

定額減税補足給付金事業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 件名

定額減税補足給付金事業に係るコールセンター等業務委託

2 契約期間

契約日から令和6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、調整給付事業(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

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)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書

第2 コールセンター業務

1 業務概要

定額減税事業・給付金の申請・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

秋田県内にて受注者側が準備する場所とし、ISMS27001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

契約締結後1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6年9月1日から令和6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。

- ・2024年9月…3回線
- ・2024年10月…3回線
- ・2024年11月…3回線
- ・2024年12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、受注者の負担とする。

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調整給付に関連して発生する対応
- ③申請・給付等の対応

(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)書類不備対象者の対応

書類不備対象者への架電を行い不備、不足箇所の修正、記入の勧奨を行う。また、対象者 1 名に対して最大 3 回の架電を行い、情報共有が速やかに行えるものとする。

なお、情報共有に関しては、個人情報の観点から ISMAP ガイドラインに準じたツールを使用すること。

(6)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。

(7)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。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、お知らせ通知書(プッシュ型)・確認書等の発送、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、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6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。

なお、実施場所は ISMS27001 の認定を受けていること。

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「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。

(2) お知らせ通知書(プッシュ型)及び確認書等の発送

対象者データを基にお知らせ通知書(プッシュ型)及び確認書等を作成の上、郵送すること。作成・印刷に当たっては、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など工夫すること。

なお、書類の返送先は受注者が用意した場所とすること。

(3) 確認書等受付・審査

① 受付登録

ア 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。

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 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。

ウ 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。

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。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。

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

バーコード等の印字の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不備対応について ※想定不備件数：発送通知数の2～3割

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。

(3)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。

(4)事務書類期間

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。

(5)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 印刷物の作成、発送

(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。

なお、帳票印刷に必要な用紙は受注者が用意して印刷を行うこと。

印刷にあたっては機械封入を活用するなど、個人情報保護に配慮した体制を敷くこと。

また、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。

1 支給対象者数 約5,000 人

2 案内等作成

番号	規格	印刷内容	数量
1	お知らせ通知 (プッシュ式、返送無し)	A4判 両面多色刷 3つ折り	1,500 枚
2	確認書 (プッシュ式、返送有り)	A3判 両面多色刷 6つ折り	3,500 枚
3	確認書記入例	A4判 両面多色刷 3つ折り	3,500 枚
4	案内文	A4判 両面多色刷 3つ折り	5,000 枚
5	決定通知	圧着ハガキ(シーラー粘着見開き) プライバシー保護、墨1色刷り	0 枚 (使用しない)
6	窓あき封筒	長3 プライバシー保護封筒 のり 付き、窓寸法 90×45mm 70.0g/m ² 片面墨1色刷り	5,000 枚
7	返信用封筒	長3 プライバシー保護封筒 3つ折り、のり付き、片面墨1色刷 り	3,500 枚
8	推奨ハガキ	普通ハガキ 片面多色刷	1,000 枚

3 封入・封緘作業

	内容	数量
お知らせ通知セット	番号1、4を6に封入・封緘	1,500 セット
確認書セット	番号2～4、7を6に封入・封緘	3,500 セット

※上記のほか、事業遂行のために作成が必要な書類が生じた際は、別途協議の上、適宜対応すること。

(2) 書類の発送

書類の郵送は料金別納で対応すること。

郵送費については発注者の負担とする。なお郵送費は委託費に含め発注者に対し請求すること。

発送は9月末までに完了させるものとする。

第4 システム運用業務(オンライン申請含む)

1 給付管理システムの構築・運用業務

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。

システムの各機能/仕様は以下の通りとする。

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、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
- 紙媒体での申請を個別及び一括で入力できること
- 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
- 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
- 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
(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。

(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、指紋認証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。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。
- (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、業務に必要な経費は、委託料に含むものとする。
- (13) 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。
- (14) 仙北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。
- (15) 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。