

業務委託仕様書

1 委託業務名

定額減税補足給付金給付（不足額給付）事業に係る受付等業務

2 制度概要

令和6年度において、所得税及び個人住民税において定額減税しきれないと見込まれる方に対し、調整給付金（以下、「給付金」という。）を支給した。この給付の所得税分については推計額（令和5年分所得税）を用いて算出していたが、令和6年分の所得税の確定に伴い、結果として支給額に不足が生じた方等を対象として、不足額を給付（不足額給付）する。

※海南市での支給対象見込み納税義務者数 約 5,500 人

3 業務期間

契約締結日から令和7年9月30日（火）まで

4 業務内容

（1）コールセンター・税務課窓口における問い合わせ等対応業務

①業務場所

海南市役所 税務課または市庁舎内で税務課が指定する事務室（以下、「事務室」という。）（海南市南赤坂11番地）

※事務室への電話機の設置は発注者が行う。

※事務室で発生する電気料金・電話料金については発注者が負担する。

②業務期間及び時間

令和7年7月10日（木）から令和7年9月30日（火）まで（土・日・祝日を除く）

午前8時30分から午後5時00分（うち1時間休憩時間を含む）

※休憩時間については、業務に支障が出ないよう交代で取ること

③主な業務内容（想定）

ア 給付金の支給に関する全般的問合せ対応

イ 給付金の申請手続きに関する問合せ対応

ウ コールセンターのみで回答することが出来ない問合せ等についての関係部署への引継ぎ

エ 未申請者への電話勧奨

オ その他、給付金に関する事項の問合せ対応

④その他

- ア 受注者は、発注者と協議のうえ作成した業務マニュアルを順守すること。また、業務マニュアルで対応できない事例が発生した場合は発注者に報告し、指示を仰ぐこと。
- イ 配置人員に制度の内容を熟知させるように適切に指導すること。
- ウ 問合わせに対しては、丁寧かつ誠実に対応すること。
- エ 個人情報に関する問合わせについては特に慎重に対応すること。
- オ 業務期間や人員数等については、受注者及び発注者が協議のうえ、適宜変更すること。

（２）確認書等通知作成・封入・封緘業務

①業務場所

事務室または受注者が確保する場所

②業務期間及び時間

契約締結日から令和 7 年 7 月 23 日（水）まで

※事務室を利用する場合は、令和 7 年 7 月 10 日（木）から令和 7 年 7 月 23 日（水）（土・日・祝日を除く）の午前 8 時 30 分から午後 5 時 00 分の時間帯で行うこと。

③主な業務内容

給付金のお知らせ・確認書等通知の印刷物作成・封入・封緘

④その他

- ア 印刷物想定数量は「表 1 印刷物等一覧表」のとおりとする。
- イ 印刷原稿は、「表 1 印刷物等一覧表」中、項番 1 から 6 は発注者が作成するものとし、データ（PDF 形式）形式でメールまたは磁気媒体により提供する。また、項番 7 及び 8 は発注者及び受注者の協議により決定する。なお、項番 9 及び 10 については、印刷は不要とする。
- ウ 印刷部数は、「表 1 印刷物等一覧表」中、数量欄のとおりとする。ただし、項番 1 から 6 の数値は見込数であり、必要に応じ追加できるよう対応すること。
- エ 印刷物原稿渡し、納品等の期日は「表 2 印刷物原稿渡し期日等一覧表」のとおりとする。
- オ 受注者は、印刷物の色や紙質について、印刷前に発注者に見本を提供し、確認を受けること。
- カ 業務期間については、発注者及び受注者による協議のうえ、適宜変更すること。

【表 1 印刷物等一覧表】

	品名	規格	数量
1	不足額給付 I お知らせ	A4 色上質紙（水色）・白黒両面印刷	3,500

2	不足額給付Ⅰ 確認書	A3 色上質紙（桃色）・白黒両面印刷・ミシン目入り 2 分割	1, 000
3	不足額給付Ⅱお知らせ	A4 色上質紙（薄緑色）・白黒両面印刷	1, 000
4	不足額給付Ⅱ 確認書	A3 色上質紙（やまぶき色）・白黒両面印刷・ミシン目入り 2 分割	500
5	案内チラシ（不足額給付Ⅰ）	A4 カラー・両面印刷	4, 500
6	案内チラシ（不足額給付Ⅱ）	A4 カラー・両面印刷	1, 500
7	窓あき封筒	洋長 3・色等は協議の上決定	6, 000
8	返信用封筒	長 3（黄色）	1, 000
9	お知らせ印刷用紙	A4 色上質紙（水色・薄緑色）	400 (各色 200)
10	確認書印刷用紙	A3 色上質紙（水色・薄緑色）・ミシン目入り 2 分割	200 (各色 100)

【表 2 印刷物原稿渡し期日等一覧表】

	項目		期日
1	発注者から受注者への印刷物原稿渡し	窓あき封筒・返信用封筒・案内チラシ (表 1 項番 5～8)	令和 7 年 6 月 20 日 (金)
2		お知らせ・確認書 (表 1 項番 1～4)	令和 7 年 7 月 7 日 (月)
3	受注者による印刷物納品・封入・封緘		令和 7 年 7 月 23 日 (水)

(3) 確認書等発送準備及び提出物事務処理業務

①業務場所

事務室

②業務期間及び時間

令和 7 年 7 月 24 日 (木) から令和 7 年 9 月 30 日 (火) まで (土・日・祝日は除く。)

午前 8 時 30 分から午後 5 時 00 分 (うち 1 時間休憩時間を含む)

※休憩時間については、業務に支障が出ないよう交代で取ること

③主な業務内容

ア 給付金のお知らせ・確認書等通知の発送準備

イ 確認書、届出書等の郵便受付

ウ 確認書、届出書等の審査

エ データ入力

オ 確認書、届出書等の審査及び書類の不備対応

カ 支給決定通知、確認書提出勧奨等通知印刷・発送補助

④その他

ア 給付金のお知らせ・確認書等通知に係る郵送料は発注者が負担する。

イ 受注者は、発注者と協議のうえ作成した業務マニュアルを順守すること。また、業務マニュアルで対応できない事例が発生した場合は発注者に報告し、指示を仰ぐこと。

ウ 受付した届出書等については、速やかに処理を行うこと。

エ 配置人員に制度の内容を熟知させるように適切に指導すること。

オ 業務期間や人員数等については、受注者・発注者が協議のうえ、適宜変更すること。

5 業務従事者

(1) 人員配置

4 (1) 及び (3) の業務の想定人員配置は、「表3 想定人員配置一覧表」のとおりにする。受注者は、業務期間中、責任者を1名配置すること。また、業務を円滑に遂行できるよう、発注者と協議のうえ、配置人員の増減に柔軟に対応すること。

【表3 想定人員配置一覧表】 (単位：人)

期間	責任者	4 (1) 業務	4 (3) 業務	合計
7/10 (木) ～7/23 (水)	1	1	—	2
7/24 (木) ～7/28 (月)	1	1	2	4
7/29 (火) ～8/22 (金)	1	3	2	6
8/25 (月) ～9/19 (金)	1	1	1	3
8/25 (月) ～9/30 (火)	1		1	2

(2) 業務従事者名簿

受注者は、業務従事者名簿を提出すること。また、変更がある場合は、速やかに変更後の名簿を提出すること。

(3) その他

受注者は、業務を円滑に行うため、業務に従事させようとする者に対し、各業務の開始前までに研修を行うこと。

6 物品

必要となる物品は、「表4 用意する物品一覧表」中、「発注者・受注者」の区分に応じ発注者及び受注者が用意するものとする。

【表4 用意する物品一覧表】

物品	数量	発注者・受注者
パソコン (システム端末)	4 台	発注者
電話機	3 台	発注者

机	必要分	発注者
椅子	必要分	発注者
事務用品	必要分	発注者
従事者用ロッカー	従事者数分	発注者
書庫	1 台	受注者
複合機（ネットワークプリンタ機能を備えたもの）	1 台	受注者

7 その他

本仕様書に記載されていない事項については、受注者及び発注者が協議のうえ、決定するものとする。