

# 令和6年度非課税化世帯等（住民税均等割非課税世帯・均等割のみ課税世帯）に対する物価高騰対策給付金及びこども加算の給付に関する業務委託仕様書

本書は、川崎市において実施する「令和6年度住民税非課税化世帯等（住民税均等割非課税世帯・均等割のみ課税世帯）に対する物価高騰対策給付金及びこども加算の給付（以下「令和6年度非課税化世帯等給付金及びこども加算」という。）」に係る業務を委託するにあたり、業務内容及び業務範囲を明確にすることを目的とする。

## 1 業務委託の前提条件

### (1) セキュリティ等に係る前提条件

- ア 「プライバシーマーク」又は「ISMS」を有しており、情報システムセキュリティ管理体制を確立していること。
- イ 個人情報（データ）の取り扱い等について、別紙「個人情報の取扱いに関する情報セキュリティ特記事項」を遵守すること。再委託を行う場合、再委託先においても同様とし、再委託先が遵守することについて、一切の責任を負うものとする。
- ウ 発注者の貸与データを取り扱うすべての場所及び印刷物を取り扱う場所については、機械警備システム・監視カメラ・有人監視・IDカードによる記録管理を行えるセキュリティシステムを完備すること。
- エ 業務終了時、住民情報等の重要情報が大量に保存された受注者の機器内部の記録装置については、市職員による立会い・確認のもと、物理的破壊又は磁氣的破壊により抹消措置を行うこと。また、これら抹消措置に係る費用は受注者が負担すること。  
この場合、当該業務で使用した住民情報等のデータの物理的破壊又は、その他当該データを判読不可能とする必要な措置を講じた後、証明書を提出すること。

### (2) その他の前提条件

- ア 人口及び世帯数（令和6年1月1日現在）  
※最新情報、詳細については、本市（川崎市）ホームページにより確認すること。
- (ア) 人口  
1,545,711人
- (イ) 世帯数  
773,052世帯
- (ウ) 見込み対象世帯数（人数）
  - a 令和6年度非課税化世帯等：約17,000世帯
  - b こども加算児童数：約2,300世帯（約3,600人）

### イ 区役所・支所

区役所7か所のほか、支所2か所。詳細は次のとおり。

行政区	区役所・支所・出張所	住所
川崎区	川崎区役所	川崎区東田町8
	大師支所	川崎区東門前2-1-1
	田島支所	川崎区鋼管通2-3-7
幸区	幸区役所	幸区戸手本町1-11-1
中原区	中原区役所	中原区小杉町3-245
高津区	高津区役所	高津区下作延2-8-1
宮前区	宮前区役所	宮前区宮前平2-20-5

多摩区	多摩区役所	多摩区登戸 1775-1
麻生区	麻生区役所	麻生区万福寺 1-5-1

(3) 履行期間

令和6年5月1日から令和6年11月29日までとする。

2 事業概要

令和6年度非課税化世帯等給付金は、基準日に本市に住民登録があり、令和6年度における住民税均等割が非課税となった者のみで構成される世帯及び住民税所得割が課せられていない者のみで構成される世帯（住民税均等割のみ課税世帯）に対し1世帯当たり10万円を（令和5年度住民税均等割非課税世帯及び均等割のみ課税世帯を除く）、こども加算は令和6年度における住民税非課税世帯及び均等割のみ課税世帯への給付の加算として、当該世帯において扶養されている18歳以下の児童1人当たり5万円を支給するもの。

(1) 支給対象者及び受給権者

ア 非課税化世帯等

令和6年6月3日（以下「基準日」という。）において、川崎市の住民基本台帳に記録されている者（次のa・b及び配偶者やその他親族からの暴力等を理由に避難している者、児童福祉法（昭和22年法律第164号）、身体障害者福祉法（昭和24年法律第283号）、知的障害者福祉法（昭和35年法律第37号）及び老人福祉法（昭和38年法律第133号）に定める措置を受けた者等の特別な配慮を要する者を含む。）であって、令和6年度分住民税均等割非課税世帯・均等割のみ課税世帯の世帯主とする。

a 基準日以前に、住民基本台帳法（昭和42年法律第81号。以下「住基法」という。）第8条の規定により住民票を削除されていた者で、基準日において、日本国内で生活していたが、いずれの市町村の住民基本台帳にも記録されておらず、かつ、基準日の翌日以後初めて市町村の住民基本台帳に記録されることとなったもののうち、転出の予定年月日（住基法第24条に規定する転出の予定年月日をいう。第2号において同じ。）が基準日以前となっている転出届（同条の規定による届出をいう。第2号において同じ。）を川崎市に行った者であって、転入をした年月日（住基法第22条第1項に規定する転入をした年月日をいう。第2号において同じ。）が基準日の翌日以後である転入届（同項の規定による届出をいう。第2号において同じ。）をいずれかの市町村に行ったことが住基法第9条第1項の規定による転入の通知により確認されたもの

b 基準日以前に、住基法第8条の規定により住民票を削除されていた者で、基準日において、日本国内で生活していたが、いずれの市町村の住民基本台帳にも記録されておらず、かつ、基準日の翌日以後初めて川崎市の住民基本台帳に記録されることとなったもの（転出の予定年月日が基準日以前となっている転出届をいずれかの市町村に行った者で、転入した年月日が基準日の翌日以後である転入届を川崎市へ行った者を除く。）

イ こども加算

令和6年度住民税非課税化世帯に対する物価高騰対策給付金又は令和6年度住民税均等割のみ課税世帯に対する物価高騰対策給付金を受給した者のうち、基準日において同一世帯となっている18歳に達する日以降最初の3月31日までの児童を養育する者

(2) 給付額

ア 非課税化世帯等

1世帯当たり100,000円

イ こども加算

児童1人当たり50,000円

(3) 申請期限

ア 非課税化世帯等

令和6年9月30日（AM9:00 川崎港郵便局留 必着）

## イ こども加算

令和6年10月31日（AM9：00 川崎港郵便局留 必着）

### (4) 支給方法

#### ア 非課税化世帯等

##### (ア) 確認書方式

令和6年度住民税非課税化世帯等に対し「確認書」を送付する。対象世帯は「確認書」に記載された二次元コードから、※本市が管理する「L o G o フォーム」にアクセスし、申請期限までに電子申請（確認書に記載された固有の番号、氏名、受給口座情報等を入力する）を行うか又は紙の「確認書」に必要事項を記入し、必要書類を添付の上、申請期限までに市（事務センター）に返送（紙申請）する。（※受注者が管理する電子申請システムは使用できない。）

電子申請の場合、発注者は対象世帯から受け付けた電子申請データ（CSV形式）及び振込口座確認資料等の画像データ（JPEG、PDF等）を受注者に提供し、受注者は自社が管理する給付金管理システムに取り込むこと。

紙申請の場合、紙で受け付けた確認書については、添付書類も含め全てスキャンした上、画像データを給付金管理システムに取り込むこと。

なお、確認書発送対象者については、受注者が公金受取口座情報の照会データを作成後、発注者がデジタル庁に照会を行い、照会により得られた公金受取口座情報を受注者に提供するため、公金受取口座を登録している対象者については、予め確認書に公金受取口座情報を印字した上で発送すること。

##### (イ) 申請書方式

令和6年度住民税非課税化世帯等に該当するが、「支給のお知らせ」も「確認書」も届かない世帯（令和6年1月2日以降に複数回の転入・転出を繰り返した世帯や海外から転入した世帯等、市が令和6年度の住民税の課税情報をマイナンバーの情報ネットワークシステムで把握できない世帯）は、申請期限までに、市ホームページから本市が管理する「L o G o フォーム」により「申請書」を電子申請するか又は紙の申請書に必要事項を記入し、必要書類を添付の上、市（事務センター）に提出する。

電子申請の場合、発注者は対象世帯から受け付けた電子申請データ（CSV形式等）を受注者に提供し、受注者は自社が管理する給付金管理システムに取り込むこと。

紙申請の場合、紙で受け付けた申請書については、添付書類も含め全てスキャンした上、画像データを給付金管理システムに取り込み、必要時に閲覧できる状態とすること。

## イ こども加算

#### (ア) 支給のお知らせ方式

令和6年度住民税非課税化世帯等に対する物価高騰対策給付金を受給した世帯に対し、市はこども加算の支給の申込みを行う。この場合、市は対象世帯に対し振込口座情報を印字した「支給のお知らせ」を発送する。発送から一定期間を経過後、市は予め指定した特定日に、振込口座に給付金を入金する。

対象世帯が振込口座を変更する場合は「受給口座変更の届出書」を、受給を辞退する場合は「受給辞退・拒否の届出書」を上記一定期間内にそれぞれ市（事務センター）に提出する。（以下「受給口座変更の届出書」及び「受給辞退・拒否の届出書」をあわせて「受給口座変更の届出書等」という。）なお、申請件数は2, 100件程度を見込む。

##### (イ) 申請書方式

18歳に達する日以降最初の3月31日までの児童を養育するが、「支給のお知らせ」が届かない世帯（児童と別居している、児童が基準日以降に出生した等、市が基準日時点で川崎市の住民基本台帳で児童情報を把握できない世帯）は、申請期限までに、本市が管理する「L o G o フォーム」から「申請書」を電子申請するか又は紙の申請書に必要事項を記入し、必要書類を添付の上、市（事務センター）に提出する。なお、申請件数は200件程度を見込む。

電子申請の場合、発注者は対象世帯から受け付けた電子申請データ（CSV形式等）を受注者

に提供し、受注者は自社が管理する給付金管理システムに取り込むこと。

紙申請の場合、紙で受け付けた申請書については、添付書類も含め全てスキャンした上、画像データを給付金管理システムに取り込み、必要時に閲覧できる状態とすること。

#### (5) 支給開始時期等

##### ア 非課税化世帯等

事務センターで審査が終了したものから順次支給を開始する。

##### イ こども加算

「支給のお知らせ」の発送世帯については、原則として令和6年度非課税化世帯等に対する物価高騰対策給付金の支給日以降、予め指定した特定日に一斉に支給を行う。

「申請書」を使用する世帯については、事務センターで書類を受領次第、審査が終了したものから順次支給を開始する。支給は月1回程度とする。

### 3 業務委託の概要

#### (1) 支給対象世帯のデータ抽出及び給付金管理システム構築・運用業務

##### 「4 給付金管理システム構築・運用業務」に規定する業務

住民基本台帳データ、住民税データ等から支給対象世帯を抽出するとともに、非課税化世帯等給付金及びこども加算の支給データ等を一括管理する「給付金管理システム」を構築し、支給のお知らせ、確認書及び申請書の発送に必要なデータ作成、支給対象者データの管理等を行う。

#### (2) 事務センター業務

##### 「5 事務センター業務」に規定する業務

給付金管理システムを用いて、支給のお知らせ、確認書及び申請書の発送、受付業務、審査業務、不備確認書及び申請書の返戻等、給付金に係る事務処理全般を行う事務センターを設置し、運用する。

#### (3) 帳票類作成・出力業務

##### 「6 帳票類等作成・出力業務」に規定する業務

給付金管理システムを用いて、支給のお知らせ、確認書及び申請書、支給決定通知書・勸奨通知等の帳票作成・出力等の作業を行う。

#### (4) コールセンター業務

##### 「7 コールセンター業務」に規定する業務

非課税化世帯等給付金及びこども加算に関する問合せや確認書及び申請書送付の申し込み等、給付金に関わる相談全般の電話による問合せ窓口としてコールセンターを設置し運用する。

#### (5) 相談受付業務

##### 「8 相談受付業務」に規定する業務

各区役所等に制度説明、確認書及び申請書、受給口座変更の届出書等の記入案内等給付に関わる相談全般に係る対応を行うための給付金相談員を配置・運用する。

#### (6) 周知広報物作製業務

##### 「9 周知広報物作製業務」に規定する業務

制度を広く知らしめるためのポスターや制度・手続等について説明する案内チラシの作製等を行う。

### 4 支給対象世帯のデータ抽出及び給付金管理システム構築・運用業務

#### (1) 概要

本市から貸与するデータを取り込み、給付金の支給対象者を抽出するとともに、支給のお知らせ、確認書及び申請書の送付に係るデータの抽出・出力のほか、審査及び給付等の状況管理を行う等、給付金の給付を一括で管理するシステム（以下「給付金管理システム」という。）を

構築、運用する。

## (2) 業務内容

### ア 市の貸与データについて

#### (ア) 貸与データの種類

本市からは次の種類のデータを受注者に貸与する。

- a 住民基本台帳データ
- b 住民税データ（住民登録外課税者データ、他都市税照会データを含む）
- c 令和5年度非課税世帯給付金及び令和5年度均等割のみ課税世帯給付金の支給対象世帯データ
- d DV申出者及び施設入所児童等データ
- e 公金受取口座データ（確認書発送対象世帯分のみ。受注者が照会用データを作成し、発注者がデジタル庁に照会する。）
- f 市が「L o G o フォーム」で受け付けた「確認書」及び「申請書」の電子申請データ
- g その他本市が業務上必要と認めるデータ

#### (イ) 貸与データの形式

貸与データの形式（概要）は別表1のとおり。

#### (ウ) 貸与データの提供方法

貸与データは媒体を使用して提供し、搬送は受注者が行う。内容は別表1のとおり。

受注者は、搬送する際の責任者及び担当者を定め、事前に「搬入・搬出責任者届」を提出すること（様式は任意）。

搬送は、当該届出書に記載した責任者又は担当者が行うこと。また、社員証等の身分証明書を携帯し、本委託業務に関して提示を求められたときは、当該社員証等を提示しなければならない。

データの搬送にあたっては、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。

#### (エ) 貸与データのレイアウトについて

貸与データのレイアウト等詳細については、契約締結後、受注者に別途提示する。

#### (オ) 個人情報等、情報セキュリティについては、1(1)イ記載の「個人情報の取扱いに関する情報セキュリティ特記事項」を遵守すること。

### イ 支給対象者データの抽出

ア (ア) a～cのデータにより支給対象者を抽出すること。

### ウ データの関連付け

ア(ア) a～gの各データについては、給付金管理システムのデータベース（以下「DB」という。）を構築する際、住民基本台帳データをベースとして、「住民コード」を主キーとして他データとの紐付けを行う想定であるが、データの中には住民コードでは紐付けができないケースが存在する。この場合は、当該レコードの「氏名」、「通称名」、「生年月日」、「現住所」等の情報と住民基本台帳データとを突合し、発注者に確認の上、給付金管理システムに登録すること。

### エ データの取込み

上記ア(ア) aの更新用データは定期的（2週間に1回）に貸与し、同b～eは不定期に貸与し、同fは開庁日ごとに貸与するものとする（こども加算については、週1回程度を見込む）。給付金管理システムのDBを常に最新の情報に保てるよう、これらの更新データをDBに取込み、随時更新するための機能を給付金管理システムに搭載すること。

### オ データの出力

給付金管理システムは、支給のお知らせ、確認書、申請勸奨はがき、支給・不支給決定通知書の宛て名及び内容を印刷するためのデータをDBから抽出し、外字も含めた確認書等の内容の印刷ができるように構築すること。例外的に外字対応できない場合等、確認書等に補

記が必要なものについては、手作業で訂正し送付すること。

また、国等から給付状況の調査を求められることがあるため、給付状況（支給のお知らせ、確認書及び申請書の発送件数、受付件数、給付済み金額等）を抽出できるように構築すること。

具体的な内容については、契約締結後に発注者と調整すること。

（なお、こども加算分については、令和6年度非課税化世帯等給付金を受給した世帯のうち、基準日以降に生まれた児童がいる世帯に対して申請勧奨を予定していることから、指定した時点での最新の住基データ等を用いて、対象世帯の抽出を1か月に1回見込んでいる。）

#### カ 給付金に係る管理データの作成及び管理

（ア）発注者が貸与する住民基本台帳等のデータを基に、給付金管理システムにおいて支給対象者の抽出を行った上で、給付金に係る管理データ（以下「管理データ」という。）を作成し、定期的に更新処理を行うこと。補記の要否も管理できるようにすること。

（イ）管理データは、支給のお知らせ、確認書及び申請書の発送から給付まで個人ごと（ただし、世帯情報も個人の属性として管理する）に一括管理できるものとし、パソコン等で閲覧検索できる状態にすること。

（ウ）管理データを閲覧検索できるパソコン等を開庁日ごとに発注者及びコールセンターに納品すること。

（エ）業務終了後、支給対象者の台帳を発注者のパソコン等で閲覧できる媒体（Excel等の電子データ）で作成し、発注者に納品すること。台帳の内容は、発注者と調整すること。

（オ）管理データの項目の詳細等については、契約締結後に発注者と調整する。

#### キ 給付金管理システムの管理等

給付金管理システムの運用管理に関しては、次に掲げる内容を遵守すること。

##### （ア）基本的事項

###### a 設置場所

給付金管理システムをはじめとする個人情報を取り扱うサーバ等のすべての機器は、1(1)ウ記載のセキュリティシステムを完備した場所以外には設置しないこと。

###### b ネットワーク

給付金管理システム等、個人情報を保管するすべてのサーバ等の機器のネットワークは、インターネットをはじめ他のシステムのネットワークとは接続しないこと。また、無線LANは使用しないこと。クラウドサーバーは使用不可とする。

###### c 信頼性の確保

給付金管理システムは、落雷等による停電、漏電、急激な電圧の変化等の脅威から保護すること。また、機器の障害等により業務に中断が生じないように冗長化対策等、障害時に業務が継続できるための措置を取ること。

##### （イ）ログインについて

給付金管理システムは、指紋認証等の生体認証又はID・パスワード等による認証を行い、利用権限のない者による不正利用を防止する仕組みを持たせること。

##### （ウ）ID等の管理

給付金管理システムのID等は、利用者個人毎に発行・付与し、これを共用したり、使い回したりしないよう管理すること。

##### （エ）アクセスログの管理

給付金管理システムの操作記録、利用者の活動、例外処理及びセキュリティ事象等をログにより記録し、管理する仕組みを持たせること。ログは、消去、改ざん等から保護するための措置を講じること。また、本契約の履行期間を通じて記録し、削除しないこと。

記録したログについて、本契約終了後には、本市に提出すること。

#### ク その他

（ア）障害発生時は速やかに対応すること。

- (イ) 契約が完了し、当該システムを撤去する場合に要するすべての費用は、受注者の負担で対応すること。
- (ウ) 故障時のハードディスク交換及び契約完了後の機器撤去時には、受注者の責任において、破砕によりハードディスク装置内の情報が読み取れないようにすること。
- (エ) その他、給付金管理システムの管理に必要な事項、画面表示項目・レイアウトやDBの仕様等の詳細は、契約締結後に発注者と調整すること。

## 5 事務センター業務

### (1) 概要

給付金管理システムの運用及び管理、給付データの管理、支給のお知らせ、確認書及び申請書の受付以降のデータ入力並びに進捗管理及び審査等、非課税化世帯等給付金及びこども加算の申請に係る事務処理全般を一括で行う事務センターを設置・運用する。

### (2) 履行場所及び設置運用期間

#### ア 履行場所

事務センターの設置場所は、発注者と協議のうえ受注者側で用意することとし、(3)イの業務ができるよう受注者が環境整備（ICカード認証等、機械設備による作業場所への入退室の管理や監視カメラの設置・録画等の情報セキュリティ対策を講ずることにより、個人情報 の適正な維持管理を行う。）すること。また、事務センターでは最終的に相当数の申請書類を保管する必要が発生する。その場合でも無理なく作業できる程度の広さを確保すること。

#### イ 開設日

支給のお知らせ、確認書送付前に設置・開設すること。

#### ウ 運用期間

上記イ開設日から契約終了日まで

### (3) 委託内容

#### ア 基本的事項

##### (ア) 開設時間

事務センターの業務時間は原則として、開庁日の午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、それ以外の時間帯においても、緊急の場合等に発注者から事務センターの担当と連絡が取れるよう手段を設けること。

##### (イ) 人員構成等

- a 事務センターには常駐する管理監督者を置き、業務に必要な人員を配置すること。
- b 管理監督者は令和3・4年度臨時特別給付金・令和4年度緊急対策給付金・令和5年度価格高騰支援給付金・物価高騰対策給付金等の類似業務を経験したことがある者又はそれに準ずる者とする。令和6年度非課税化世帯等給付金の管理監督者、こども加算の管理監督者、及び調整給付の管理監督者は兼務可能とする。
- c 管理監督者以外に、発注者又はコールセンターからの問合せに対応し、スタッフに業務指導を行う担当を2名以上配置すること。また、管理監督者と担当者は他の自治体等の業務と兼務しないこと。
- d 事務センターの体制図（役割名、氏名及び電話番号を含む。）を契約後速やかに発注者に提出すること。

##### (ウ) セキュリティ等について

- a 個人情報等、情報セキュリティについては、1(1)イ記載の「個人情報の取扱いに関する情報セキュリティ特記事項」を遵守すること。
- b 事務センターは、みだりに人が立ち入らないよう、1(1)ウ記載のセキュリティシステムを完備すること。
- c 業務スペースへの不正物品の持ち込み又は情報等の持ち出しを防ぐため、個人ロッカー等を用意し、携帯電話、バッグ等の従事者の私物については、ロッカーにて保管し、

業務スペースへの持ち込みを禁止すること。

- d 業務スペースで利用する機器に見合った電源を確保し、停電等でも発注者又は「7コールセンター業務」に規定するコールセンターからの問合せに適切に対応でき、かつ給付金管理システムのデータに損傷が発生することがないように万全の対策を施すこと。
- e 給付金管理システムは、他のシステム等のネットワークから完全に切り離れた、閉じたネットワークにすること。また、インターネットに接続しないこと。クラウドサーバーは使用不可とする。

## イ 業務内容

### (ア) 支給のお知らせ、確認書及び申請書等のデータ入力・管理

支給のお知らせ、確認書の送付状況、発送日等の事項は、給付金管理システムに登録し、管理すること。

送付状況については、支給のお知らせ、確認書の返戻や、確認書、申請書の不備による返送、申請勧奨はがきの発送状況等も含めて、詳細な状況が分かるようにすること。

### (イ) 確認書及び申請書、受給口座変更の届出書等の回収

- a 上記書類等が封入された返信封筒は郵便局留(別表2)とし、毎営業日回収すること。
- b 郵送以外で受付した申請書等についても、随時回収すること。

### (ウ) 確認書及び申請書、受給口座変更の届出書等の確認、受付及び登録とデータ管理

- a 郵送等により回収した確認書及び申請書、受給口座変更の届出書等を開封し、①確認書及び申請書、受給口座変更の届出書等、②本人確認資料の写し、③通帳等の写し、④その他添付書類について、書類の存在を確認すること。
- b 上記 a の①～④の書類について、記載内容等の確認を行い、不備の有無を判断すること。書類に不備があった場合は、郵送等で本人に確認して訂正すること。必要書類の不存在や記載誤り、記載漏れ等、不備として返送が必要な場合は、確認書及び申請書、受給口座変更の届出書等に説明文と返信用封筒を同封し、郵送にて返送すること。
- c 回収した確認書及び申請書、受給口座変更の届出書等は管理番号又はバーコード等を利用して、原則事務センター到着後3営業日以内に給付金管理システムでの受付登録を行い、同システム上で受付済のステータスとすること。
- d 確認書及び申請書、受給口座変更の届出書等に管理番号やバーコードの印字がない場合は、記入された住所、氏名、生年月日等により申請者を検索し、支給対象者を特定の上、給付金管理システムへの受付登録を行うこと。
- e 確認書及び申請書、受給口座変更の届出書等、添付書類等は、住所氏名から検索できるよう画像データ化の上、電子ファイルとして整理し、必要なときに端末で閲覧ができるようにすること。確認書及び申請書、受給口座変更の届出書等、紙の書類についても委託業務の完了まで管理保管すること。
- f 支給対象者の要件を満たしていない者の確認書及び申請書、受給口座変更の届出書等についても、eと同様に取り扱う。
- g 確認書及び申請書が、市が管理する「LoGo フォーム」で電子申請された場合、発注者は受け付けた電子申請データ(CSV形式等)を受注者に提供する。受注者はデータを給付金管理システムに取り込み、申請状況や振込口座状況を管理すること。

### (エ) 審査業務

確認書及び申請書の受付登録を行った後、支給決定に必要な項目について、申請内容の審査を行い、審査の結果、支給・不支給の決定をした上で、給付金管理システムに入力すること。また、不備により確認書及び申請書を返送した場合や、別途確認作業のため審査を保留した場合は、給付金管理システムに状況を速やかに登録し、進捗状況を管理の上、審査に遅れが生じないようにすること。

### (オ) 口座情報の入力及び振込データ等の作成・管理

- a 確認書及び申請書、受給口座変更の届出書に記載された口座情報と添付された通帳等

の写しに記載された口座情報（電子申請の場合は入力された口座情報と通帳等に係る画像ファイル。）が合致しているか必ず照合の上、給付金管理システムに入力すること。入力内容については複数名で確認を行う等、精度の確保に努めること。

- b 口座振込データは、全国銀行協会制定ファイルフォーマットにより作成すること。データ作成は振込日ごとに行い、発注者の指示する期日に納品すること。
  - c 口座振込データは、最新の全国銀行データにより銀行・支店が存在するか事前確認をすること。
  - d 口座振込を行ったデータについては、金融機関が作成する振替不能照会書を基にチェック等の作業を行い、給付金管理システムに登録の上、受給者の給付状況の管理を行うこと。
  - e 金融機関で振込不能となったものについては、電子申請データ、確認書及び申請書、受給口座変更の届出書の確認又は申請者へ調査を行い、速やかに口座振込データの再作成を行うこと。原則として次回振込日までに発注者に再作成データを提出するものとするが、確認書及び申請書、受給口座変更の届出書の返送による対応等が必要な場合は、振込不能となった旨の説明文を作成して添付し、返信用封筒を同封の上、返送して対応すること。
  - f その他、振込不能となった場合の詳細については、発注者の指示を受け処理すること。
- (カ) 支給・不支給決定通知書のデータ入力・管理
- 支給・不支給の決定内容、支給・不支給決定通知書への記載内容及び発送日等の事項は、給付金管理システムに登録・管理し、発送前に発注者が確認できる状態にすること。また、不支給決定通知書については、発注者が不支給理由を再確認した後、7日以内に申請者宛てに送付すること。
- (キ) 不備通知等の作成
- 審査の結果、不備として申請者に確認書及び申請書、受給口座変更の届出書等を返送する場合、返送の原因を説明する通知を作成し、確認書及び申請書、受給口座変更の届出書等とともに審査完了後3日以内に申請者宛てに送付すること。
- (ク) 申請勧奨はがきのデータ入力・管理
- 申請勧奨はがきの記載内容及び発送日等の事項のデータは、進捗確認等の問合せに対して迅速に回答できるように管理すること。
- (ケ) 口座振込データ作成前における二重支給防止のための事前チェック業務
- a 管理番号、氏名、住所、生年月日及び住民コード等により、二重支給が行われていないかの事前チェックを行うこと。
  - b 特に、口座振込と現金給付については、重点的にチェックを行うこと。
  - c 特別対応者（被収容者、DV申出者、施設入所児童等）での二重支給が行われていないかの事前チェックを行うこと。
  - d こども加算においては、一部児童に対して、他の自治体で支給が行われていないかの事前チェックを行うこと。なお、対象件数は20件程度を見込む。
  - e その他、発注者の指示する項目での二重支給が行われていないかの事前チェックを行うこと。
  - f 事前チェックの方法について、速やかに発注者と協議の上で決定すること。また、事前チェックのタイミングや報告方法等の詳細についても発注者と協議の上で決定すること。
- (コ) 現金給付希望者の対応
- a 特別の事情により口座振込による給付ができず、現金により給付する場合、事務センターで審査を行い、現金給付リストを給付日ごとにExcelデータ等で作成すること。現金給付リストの内容は給付金管理システムに登録の上、受給者の給付状況の管理を行うこと。

- b 受注者は現金書留封筒を用意のうえ、同封筒に支給決定通知書を封入し、現金給付者の宛名等を記入の上、現金給付リストとともに発注者の指示する期日に納品すること。
- c 詳細は、発注者と協議のうえ実施すること。

## 6 帳票類等作成・出力業務

### (1) 概要

支給のお知らせ、確認書及び申請書、確認書別紙チラシ、支給・不支給決定通知書、申請勸奨はがき等の帳票類や封筒の作成・出力等を行う。(こども加算では、確認書、確認書別紙チラシ、申請勸奨はがきは作成しない)

### (2) 業務内容

#### ア 基本的事項

セキュリティ等について次の事項を遵守すること。

- (ア) 個人情報等、情報セキュリティについては、1(1)イ記載の「個人情報の取扱いに関する情報セキュリティ特記事項」を遵守すること。
- (イ) 印刷業務の履行場所は、みだりに人が立ち入らないよう、1(1)ウ記載のセキュリティシステムを完備すること。

#### イ 支給のお知らせ、確認書及び申請書等の作成及び印字

##### (ア) 支給のお知らせ、確認書

- a 支給のお知らせは、両面圧着ハガキ（フルカラー）で作成し、外国人市民用に給付金名称を多言語で記載すること。詳細は発注者と調整するものとする。
- b 支給のお知らせ、確認書は、表3色、裏2色以上で作成すること。詳細は発注者と調整するものとする。
- c コールセンター等に寄せられた確認書の再発行依頼及び申請書の送付依頼は、原則3営業日以内に発送すること。詳細は発注者と調整するものとする。

##### (イ) 申請書、確認書別紙チラシ

申請書、確認書別紙チラシは、表裏とも2色以上使用した印刷物とすること。

##### (ウ) 送付用封筒

送付用封筒は、定型郵便物とし、表2色、裏1色以上、窓あき、封入物が透けて見えないよう内部地紋入りとする。また、表面には視覚障害者用に点字の刻印及び外国人市民用に給付金名称を多言語で記載すること。

##### (エ) 返信用封筒

返信用封筒は、定型郵便物とし、料金受取人払いとする(郵送料は委託料に含まない)。また、封入物が透けて見えないよう工夫すること。なお、申請書等が3つ折りで封入できるような大きさとする。

※ (ア)～(エ)の内容やレイアウト等は、契約後に受注者が提案し、発注者の承認を得ること。また、事務センターでの仕分け作業及びコールセンターにおける対応等を効率的に実施できるよう工夫すること。

※ (ア)～(エ)の印刷部数は、1(2)ア(ウ)を参照すること。

※ 外字についても正しく表記されるよう対応すること。

#### ウ 確認書の封入・封緘

上記イで作成した確認書、確認書別紙チラシ、返信用封筒等を次により、封入・封緘の上、送付すること。なお、封入に当たっては、誤送付を防ぐため、確認書の印字内容等を適宜確認すること。

##### (ア) 確認書等の封入・封緘

別途作成される確認書の送付用封筒に、①確認書、②確認書別紙チラシ、③返信用封筒を封入・封緘すること。

##### (イ) 支給のお知らせ、確認書の訂正

支給のお知らせ、確認書の印字において補記が必要なもの（未登録外字・氏名桁オーバーの場合）については、手作業で訂正し送付すること。

(ウ) 郵便局への差出

支給のお知らせ、確認書は、区内特別郵便物として郵便番号別に発注者が指定する郵便局（別表2）へ搬送する。区内特別郵便物は特別料金（3）（バーコード付2）とする。（郵送料は本委託費に含まない。）

エ 申請書の納品

イで作成した申請書を、別途発注者の指示に従って、事務センター及び各相談窓口に配布すること。

オ 支給・不支給決定通知書の作成及び印字

振込を完了した支給対象者に対する支給決定通知書及び支給対象者の要件を満たしていない者に対する不支給決定通知書を「圧着はがき」で作成すること。

印字内容は、宛先をはじめ、支給（又は不支給）の決定がなされた旨の記載、不支給である場合にはその理由、本通知書作成日、振込金融機関名、支店名及び口座名義人等を印字する。詳細な印字内容及びレイアウト等については、契約締結後に発注者と調整する。

なお、作成に当たっては印字内容等を適宜確認すること。

カ 支給・不支給決定通知書の搬送・送付

上記オで作成した圧着はがきは、川崎港郵便局（別表2参照）へ搬送する（郵送料は本委託費に含まない。）。発送時期等の詳細については契約締結後、発注者と調整のうえ決定する。

キ 申請勸奨はがきの作成

非課税化世帯等給付金の確認書の発送後、一定期間を経過しても確認書の返送がない支給対象者に対する申請勸奨を、「圧着はがき」等の個人情報が見えないような様式で作成すること。

印字内容は、宛先をはじめ、確認書が未だに返送されていない旨の記載、返送の締切日及び締切りが迫っていること、データ作成日等を印字する。詳細な印字内容及びレイアウト等については、契約締結後に発注者と調整する。

なお、作成に当たっては印字内容等を適宜確認すること。

ク 不備返送後再提出勸奨はがきの作成

提出された書類の審査の結果、不備として確認書及び申請書を返送したにも関わらず再提出されていない申請者に対する再提出勸奨を、「圧着はがき」等の個人情報が見えないような様式で作成すること。

印字内容は、宛先をはじめ、不備返送した確認書等が未だに再提出されていない旨の記載、再提出の締切日及びデータ作成日等を印字する。詳細な印字内容及びレイアウト等については、契約締結後に発注者と調整する。

なお、作成に当たっては印字内容等を適宜確認すること。

ケ 勸奨はがきの搬送・送付

上記キ・クで作成した圧着はがきの発送は、1回を想定し、川崎港郵便局（別表2参照）へ搬送する（郵送料は本委託費に含まない。発送時期は、諸事情により変更する場合がある。）。詳細については契約締結後、発注者と調整のうえ決定する。

コ その他

(ア) 上記ア～コの内容を除き、必要に応じて非課税化世帯等給付金及びこども加算業務に付随する印刷物を、発注者と協議の上作成すること。

(イ) 上記ア～サ（ア）の作成において対象者の抽出や印字内容等を発送前に確認するため、発注者にテストプリントを納品すること。

(ウ) 上記ア～サ（ア）の作成において発注者から印影原版の貸与を受けた場合、印刷終了後速やかに印影原版を発注者へ返却するとともに、印刷原版を廃棄・消去し、その旨、発注者へ報告すること。

## 7 コールセンター業務

### (1) 概要

非課税化世帯等給付金及びこども加算に関する市民からの問合せについて、電話により受付・回答するコールセンターを設置・運用する。

### (2) 履行場所及び設置運用期間

#### ア 履行場所

コールセンターは、日本国内に受注者が用意し、環境整備すること。

#### イ 運用期間

令和6年5月15日から11月29日までとする。

### (3) 委託内容

#### ア 基本事項

##### (ア) 開設時間

開庁日の午前8時30分から午後5時15分まで

##### (イ) オペレーターブース数

- a 支給のお知らせ及び確認書発送日の翌日から2か月間までの期間は、問合せが多く寄せられることが予想されることから、状況に応じてできる限り多くのオペレーターブース数を配置すること。配置数は、発注者と別途協議すること。
- b 上記a以外の期間については、できるだけ良好な応答率を確保できる体制を整えること。配置数は、発注者と別途協議すること。

##### (ウ) 通話料等

- a 通話料に関してはフリーダイヤルとすること。
- b コールセンター運営に必要な機器及び電話回線については、受注者にて用意すること。また、コールセンターの電話番号を、契約締結後、直ちに発注者に通知すること。
- c 初期設定、フリーダイヤル通話料、回線使用料及び撤去費用は受注者が負担すること。

##### (エ) 人員構成

##### a スーパーバイザー

専任のスーパーバイザーを常時配置すること。スーパーバイザーは発注者が開催する会議に出席するなど連絡調整の窓口となり、関係部署との調整、業務運営上の問題点の解決、業務内容の品質向上に努めること。また、スーパーバイザーは、原則、履行期間を通じて同じ者が担当すること。配置人数は、発注者と別途協議すること。令和6年度非課税化世帯等給付金のスーパーバイザー、こども加算のスーパーバイザー及び調整給付のスーパーバイザーは兼務可能とする。

##### b リーダー

専任のリーダーを常時配置すること。リーダーは、オペレーターからの質疑応答、関係部署へのエスカレーション対応を行い、市民からの問合せに迅速かつ柔軟に対応できるよう努めること。また、リーダーは、原則、履行期間を通じて同じ者が担当すること。配置人数は、発注者と別途協議すること。令和6年度非課税化世帯等給付金のリーダー、こども加算のリーダー及び調整給付のリーダーは兼務可能とする。

##### c オペレーター

スーパーバイザー及びリーダーの指示を受け、担当業務を適正に処理すること。

オペレーターは、他の自治体等との兼務ではなく、原則専任の担当者による運用体制を構築すること。配置人数は、発注者と別途協議すること。

##### d コールセンターの体制図(役割名、氏名及び電話番号を含む。)を契約後速やかに発注者に提出すること。

#### イ 主要業務

- (ア) 非課税化世帯等給付金及びこども加算の制度全般に関する問合せ対応

- (イ) 非課税化世帯等給付金及び子ども加算の手續全般に関する問合せ対応
  - a 送付された支給のお知らせ。確認書及び通知書等に関する問合せ対応
  - b 確認書及び申請書等の記入方法や手續の進め方等に関する対応
  - c 確認書及び申請書等の発行（再発行含む）・送付依頼に関する対応、必要事項の記録及び発注者が別途設置する事務センターへの引継ぎ対応
  - d 振込日程に関する問合せ対応
  - e 特別対応者（DV申出者、施設入所児童等）からの問合せ対応
  - f 手續の方法や支給対象者等に関する意見・苦情等
  - g 口座振替以外の方法での給付を希望する者への聴き取り確認、手續案内等
- (ウ) コールセンターで回答することのできない問合せの関係部署への案内引継ぎ対応
- (エ) その他、非課税化世帯等給付金及び子ども加算に係る事項の問合せ対応
- (オ) 上記(ア)～(エ)の問合せ対応の記録及び報告
  - a 問合せ内容を記録するための様式作成
  - b 問合せ1件ごとにその内容を記録し、翌開庁日までに発注者に報告すること。
  - c 対応件数については、日別に集計したものを1週間分取りまとめのうえ、翌開庁日までに発注者に報告すること。同様に、月別に集計したものを翌月10開庁日までに報告すること。
  - d オペレーターの対応について、発注者から資料の提出や状況確認を求められた場合、翌開庁日までに発注者に報告すること。また、音声データの確認ができるようにすること。
- ウ 事務センターとの連携について
 

進捗状況等に関する問合せに迅速かつ正確に対応するため、5の事務センターとの連携を図り、処理状況を常に確認・把握できる体制を構築すること。
- エ セキュリティ等について
  - (ア) 個人情報等、情報セキュリティについては、1(1)イ記載の「個人情報の取扱いに関する情報セキュリティ特記事項」を遵守すること。
  - (イ) コールセンターの履行場所は、みだりに人が立ち入らないよう、1(1)ウ記載のセキュリティシステムを完備すること。
  - (ウ) 業務スペースへの不正物品の持ち込み及び情報の持ち出しを防ぐため、個人ロッカー等を用意し、携帯電話、バッグ等の従事者の私物については、ロッカーにて保管し、業務スペースへの持ち込みを禁止すること。
  - (エ) 業務スペースで利用する機器に見合った電源を確保し、停電時等への対策を施すこと。
- (4) その他
  - ア 対応マニュアルを作成し、発注者の承認を得ること。また、人材の教育を行い、問合せや質問事項について円滑に対応できるようにすること。
  - イ 外国人市民からの問合せに対して、英語、中国語、韓国語、ベトナム語に対応できる体制にすること。
  - ウ 業務スペースは、外部からの騒音や室内の反響音が対応業務の妨げにならないよう、騒音に配慮した設備環境であること。
  - エ 業務スペースに、個人情報保護の観点より、対応用に一時的に記録したメモ等を破棄するためにシュレッダー等を用意すること。
  - オ 混雑時、時間外及び休日には、その旨を知らせるメッセージを自動的に流す運用を行うこと。メッセージの内容については、発注者と協議のうえ決定すること。
  - カ 研修やモニタリングを定期的に行い、コールセンター全体の対応品質の向上に努めること。また、オペレーターの業務レベルが市民サービスに支障が生じると発注者が判断した場合、研修の再実施や人員の交代等、必要な措置を講ずること。
  - キ 問い合わせ対応については、全て受注者により完結すること。また、対応起因による苦情

処理についても、受注者の責任において行うこと。ただし、非課税化世帯等給付金及びこども加算に係らない苦情については、この限りではない。

## 8 相談受付業務

### (1) 概要

給付金等の支給事務においては、支給のお知らせ、確認書及び申請書の到達後、多数の市民が相談目的で各区役所等に来庁することが予想されることから、各区役所等に制度説明、確認書及び申請書の記入案内、給付に関する問合せや意見・苦情等に係る対応を行うための相談員（以下「給付金相談員」という。）を配置・運用する。

### (2) 履行場所及び設置運用期間

#### ア 履行場所

川崎市内の各区役所及び支所内。詳細は別表3のとおり。

#### イ 運用期間

令和6年6月1日から令和6年9月30日までとする。

### (3) 業務内容

#### ア 基本事項

##### (ア) 開設時間

開庁日（土曜開庁日は除く。）の午前8時30分～午後5時00分（ただし、勤務は午後5時15分まで）

※昼休み時間も交代制で運営すること。

※終了時間については、支給対象者等による相談が多い場合には随時、延長するものとする。なお、延長に係る時間外手当等の経費については受注者が負担すること。

##### (イ) 派遣場所及び想定人数

別表3のとおり。

※通勤・移動等に係る費用は、受注者側で負担すること。

##### (ウ) 給付金相談員の構成

###### a 統括責任者

各設置場所を統括する責任者を1人配置し、各設置場所のリーダーとの連絡調整等を行い、統括を行う。常時設置場所のいずれかに配置し、不測の事態が発生した場合は、1時間以内に履行場所に駆けつけて対応を行える体制を取ること。

###### b リーダー

各設置場所においてリーダーを1人配置し、スタッフに業務指導を行い、担当業務を適切に処理すること。令和6年度非課税化世帯等給付金のリーダー、こども加算のリーダー及び調整給付のリーダーは兼務可能とする。

###### c スタッフ

リーダーの指示を受け、担当業務を適正に処理する。

※受注者は、コールセンター業務と相談受付業務とのスムーズな連携を図ること。

また、統括責任者と連絡調整等が行える本部要員を最低1名配置すること。

#### イ 主要業務

##### (ア) 制度等に係る相談対応

支給対象者等と面談し、非課税化世帯等給付金及びこども加算等（定額減税及び調整給付を含む）に係る制度説明及び申請手続に係る相談・問合せに対応すること。

##### (イ) 申請に係る相談対応

申請書の記入方法などの相談等に応じること。添付書類の有無・記入漏れ・記載誤謬等を確認・指導すること。

なお、申請書類は支給対象者等からの郵送申請が原則であるため、支給対象者等から提出の強い申し出があった場合であっても相談窓口で申請書類を受理しないこと。

(ウ) コールセンターとの連携及び外国人市民への対応

現場で対応できない相談・問合せについては、適宜コールセンターへの情報照会並びに案内引継ぎを行うこと。また、必要な場合に支給対象者等が直接コールセンターに問合せ・会話できるように携帯電話等を用意し、これを利用させること。

日本語が不自由な外国人市民について、コールセンターとの連携等により、対応を行えるようにすること。

なお、携帯電話等の通信手段は受注者側で用意すること。

(エ) 業務内容の掲示

相談に来庁した支給対象者等が混雑により長時間待たされた上にコールセンター等への誘導のみの対応で終わると苦情につながりかねない。したがって、上記(ア)及び(イ)の対応内容及び開設時間等を看板等で現場に必ず掲示すること。掲示するための手段は受注者側で用意すること。

(オ) マニュアルの作成

事務処理マニュアルを作成すること。発注者の承認を得た後、このマニュアルに従って適切に業務を遂行すること。

(カ) 相談・問い合わせ対応の記録と報告

a 受注者は、相談等の件数を記録し、発注者に報告すること。

b 苦情があった場合は、翌開庁日の午前中までに「業務日報」により発注者に報告を行うこと。

(キ) 研修の実施

受注者は、受注者の責任と負担において、給付金相談員を対象とした業務遂行に必要な研修を実施するとともに、契約期間中も状況に応じた適切な研修を行うこと。

(4) 苦情処理

問い合わせ対応については、全て受注者により完結すること。また、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。ただし、制度等の本業務に係らない苦情については、この限りではない。

(5) その他

ア 給付金相談員の身だしなみ、言葉遣いは、支給対象者等に不快感を与えないように徹底すること。

イ 各業務遂行に際しては、常に基準やマニュアル等を確認し、業務を逸脱しないように、細心の注意を払って業務にあたるよう徹底すること。

ウ 処理方法が不明な件については、発注者と協議すること。

エ 受注者は、受注業務に関わる環境を常に良好な状態に保つよう努めること。

オ 給付金相談員は、身分を明確にするため、名札を着用することとし、形式等について事前に発注者の承認を得ること。なお、これに関わる費用は受注者の負担とする。

カ 受注者は、発注者が提供する資料に基づき、業務遂行に必要な手引書、早見表、帳票等を必要に応じて作成し、的確かつ円滑な業務遂行に努めること。

キ 受注者は、本業務実施の中で把握した情報については積極的に発注者へ報告するとともに、発注者から必要な資料、情報の提供を求められた場合は、資料を作成し報告すること。

ク 受注者は、事務処理方法等について改善する必要性が発生した場合、発注者と協議の上、改善策を決定し実施すること。

ケ 業務に関する関係書類及び備品等については、保管・管理等に十分注意すること。

コ 区役所等の保安管理のため、「給付金相談員名簿」を受注業務の開始時から1か月ごと(毎月最初の開庁日となる日の3開庁日前まで)、及び給付金相談員に異動があった場合は随時、提出すること。また、給付金相談員が退職した場合についても発注者へ報告すること。

サ 当該業務に要する経費のうち、業務で使用する備品(机、椅子)については、発注者の備品を使用することを許可し、それ以外の経費については受注者の負担とする。発注者の備品

を使用する際には善良なる管理者としての注意義務をもって取り扱うこと。汚損、き損した場合は、受注者は直ちに発注者に報告しなければならない。

※会場の整備は受注者が発注者の協力のもと行う。

## 9 周知広報物作製業務

### (1) 概要

非課税化世帯等給付金及びこども加算の制度・手続等の周知及び市民の利便向上を図るため、ポスターや案内チラシの作製等を行う。

### (2) 業務内容

#### ア 周知ポスターの作製

##### (ア) 用紙

A 2・コート紙又はマットコート紙・110kg 以上

##### (イ) 数量

100 部

##### (ウ) デザイン・レイアウト

片面4色刷りとし、制度や支給対象者について市民が理解しやすい文言やデザインとする。詳細な内容及びレイアウト等については、契約締結後に発注者と調整する。

#### イ 案内チラシ

##### (ア) 用紙

A 4・上質紙・55kg 以上

##### (イ) 数量

10,000 部

##### (ウ) デザイン・レイアウト

両面4色刷りとし、制度や支給対象者について市民が理解しやすい文言やデザインとする。詳細な内容及びレイアウト等については、契約締結後に発注者と調整する。

## 10 その他共通事項

### (1) 再委託について

この契約の履行にあたり、再委託を行う場合には、書面により発注者の承認を得なければならない。書面は次の項目を記載すること。

#### ア 再委託の理由

#### イ 再委託先の選定理由

#### ウ 再委託先の名称、代表者、所在地

#### エ 再委託先業務の管理方法

#### オ 再委託する業務の内容

#### カ その他発注者が指定するもの

### (2) 業務マニュアル

受注者（再委託先及びその従事者を含む。以下同じ。）は、業務を円滑に行うため、各業務における業務マニュアルを契約後速やかに作成するものとする。作成にあたっては、国の要綱や通知、市の要綱等を参照のうえ、発注者と調整するものとする。また、業務上蓄積されたノウハウ等については、随時マニュアルに反映させる等、常に内容の充実を図るものとし、内容を更新した場合は、発注者に提出するものとする。

### (3) 業務従事者に対する事前研修

受注者は、業務を円滑に行うため、業務マニュアル等を活用し、従事者に対して事前研修を十分に行うこととする。研修は、各業務についての知識及び技能を有する実務経験者に行わせなければならない。

主な研修内容は次のとおりとする。

- ア 非課税化世帯等給付金及び子ども加算に関連する制度について理解させること。
- イ 業務の重要性を理解させること。
- ウ 事務処理手順や業務マニュアルを理解し、修得させること。
- エ 端末機等を迅速に操作する技能を修得させること。
- オ 守秘義務や事務事故の危険性・重大性とその防止について理解・徹底させること。

(4) 従事者について

受注者は、各業務を遂行するにあたり、過去に臨時特別給付金や緊急対策給付金、価格高騰支援給付金、物価高騰対策給付金、特別定額給付金、臨時福祉給付金等の類似業務に従事した経験がある等、業務に必要な知識及び技能を十分に有する者を従事させるものとし、業務量増加の際には、速やかに配置人員の増員や配置転換を図り、業務に支障が生じないように努めなければならない。また、次の点に留意し、従事者の指揮監督を行わなければならない。

- ア 業務ごとに、あらかじめ従事者の中から、十分な実務経験を有する者を責任者として専任し、責任者を代行できる者と併せて発注者に届け出ること。
- イ 業務遂行にあたり、その職務の重要性を十分に認識し、守秘義務等、川崎市職員に準じた対応ができること。
- ウ 本業務の制度を熟知し、電話対応等にあたっては親切・丁寧に対応すること。
- エ 業務遂行にあたり、関係法令等を熟知し、違法となるような対応を行わないこと。

(5) 定例会議の開催

発注者と受注者（再委託先を含む）は、業務上の課題の解決を図るため、また進捗状況等について情報を共有するため、毎週1回、発注者の施設又はオンラインにて、定例会議を開催する。

- ア 受注者は会議の議事を進行するほか、課題管理や進捗状況等の資料を作成するものとする。なお、課題管理に係る資料については、定例会議の前日までに発注者にメールで提出するものとする。
- イ 受注者は定例会議ごとに毎回、議事録を作成し、次回定例会議までに発注者に提出するものとする。

(6) 報告書の提出・実地調査

発注者が必要であると認めた場合は、本業務委託に係る受注者の施設等について、実地調査の実施、報告書の提出を求めることができるものとする。

(7) 損害賠償責任

受注者は、受注者の故意又は過失により発注者又は第三者に損害を与えた場合（発注者の責に帰する場合を除く。）においては、その賠償責任を負うこととする。また、発注者が賠償責任を負った場合で、受注者側の責任も認められる場合には、発注者が求償権を行使することができるものとする。

(8) 業務の引継ぎ

受注者は、業務継続が困難による受注者の変更や契約期間延長に併せた受注者の変更等があった場合には、責任を持って次期受注者に対し、業務を完全に引き継ぐこと。

(9) 業務委託料の支払

業務委託料の支払は、別表4のとおりとする。

(10) 守秘義務

- ア 本仕様書に基づく全ての作業において、市が提供した業務上の情報を第三者に開示、または漏洩しないこと。また、その為に必要な措置を講ずること。
- イ 本市が提供する資料は、原則として貸出によるものとし、委託完了時には返却すること。また、当該資料の複写及び第三者への提供はしないこと。
- ウ 本市が提供した情報を第三者に開示することが必要である場合は、事前に市担当職員と協議の上、承認を得ること。
- エ 業務を行う上で個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保

護法」という。)に規定する個人情報(以下「個人情報」という。)を取り扱う場合、個人情報の保護を図るため、個人情報の漏洩、改ざん、滅失、棄損その他の事故を防止するための必要な措置を講ずることにより、個人情報について適正な維持管理を行わなければならない。

(11) その他

- ア 契約締結日から業務を支障なく開始できるよう、環境及び体制を構築すること。
- イ 業務を進めていく上で、本仕様書に定めのない事項又は疑義が発生した場合は、発注者と受注者で協議のうえ問題の解決を図るものとする。
- ウ この契約に係る貸与品等及び契約目的物の運搬は、別に定めるものを除く他、受注者の責任で行うものとし、その経費は受注者の負担とする。
- エ 仕様の詳細については、発注者と協議により決定し、受注者の負担においてこれを処理する。また、明記されていない事項にあっても、当然必要と認められる事項については、発注者の指示により、受注者の負担においてこれを処理すること。
- オ 契約履行内容に瑕疵があるときは、相当の期間を定めて、発注者が瑕疵の修復を請求し、また、損害の賠償も請求することができる。
- カ 受注者は、国による令和5年5月8日発出の「新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行後の対応について」に基づき対応すること。

別表 1

データの種類	タイプ	文字コード		提供媒体	備考
		1バイト	2バイト		
住民基本台帳データ	Windows (CSV形式 又は Excel形式)	EBCDIC等	JEF漢字 コード等	SDカード CD-R DVD-R等	※注
住民税データ	Windows (DAT形式、CSV形 式 又は Excel形式)	EBCDIC等	JEF漢字 コード等	SDカード CD-R DVD-R等	
令和5年度非課税世帯 給付金及び令和5年度 均等割のみ課税世帯 給付金の支給対象世帯 データ	Windows (CSV形式 又は Excel形式)	-----		外付HDD等	
DV申出者及び施設入 所児童データ等	Windows (Excel形式)	-----		CD-R DVD-R 又は紙	
公金受取口座データ	Windows (CSV形式 又は Excel形式)	-----		CD-R DVD-R等	
市が「LOGOフォー ム」で受け付けた「確 認書」及び「申請書」の電 子申請データ	Windows (CSV形式 又は Excel形式)	-----		CD-R DVD-R等	

※注 外字フォントの対応を必須とする。

外字フォントについては、TYPE(32, 32)の外字データをバックアップパターン(BACKPATN)としてUNLOAD形式にて吸い上げたものを提供するので、受注者にて富士通社製の「JEF拡張漢字サポート」及び「Interstage Charset Manager Client ライセンス(入力アシスト無)」を必要分用意すること。  
(ユーティリティ JRQPADM(文字属性情報を扱うための文字属性情報管理ユーティリティ)により、ホストコンピュータ上の文字属性マスタファイルに格納されている利用者定義領域の文字属性を退避したもの)

別表 2

確認書及び申請書受取場所	所在地
川崎港郵便局	川崎区南渡田町1-3
郵便番号	確認書及び申請書の搬送先
210-00～、212-00～ (川崎区・幸区)	川崎港郵便局 (川崎区南渡田町1-3)
211-00～ (中原区)	中原郵便局 (中原区小杉町3-436)
213-00～ (高津区)	高津郵便局 (高津区末長1-40-28)
216-00～ (宮前区)	宮前郵便局 (宮前区有馬4-1-1)

214-00～	(多摩区)	登戸郵便局 (多摩区登戸 1 6 8 5 - 1)
215-00～	(麻生区)	麻生郵便局 (麻生区万福寺 5 - 1 - 1)
市外分		川崎港郵便局 (川崎区南渡田町 1 - 3) 又は 川崎中央郵便局 (川崎区榎木町 1 - 2)

別表 3

設置場所		所在地	想定人数 (人)
区役所	川崎区役所	川崎区東田町 8	2
	幸 区役所	幸区戸手本町 1 - 1 1 - 1	2
	中原区役所	中原区小杉町 3 - 2 4 5	2
	高津区役所	高津区下作延 2 - 8 - 1	2
	宮前区役所	宮前区宮前平 2 - 2 0 - 5	2
	多摩区役所	多摩区登戸 1 7 7 5 - 1	2
	麻生区役所	麻生区万福寺 1 - 5 - 1	2
支所	大師支所	川崎区東門前 2 - 1 - 1	2
	田島支所	川崎区鋼管通 2 - 3 - 7	2
		合計	1 8

(人数のうち一人はリーダーを含む)

※各区役所、支所における受付場所等の詳細は、契約締結後に別途提示する。

別表 4

業務履行月	支払月	金額 (消費税及び地方消費税額含)
令和 6 年 5 月	令和 6 年 7 月	
6 月	7 月	
7 月	8 月	
8 月	9 月	
9 月	1 0 月	
1 0 月	1 1 月	
1 1 月	1 2 月	