

令和7年度定額減税調整給付金（不足額給付分）給付事業 仕様書

1 件名 令和7年度定額減税調整給付金（不足額給付分）給付事業

2 契約期間 契約日から令和7年12月31日まで

3 履行場所 受注者が用意する場所

4 業務内容

受注者は、発注者の指示により、令和7年度定額減税調整給付金（不足額給付分）給付事業（以下「給付金」という。）について、以下の対象業務を行う。

- (1) コールセンター業務 下記「第1 コールセンター業務」に規定している業務
- (2) 事務処理業務 下記「第2 事務処理業務」に規定している業務
- (3) システム運用業務 下記「第3 システム運用業務（オンライン申請含む）」に規定している業務
- (4) 各業務共通事項 下記「第4 各業務共通事項」に規定している業務

5 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) オンライン申請者の振込対象リストのデータ等（随時）
- (4) その他業務の進捗及び業務実績報告書等

なお、個人情報を含むデータの連携は、LGWAN-ASPによるファイル転送・共有サービス等を利用しデータの授受を行うこととし、サービスおよびアカウント等は受注者が用意することとする。

6 対象者数（想定数）

対象者…20,000人（あくまで想定数であり増減する場合がある）

業務に対する想定数量は以下のとおりである。

- | | |
|-----------------------------|---------|
| ・給付確認書（プッシュ式を含む） | 20,000通 |
| ・給付案内セット（制度、オンライン申請案内、記入例等） | 20,000通 |
| ・確認書不備通知書 | 4,000通 |
| ・督促状 | 4,000通 |
| ・送付用窓あき封筒 | 20,000通 |
| ・返信用封筒 | 20,000通 |

※なお、対象者への上記資料等の作成、印刷、送付は発注者で行うが、オンライン申請に関する資料の様式等については、発注者と契約後別途協議の上、決定する。

第1 コールセンター業務

- 1 業務概要 定額減税にかかる調整給付金（不足額給付分）の申請・給付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・運用する。
- 2 コールセンター履行場所 日本国内で受注者側が準備する場所
- 3 コールセンター業務内容
 - (1) 基本事項
 - ① オペレーター対応期間 令和7年7月1日から令和7年12月31日まで
 - ② オペレーター対応時間 8時30分から20時00分まで
(土・日・祝日を含む)
 - ③ 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。
 - ・当初2ヶ月間・・・ 常時5回線確保の上、問い合わせ状況に応じて対応すること。追加配置が必要な際の配置数は、発注者と別途協議すること。
 - ・3か月目以降・・・ 常時3回線
 - ④ 業務責任者の配置
責任者については、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2名以上配置すること。尚、責任者については回線数に含めないものとする。
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。
 - ⑤ 通話料
コールセンターへの通話料は、フリーダイヤル対応とし、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。
 - ⑥ 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
 - ① 定額減税に係る制度についての対応
 - ② 不足額給付に関連する対応
 - ③ 申請・給付等に係る問合せ対応

(3) 問い合わせ対応の記録と報告

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 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。
- ⑤ 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2 事務処理業務

- 1 業務概要 給付管理システムへのデータ取り込み、オンライン申請についての給付対象データの作成・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12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。
- 4 業務内容

(1) データ取り込み

発注者から提供のあった給付金給付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。また、データベースを作成する際は、発注者のシステムとのデータ連携を容易行えるように、発注者側で指定したレコードを組み込むこととする。

その後も発注者からデータ提供があり次第、随時システムに反映させ、データの更新を行うこと。

なお、データのレイアウト、データの提供頻度については発注者と協議の上、決定するが、発注者のシステムとのデータ連携を容易行えるように、発注者側のシステムで給付対象者を管理するための一意の番号（以下「宛名番号」）をデータベース等に組み込むものとする。

(2) 確認書等のオンライン申請に係る受付・審査

① オンライン申請に係る受付登録

- ア 発注者が送付した確認書等からオンラインでの申請があった場合は、給付管理システムに受付登録を行う。
- イ 発注者で受付を行った確認書等のPDFデータおよび受付データは発注者から受注者に提供する。
- ウ 個人情報を含むデータの連携は、LGWAN-ASPによるファイル転送・共有サービス等を利用しデータ伝送を行えること。
- エ 対象者が特定できないものは他の申請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。
- オ オンライン申請のあった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または申請データから反映する。入力作業は1名以上で行い、複数で入力情報を確認すること。
- カ 発注者から提供をされた受付状況等のデータは、随時給付金管理システムに反映させ、対象者等からの問合せに対応できるようにすること。
- キ オンライン申請時の添付データおよび発注者から提供された確認書等のPDFデータ等は、必要なときに検索・閲覧ができるようにすること。
- ク 受付登録に係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、発注者と協議の上、対応すること。

② オンライン申請に係る審査

ア 給付対象者の特定

発注者が送付した確認書より、オンライン申請があった場合は、ID・住所・氏名・生年月日等により検索し、給付対象者と想定される対象者候補を表示し、給付対象者を特定する。

イ 提出書類等確認

オンライン申請者の確認書・添付書類等、発注者が指示する書類のデータが全て添付され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

オンライン申請で受付した確認書について審査を行い、給付条件を満たす場合は「給付承認待ち状態」、給付条件を満たさない場合は「保留状態」等システム上で状況を管理し、各審査項目の状態を記録する。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。

③ オンライン申請に係る不備対応について

簡易な不備や添付書類のデータに不備があるオンライン申請については、オンライン申請時に取得したメールアドレスへのメールで不備修正依頼を行う。なお、メールにて対応できない場合は対象者及び不備の内容を受注者に報告し、対応を協議する。

(3) 口座振込対象者一覧のデータ作成（オンライン申請等）

- ① 審査が完了し、給付管理システムで「給付承認待ち状態」となったオンライン申請を行った対象者について、オンライン申請のあった給付金口座振込対象者一覧としてリストを作成し、データを提出する。
- ② データの提出頻度、出力のデータのレイアウト等に関しては、発注者と別途協議するが、発注者側のシステムにおいても給付状況管理するため、支給対象者の宛名番号を必ず出力データに加えること。また、搬送が必要なデータは暗号化のうえ、提出すること。なお、提供データからの全国銀行協会のファイルフォーマットに準じた振込データの作成および振込処理については発注者で実施する。

(4) 事務処理期間

オンライン申請で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。

第3 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・運用業務

- (1) 本システムに登録する対象者情報、給付金額データは発注者が用意し提供する。
- (2) 受注者は、給付金の事務処理を迅速かつ効率よく実施するため、給付金の申請受付、審査、給付対象データの作成等、給付金給付事務に係る一連の業務処理を行える機能を有する給付管理システムを構築し運用する。
- (3) オンライン申請に対応できるシステムとし、システム及びポータルサイトの構築等については、L G W A N - A S P または、I S M A P が認定する事業者のクラウド基盤等のセキュリティ対策が講じられたネットワークを用いること。

2 確認書等通知文書の様式作成・印刷・発送について

- (1) 受注者は発注者が作成した確認書等通知の様式を基に、オンライン申請方法について記載した様式を作成し提出する。なお、通知書等の印刷・発送については、発注者で実施する。
- (2) 給付対象者の給付金額及び発送先の住所情報等、業務に必要な情報については発注者が提供するものとする。
- (3) 発注者は発送後に返戻された通知の対象者の情報を確認し、改めて通知書を送付するとともに、再送を行った対象者の情報を受注者に提供するものとする。
- (4) 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に取り込み、更新処理を行う。

3. システムの各機能／仕様は以下の通りとする。

対象者がW e b（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。

(1) (住民側オンライン申請機能)

- ・通知書に記載の I D と 8 桁生年月日を入力し、データベース上に存在する対象者

の値と一致した場合に申請画面に進めること（IDについては、発注者側システムと対象者の整合性がとれるようにするため、別途協議する。）

- ・ 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、受注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。

（２）（発注者・受注者向け機能）

- ・ 発注者から提供された紙媒体での申請があったデータを取り込み、給付状況を個別及び一括で入力できること（データレイアウトについては別途協議する）
- ・ オンライン申請での申請を、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

（３）オンライン申請機能について、クラウド上のシステムを利用する場合は情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度が示すガイドラインに準じたツールを使用すること。

（４）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は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・セキュリティ等の保証について、発注者と別途協議の上対応するものとする。

第４ 各業務共通事項

１ 実施体制

業務責任者及び担当者は給付金の制度、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) 業務責任者

委託部門内に、受注者が直接雇用する社員の中から選出した業務責任者を配置し、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、業務に関する必要な指示は、業務責任者に対して行うものとする。

(2) 部門責任者及び担当者

「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、部門責任者をそれぞれ配置すること。

2 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。

3 業務の報告及び検査

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、受注者は、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。

4 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。

5 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。

(2) 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。

(3) ホームページの開設やチャットボット等を活用するなど、受注者が本業務の効率化を図ることについて、法律や条例等に抵触しないこと、政治的にも宗教的にも中立を維持すること、思想信条や門地等によって差別的扱いを行わないこと、特定の個人や法人の名誉等を毀損しないこと、その他公序良俗に反しないことを順守する限りにおいて、発注者はこれを妨げない。

(4) 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。

(5) 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。

(6) 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。

(7) 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。

(8) 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生じた場合は、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。

(9) 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。

(10) 外国人対応については、発注者と契約後別途協議する。

(11) 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。

(12) 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。

(13) 前記にも関わらず、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いわゆる「不可抗力」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。

(14) 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。

(15) 受注者は、一般社団法人日本情報経済社会推進協会が認証する「プライバシーマーク」及び国際規格 ISO/IEC 27001 の評価基準である「情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS) 適合性評価制度」の認証を契約締結時点で取得し、継続的に更新していること。

(16) 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。

(17) 本件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。

(18) 鶴岡市発注工事等からの暴力団等排除措置要綱を遵守すること。

(19) 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。