず、市民が申請を希望される場合は、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には、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（又は上記3のコールセンターを案内する。）。

イ 申請書の記載支援

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、記載に必要な支援を行う。

ウ 来庁者の案内・整理

区役所・支所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、申請書発送直後は、多くの市民が区役所・支所へ来庁することが予測されることに留意のうえ、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、上記(1)エ(ア)、(イ)に定める区役所・支所業務統括者又は区役所・支所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・支所業務統括者又は区役所・支所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、上記(1)エ(ア)に定める区役所・支所業務統括者が取りまとめのうえ、本市に直接提出すること。ただし、区役所・支所業務統括者が取りまとめるに当たって、個人情報を含む書類等がある場合の対応については、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。

また、当該備品等については、本市及び各区役所・支所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各区役所・支所の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・支所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。

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），申請書を預かる箱（施錠ができるもの），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
---

(※) プレートについては、事前に記載内容を本市受託者が協議のうえ、各業務場所に適した案内となるよう準備すること。

#### ク その他

- ・ 緊急時に連絡を取ることができるよう、区役所・支所業務統括者のほか、各区役所・支所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。

## 6 事務処理業務

申請書の発送・受付・審査や引換券・非該当通知発送等、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

申請書の発送に要する作業の開始時期から令和2年3月31日（火）まで  
（主要な作業期間は令和元年8月から令和元年11月までの見込み）

#### 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。

#### ウ 個別手続きの進捗管理

購入対象者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、申請内容や申請書の進捗については、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 申請書の作成・印刷・封入封緘・発送

(ア) 対象者

住民税非課税の購入対象者（推定 38 万 1,000 人）について、必要な情報を抽出し、申請書に予め必要事項の印字を行う。

なお、申請書の作成単位は、原則として、平成 31 年度市民税の扶養控除等に係る情報と基準日及び申請書作成時点における住民基本台帳の世帯に基づき、世帯又は個人単位で申請書を作成することとする。また、市民税データの更新等により、申請期間中に新たに対象者となった場合についても、随時、申請書を作成することとする。

ただし、DV 被害者や施設入所等児童等など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 申請書（制度案内含む）
- b 発送用封筒
- c 記入例
- d 返信用封筒

(ウ) 申請書の作成・印刷・印字

a 数量見込

約 34 万枚を見込む。

ただし、このほかに対象者氏名が空白の状態のもの 1 万枚程度を用意すること。

b 申請書の規格

A4 サイズ、4 色印刷、両面印刷を原則とし、詳細は本市と協議のうえ決定する。

c 申請書の紙面構成・印字内容等

A4 サイズを原則とし、申請書は国が定めた様式を基本とするが、様式や印字内容の詳細は本市と協議のうえ決定する。

d 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。

(エ) 記入例・チラシ

a 数量見込

約 34 万枚を見込む（記入例・チラシ合わせて 1 種類となる。）。

ただし、このほかに 1 万枚程度を用意すること。

b 規格

A4 サイズ、4 色印刷、両面印刷を原則とし、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

各約 3 4 万枚を見込む。

ただし、このほかに手作業による封入分各 1 万枚程度を用意すること。

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

申請書が適切に封入・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とする。

(カ) 封入封緘

申請書、返信用封筒及び記入例等を封入し、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、申請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。

(キ) 申請書等の発送

a 期間等

令和元年 8 月下旬から令和元年 12 月 2 日（月）まで（予定）

申請書等の発送は、令和元年 8 月下旬から順次行うこととし、封入、封緘、抜き取り、及び補記等の対応後の納品先等の詳細は、本市と協議のうえ決定する。

b 申請書送付の申出対応

システムにより抽出された購入対象者以外の市民から申請書の送付申出があった場合又は購入対象者から申請書等の再送付の申出があった場合（郵便りが確認できた場合は除く。）は、速やかに申出者に申請書等一式を送付することとするが、個人情報の保護の観点から、原則、個人情報未記入（白紙）の申請書を送付すること。

c 郵便り分の対応

送達することができず、戻ってきた申請書等については、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。

イ 申請書の受付・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、申請書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 システムに申請受付登録を行う。
- d 申請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連絡する。
- f システムにより該当・非該当を判定し、判定内容を入力する。

(イ) 注意事項

- a 他の郵便物（他人の申請書や添付書類等）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対応すること。
- c 不備のある申請書の連絡後、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、書類確認や申請者への連絡等、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、申請期間中に完了させること。

ウ 交付決定リスト・非該当対象者リストの作成

(ア) 交付決定リストの作成

非課税者データベースのうち、上記イにより該当と判定された者及び子育て世帯主データベースに搭載された者を「交付決定リスト」としてデータ化し、初回提出期限、提出手段やその後更新した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) 非該当対象者リストの作成

上記イにより非該当と判定された者を「非該当対象者リスト」としてデータ化し、本市に提出すること。なお、提出手段やその後更新した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 引換券等の作成・印刷・印字・封入封緘・発送

(ア) 作成するもの

- a 引換券
- b 発送用封筒
- c 案内チラシ

(イ) 引換券・封筒の作成・印刷・印字

a 数量見込み

約 34.3 万枚を見込む（非課税者分：30.5 万枚、子育て世帯分：3.8 万枚）。

なお、初回送付に係る数量等については、本市と協議のうえ、決定する。また、申請状況等に応じて速やかに追加作成を行うこと。

b 引換券の規格

原則として、引換券は国から示された様式を使用することとし、偽造及び複写防止のための対策等を含め規格の詳細は本市と協議のうえ承認を得ること。

c 引換券の紙面構成・印字内容等

引換券には、交付決定リストに登録された対象者（子育て世帯主分については世帯主）、対象者番号及び商品券購入場所（商品券購入場所は申請者の住所等に応じて本市が指定す

る場所とする。)を印字する。詳細は本市と協議のうえ決定する。

d 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。

e 封筒の規格

封緘した状態で宛先情報が確認できる窓あき封筒(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、引換券等が適切に封入・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。

(ウ) 封入封緘

引換券、案内チラシを封入し、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、配慮が必要な対象者については、引換券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。

(エ) 引換券等の発送

a 期間等

令和元年9月下旬から令和2年2月中旬まで(予定)

交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。

なお、引換券は対象者1名につき1枚作成するが、発送単位については、申請があった世帯ごとにまとめて送付(子育て世帯分は、1世帯内の対象児童分を世帯主にまとめて送付)することを原則とする。

ただし、初回分として提出する交付決定リストに記載された対象者には9月末までを目途に引換券を発送すること。

詳細は、本市と協議のうえ決定する。

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、戻ってきた引換券等については、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。

d 市外転入者の対応

市外転入者から引換券の交換の申出等があった場合は、転入前の市町村で交付された引換券を郵送又は相談窓口で受領のうえ、原則、本市の引換券を郵送で送付すること。

ただし、転入前の市町村で交付された引換券の購入確認欄に既に押印がある場合は、本市の引換券の購入確認欄にも本市が指定する専用印を押印したうえで郵送すること。

市外転入者への引換券を郵送した場合は、対応記録をリスト化したうえで受領した引換券とともに別に保管すること。詳細は本市の協議のうえ決定する。

オ 非該当通知等の作成・印刷・印字・封入封緘・発送

(ア) 作成するもの

- a 非該当通知
- b 発送用封筒

(イ) 非該当通知・封筒の作成・印刷・印字

a 非該当通知の規格

A 4 サイズ，片面印刷を原則とする。詳細は本市と協議のうえ決定する。

b 非該当通知の紙面構成・印字内容等

非該当対象者リストに登載された申請者について，非該当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。

d 封筒の規格

封緘した状態で宛先情報が確認できる窓あき封筒（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，非該当通知が適切に封入・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。

(ウ) 封入封緘

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，非該当通知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。

(エ) 非該当通知の発送

a 期間

令和元年 9 月下旬から令和 2 年 2 月中旬まで（予定）

非該当対象者リスト提出後，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 郵便戻り分の対応

送達することができず，戻ってきた非該当通知については，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。

(3) 費用負担

郵送にかかる費用は本市の負担とする。

## 第 6 個人情報取扱い

### 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) 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（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7 留意事項

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8 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
コールセンター対応記録	随時
コール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