

令和 7 年度久留米市特別弔慰金受付業務委託仕様書

本業務は、戦没者等の遺族に対する特別弔慰金支給法に基づき支給される特別弔慰金の受付等を行うものである。

1 特別弔慰金の概要

(1) 支給対象者

戦没者等の死亡当時のご遺族（胎児含む）で、令和 7 年 4 月 1 日時点で、「恩給法による公務扶助料」や「戦傷病者戦没者遺族等援護法による遺族年金」等を受け取る方がいない場合に、次の順位による先順位のご遺族 1 名。

- ① 戦傷病者戦没者遺族等援護法による弔慰金の受給権を取得した方
- ② 戦没者等の子
- ③ 次の条件をすべて満たす（i）父母（ii）孫（iii）祖父母（iv）兄弟姉妹
 - ア 戦没者等の死亡当時、戦没者等と生計を有していること
 - イ 令和 7 年 4 月 1 日において、婚姻により姓が変わっていないこと
 - ウ 令和 7 年 4 月 1 日において、遺族以外の方と養子縁組をしていないこと
- ④ ア～ウの条件を全て満たしていない（i）父母（ii）孫（iii）祖父母（iv）兄弟姉妹
- ⑤ ア～ウ、④以外の三親等内の親族（甥、姪等）で、戦没者等の死亡当時まで引き続き 1 年以上の生計関係を有していた方

(2) 支給内容

額面 2 7. 5 万円、5 年償還の記名国債

(3) 請求受付期間

令和 7 年 4 月 1 日から令和 1 0 年 3 月 3 1 日

(4) 請求者見込

約 1, 8 0 0 件（前回約 2, 2 0 0 件であり、請求者の死亡等により減少を見込む）

2 委託業務内容

(1) 案内・相談・請求受付業務

- ア 窓口における請求者への誘導・案内・相談対応
- イ 請求書の差込印刷（前回請求有の場合）
- ウ 請求書等の記載内容、必要書類の説明・確認・受付
- エ 特別弔慰金制度・受給権の確認・請求書等の記入方法等に関する電話相談対応
- オ 郵送物の受領

カ 請求書受付後の受理状況の問合せ対応

(2) 請求書等に係る事務処理

- ア 受付した請求書等に記入された内容の審査
 - イ 請求書等に記入された内容の電話確認（不備や不明な箇所がある場合）
 - ウ 記入に不備のある請求書等の返送
 - エ 受領印の押印
 - オ 請求書等内容の受付簿への入力
 - カ 請求書等の保存用コピー及びデーターのPDF化
 - キ 請求書等の整理・ファイリング
 - ク 県への送付リスト作成
 - ケ 未請求者に対する案内通知発送のための対象者確認作業
 - コ 未請求者に対する案内通知の封入、封緘、発送準備作業
- ※未請求者への案内通知の対象者数は約800件の見込み

(3) (1)～(2)の業務遂行のためのマニュアル作成（維持・管理を含む）

(4) 業務従事者に対する研修の実施

受託者は、契約締結から業務開始までに従事者に対して、特別弔慰金制度の概要、個人情報取扱い、接遇、対応マナー等業務遂行に必要な知識等に関する研修を行うこと。

業務開始後に従事者が交代する場合には、受託者において引き継ぎを行い、業務遂行上支障を来さないようにすること。

(5) 報告書の作成

毎日の業務内容を記録した日報及び各月ごとの月報、委託業務完了報告書を作成し、市側へ提出すること。

なお、受託者は予め、相談や問い合わせの内容を記録するための様式を作成し、相談・問い合わせの内容・対応方法等を記録すること。（但し、請求書等記入方法等の軽微な内容は除く）

提出期限は、日報は毎日の業務終了後、月報は翌月10日以内、委託業務完了報告書は業務完了後10日以内とする。

また、(3) (4)の業務に関しては、業務実施後等速やかに市側へその内容の報告を行うこと。

3 委託業務実施にあたっての基本事項

(1) 履行場所

久留米市本庁舎地下1階（福岡県久留米市城南町15番地3）
田主丸総合支所（福岡県久留米市田主丸町田主丸459番地11）
北野総合支所（福岡県久留米市北野町中3245番地3）
城島総合支所（福岡県久留米市城島町檜津743番地2）
三潨総合支所（福岡県久留米市三潨町玉満2779番地1）

（2）委託期間

令和7年5月1日から令和7年9月30日まで
（採用活動、従事者の研修等の準備期間を含む。）

（3）実施期間

＜久留米市本庁舎＞

令和7年5月15日から令和7年9月30日まで

＜各総合支所＞

令和7年7月1日から令和7年8月15日の間で久留米市が指定する期間
（各支所平均15日前後を予定）

（4）実施時間

午前9時00分から午後5時00分まで（土曜日・日曜日・祝祭日を除く）

※休憩時間1時間 実働7時間

（5）履行体制

業務責任者及び、委託業務内容の業務量、時期に応じた適切な従事者数を配置すること。なお、業務責任者を含む従事者数の目安は以下の通り。

ア 令和7年5月15日～令和7年9月30日 3名以上（久留米市本庁舎）

イ 令和7年7月1日～令和7年8月15日の間で市が指定する期間 2名以上
（各総合支所をローテーションにて配置）

（6）業務遂行に必要な備品等について

業務遂行に必要な備品（電話回線、電話機、PC端末、机、椅子）及び履行場所で業務履行に要する費用等（電話回線利用料、電気代、郵送費用、予め市が必要と判断した文具類）は市が負担するが、業務従事者が使用する文具類や必要備品については受託者が負担すること。

（7）市側との連絡体制について

受託者は業務責任者を定め、業務内容・課題等につき必要時に市と協議・確認を行うこと。また、市の要請等必要に応じて市側との連絡・協議を行うことが可能となる体制を整備すること。また、業務責任者については、業務従事者を兼ねることができるものとする。

(8) 業務従事者の兼務等について

従事者は、業務量の多寡等に応じて不足が生じないように、可能な範囲で各従事場所の兼務あるいは配置転換を柔軟に行うこと。

(9) 市側との引継ぎについて

受託者は、令和7年9月30日までに到着した書類は確実に処理すること。また、9月30日の時点での仕掛りの案件、懸案事項などを市側に引継ぐこと。

4 市への届出

受託者は、次に掲げる事項について、市に届け出るものとする。また変更が生じた場合も同様とする。

- (1) 業務責任者
- (2) 業務従事者
- (3) その他委託業務に従事する者
- (4) 業務責任者と業務従事者の配置計画表
- (5) 個人情報保護に関する受託者及び(1)～(3)の者の誓約書

※(4)については、業務開始時に届け出ることとし、以降は翌月分を前月25日までに作成し届け出ること。

5 個人情報の保護

(1) 秘密の保持

受託者は、この契約により知り得た秘密（個人情報を含む。）を第三者に漏らし、または不当な目的に使用してはならない。この委託業務が終了し、又は解除された場合においても同様とする。

(2) 収集の制限

受託者は、この委託業務による事務を行うために個人情報を収集する場合は、事務の目的を明確にし、その目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(3) 複写及び複製の禁止

受託者は、文書により指示した場合を除き、この委託業務による事務を処理するた

めに引き渡された個人情報記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

(4) 目的外使用及び第三者への提供禁止

受託者は、この委託業務による事務に関して知り得た個人情報を事務の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

(5) 保管及び返還等

受託者は、この委託業務による事務を処理するために個人情報の保管を行う場合には、個人情報の紛失、破損等の事故が発生しないように管理しなければならない。

また、この委託業務による事務を処理するために貸与され、又は収集し、若しくは作成した個人情報記録された資料等を、委託の終了後、直ちに市へ返還、又は引き渡すものとする。ただし、別に指示したときは、当該方法によるものとする。

なお、前段のただし書きにより個人情報を処理した場合は、その内容を報告しなければならない。

(6) 報告義務

受託者は、委託業務の履行にあたって、事故が発生したとき又はやむを得ない事由により義務を履行することができないときは、直ちにその旨を市に報告するものとする。

(7) 立入調査

市は、必要があると認めるときは、受託者の委託業務の処理状況につき、事前に通知し受託者立会いの基で調査をし、または報告を求めることができる。ただし、緊急を要する場合は、この限りではない。その場合は、後日、市より受託者に報告する。また、受託者がこの委託業務による事務の執行に当たり、取り扱っている個人情報の管理状況その他必要な事項についても同様の取扱いとする。

(8) 従事者の監督

受託者は、その事務に従事するものに対して、在職中及び退職後においてもこの委託業務による事務に関して知ることの出来た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと、その他個人情報の保護に関し必要な事項及び個人情報の保護に関する法律及び久留米市個人情報の保護に関する法律施行条例の規程に該当した場合は罰則の適用があることを周知し、必要な監督を行わなければならない。

6 業務の再委託

受託者は、本業務の全部を第三者に再委託してはならない。ただし、事前に市と協議を行い、あらかじめ甲の書面による承認を受けたときは、この限りではない。

7 委託料の支払方法

毎月の委託業務完了後、2の（5）に定める適正な月報を提出した後、市に対して委託業務実施月の翌月10日までに請求書を送付する。市は、請求書受理後、30日以内に受託者へ委託料を支払う。毎月の支払額は別途協議の上決定する。

8 その他

- （1）受託者は、業務従事者の使用者として、労働法等の関係法令を遵守するとともに労働社会保険上の責任を果たし、適切な教育指導と監督を行うこと。
- （2）受託者は、当該業務に当たって次に掲げる事項を遵守しなければならない。
 - ① 暴力団から不当要求を受けた場合は、毅然として拒否し、その旨を速やかに市に報告するとともに、所轄の警察署に届出を行い、捜査上必要な協力を行うこと。
 - ② 暴力団等から不当要求による被害又は業務妨害を受けた場合は、その旨を速やかに市に報告するとともに、所轄の警察署に被害届けを提出すること。
 - ③ 排除対策を講じたにもかかわらず、業務に遅れが生じるおそれがある場合は、速やかに市と業務内容に関する協議を行うこと。
 - ④ 契約に際しては、久留米市暴力団排除条例に基づき、別紙「誓約書」を提出すること。
- （3）受託者は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）を遵守するとともに、市の取扱いに準じて、障害者に対する合理的配慮の提供をしなければならない。