

# 令和7年度 定額減税補足給付金(不足額給付)電話相談業務委託仕様書

由布市税務課

## 1. 業務名

令和7年度 定額減税補足給付金(不足額給付)電話相談業務委託(以下、「本業務」という)

## 2. 業務の目的

本業務に係る相談対応等については、対象となる市民等からの多くの問合せへの対応が必要となることから、電話業務を民間に委託することにより、当該業務の質の維持及び向上、市民サービスの向上と行政事務の効率化を図ることを目的とする。

## 3. 業務の対象地域

受託者が設置する事業所

## 4. 履行期間

契約締結日から令和7年10月31日(金)

## 5. コールセンター開設期間

令和7年8月12日(火)から令和7年10月31日(金)

※土・日・祝日を除く。

## 6. 事業概要

- (1) 不足額給付対象者
  - ・令和6年度定額減税調整給付金の受給者で令和6年分の所得税額が確定したことを受けて再算定を行った結果、調整給付金の支給額に不足が生じた者や扶養親族が増加した者等(約2,500名を想定)
  - ・令和6年分所得税額及び令和6年度分個人住民税所得割額が零であり、令和6年分所得税と令和6年度分個人住民税に係る合計所得金額が48万円を超える者(約150名を想定)
  - ・令和6年分所得税額及び令和6年度分個人住民税所得割額が零であり、青色事業専従者又は事業専従者である者(約150名を想定)
- (2) 受付期間(予定)
  - ・確認書類発送(令和7年8月中旬予定)から令和7年10月31日(金)まで
- (3) 不足額給付金額
  - ・支給額に不足が生じた場合1万円を最小の単位とし、これに満たない端数がある場合には

切り上げた金額を支給するものとする。

・合計所得金額が48万円を超える者や青色事業専従者又は事業専従者に対して支給する金額は、原則として4万円とする。

(4) 手続きの流れについて

①令和7年8月中旬(予定)に不足額給付対象者に対して、支給のお知らせ等を発送する。給付対象者の口座情報等が把握できており本人からの変更申し出がなければ、申請書の提出は求めない。ただ、令和6年1月2日～令和6年12月31日の期間に由布市へ転入した者等からの申請が想定される。(要審査)

②市は不足額給付金の書類受付後、不備確認や内容精査の上、指定口座への振込処理を行う。

## 7. 業務内容等(コールセンター業務)

(1) 業務委託仕様

①受電回線数

以下のとおりとする。

○期間：業務開始から10月31日まで ○受電回線数：2回線

※受電回線数については、双方同意のうえ、変動可能とすること。

②受電時間

午前8時30分から午後5時00分まで

③受電方法

受託者が払い出しする電話番号への入電

※受電する電話番号は由布市のみが利用するものとする。

④業務連絡員の配置

受託者との連絡調整役として、受託者は業務連絡員を1名配置すること。

(2) 不足額給付金に関する各種問合せ対応

・不足額給付金全般に関する相談及び各種問合せ電話に対応する業務。対応に必要な情報は、基本的にはFAQ(頻繁に尋ねられる質問の意。)形式にて、委託者が提供する。ただし、必ずしもFAQ形式化されていない範囲の問合せであっても、委託者が周知に使用した各種資料に掲載されている事項のうち、それらを元に定型的に回答できるものについては対応すること。(不足額給付対象者一覧等、給付にかかる個人の情報については共有せず、制度概要や申請書記載方法等についての相談対応とする。)

・定型的な対応の範囲を超えるケースについて、適時、委託者へ取次ぎ(エスカレーション)を行う業務。なお、具体的な取次ぎ方法については、双方で協議して定めることとする。

(3) レポート(業務報告)提供

・上記(2)の問合せ対応の件数及び内容の報告義務。問合せ対応の中でFAQに不十分な事項や更新すべき事項が認められる場合には、適宜、委託者に情報を提供し、更新を求めること。なお、具体的な報告方法については、双方で協議して定めることとする。

#### (4) 電話回線等インフラ構築

- ・本業務に必要な電話番号の確保等、インフラの構築を行うこと。

なお、混雑状況等により、回線の増設又は受付担当者の増員等を行う必要が生じた場合は、双方協議の上、必要に応じて対応を行うこと。

#### (5) 運営要員

- ・受託者は、本業務の遂行にあたり、以下の運営要員を配置するものとする。

##### ①受付担当者（オペレーター）

上記（1）の業務を受け付ける受付担当者を、コールセンター専任で配置

##### ②監督者（SV）

オペレーターのフォロー、委託者への各種報告、運用管理、業務改善の指揮を執る監督者を配置

##### ③業務統括管理者（M g r）

業務全体の統括、品質管理、委託者との連携、業務構築等を行うコールセンター全体の責任者を配置

#### (6) 成果物

- ・週次で対応件数を、月次で問合せへの対応を記録した報告書をそれぞれ提出すること。

#### (7) 業務研修

・受託者が本業務を履行するにあたり、委託期間中に受託者の運営要員に対して必要な研修を実施し、業務内容の変更等が発生した場合、速やかに当該変更に関する研修を実施する。

### 8. 支払い方法

月毎の実績報告に基づき、月払いとする。

### 9. 特記事項

#### (1) 情報保管期間

・市民との対応記録は、業務終了後にデータを記録媒体に収め、委託者へ納品するものとする。また、対応記録の保管期間については委託者及び受託者の協議の上、決定する。

#### (2) 事業継続計画（BCP）の策定

・受託者は、停電や非常災害等により不測の事態が発生した場合にあっても安定的に本業務を遂行できるよう事業継続計画を策定し、必要な対策を講じるものとする。なお、受託者は事業継続計画を業務開始前に委託者に提出する。

### 10. その他、委託業務の受託に関する事項

(1) 業務に必要な資機材等は受託者が用意すること。

(2) 受託者は、受託期間中又は受託期間終了後を問わず、業務上知り得た機密情報・個人情報等を委託者の許諾なく漏らしてはならない。

(3) 受託者は、委託業務の目的を達成するために、委託者の業務担当者と密接な連絡を取り、誠実に業務を執行すること。

(4) 受託者は、委託業務の目的を果たすために必要な事項があれば、積極的に助言を行うこと。

(5) 受託者は個人情報の漏洩を防ぐため適切な措置を講じなければならない。業務遂行にあたっては、個人情報の保護に関する法律施行条例、その他の要求事項を満たすこと。

(6) 受託者は委託業務で得た委託者の資料及び情報について、委託者の許諾なく、第三者に提供または譲渡してはならない。

(7) 受託者は、委託業務の全部を第三者へ委託してはならない。但し、業務履行上、やむを得ず一部を第三者へ委託する必要がある場合は、あらかじめ委託者へ書面により申請を行った上で、委託者の書面による承認を得ること。なお、委託者の承認が得られない業者の参画は認めないので注意すること。

(8) 受託者から委託者への業務報告等のタイミング等の詳細については、双方協議の上、これを定める。

(9) 受託者が払い出しする電話番号（フリーダイヤル）に係る通信費用については利用月の翌月末に確定となるため、翌々月に実費分を支払うこととする。（参考例：9月利用分については、11月に請求となる）

(10) 本仕様書に定めのない事項については業務委託契約書の定めによる。

(11) 本仕様書及び業務委託契約書に定めのない事項については、双方協議の上、これを定める。