

山口市定額減税補足給付金支給等業務委託仕様書

1 業務名

山口市定額減税補足給付金支給等業務

2 業務の目的

本業務は、所得税又は個人住民税の定額減税が行われることに伴い、減税しきれないと見込まれる方への給付金（以下「給付金」という。）の支給事務を実施するにあたり、対象となる市民等からの膨大な件数の問合せへの対応が必要となることから、電話対応業務並びに事務処理業務において、民間事業者の専門知識を活用することにより、当該業務の質の確保及び市民サービスの向上と行政事務の効率化を図ることを目的とする。

3 履行期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

4 事業概要

(1) 給付金の内容

所得税又は個人住民税の定額減税が行われることに伴い、減税しきれないと見込まれる方に対して、調整給付を実施するもの。

(2) 給付金支給対象者数

約 36,000人（想定）

(3) 給付金額

定額減税しきれないと見込まれる金額

5 業務内容

受注者は、発注者の指示により、以下の対象業務を行う。

(1) 印刷、封入封緘業務

i 印刷

以下の書類の作成を行うこと。なお、各書類の規格等については発注者から仕様を提示することとし、校正は3回程度を想定している。

① 確認書	36,000部
② 不備通知書	8,000部
③ 案内状	44,000部
④ チラシ	44,000部
⑤ 往信用封筒（窓あき封筒）	44,000部
⑥ 返信用封筒	44,000部

※ 確認書は、返送時に速やかにデータ登録できるよう、バーコード印字するなど工夫すること。

※ 各書類はA4サイズを基本とし、多色刷りとする。

※ 各書類は、両面印刷を基本とする（封筒を除く）。

※ 数量は見込みであるため、必要に応じて補充すること。

※ その他事業遂行のために作成が必要な書類が生じた場合は、別途協議の上、適宜対応すること。

ii 封入封緘

同封物は3つ折りで封入し、郵送物の全重量を最大、1通につき25g以内に収めること。

(2) コールセンター業務

定額減税事業及び「4 事業概要」に定める給付金の申請・給付に関する問合せ等に対応するクラウド型のコールセンターを設置する。なお、複数拠点での受架電が可能な体制にて、運用することも可能とする。

i コールセンター業務内容

① オペレーター対応期間

令和6年7月上旬から令和7年3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・祝日を含み、12月29日～1月3日を除く）

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。

- ・10月末まで・・・常時15回線以上を確保の上、最大20回線程度対応すること
- ・11月～1月末まで・・・常時5回線以上を確保のこと
- ・2月～3月まで・・・常時10回線以上を確保のこと

④ 業務責任者の配置

責任者については、過去に自治体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。なお、責任者については回線数に含めないものとし、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には、速やかに発注者へ連絡し、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 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、音声ガイダンスを流せるようにすること。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。

ii 問合せ対応

① 定額減税に係る制度についての対応

② 調整給付に関連して発生する対応

③ 「4 事業概要」に定める各種給付金の申請・給付の対応

iii 問合せ対応の記録と報告

① 問合せ対応を記録するためフォーマットを作成する。

② 問合せ1件ごとに、問合せ内容、対応等を記録する。

③ 対応件数（問合せ内容の分類ごと）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。

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。

iv 確認書等の受付記録等の確認問合せ対応

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。

v 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。

vi コールセンターにおける電話番号の取得・設置

契約後速やかにコールセンターにおける番号の候補を発注者に提示することとし、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。

(3) 給付管理システム構築・運用業務（オンライン申請システム含む）

i 給付管理システムの構築・運用

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。）に登録する対象者情報、給付金額データは発注者が用意し支給する。また、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。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。また、オンライン申請に対応できるシステムとすること。

システムを外部サービス上に構築する場合は、I SMAP（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定すること。

ii システムの仕様

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とパスワードを入力し、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
- ・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

(4) 事務処理業務

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・管理等及び給付金の審査業務一式を行う。

i 運用期間

契約日から令和7年3月31日まで

ii 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や、通知等発送に必要な情報等を受注者が給付管理システムに取り込み、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 確認書等受付

ア 受付登録

確認書等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。

確認書等のPDFデータは発注者から受注者に提供する。データの連携は発注者並びに受注者が同時閲覧・編集できるツール等を利用すること。

- ・バーコード等の印字がない確認書については、住所・氏名・生年月日等により検索し、申請対象者と想定される対象者候補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。

- ・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。

- ・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。入力作業は1名以上で行うこと。なお、OCR等を利用した作業の効率化を図ることが望ましい。また、確認書等は画像データ化し、必要ときに検索・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。

- ・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。

③ 審査

ア 給付対象者の特定

バーコード等の印字がない確認書等については、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。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」とするなど、各審査項目の状態が分かるよう記録する。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。

④ 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。

iii 口座振込データ作成

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。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、口座振込データをテキスト形式で作成する。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。

iv 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。

v 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。

(5) 各業務共通事項

i 実施場所

受託者が用意する場所で実施すること。なお、実施場所はプライバシーマークまたはISMS27001の認定を受けていること。また、主たる実施場所は市との連携を緊密にするため、公共交通機関又は乗用車を使って山口市役所（山口市亀山町2番1号）から2時間以内の場所で行うことが望ましい（コールセンター業務で複数拠点での受架電が可能な体制にて運用する場合はこの限りではない）。

ii 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 給付金事務の実施スケジュール（予定）

- ・ 6月上旬 給付対象者データ渡し
- ・ 7月中旬 確認書発送、受付開始
- ・ 7月下旬 初回支給開始

② 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。

③ 部門責任者及び担当者

「コールセンター業務部門」、「システム運用業務部門」、「事務処理業務部門」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。

iii 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、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従わなければならない。

iv 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。

v 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、指紋認証等により確認できるようにすること。
- 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。

6 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告

7 セキュリティ対策及び個人情報の取扱い

業務運用にあたって、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、次の事項を遵守するとともに、別記「個人情報取扱特記事項」に従い適正に取り扱うこと。

- (1) 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。また、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、業務に従事する者の名簿を提出すること。
- (2) 受注者は、本業務に関し知り得た情報について、その秘密を厳守し第三者への漏洩を防止するとともに、必要かつ十分な管理的措置を施すこと。
- (3) 本業務の従事者は、契約の履行に際して知り得た本市の情報を、契約の期間はもちろん、契約の終了後及び解除後においても第三者に漏らしてはならない。

- (4) 受注者は、別記「個人情報取扱特記事項」の内容に従事者に周知徹底させなければならない。
- (5) 受注者は、本市の情報を保護管理するための責任者を置き、本市の情報の管理及び情報漏洩の予防策の立案・実施並びに従事者への教育訓練等を行わなければならない。

8 再委託

受注者は、委託業務の全部又は大部分を一括して第三者に委任し、又は委託させてはならない。ただし、あらかじめ、書面により発注者の承諾を得た場合は、この限りでない。また、可能な範囲で、山口市内に本店または支店、営業所等を置く業者を相手方とするよう努めること。

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。
- (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合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（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。
- (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、本業務に必要な経費は、委託料に含むものとする。
- (13) 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。

個人情報等取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 受注者は、業務（この契約に係る業務で個人情報等を取り扱うものをいう。以下同じ。）の実施に当たっては、個人情報保護の重要性を認識し、個人情報等の取扱いについて、善良な管理者の注意をもって、個人の権利及び利益を侵害することがないように適正に管理しなければならない。

(定義)

第2条 個人情報等とは、業務を処理するために発注者から引き渡され、又は仕様書等の発注者の指示により受注者が発注者以外の者から取得した個人に関する情報であって、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）第2条に規定する個人情報及び行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号。以下「番号法」という。）第2条に規定する特定個人情報をいう。

(責任体制の整備)

第3条 受注者は、個人情報等の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(責任者等の届出)

第4条 受注者は、業務の処理に係る責任者（以下「個人情報保護責任者」という。）及び業務に従事する者（以下「作業従事者」という。）を定め、書面（電磁的記録を含む。以下同じ。）により発注者に報告しなければならない。

2 受注者は、個人情報保護責任者又は作業従事者を変更する場合は、あらかじめ発注者に報告しなければならない。

3 受注者は、第1項の規定により定めた個人情報保護責任者又は作業従事者以外の者が当該個人情報等を取り扱うことがないようにしなければならない。

(業務の処理)

第5条 受注者は、業務の処理について、その全部又は一部を問わず外部（受注者に子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）がある場合にあっては、当該子会社を含む。以下同じ。）に委託してはならない。ただし、あらかじめその内容を明らかにして発注者の書面による承認を得たときは、この限りでない。

2 前項ただし書の規定により外部に委託する場合には、受注者は、当該委託先に対し、受注者の責任において、受注者と同等の義務を課しこれを遵守させるものとする。当該委託先が再度外部に委託する場合以降も、同様とする。

3 受注者が行う業務の処理は、発注者の指定する場所で行うものとし、書面により確認する。

4 やむを得ず前項で定める場所以外での業務の処理を必要とするときは、事前に発注者と受注者間で協議の上、実施するものとする。

(安全管理措置)

第6条 受注者は、個人情報等の漏洩、盗難、滅失又は改ざんの防止その他個人情報等の適切な管理のために、業務処理施設のセキュリティ確保、個人情報等の運搬及び作業従事者の管理体制等について、必要な措置を講じなければならない。

2 受注者は、その在職中であると職を退いた後であることを問わず、作業従事者に対し、この個人情報等取扱特記事項（以下「本特記事項」という。）の内容を周知徹底させ、遵守させなくてはならない。また、このことに必要な研修、指導等を適宜実施し、実施内容について発注者に報告

するものとする。

3 発注者及び受注者は、個人情報等の授受及び保管について管理台帳を作成し、個人情報等の内容、取扱年月日、取扱者、数量等を記録しなければならない。

4 受注者は、発注者が提供し、又は仕様書等の発注者の指示により受注者が発注者以外の者から取得したデータ、帳票、資料等（個人情報等が記録されているものに限る。以下「提供データ等」という。）を使用して新たに作成したデータ、帳票、資料等（個人情報等が記録されているものに限る。以下「作成データ等」という。）で、保存する必要がなくなったものについては、第三者の利用に供されることのないよう厳重な注意をもって、確実かつ速やかに処分しなければならない。

（秘密の保持）

第7条 受注者は、個人情報等を第三者に開示又は漏洩してはならない。業務が終了し、又はこの契約が解除された後においても、同様とする。

2 受注者は、前項の規定を遵守するため、作業従事者と秘密保持契約を締結するなど、必要な処置を講ずるものとする。

3 業務を処理する作業従事者は、業務の重要性を認識し、業務上知り得た内容の一切を第三者に漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

（目的外利用及び外部提供の禁止）

第8条 受注者は、発注者の指示又は承認があるときを除き、個人情報等を業務以外の目的のために利用し、又は第三者に提供してはならない。

（複写又は複製の禁止等）

第9条 受注者は、発注者の指示又は承認があるときを除き、提供データ等の複写、複製又はこれらに類する行為をしてはならない。

2 受注者は、発注者の事前の承認がなければ、提供データ等及び作成データ等を第5条第3項又は第4項で定めた作業場所以外へ持ち出してはならない。

（派遣労働者の利用時の措置）

第10条 受注者は、業務の処理を派遣労働者によって行わせる場合は、当該派遣労働者にこの契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 前項に規定する場合において、受注者は、発注者に対して、当該派遣労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

（提供データ等の引渡し及び作成データ等の抹消）

第11条 受注者は、業務が終了したとき、この契約が解除されたとき、並びに提供データ等及び作成データ等を必要としなくなったときは、直ちに、提供データ等は発注者に引き渡し、作成データ等は抹消し、その旨を証する書面を発注者に提出するものとする。ただし、発注者が別の指示をしたときはその指示に従うものとする。

（報告及び検査監督）

第12条 発注者は、受注者に対し、個人情報等の管理状況について、報告を求めることができる。

2 受注者は、個人情報等の管理状況について、発注者による検査を適宜受けるものとする。検査の結果、不備が認められる事項が発生した場合、受注者は、発注者の指示、監督に従い改善するものとする。

（事故発生時における報告）

第13条 受注者は、本特記事項に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。

2 前項の場合において、受注者は、速やかに被害の拡大を防止する適切な措置を講じなければな

らない。

3 発注者は、受注者の責に帰すべき事由により損害を受けた場合、受注者に対して損害の賠償を請求することができる。

4 前3項の規定は、業務終了後及びこの契約解除後も、同様とする。

(契約の解除)

第14条 発注者は、受注者が法及び番号法等の関係法令に違反した場合又は本特記事項に定める義務を履行しない場合は、この契約を解除することができる。

2 受注者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合であっても、その損害の賠償を発注者に請求することができない。

(第三者に及ぼした損害)

第15条 受注者は、本特記事項の履行に関し、第三者に損害を及ぼしたときは、その損害が発注者の責めに帰すべき事由により生じたときを除き、その賠償の責めを負うものとする。

2 前項の場合において、第三者に対し発注者が賠償をしたときは、発注者は受注者に対し求償することができる。

3 前2項の規定にかかわらず、第1項に規定する損害が天災その他不可抗力によるものであるときは、その賠償の負担につき、発注者と受注者とで協議して定める。

(別段の定め)

第16条 本特記事項に定める事項について契約書等に別段の定めがあるときは、その定めに従うものとする。

(協議事項)

第17条 本特記事項に定める事項について発注者と受注者との間に疑義が生じたときは、発注者と受注者とで協議の上、これを処理する。

以上