

令和6年度定額減税調整給付金給付業務委託仕様書

第1 総則

1 件名

定額減税調整給付金給付業務委託

2 契約期間

契約日から令和7年3月31日まで

3 業務内容

受注者は、発注者の指示により、調整給付金（以下「給付金」という。）の給付等に係る以下の業務を行う。

- (1) コールセンター業務
- (2) 事務処理業務
- (3) システム運用業務（オンライン申請含む。）

※ 対象者数は8,500人程度を見込む。

4 成果物等一覧

本契約における各業務実施中及び実施後に作成、納品する成果物は次のとおりとする。

- (1) コールセンター及び事務処理業務報告書（週報及び月報）
- (2) 対象者管理にかかるデータ
- (3) 発注者指定の様式による振込データ
- (4) その他業務の進捗及び業務実績報

5 実施体制

業務に当たる者は給付金の制度、内容、スケジュール等を十分理解した上で、業務にあたること。

(1) 総括責任者

受注者は、直接雇用する社員の中から選出した総括責任者を配置し、原則として執務時間帯は委託部門内に常駐すること。なお、発注者による業務に関する必要な指示は、総括責任者に対して行うものとする。

(2) 業務責任者及び担当者

「コールセンター業務部門」、「事務処理業務部門」、「システム運用業務部門」の概ね3部門に業務を分類し、業務責任者をそれぞれ配置すること。

6 事故の発生の報告

受注者は、業務遂行にあたり事故が発生したときは、直ちに発注者に報告し、発注者

の指示に従わなければならない。

7 業務の報告及び検査

受注者は、業務の実施場所、責任者、担当者、実施日程等が決まり次第、発注者に報告する。

また、週報及び月報により業務内容を記録し、速やかに発注者の確認を受けるものとする。

8 データ保護上の留意事項

- (1) データ搬出時及び作業期間中は、必ず受注者の責任者が立ち会うこと。
- (2) チェック用紙を作成し、進捗状況の把握及び事故防止に努めること。
- (3) 作業室の入室者は、IDカード等によりチェックすること。
- (4) 汚損又は毀損分や未処理分の廃棄は、発注者と契約後別途協議すること。

9 その他

- (1) 契約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。また、繁閑差が激しいことを踏まえ、常時速やかに処理できる体制を構築するよう最大限努めること。
- (2) 業務中の事故等の防止に、より一層注意すること。なお、万一の事故等対処のため、作業中の手直し記録表及びリスタート記録表を業務完了後直ちに発注者に提出すること。
- (3) 本業務を行うために必要となる発注者所有の資料・情報等については、必要に応じて受注者に貸与するが、発注者の承認を受けずに外に持ち出してはならない。
- (4) 運営状況等については、定期的に発注者及び受注者の担当者が出席する連絡会等により、契約の履行状況等について発注者に報告を行うこと。また、その内容を議事録として記録し、発注者に提出すること。
- (5) 業務を遂行するにあたり他の業者と連絡をとる必要が生じた場合は、速やかに発注者に報告するとともに相互に協調を保ち、作業の便宜と進捗を図ること。また、業者間にて打ち合わせを行った場合には、その内容を議事録として記録し、発注者に提出すること。
- (6) 本業務の実施にあたり、本仕様書に記載のない事項又は疑義が発生した場合は、速やかに発注者と別途協議する。

なお、委託期間途中で委託業務の仕様を変更する必要がある場合は、可能な範囲内でこれを変更することができることとする。

- (7) この契約に係る物品の運搬は、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。
- (8) 外国人対応については、発注者と契約後別途協議する。
- (9) 発注者から提示する想定件数をスケジュール内で処理完了する体制をとること。また、すべての業務において、発注者からの緊急問い合わせ窓口を設けることとし、業務スタート前までに、体制図、緊急図、緊急連絡網を作成し提出すること。

- (10) 受注者は、疫病・感染症対策、その他天変地異等に備えに万全を期し、善良なる管理者の注意義務を以って本業務を遂行するものとする。
- (11) 前記(10)にも関わらず、天変地異や疫病・感染症、その他受注者の責めに帰さない事由により履行スケジュールに遅れが生じ、またはその恐れが生じた場合、受注者は発注者に直ちにその旨を報告し、履行スケジュールの調整を図るものとする。なお、この場合、不可抗力であることに鑑みて、履行スケジュールの遅れに関して、発注者は受注者の債務不履行責任を問わないものとする。
- (12) システム構築、ネットワーク構築、セキュリティ対策、備品類、文具類等、業務に必要な経費は、委託料に含むものとする。
- (13) 業務の実施にあたり個人情報保護に関する規定を遵守すること。
- (14) 本業務を実施する事務室への入退室の管理を徹底し、防犯システムとは別に個人認証等を必要とするセキュリティシステムを設置すること。
また、受注者は契約後速やかに、本業務に従事する者の名簿を提出すること。
- (15) 受注者が規定する暴力団等排除関係の条例等を遵守すること。
- (16) その他定めのない事項及び内容について疑義が生じた場合については、発注者と受注者の協議の上、決定すること。

第2 コールセンター業務

1 業務概要

調整給付金の申請・給付及び定額減税に関する問い合わせ等に対応するコールセンターを設置し、運用する。

2 コールセンター履行場所

中野市役所内又は受託者において準備する場所

3 コールセンター業務内容

(1) 基本事項

ア オペレーター対応期間

発注者と受注者における協議において決定した日から9月30日まで

イ オペレーター対応時間

午前8時30分から午後8時まで（土・日・祝日を含む。）

ウ コールセンターにおけるオペレーターの配置は次のとおりとする。

- ・令和6年7月31日まで
常時2回線確保の上、最大3回線まで対応できること。
- ・令和6年8月1日以降
常時1回線

エ 業務責任者の配置

業務責任者として、過去に官公庁又は民間企業から受託した同種又は類似業務の経験を有する者を1名以上配置すること。なお、業務責任者については回線数に含めないものとする。

業務責任者の対応業務は以下の通りとする。

(ア) 二次対応

オペレーターでは対応しきれない問い合わせ・苦情等について、二次対応を行う。業務責任者による対応でも完結できない場合で、速やかに発注者へ報告する必要があるときは、発注者へ随時連絡し、発注者からの折り返し対応とすること。

(イ) 業務の管理

実施状況の把握及びオペレーターの管理監督、クレーム対応、問合せ等に係る発注者との連絡調整を行い、円滑な業務運営を図ること。

オ 電話の方式及び通話料

コールセンターへは、フリーダイヤル対応とし、通話料は発注者の負担とする。なお、通話料は発注者に対し実費にて請求すること。

カ 音声ガイダンス

オペレーター対応期間中の対応時間外は、音声ガイダンスで対応する。音声ガイダンスの内容については、発注者と契約後別途協議する。

(2) 問い合わせ対応

ア 給付金に関連して発生する対応

イ 給付金の申請・給付等の対応

イ 定額減税に係る制度についての対応

(3) 問い合わせ対応の記録と報告

ア 問い合わせ対応を記録するためフォーマットを作成する。

イ 問い合わせ1件ごとに、問い合わせ内容、対応等を記録する。

ウ 対応件数(問い合わせ内容の分類ごと)の日別集計結果を翌営業日の午前中まで、月別集計結果を翌月5営業日までに報告する。

エ 受注者では対応しきれない問合せ・苦情や問い合わせ者が希望した場合は、対応を発注者に引き継ぐこと。連携の方法については協議の上決定すること。

オ 統計資料の作成にあたっては、内容に誤りのないよう、精度の確保に努めなければならない。

(4) 確認書等の受付記録等の確認問い合わせ対応

業務対応上、個人情報を取り扱うことが不可欠な時の対応方法等については、発注者と契約後別途協議する。

(5) その他

電話受付から回答までの流れや想定される質問と回答案は、受注者があらかじめ作成し、発注者と協議の上決定する。

(6) フリーダイヤル番号の取得・設置

契約後速やかにフリーダイヤル番号の候補を発注者に提示する。番号の候補は1件以上用意すること。発注者と契約後別途協議の上、受注者において、契約・設置等すること。なお、これらの費用は受注者が負担する。

第3 審査業務

1 業務概要

給付管理システムへのデータ取り込み、審査、書類不備の対応、確認書未提出者への勧奨、給付データの作成・管理等、給付金の審査業務一式を行う。

2 運用期間

契約日から令和7年3月31日まで

3 履行場所

受注者にて選定し、発注者の承認を得ること。

なお、実施場所はISMS27001の認定を受けていること。

4 業務内容

(1) データ取込

発注者から提供のあった給付金給付に必要な情報、通知等発送に必要な情報等を受注者が構築する給付金処理のためのシステム（以下「給付管理システム」という。）に取り込み、データベースを作成する。

その後も発注者からデータ提供があり次第、随時データの更新処理を行う。

(2) 通知書の作成・発送

ア 通知書等の作成

作成したデータから対象者に送付するための封筒、通知書、確認書等必要な書類を作成・印刷する。

この際、確認書には、審査、口座データ作成を確実にかつ効率的に行うための表示をしておくことが望ましい。

イ 発送

作成した通知書等を封筒に封入し、発送する。送料（郵便料）は、委託料とは別に実費を受注者が発注者に確認できる書面を付して請求すること。

(3) 確認書等受付・審査

ア 受付登録

(ア) 提出された確認書等から、給付管理システムに受付登録を行う。なお、発注者が受けた確認書等は、PDFデータにして発注者から受注者に提供する。

また、データ連携は発注者及び受注者が同時閲覧・編集できる状態とすること。

(イ) 確認書から申請対象者を特定できない場合は、発注者に確認の上対象者と特定し、必要事項を給付管理システムに入力し、受付登録を行う。

(ウ) 対象者が特定できないものは他の確認書と区別して管理すること。特定できない原因を把握の上、発注者に確認すること。

(エ) 確認書等に記載されている口座情報等を給付管理システムに入力する。なお、OCR等確実にかつ効率的な方法を検討すること。

また、確認書等は画像データ化し、必要なときに検索・閲覧ができるようにす

ること。当初提出される確認書、添付書類のほか、不備の発生等により追加で提出された添付書類等も提出の都度スキャニング、画像データ化し、履歴を管理すること。なお、不備通知を発送する場合、発送前に不備通知を画像データ化すること。

(オ) 確認書による不明点が発生した際は、管理番号と確認の内容が分かる形式の文書を提出し、協議の上対応すること。

イ 審査

(ア) 給付対象者の特定

確認書等から、給付対象者を特定する。存在しない場合は、新規入力を行う。

(イ) 提出書類等確認

確認書・添付書類等、発注者が指示する書類が全て存在していることを確認する。なお、必要な提出書類は、発注者と契約後別途協議する。

(ウ) 審査処理

確認書を受付したデータについて、給付条件に合致するかを審査し、当該内容、審査項目等の状態を記録する。また、確認書等の内容の記載事項の確認により、本人確認及び口座確認等を行う。

審査1件に対して2名以上で処理を行い、対応者がわかるように履歴を残すこと。なお、確認する事項や各審査項目の状態は、発注者と契約後別途協議する。

(エ) 不備対応について

簡易な不備や添付書類の不備がある場合はコールセンターで架電対応し、架電にて対応できない場合は郵送により対応する。メールアドレスを把握しているオンライン申請者に対しては、メールでの不備修正依頼も可とする。

(4) 公金振込口座

発注者との協議により、公金振込口座を活用することとなった場合には、確認書の様式の作成等において対応可能となるようにする。

公金振込口座を希望する者に対しての振込みは発注者において対応することとなるので、データ引き渡し等について発注者と別途協議する。

(5) 口座振込データ作成

(ア) 確認書に予め記載された口座情報を用いない場合は、事前に口座情報の有無・正誤を各銀行の口座情報一括サービス等で確認し、エラーがある場合は不備対応をすること。

(イ) 給付管理システムで給付条件に合致した給付対象者のうち、発注者の指示により承認を受けた対象者のデータから、口座振込データをテキスト形式で作成する。この出力のデータ形式は、全国銀行協会のファイルフォーマットに準じたものとし、搬送が必要なデータは暗号化する。詳細は、発注者と契約後別途協議する。

(6) 事務処理期間

確認書等を受付してからの事務処理期間については発注者と別途協議する。

(7) 作業進捗管理

確認書等作成から入金管理まで進捗管理を行う。必要なときに進捗確認がとれるようにすること。

第4 システム運用業務（オンライン申請含む。）

1 給付管理システムの構築・運用

給付金の事務処理を迅速かつ効率よく実施するため、通知書及び確認書の作成、審査、給付データの作成等、給付金給付に係る一連の業務処理を行う給付管理システムを構築し運用する。

なお、受注者の用意するシステムの仕様、セキュリティ等について受注者が契約する事業者が定める提供条件によるものとし、受注者はシステムの仕様・セキュリティ等についての保証については協議し対応する。

2 給付管理システム登録情報の提供

給付管理システムに登録する対象者情報、給付金額等必要なデータは発注者が用意し、受注者に提供する。

3 給付管理システムへのデータ取込

給付管理システムには、発注者から提供されたデータを取込む。その後も、発注者から提供されるデータを随時取込み、更新処理を行う。

4 オンライン申請への対応

オンライン申請に対応できるシステムとすることとし、システムはISMAPガイドラインに準じたツールを使用する。

5 システムの機能、仕様等

対象者が確認書等の紙媒体での申請の他、Web（オンライン）での申請に対応できるようにし、効率的かつ正確に申請データを処理できるようにするために以下の仕様を満たすこと。

（住民側機能）

- ・ 通知書に記載のIDと8桁生年月日を入力し、DBの値と一致した場合に申請画面に進めること
- ・ 必須・任意入力項目の区別ができること
- ・ 入力漏れや入力不備がある場合にエラーメッセージを表示できること
- ・ 入力項目に対する補足説明を付記できること
- ・ 郵便番号入力後に住所の一部を自動表示できること
- ・ 口座情報入力時に、金融機関や支店のコードを入力することで自動的に名称が入力される等の入力補助機能があること
- ・ ファイル・画像のアップロードができること
- ・ 申請完了前に入力情報を確認できること
- ・ 申請完了時に完了画面を表示すること
- ・ 申請完了時に登録したメールアドレス宛に申請受付通知を自動送信できること
- ・ 不備があった場合、受託者から送付されるメール通知に従い、オンライン上で不

備修正ができること

- ・ パソコン、スマートフォン、タブレット端末で利用できること。

(発注者・受注者向け機能)

- ・ 紙媒体での申請を個別及び一括で入力できること
- ・ オンライン申請及び紙媒体での申請を、簡単な操作で保留状態のデータ変更や入力訂正を行えること
- ・ 対象者の追加などを都度行えるようにすること
- ・ 対象者等からの問い合わせや事務処理業務での処理状況確認に利用するため、申請一覧を表示・検索でき、発注者も閲覧できること
- ・ 審査者、コールセンター、発注者等毎に、レコードやカラムの編集・閲覧の権限を柔軟に変更できること
- ・ 申請一覧を出力項目・出力対象期間・審査状態等を選択した上でCSV形式の出力ができること
- ・ 軽微な修正を発注者又は受注者で処理するための職権訂正機能
- ・ 不備があった場合、不備修正用フォームのURLをメール送信できること