

三原市定額減税補足給付金（不足額給付）業務委託仕様書

第1 はじめに

1 目的

本業務は、デフレ完全脱却の為の総合経済対策における物価高への支援として、令和6年度に実施した定額減税調整給付金を補足するための給付金について、円滑かつ確実な給付の実施をすることを目的とする。

2 業務委託期間

契約締結日から令和8年3月31日（火）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、三原市定額減税補足給付金（不足額給付）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）コールセンター等業務

下記「第2 コールセンター等業務」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（確認書等通知作成、発送業務を含む）」に規定している業務

※対象者数及び確認書等作成想定数は別表のとおり

（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

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）コールセンター等業務月次報告書

（2）事務処理業務月次報告書（納品データ件数、書類発送件数、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

第2 コールセンター等業務

(ア) コールセンター

ア 電話による問合せ専用のコールセンターを設置し、対象者等からの問合せに対応すること。なお、開設期間（予定）は、契約締結後、コールセンターの電話番号が決定したのち（概ね8月上旬）に設置してから、令和7年11月末までとする。

イ コールセンターの開設日は、原則、土、日曜日及び祝日（以下「休日等」という。）を除く平日とし、受付時間は午前8時30分から午後5時15分までとするが、必要な場合には別途協議により開設日及び受付時間を定めることとする。

ウ 苦情については、特に慎重に対応することとし、業務責任者または部門責任者による対応によっても完結出来ない苦情や問合せ等があった場合で、発注者へ報告する必要があるときは、速やかに報告し、その対応について協議し、対応方針を決定すること。

エ 個人情報に関する問合せについては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）その他の関係法令等を遵守し、特に慎重に対応すること。

オ 受注者は想定される問合せ内容及び回答案等のFAQを予め作成し、発注者の承認を得ること。

カ 問合せ対応を記録するためのフォーマットを作成し、問合せ1件ごとに、問合せ内容及び対応等を記録すること。

キ 受注者は、契約後速やかにコールセンターの電話番号候補を取得し、その電話番号についてはフリーダイヤル（0120）とする。また、発注者と協議の上、受注者において電話番号に係る契約及び設置等を行う事こと。なお、これらの費用については受注者が負担するものとする。

ク 受付時間外及び混線時には、自動音声ガイダンスを流せるようにすること。なお、音声ガイダンスの内容については、発注者と協議の上決定すること。

ケ 想定外の入電数や来所者数への対応

三原市役所に本給付金の問合せが増加するなどした場合の対応策については、その際に発注者と受注者で協議を行い、自動転送機能又は臨時コールセンターの設置等の方法を協議すること。

コ 電話回線数は原則、下記のとおりとする。

期間	8月	9月	10月	11月
回線数	3回線	4回線	4回線（※最大）	1回線

※但し、回線は共同利用を可とする。

※10月の電話回線数は勧奨通知送付後の問い合わせ状況により、変動する場合あり

サ 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部門責任者として1名以上配置すること

(イ) 本庁窓口

開設期間（予定）：令和 7 年 8 月下旬頃（通知送付から令和 7 年 11 月末頃まで（休日等を除く。）。なお、詳細は契約締結後、別途調整する。

開設場所：三原市役所本庁舎 2 階 業務スペースを想定

開設時間：8 時 30 分～17 時 15 分

ア 概要

本給付金の対象者のうち、プッシュ通知により完結する者以外の者については、原則として、本給付金を受給するためには確認書を記載の上、提出する必要がある。

こういった申請者等に対応するため、申請者等の直接来所に対応できる窓口を専用に設置し、来所した方に対し、本給付金に関する問合せ対応、申請時の助言・確認、申請関係書類の配布及び窓口での申請受付等（確認書等の申請方式以外の手続に係るものを含む。）を行う業務である。

イ 基本的な対応内容

- ・ 前記（ア）コールセンター等業務に記載の想定される問合せへの対応
- ・ 申請書等の配布
- ・ 確認書の簡易な審査
- ・ 以上に付随する事務で発生する事務作業等

問合せ対応については、原則として受注者により完結すること。また、必要に応じて発注者に報告すること。

ウ 開設期間（予定）及び開設時間

開設期間（予定）：支給に係るお知らせ及び確認書等送付日（令和 7 年 8 月下旬頃まで）から確認書・申請書等に係る不備及び訂正完了日（令和 7 年 11 月下旬頃）までを含んだ期間とし、研修期間等も考慮したうえで申請窓口業務を支障なく行えるよう開設すること（原則平日とする。ただし、休日等に開設することが効果的だと想定される場合においては、発注者と受注者で協議を行い、特定の休日等について申請窓口を開設する。）。なお、詳細は契約締結後別途調整する。

開設時間：8 時 30 分～17 時 15 分（三原市役所開庁時間とする）

エ 履行場所

- ・ 三原市役所本庁舎 2 階業務スペースを想定とする。

オ 設備要件

業務を行うために十分な事務用機器及び応対用の機器等、端末、備品は受注者で用意すること。その他、詳細については契約締結後、別途調整する。

カ 人員配置

・ 本庁窓口の配置人員数は、1、2 名程度とし、統括する部門責任者を配置すること。また、相談者数に応じて、遅滞なく対応できる体制とすること。なお、相談者数が著しく少ないな

ど、発注者が配置不要と判断したときには配置しない場合がある。

・交通機関の遅延及び病気等の理由により、突発的にオペレーター等が対応不可能になる場合、そのオペレーター等に代わる人員を配置し、業務に支障を来すことなく運営できるバックアップ体制を整えること。

第3 事務処理業務「(確認書等通知作成、発送業務を含む)」

ア 給付管理システムへのデータ取り込み、確認書等の作成、印刷、封入封緘及び発送並びに確認書等返送物の受領後の管理及び審査、口座振込データの作成、未提出者への提出勧奨等の給付金支給業務一式を行うこと。

イ 履行場所は、受注者により選定し、発注者の承認を得ること。

ウ 発注者が提供する対象者データ等を給付管理システムに取り込み、データベースを作成すること。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こと。なお、対象者データ等の項目、レイアウト等の調整、外字対応及び引き渡し方法等については、契約締結後に発注者と協議するものとする。

エ 対象者データ等を基に確認書等を作成および印刷し、発送すること。作成及び印刷にあたっては、確認書等返送物を速やかにデータ登録できるよう、バーコードを印字する等の工夫をすること。なお、発送日直前までに何らかの理由により発送が不適となった者についてのデータを提供するため引き抜きの上、発送を中止すること。

オ 受注者は、支給事務に必要な書類等を準備すること。各書類については、分かりやすいデザイン及び字体を使用し、国から様式が示されているものに関しては、その趣旨や内容を踏まえた構成により作成し、発注者の校正・承認を得ること。なお、想定する各種書類および数量の見込みは次の別表のとおりとする。

別表

書類名	印刷内容	数量等
1 プッシュ通知	圧着3つ折りはがき ※口座変更の際は、確認書セットを送付することとする。	7,560 枚
2 決定通知	ア 決定通知：A4 版 1 枚または圧着3つ折りはがき 片面印刷 イ 専用封筒	5,040 セット
3 不備通知	ア 確認書：A 3 版 1 枚 片面印刷 イ 不備通知：A 4 版 1 枚 片面印刷 ウ 返信用封筒 エ 専用封筒	1,260 セット
4 勧奨通知	圧着3つ折りはがき ※送付は通知のみとし、必要な場合には確認	1,260 枚

	書及び返信用封筒を送付することとする。	
5 確認書セット (確認書、案内チラシ、 返信表封筒の3点を専 用封筒に同封する)	ア 確認書：A3版1枚 両面印刷 イ 案内チラシ：A4版1枚 両面印刷 ウ 返信用封筒 エ 専用封筒	5,040 セット

※対象者数は最大で12,600人を見込み、1プッシュ通知は全体の6割を想定数とする。

(留意事項)

- ・各種書類の校正は3回程度を想定しており、規格、印刷枚数も含め発注者と協議の上決定すること。なお、原稿案は受注者が作成すること。
- ・文字サイズは、高齢者等でも見やすいものとする。
- ・郵送における全ての郵便料金は支払う委託料に含めることとし、実費にて精算するものとする。
- ・郵便料金後納等の請求手続きは、受注者が行うものとする。

カ 対象者からの確認書等返送物については、原則として受注者側で受領すること。但し、受注者側以外での受領をした方が円滑に事務処理を進められると発注者が判断した場合はこの限りでない。

キ 確認書等返送物の受領後は、速やかに開封し、整理の上、確認書に印字しているバーコード等を利用し、給付管理システムに受付登録を行うこと。

ク 確認書等に記載漏れや添付書類の不備等が無い確認すること。なお、必要な添付書類等は、発注者と協議の上決定すること。

ケ 確認書には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。また、確認書等は画像データ化し、必要な時に検索及び閲覧ができるようにすること。

コ 当初送付する確認書等について返送のあったもののほか、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及び画像データ化し履歴を管理すること。

サ 郵送とオンラインの二重申請等による誤払い又は二重払い等を防止する策を講じること。

シ 二重支払いや誤った口座への誤払い並びに対象者からの返還申し出等に伴い給付金の返還請求が必要となった場合には、請求先、請求事由、経緯等を発注者へ報告すること。報告方法については、発注者と協議の上決定すること。

ス 確認書において不明な点が発生した際は、管理番号と確認の内容を明確にした資料を発注者へ提示し、発注者と協議の上対応すること。

セ 確認書等を受付したデータについて審査を行い、不備等のないものについては「給付承認待ち状態」、不備等があるものについては「保留状態」とし、各審査項目の状態を記録すること。なお、確認する事項や各審査項目の状態は、発注者と協議の上決定すること。

ソ 確認書等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こと。なお、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。

タ 簡易な不備や添付書類の不備がある場合については不備通知を発送し、対応すること。

チ 給付管理システムで「給付承認待ち状態」の対象者のうち、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（Microsoft Excel 又はテキスト形式を想定）を作成すること。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ものとするが、詳細は発注者と協議の上対応すること。

ツ 確認書等の受領から口座振込データの納品までの事務処理期限については、事務処理履行場所到達から概ね 3 週間程度とするが、できる限り速やかに対応可能な体制を構築すること（不備対応分は除く）。ただし、短期間で返送物が大量に届いたとき等、処理に相当の時間を要すると発注者が認める場合はこの限りではない。

テ 確認書等の作成から口座振込データの納品までの進捗管理を行い、発注者が必要とする場合進捗確認がとれるようにすること。

ト 確認書等必要書類が未提出の者について、種類の提出を勧奨する為の通知を少なくとも 1 回以上発送すること。

第 4 システム運用業務（オンライン申請含む）

ア 発注者が提供する対象者データ等に基づき、確認書等の各種書類作成、確認書等返送物の受領後の管理及び審査、口座振込データの作成等、給付金の支給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こと。

イ 給付管理システムを外部サービス上に構築する場合は、ISMAP（政府情報システムのための評価制度）クラウドサービスリストに登録されているものを選出すること。

ウ 発注者が提供する対象者データ等（CSV 又は Microsoft Excel 形式を想定）を取り込める機能を有し、かつ業務遂行に必要な情報を管理できること。

エ 給付管理システムは、確認書等の紙媒体による手続きに加え、オンラインによる手続きを可能とするシステムを構築することとし、効率的且つ正確にデータを処理できるよう以下の機能を有すること。

（申請者向け機能）

- ・ 確認書に記載の ID と 8 桁生年月日を入力することで、データベースの値と一致を確認できること。
- ・ 必須又は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が表示されること。
- ・ 入力項目に対する補足説明を付記できること。
- ・ 口座情報入力時に金融機関名や支店名が自動的に入力される等の補助機能があること。
- ・ ファイル及び画像をアップロードできること。
- ・ 確認等完了前に入力情報を確認できること。

- ・ 確認等完了時に完了画面を表示すること。
- ・ パソコン、スマートフォン及びタブレット端末で利用できること。
(発注者及び受注者向け機能)
- ・ 紙媒体での確認内容等を入力できること。
- ・ オンライン及び紙媒体での確認等について、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随時行えること。
- ・ 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為、対象者の処理状況等を表示又は検索でき、かつ発注者も常時閲覧できること。
- ・ 対象者の処理状況一覧を出力項目・出力対象期間・審査状態等を選択した上で CSV 形式等の出力ができること。
- ・ 発注者又は受注者で軽微な修正を処理するための職権訂正機能を有すること。

第5 各業務共通事項

ア 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、業務に関する必要な指示は、業務責任者に対して行うこと。また、業務責任者は過去に官公庁から受託した同種又は類似業務の経験を有する者とする。

イ 「コールセンター等業務部門」及び「事務処理業務部門」、「システム運用業務部門（オンライン申請含む）」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。

ウ 業務責任者、部門責任者及び担当者は給付金の精度、内容及びスケジュール等を十分理解した上で、業務にあたること。

エ 業務責任者は、実施状況の把握及びオペレーターの管理監督並びにクレーム対応及び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 受注者は、業務遂行にあたり事故等の不測の事態が発生したときは、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うこと。

カ 業務を支障なく開始できるような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。

キ 受注者は、業務遂行にあたり必要な業務マニュアル等を作成し、業務開始までに業務従事者に対して知識やマナー等の研修等を行うこと。

ク 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によるものとする。

ケ 受注者は、一般社団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）及びその指定期間が使用を許諾する「プライバシーマーク」認証もしくは ISMS 適合性評価制度認証（JISQ27001 又は ISO/IEC27001）を取得していること。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。

コ 本件業務を実施するコールセンター等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

約締結後速やかに本業務に従事する業務責任者及び担当者の名簿を提出すること。

サ 受注者は、発注者の承認を事前に受けることにより、個別の業務を再委託することができる。但し、再委託する場合は、可能な範囲で発注者の地元企業を相手方とするように努めること。

シ 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こと。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、双方の協議により、これを変更することが出来ることとする。