

令和7年度雲南市定額減税補足給付金(不足額給付)支給業務 仕様書

第1 総則

1 業務名

令和7年度雲南市定額減税補足給付金(不足額給付)支給業務

2 目的

本業務は、デフレ完全脱却のための総合経済対策における物価高への支援として実施する定額減税補足給付金(以下「給付金」という。)について、円滑かつ確実な給付を行うため本業務を委託するものである。

3 契約期間

契約締結日の翌日から令和8年1月31日まで

4 履行場所

受注者が用意する場所

5 業務概要

受注者は、雲南市(以下「発注者」という。)の指示により、給付金支給に関し、以下の業務を行う。

(1)コールセンター業務

下記「第2 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3 事務処理業務」に規定している業務

(3)システム運用業務(オンライン申請含む)

下記「第4 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5 各業務共通事項」に規定している業務

6 支給対象者数

(1)支給対象者

5,000人(見込)

(2)内訳

①不足額給付Ⅰ 4,000人(うち1,300人は令和6年度に実施した当初調整給付対象者)

所得税分控除不足額と個人住民税分控除不足額の合計額を1万円単位で切り上げた額(本来給付すべき所要額)が当初調整給付額と比較して不足が生じている場合、その差額

②不足額給付Ⅱ 1,000人

本人及び扶養親族等として定額減税対象外であり、かつ低所得世帯向け給付の対象世帯の世帯主・世帯員にも該当しなかった者は、原則4万円(令和6年1月1日時点で国外居住者であったこと等により令和6年度個人住民税の定額減税対象外となる者は、3万円)

7 業務スケジュール

次の表を目安とし、具体的な日程は発注者と協議の上決定する。

時期	業務内容
8月上旬	給付金・対象者データ等提供(発注者→受注者)
8月中旬	確認書発送(受注者→給付対象者)
8月下旬～	確認書受付※オンライン申請含む(給付対象者→受注者)
9月中旬～	給付金支給(発注者→給付対象者)
10月31日	確認書受付期限(給付対象者→受注者)
11月30日	給付金支給決定期限(発注者→給付対象者)

8 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)コールセンター業務月次報告書
- (2)事務処理業務月次報告書(納品データ件数、口座一括確認件数)
- (3)テキスト様式の振込データ
- (4)業務完了報告書

なお、成果物の納品の方法については、発注者と協議の上決定する。

第2 コールセンター業務

1 業務概要

給付金の申請・給付に関する問合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

実施場所はISO27001の認定を受けていること。

なお、疫病・感染症対策、その他天変地異等への備えに万全を期し、他都道府県でも対応可能な環境が構築されていること。

3 コールセンター準備期間

詳細確定後3週間以内に問合せ対応や架電対応等が可能な状態を構築できること。

4 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8月16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対応回線数

問合せに対応するオペレーターは直雇用した人員であること。

・8月～9月 …… 常時3回線確保の上、最大5回線まで対応できること。

・10月～11月 …… 常時2回線

・12月 …… 常時1回線

回線数については、本業務の進捗状況及び実績等により変更できるものとし、変更契約の対象とする。

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1名以上配置すること。なお、責任者については回線数に含めないものとする。

対応業務は以下のとおりとする。

ア 二次対応

オペレーターでは対応しきれない問合せ・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音声ガイドダンス

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) 問合せ対応

- ① 定額減税及び給付金の制度に関すること
- ② 確認書等の記入方法及び添付書類に関すること
- ③ オンライン申請の方法や操作に関すること
- ④ 給付金の振込日など給付事務の進捗状況に関すること
- ⑤ 確認書不備の対応に関すること
- ⑥ その他給付金に関すること

(3) 問合せ対応の記録と報告

- ① 問合せ1件ごとに、問合せ内容、対応等を記録する。
- ② 対応件数(問合せ内容の分類ごと)の月別集計結果を報告する。
- ③ 受注者では対応しきれない問合せ・苦情や問合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。
- ④ 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) 個人情報の取扱い

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) 電話番号の取得・設置

契約後速やかに電話番号の候補を発注者に提示する。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 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、確認書等の様式作成、確認書等審査、書類不備の対応、給付データの作成・管理、給付金振込データ作成等、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8年1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に必要な情報や、確認書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。

データベースの作成に必要なデータの項目・形式等については、発注者と別途協議する。

(2)確認書等印刷・送付

確認書等給付金の申請に必要な書類の印刷・送付は、発注者において行う。

(3)確認書等受付・審査

①受付登録

ア 発注者は、返送または提出された申請書類を PDF 化し、受注者に提供する。

データの連携は発注者及び受注者が同時閲覧・編集できるクラウドストレージを利用すること。

なお、クラウドストレージは ISMAP ガイドラインに準拠したツールを使用し、アカウントなどは受注者において用意することとする。

イ 住所・氏名・生年月日等により、申請対象者と想定される候補者から申請対象者を特定し、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。

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ン、画像データ化し、履歴を管理すること。

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。

②審査

ア 給付対象者の特定

住所・氏名・生年月日等により、給付対象者と想定される候補者を表示し、給付対象者を特定する。

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審査を行い、適切なステータスを割り振ること。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 件に対しダブルチェックを行い、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不備対応について

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を行う。メールでの不備対応ができない場合は不備通知書を発送する。

書面による不備通知は、発注者において行うので、印刷・発送に必要な情報を発注者に納品すること。

(4)口座振込データ作成

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。口座情報に不備がないデータについては口座振込データとして出力する。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する。

(5)支給決定通知書印刷・送付

受注者による審査の結果及び受注者の作成したデータ類に基づき、発注者は支給決定通知書を作成・印刷し、支給対象者に送付する。発注者は、当該審査結果・データ類を検査し、問題がないことを確認の上、自らの責任において支給決定通知書の送付処理を進めるものとする。

(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

確認書等受付から口座振込データ納品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。

(8)印刷物のレイアウト

確認書等の印刷物のレイアウトについては、発注者と受注者の双方で協議の上決定する。

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・運用業務

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、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。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。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定期的に取り込み、更新処理を行う。

システムは ISMAP ガイドラインに準じたツールを使用すること。

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・セキュリティ等については保証しないものとする。

2 給付管理システムの機能等

システムの各機能及び仕様は以下のとおりとする。

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)

- 通知書に記載のログイン用画面を開き、通知 ID と 8 桁生年月日等のパスワード、メールアドレスを入力し、通知 ID とパスワードがデータベースの値と一致した場合に、入力したメールアドレス宛に申請画面用の URL を送信できること
- 通知 ID 及びパスワードの附番は受注者が行うこと
- オンライン及び郵送での申請済みの場合はログイン時に申請済みであることが画面表示され、申請画面に進ませないこと
- 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
- 通知した口座情報の変更の有無や、代理申請の有無等、選択した項目によって表示できる項目を制御できること
- 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
- 通知 ID とパスワードを入力することで、自身の申請受付状況等を確認可能な機能を有する画面を用意すること
- 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

(発注者・受注者向け機能)

- 対象者の通知 ID やパスワード、給付金額、自治体側で把握している氏名や口座情報等を一括で登録できること
- オンライン申請のデータは即時でデータベースに登録されること
- 対象者等からの問合せや事務処理業務での処理状況確認等に利用するため、通知 ID 等での検索機能や、ステータス別の一覧を表示する機能を有すること
- オンライン申請及び紙媒体での申請を、簡単な操作で各種ステータス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
- 対象者等からの問合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
- 各種権限の付与を階層ごとに設定できること
- 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
- 自治体側が作成する支給決定、支給予定日、振込エラー等の各種データの一括登録ができること
- 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
- システム上で各種帳票の画像データ作成ができること

(その他機能)

- 固定 IP 制御ができること
- データは暗号化された状態で保存されること
- 各アカウントの各種操作ログが保存されること
- 日次でバックアップされること

第5 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。

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 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、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 再委託について

本業務を第三者に再委託することは、原則として禁止する。ただし、発注者が果たすべき安全管理措置と同等の措置が講じられるか否かについてあらかじめ確認した上で、次の項目について記載した書面を発注者に提出し、承諾を得たときは、この限りでない。

ア 再委託する業務の内容

イ 再委託する理由

ウ 再委託先の名称等

エ 再委託先の選定理由

オ 再委託業務の監督方法

カ その他発注者が指定するもの

5 セキュリティ対策及び個人情報保護上の留意事項

業務運用にあたっては、次のことを遵守しセキュリティ対策を徹底すること。また、契約を履行する上で知り得た個人情報に関しては、契約の期間のほか契約の終了後又は解除後においても外部に漏らしてはならない。

(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) 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。

(4) 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部に持ち出してはならない。

(5) 受注者は、プライバシーマーク使用許諾事業者又は情報セキュリティマネジメントシステム(ISO27001)認証取得事業者であること。また、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。

(6) 本業務を実施する事務室に防犯システムを設置するとともに、入退室者の管理を徹底すること。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。

6 その他

- (1) 契約期間開始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) 運営状況等については、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。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 外国人対応については、発注者と契約後別途協議する。
- (8) 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合せ窓口を設けることとし、業務開始前までに、体制図、緊急連絡網を作成し提出すること。
- (9) 受注者は、疫病・感染症対策、その他天変地異等の備えに万全を期し、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。
- (10) 前記(9)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、又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。
- (11) 給付管理システム構築、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。
- (12) 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。