

定額減税補足給付金不足額給付に係る

コールセンター等業務委託仕様書

第1 はじめに

1 契約期間

契約日から令和7年11月30日まで

2 履行場所

受託者が用意する場所

3 業務内容

受注者は、発注者の指示により、仙北市定額減税不足額給付金事業（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（確認書等通知作成、発送業務を含む）」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

※対象者数及び確認書等作成想定数は別表のとおり

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

なお、(1)～(3)の連携は受注者が用意するクラウドストレージ上で行うこと。

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。

5 業務概要

(1) 不足額給付金の内容

令和7年1月1日時点で本市に住所を有する者(本市の住民基本台帳に記載されていないが、個人住民税所得割が課される者を含む。)で、令和6年度に実施した定額減税調整給付の算定に際し、迅速に給付する観点から令和5年分所得等を基にした推計額(令和6年分推計所得税額)を用いて算定したことで等により、本来給付すべき所要額(令和6年分所得税)と当初調整給付額(令和5年分所得税)との間で差額が生じた者に対して、不足分の給付を行う。

また、定額減税の対象外(①青色事業専従者、事業専従者(白色)②合計所得金額48 万円超の者等)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に対して、1人当たり原則4万円(定額)を支給する。

(2)支給対象者数

2,300人(見込)

(3)支給額

①不足額給付Ⅰ

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

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)

(4)支給手続等(変更となる場合あり)

不足額給付支給に係る申請手続きは、①通知書方式(プッシュ型)、②確認書方式とし、郵送又はオンライン申請によるものとする。

①通知書方式(プッシュ型) 約1,300 人(見込)

支給対象者のうち、既に調整給付金で給付実績がある者又は公金受取口座の登録がある者には支給金額及び口座等をあらかじめ記載して通知書を送付する。その対象者が通知書の記載のとおり指定口座に給付金を受け取る希望があり、指定日(発送後約2 週間程度)までに受給の辞退又は口座変更の申出等がない場合は、速やかに支給を決定し、支給対象者に対し不足額給付金を支給することができる。

②確認書方式 約1,000 人(見込)

支給対象者のうち、調整給付金で給付実績がない者又は公金受取口座の登録がない者には、支給対象者に振込先口座の記載等を求める書面(確認書)を送付する。支給対象者は必要事項を記載の上、郵送等又はオンラインで提出があった場合に、指定口座へ不足額給付を支給する。

(5)申請期限(予定)

令和7年10 月31 日(金)

(6)全体業務スケジュール(予定)

実施時期	業務内容
令和7年8月下旬～9月上旬	通知書及び確認書等の発送 (通知書を先行させるなど発送時期をずらすことも想定している。)

令和7年9月頃～11 月末頃	コールセンター業務
令和7年9月頃～11 月末頃	事務センター業務
令和7年9月上旬～11 月末頃	審査業務等(システム稼働)
令和7年9月	不足額給付支給開始
令和7年10 月上旬	勸奨通知発送
令和7年10 月31 日	申請期限
令和7年11 月30 日	委託期間終了

第2 コールセンター業務

1 業務概要

対象者支援給付金事業の申請・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、他都道府県等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 週間以内に問い合わせ対応や架電対応等が可能な状態を構築ができること。

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9月1日から令和7年11月30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は次のとおりとする。

なお、問い合わ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。

- ・令和7年 9 月…2回線
- ・令和7年 10 月…2回線
- ・令和7年 11 月…1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対象者への支援事業に係る制度についての対応

②申請書等の記入方法についての対応

③申請・給付等についての対応

(3)問い合わせ対応の記録と報告

①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。

②対応件数(問い合わせ内容の分類ごと)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。

④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)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

給付金業務を実施するのに必要な事務を行う。

① 他自治体照会関連事務

② 確認書受付事務

2 運用期間

契約日から令和7年11月30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 ISO27001 の認定を受けていること。

4 業務内容

確認書関連事務

(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、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「確認書用申請審査システム」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。なお、通知 ID 並びにパスワードの附番は受注者が行うこと。

(2) 確認書等受付・審査

① 受付登録

ア 庁舎に返送または提出された確認書等を PDF データ化し、確認書用申請審査システムに受付登録を行う。

①PDF 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 附番した通知 ID にて検索し、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、必要事項を確認書用申請審査システムに入力し、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。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

附番した通知 ID にて検索し、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

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。

(3)口座振込データ作成

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。

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による後続処理が行われる場合、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処理を進めるものとする。

(4)事務書類処理期間

確認書等を受付してから事務処理期間については発注者と別途協議する。

(5)作業進捗管理

確認書等作成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。

5 印刷物の作成

(1)書類の作成

発注者側から提供したデータをもとに確認書等の作成をする。

発注者と協議の上書類のレイアウトを作成する。

その他書類のレイアウトについては協議の上決定すること。

※作成した確認書等の印刷・発送は発注者が行うものとする。

第4 システム運用業務(オンライン申請含む)

1 照会管理システムの構築・運用業務

「第3 事務処理業務」の「4 業務内容」の「他自治体照会関連事務」を確実にかつ効率的、セキュアに処理するために、以下の仕様・機能を満たすシステムを構築し、運用すること。

- ・照会対象者情報の csv ファイルをシステムに一括インポートできること
- ・メール回答された照会回答情報の Excel ファイルをシステムに一括インポートできること
- ・郵送回答された照会回答情報の PDF ファイルの情報をシステムに個別に入力できること
- ・登録される照会回答情報は、予め登録される照会対象者情報と紐づき、どの対象者が照会未回答なのか等が分かるようにすること
- ・各審査データに「未回答」、「回答済み」、「納品済み」、「不備有り」、「エスカレーション」等のステータスを付与し、ステータス別の一覧を表示できること
- ・ID 等での検索機能ができること
- ・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

- 照会対象者の追加などを都度行えるようにすること
- 発注者もシステムを閲覧できること
- 各種権限の付与を階層ごとに設定できること
- 申請一覧をステータス毎に CSV 形式で出力ができること
- クラウド上のシステムを利用する場合、ISMAP ガイドラインに準じたものを使用すること。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は保証しないものとする
- 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

2 給付管理システムの構築・運用業務

「第3 事務処理業務」の「4 業務内容」の「確認書関連事務」を確実にかつ効率的に処理をするために、以下の仕様・機能を満たすシステムを構築し、運用すること。

（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、IDとパスワードがDB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
- 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せ、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
- 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)

- 対象者の通知 ID やパスワードや給付金額、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 DB に登録されること
- 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
- 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・不支給決定、支給予定日、振込エラー等の各データの一括登録できること
- 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)

- クラウド上のシステムを利用する場合、ISMAP ガイドラインに準じたものを使用すること。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は保証しないものとする
- 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 データ保護上の留意事項

- (1)進捗状況の把握及び事故防止に努めること。
- (2)作業室の入室者は、指紋認証等により制限できること。
- (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。

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。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)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。
- (3)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。
- (4)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変更契約をもってこれを変更することができる。

- (5)この契約に係る物品の運搬には細心の注意を払うこととする。
- (6)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。
- (7)前記(6)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。
- (8)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。
- (9)受注者は、個人情報保護のためプライバシーマークの認定並びに ISO27001 の認定を受けていること。
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。
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。
- (10)仙北市の暴力団等排除措置要綱を遵守すること。
- (11)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による後続処理が行われる場合、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処理を進めるものとする。
- (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、決定すること。