

小樽市緊急生活支援給付金給付事業業務委託 基本仕様書

1. 業務名称

小樽市緊急生活支援給付金給付事業業務委託

2. 履行期間

契約締結日から令和6年1月31日(予定※)まで

※国における制度運用の変更などにより、契約期間を変更する場合がある。

3. 履行場所

小樽市と受託者で協議し決定した場所

4. 業務の概要

対象となる世帯に対して、緊急生活支援給付金（以下、「給付金」という。）を速やかに給付する業務

(1) 対象世帯 住民税非課税世帯 24,000世帯

基準日（令和5年6月1日）時点で小樽市に住民登録があり、同一の世帯に属する者全員の令和5年度分の市町村民税均等割が非課税である世帯

※世帯数については、小樽市における基準日時点で想定される世帯数であり、実際の業務上の件数とは異なる場合がある

(2) 給付額 1世帯あたり3万円

(3) 申請方法

給付金の手続きとして、対象世帯に対して確認書又は申請書を送付し、対象世帯からの提出された書類の内容を確認して支給することを想定している。

上記を基に、対象世帯にできるだけ早く支給するための方法を検討し、実施すること。

(4) 給付方法

- ①口座振込による給付
- ②窓口での現金給付
- ③現金書留による給付

4. 業務スケジュール

契約締結	令和5年6月中旬
給付金事務センター開設	令和5年7月中旬
事務局開設・確認書等発送開始	令和5年7月中旬

受付開始	令和5年7月中旬
審査開始	令和5年7月中旬
給付開始	令和5年8月上旬
受付終了	令和5年9月30日 ※郵送の場合消印有効とする
給付金事務センター業務終了	令和5年10月31日
業務完了	令和6年1月31日(予定)

(注) 国における制度運用の変更などにより、上記スケジュールは変更となる場合がある。

5. 業務内容

大まかな業務の流れについては、別紙を参考にすること。ICTを活用する等、本給付金の迅速な給付につながる方法を検討すること。

(1) 申請勸奨業務

この給付金は民法上の贈与契約となるため、給付金の対象となる世帯に対し、手続きに必要となる確認書等の文書を送付すること。確認書等の印刷内容等については、十分にチェック体制を整備し、印字テストを行ったうえで下記業務を実施すること。

①確認書等の郵送業務

- ・確認書等の印刷、郵送
- ・確認書等の再送付

②申請書の印刷

- ・確認書のほか、賦課期日時点で小樽市に住民登録が無く、課税情報を把握していないなどの理由により、新たに対象となることが判明した世帯が申請するための申請書の印刷

(2) 申請受付及び書類審査業務

対象世帯の申請者から前項の確認書等が提出されたのち、記載内容及び添付書類等を確認し、給付の可否を審査すること。

特に、受付開始直後は多くの確認書等が届くと想定されるため、対応できる人員配置に配慮すること。

なお、ICTを活用した方法により受付・審査を行うこととした場合においても、申請書等の返送による受付・審査の対応は行うこと。

①受付業務

- ・確認書等の受領
- ・確認書等のデータの保存・管理

②審査業務

- ・申請された書類について、資料の不足がないか確認すること。
- ・申請された書類について、要件に合致するか確認すること。
- ・書類の不足など不備があった場合には、申請者へ不備であることを通知し、その状況を解消すること。

③新たに対象として認定する世帯の受付や審査等の業務

- ・新たに対象となった世帯等からの申請についても、①②と同様に受付・書類審査を行い、申請要件の確認等を行うこと。

(3) 給付金給付補助業務

申請を受けて対象世帯への給付が決定した世帯に対して、速やかに給付金を給付することを想定しているため、給付に必要な振込データを迅速に作成できる体制を構築すること。

①給付対象データ作成業務

- ・支給日毎に全銀協指定フォーマットによる振込データを作成し、小樽市に提出すること。

②振込口座確認業務

- ・振込不能とならないよう、事前に口座情報を確認すること。

(4) コールセンター業務

本給付金は、要件に該当する一部の市民だけが対象となるため、該当性の確認等問合せ等を受けた際は、市民の方が誤解することがないように適切でわかりやすい説明を行うとともに、市民の方が不安になることがないように丁寧に質問に答えること。また、他に実施されている給付金制度と混同することのないよう丁寧な案内に努めること。

①コールセンター開設等

開設当初は相当数の入電が想定されるため、適切な人員を配置し、入電状況に応じて規模を調整すること。

コールセンターの通信回線については、小樽市及び対象者双方の負担が抑えられるものとする。

履行期間内において、できるだけ早期にコールセンターを設置できる方法を検討すること。

《想定される業務内容》

- ・制度案内
- ・申請書等への記入方法の説明
- ・申請後の状況照会への対応
- ・申請書の再送付手続き
- ・意見、苦情等対応 など

②申請書の処理状況の照会への対応

申請者から処理状況等について問合せがあった際は、個人情報保護に十分配慮した上で問合せに対応すること。

(5) データ管理業務

本給付金事業においては、対象世帯に関する給付状況やコールセンターへの入電状況等を一元的にデータ管理する。また、コールセンターや市役所窓口においてもこのデータを活用し、申請状況等を対象世帯に案内できるようにする。

対象世帯のデータについては、小樽市が提供する情報(小樽市における基準日時点の世帯情報、住民税課税状況及び随時提供する差分データ(追加・更新・削除))を基に、受託者において個人又は世帯ごとの管理データを作成することを想定しており、管理データに関しては変更履歴の管理ができることを前提とする。

なお、データの確認にかかる操作はできるだけ簡便なものとし、履行期間中は適切に管理すること。

管理データは本給付金事業終了後、小樽市が確認できる状態・形式にして、速やかに提出すること。

《想定されるデータ》

- ・対象世帯にかかるデータ
- ・申請書等の送付履歴
- ・申請書等の受付及び審査履歴（申請書の記載内容及び添付書類含む）
- ・給付日及び振込先口座
- ・コールセンターへの問合せ履歴

なお、小樽市情報セキュリティに関する規則及び小樽市情報セキュリティ対策要綱を踏まえて下記の内容を遵守すること。

①システムについて

- (ア) ウィルス対策、不法侵入防止、データや通信の暗号化など保持するデータが漏洩することがないように万全のセキュリティ対策を施すこと。
- (イ) システムへのログインに際し、パスワード、生体認証等、二要素以上の入力を必要とすること。
- (ウ) データには適切なアクセス権限を設定し、権限のない者がデータを閲覧できないよう制御すること。また、誰がどのデータにアクセスしたか、証跡が取得できること。
- (エ) 定期又は随時にデータバックアップを取得し、不測の障害等においても、データが消失することがないように対策すること。
- (オ) システム利用完了時において、データを消去するとともにデータ消去証明書を提出すること。

②端末について

- (ア) 職員が不在時の盗難防止のため、パソコンのワイヤーによる固定ができること。
 - (イ) 震災時の転倒に備え、適切に固定すること。
 - (ウ) ウィルス対策ソフトウェアを導入し、定期又は随時にパターンファイル更新を行うこと。また、必要に応じて最新のソフトウェアにバージョンアップすること。
 - (エ) OS や導入するソフトウェアについて、定期又は随時に最新のセキュリティパッチ等を適用するなどセキュリティ対策を施すこと。
 - (オ) データや通信の暗号化など、扱うデータが漏洩することがないように万全のセキュリティ対策を施すこと。
 - (カ) 端末内にデータが保持されない方式とすること。
- ③データの収受等について
- (ア) データの収受等については受託者が提供する LGWAN-ASP サービスによって行うこと。
 - (イ) データの授受等を行う者については特定の管理者等を設けて行うこと。
- (6) その他必要な事項
- ①履行中における打合せ
 - ②各業務における対応内容及び進捗状況の報告
 - ③各業務について、緊急時の連絡体制を構築すること。
 - ④業務に必要な場所及び打合せスペースについては受託者にて確保すること。
 - ⑤業務に必要な物品は受託者にて確保すること。
 - ⑥申請から提出された書類は、履行期間終了まで受託者において、適切に管理・保管すること。

6. その他遵守事項

- (1) 市民への対応は本業務内容を十分に理解したうえで親切・丁寧に行うこと。
- (2) 業務中、個人所有の携帯端末等の物品については指定の場所に保管しておくこと。ただし貴重品については自身で管理すること。
(緊急時を除き、携帯端末等、記録媒体を含むものは使用しないこと。)
- (3) 業務履行中、疑問が生じたときは、必ず小樽市に確認し、指示を受けること。
- (4) 業務履行中に事故等が発生したときは、速やかに小樽市に報告すること。
- (5) 業務上知り得た個人情報等の秘密情報について、次の事項を遵守すること。
 - ①秘密情報を漏洩又は紛失してはならない。
 - ②個人情報を公開又は他の目的に使用してはならない。
- (6) 公に周知されている情報を除き、契約期間中及び契約期間後においても、本業務において知り得た個人情報及び機密情報等について、第三者への開示又は漏

洩、資料等の複写・複製を行ってはならない。

(7) 危機管理

業務システム運用上、機器の障害等は十分に想定されるため、作動不具合等、日常におけるシステム稼働状況を観察し、トラブルに発展しないよう事前の対策・緊急時の対策を講じること。

個人情報管理についても、漏洩・滅失・き損・流出等がないよう日常の万全の管理体制を整え、事故の発生を未然に防止する対策や緊急時の対策を整備すること。

事務対応や接客対応において、苦情や常識を逸脱するような要求・業務妨害に当たる行為など、その発生を未然に防止する対策はもとより、トラブルに至った場合は責任者と担当者が連携して対応を行い、受託者が責任をもってその解消に当たること。

事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、業務の遂行に支障をきたすことがないように、小樽市と連携しながら対応策及び緊急時の体制を整備すること。

7. その他

(1) 本業務の実施に当たっては、「小樽市緊急生活支援給付金給付事業業務委託公募型プロポーザル募集要領（質問・回答を含む。）」及び本仕様書の定めるところによる。なお、本給付金は国による緊急的な経済対策の一環であるため、国における制度運用が変更されるなど、業務内容に変更が生じる場合がある。そのため、仕様書等に定めのない事項が生じたときは、小樽市、受託者双方の協議によりこれを定めるものとする。

(2) 受託者は、履行中の事故等により、小樽市又は第三者に対し損害を与えたときは、その損害額を弁償すること。なお、その損害額については、別途協議する。

8. 担当

小樽市福祉保険部福祉総合相談室

〒047-8660

小樽市花園2丁目12番1号

電話 0134-32-4111 内線576・577

FAX 0134-33-1128

給付金給付業務イメージ図

