

## 舞鶴市定額減税補足給付金（調整給付）関連業務委託 仕様書

### 1 目的

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の支給事務を実施するもの。給付金に係る事務を円滑に行うため、給付対象者への案内、提出された給付金確認書等の確認、受付、審査、データ入力及び確認、支払データ作成、支給決定通知書送付及び問い合わせ対応その他の事務に関する業務を委託し、迅速な給付を目的とするもの。

### 2 業務名

舞鶴市定額減税補足給付金（調整給付）関連業務委託

### 3 履行期間

契約締結日の翌日から令和7年1月31日まで

### 4 実施場所

事務処理業務、コールセンター業務ともに、日本国内にて受注者が準備する場所とし、ISMS(JIS Q 27001)認証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。

### 5 業務範囲（概要）

受注者は、本市の指示により、定額減税補足給付金（調整給付）（以下「調整給付」という。）について、以下の対象業務を行う。

- （1）給付管理用システム及びオンライン申請システムの構築及び運用管理
- （2）調整給付の給付に係る事務処理業務
- （3）コールセンター業務
- （4）各業務共通事項

## 6 前提条件

- (1) 本事業の概要イメージについては「【資料2】舞鶴市定額減税補足給付金（調整給付）関連業務委託概要」のとおり。
- (2) 給付対象者予定数は 14,000 人とし、後述の各業務内容の見積額を算定すること。
- (3) 支給区分として、公金受取口座を登録している対象者についてはプッシュ型としお知らせの通知、公金受取口座の登録の無い対象者については確認書を送付し、振込口座の確認をするものとする。
- (4) 対象者からの申請方法については、郵送した確認書による紙での申請、オンライン申請の 2 パターンとする。
- (5) お知らせ及び確認書等を郵送する郵便代、コールセンターにかかる通話料については委託料に含むものとし、委託料支払い時に最終的な実績値に応じて変更契約等により委託料を確定するものとする。
- (6) 給付管理等を行うためのシステムをクラウドサービス等で構築する場合は、当該サービスが ISMAP に登録されていること。また、個人情報を含むファイルの受け渡しをファイル交換サービス等により行う場合も同様とする。
- (7) 後述の業務内容に掲げる事項のみを単に実現すればよいのではなく、利用者の利便性向上等を考慮した申請方法、事務処理においても返送後、確実なデータ登録、速やかな給付に繋がられるよう工夫すること。
- (8) 先日から情報漏洩に関する報道がされていることを鑑み、事業者決定後、事務センターにおけるシステム利用環境、セキュリティ環境等についての確認に応じること。

## 7 業務内容

受注者は調整給付の支給事務を行うため以下の業務を実施すること。

### (1) 給付管理用システム及びオンライン申請システムの構築及び運用管理

#### ア. 給付管理システムの構築・運用管理

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、調整給付の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、市側から提供するデータを取込み運用すること。

本システムに登録する対象者情報、給付金額データは市側が国の算定ツールを用い作成し受注者に提供する。また、算定ツールの情報に加え、公金受取口座情報についても市側で用意し提供する。

なお、システムは ISMAP に登録されているクラウドサービス等を活用すること。

システムに要求する各機能については以下のとおりとする。

- (ア) 郵送等により受領した確認書等の情報やコールセンターへの問合せ内容等、本業務を行うに当たり必要な情報を管理できる機能を有すること。

## 【資料 1】

- (イ) 市側及び受注者の双方が、構築されたシステムを用いて、対象者情報や給付金額、その他個人の申請状況や各工程の動向等の関連情報が確認できること。
- (ウ) 作成したデータベースを活用し、市側及び受注者双方が、問合せ対応等が迅速に行える画面構成とすること。
- (エ) 対象者の通知 ID やパスワードや給付金額、市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) オンライン申請の仕組みを給付管理システムと同じシステムで構築する場合は、オンライン申請データが即時で DB に登録されること。  
給付管理システムとは別のオンライン申請サービスを活用する場合は、日次処理にて DB に取り込むこと。
- (カ) 紙媒体での申請を個別及び一括で入力できること。
- (キ) 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。
- (ク) 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。
- (ケ) 対象者の追加などを都度行えるようにすること。
- (コ) 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、市側も閲覧できること。
- (サ) 審査者、コールセンター、市側毎に、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。
- (シ) システムに登録されている情報をレポートできること。  
市側が調整給付に係る統計資料を作成する必要があることから、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。
- (ス) 市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。
- (セ) 本給付金の対象者に送付する各種帳票等を作成可能な機能を有すること。

### イ. オンライン申請システムの構築・運用管理

申請者の利便性向上を図るため、給付申請から給付までのプロセスを可能な限りインターネットにより完結させることで、迅速かつ効率的な給付を可能とするオンライン申請システムを構築すること。

システムに要求する各機能については以下のとおりとする。

- (ア) 確認書等に記載のログイン用画面（QR コード等）を開き、通知 ID と 8 桁のパスワード、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。  
または、対象者ごとの QR コードを確認書等に発行し、入力誤り防止のため申請画面表示の際は基本情報（氏名、住所等）が表示された状態であること。
- (イ) 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。

- (ウ) 必須・任意入力項目の区別ができること。
- (エ) 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。
- (オ) 入力項目に対する補足説明を付記できること。
- (カ) 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。
- (キ) 申請者の入力誤り、利便性向上のため以下の機能を有すること。
  - ・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。
- (ク) 本人確認、口座情報確認のためファイル・画像のアップロードができること。
- (ケ) 申請完了前に入力情報を確認できること。
- (コ) 申請完了時に完了画面を表示すること。
- (サ) 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。
- (シ) 申請後、ID とパスワードの入力等により、自身の申請受付状況等を確認可能な機能を有すること。
- (ス) 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。
- (セ) 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。

### (2) 調整給付の給付に係る事務処理業務

調整給付の給付事務を行う事務センター等を受注者側で設置し、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こと。

事務センターで使用する各種備品（机、椅子、パソコン、プリンタ等）についても受注者側で準備すること。

#### ア. お知らせ通知書（プッシュ型）及び確認書等の発送

- (ア) 対象者データを基に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、バーコード等を印字するなど工夫すること。
- (イ) 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。
- (ウ) 確認書の返送については事務センターに返送されるよう返信用封筒も同封すること。
- (エ) 印刷物については以下のとおりとするが、現時点での想定であるため詳細は契約締結後に協議のうえ決定するものとする。

各書類については、市側から仕様を提示するが、基本的には国が提示している様式に準ずる。なお、ユニバーサルデザイン及び分かりやすい字体を使用し、本市の校正・承認を得ること。校正は 3 回程度を想定。

※以下に示す数量及び印刷サイズ等は現時点での見込みであるため、契約締結後、協議のうえ変更になる場合がある。

## 【資料 1】

※対象者の 50%が公金受取口座の登録があるという見込みでの数量である。

| 番号 | 規格                                | 印刷内容  | 数量                         |
|----|-----------------------------------|---|----------------------------|
| 1  | お知らせ通知<br>(プッシュ式、返送無し)            | A4 判 両面多色刷<br>3 つ折り   | 約 7,500 枚                  |
| 2  | 確認書<br>(返送有り)                     | A3 判 両面多色刷<br>6 つ折り   | 約 7,500 枚                  |
| 3  | 確認書記入例                            | A4 判 両面多色刷<br>3 つ折り   | 約 7,500 枚                  |
| 4  | 制度案内文 (チラシ)                       | A4 判 両面多色刷<br>3 つ折り   | 14,000 枚                   |
| 5  | 決定通知<br>※圧着ハガキ、A4 判の通知<br>のどちらでも可 | 圧着ハガキ<br>(シーラー粘着見開き)<br>プライバシー保護、墨 1 色刷り<br>または、<br>A4 判 片面単色刷<br>3 つ折り | 約 7,500 枚                  |
| 6  | 窓あき封筒                             | 長 3 プライバシー保護封筒<br>のり付き、窓寸法 90×45mm<br>70.0g/㎡片面墨 1 色刷り                  | 14,000 枚<br>or<br>21,500 枚 |
| 7  | 返信用封筒                             | 長 3 プライバシー保護封筒<br>3 つ折り、のり付き、片面墨 1<br>色刷り                               | 約 7,500 枚                  |

### (オ) 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   | 約 7,500 セット |
| 確認書セット    | 番号 2～4、7 を 6 に封入・封緘 | 約 7,500 セット |

### イ. 確認書等の受付

(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こと。

(イ) 確認書の返送は事務センターとするが、本市に直接提出された確認書については、確認書等の PDF データを本市から受注者に提供する。

なお、データの連携は市側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が望ましい。当該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。

(ウ) 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、受付登録を行うこと。

(エ) 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、本市に確認すること。

## 【資料 1】

- (オ) 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登録すること。紙媒体の登録処理については、迅速な給付のため AI-OCR 等を活用した作業の効率化を図ること。
- (カ) 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。
- (キ) 申請者から郵送された確認書等の受領後は、収受記録をはじめ処理過程について進捗管理を行うこと。
- (ク) 発送した通知が不着返戻された場合には、転居等の届出状況を市側へ照会の上、異動先が判明した場合には、異動先へ再度送付すること。  
なお、返戻分においても処理過程の進捗管理を行うこと。
- (ケ) 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。

### ウ. 確認書等の審査

- (ア) 受領した確認書等は速やかに開封し、精査できるよう整理すること。  
大量の郵便物を、内容物を損ねず適切にかつ高速で開封できるよう工夫すること。
- (イ) バーコードリーダー等によって、収受を的確に記録し、対象者抽出・給付管理システムを用いて進捗管理を開始すること。
- (ウ) 確認書等の内容を確認し、記載漏れや不備があったものを仕分けすること。
- (エ) 不備については、速やかに申請者に連絡を行うこと。
- (オ) 不備解消のため文書の送付が必要な場合は、送付用封筒に不備通知書及び確認書類一式を同封・送付し、可能な限り速やかに不備解消を図ること。
- (カ) 不備等のないものについて、記載された項目をデータ化する際は入力時間の短縮や手入力のミスをなくす、又は十分なチェックを行うなど工夫すること。
- (キ) 支給に必要な精査が完了したものについては、市側が支給決定の判断を速やかに行えるよう整理した上で市側に引き継ぐこと。
- (ク) 誤払い・二重支払いを防止する策を講じること。
- (ケ) 完了分、不備分に分けてファイリングを行うこと。不備分のうち、処理が完了したものについては速やかに完了分とすること。また、確認書等はすぐに取り出せるように整理すること。
- (コ) 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 名以上で処理を行うなど誤入力等の誤りを防止する策を講じること。また、対応者がわかるように履歴を残すこと。

### エ. 口座振込データ作成

- (ア) 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。
- (イ) 給付管理システムで「給付承認待ち状態」の対象者のうち、本市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する。
- (ウ) 振込データの収受については、前述のクラウドストレージを利用することを前提とするが、詳細は契約後別途協議する。
- (エ) 金融機関での振込処理において、エラーが生じた場合は、必要に応じて申請者へ連絡するとともに、エラー解消の上、支給を完結させること。  
なお、申請者が死亡していた場合は、別途本市から指定する対応をとること。

### オ. その他

#### (ア) 事務処理期限

確認書の受領から口座振込データの納品までの処理期限は可能な限り速やかに対応可能な体制を構築すること。詳細な期限については契約締結後、協議のうえ決定する。

- (イ) 申請者からのコールセンター等への問合せにより、申請関係書類等の再発行依頼があり、再発行が適切と認められる場合は、該当書類等について随時発送するなど対応を行うこと。

#### (ウ) 申請勧奨

申請に必要な書類が未提出の者に対して、書類の提出を勧奨するための通知を発送すること。発送に当たっては、再発行の旨を明記した確認書を同封の上、発送すること。

#### (エ) 誤支給等に係る報告及び対応

二重支払い、誤った口座への誤支給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、経緯等を市側へ報告すること。報告方法については、協議の上、決定するものとする。なお、受注者の責による誤支給については、責任をもって返還金を回収すること。

#### (オ) 進捗管理

発送から完結までの対象者個々の給付処理の進捗状況が分かるように管理を行うこと。また、市側からの業務状況の確認（確認書等の受付数・処理数・不備扱数 及び個々の確認書等の処理状況等）について、即時かつ的確に回答できるようにすること。

### (3) コールセンター業務

市民からの調整給付、定額減税の制度に関する問い合わせ、調整給付の申請・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こと。

#### ア. コールセンター準備期間

契約締結後 1～2 週間を目途に問い合わせ対応や架電対応等が可能な状態を構築できること。詳細は契約締結後に協議のうえ決定する。

イ. コールセンター対応期間

契約締結 1～2 週間後から令和 6 年 12 月 27 日まで

ウ. オペレーター対応期間

8 時 30 分から 20 時まで（土・日・祝日を含む）

エ. 対応回線

（ア）コールセンターの回線については受注者において準備すること。

（イ）コールセンターへの通話料はフリーダイヤル対応とし、通話料を委託料に含むこと。

（6. 前提条件参照）

通話料を見積りするための想定問い合わせ件数は以下のとおりとする。

・8 月、11 月、12 月 ： 10 件/日、5 分/件

・9 月、10 月 ： 30 件/日、5 分/件

（ウ）コールセンターの回線は本市専用回線を準備することとし、必要な回線数は以下のとおりとする。

| 時期          | 回線数  |
|-------------|------|
| 2024 年 8 月  | 2 回線 |
| 2024 年 9 月  | 4 回線 |
| 2024 年 10 月 | 4 回線 |
| 2024 年 11 月 | 2 回線 |
| 2024 年 12 月 | 2 回線 |

オ. 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、速やかに市側へ報告する必要があるときは、随時連絡し本市担当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、問合せ等に係る市側との連絡調整を行い、円滑な業務運営を図ること。

カ. 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、本市と契約後別途協議する。



キ. 問合せ対応

(ア) 想定される問い合わせ内容は次のとおり。

- ・給付金の制度・内容
- ・定額減税の制度・内容（定額減税の額を含む）
- ・確認書等の記入方法及び添付する資料
- ・確認書等の書類不備対応に関する受付及び確認
- ・確認書等送付後の状況照会（個人情報の取扱いに留意した範囲内での回答）
- ・確認書等の再送付手続き
- ・送付先変更等の受付及び確認
- ・手続きの方法や対象者等に関する意見、苦情等
- ・口座振込以外の方法での給付を希望する者への聴き取り確認、手続き案内等

(イ) 問い合わせ対応の記録及び報告

- ・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こと。
- ・問い合わせ 1 件ごとに、問い合わせ内容、対応等を記録すること。
- ・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中まで、月別集計結果を翌月 5 営業日までに報告すること。
- ・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、対応を市側に引き継ぐこと。連携の方法については協議の上決定すること。
- ・統計資料の作成にあたっては、内容に誤りのないよう、精度の確保に努めること。

ク. 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本市と協議の上決定する。

ケ. 契約締結後速やかに電話番号の候補を市側に提示すること。

番号の候補は 1 件以上用意すること。本市と協議の上、受注者において契約・設置等すること。

(4) 各業務共通事項

ア. 実施体制

業務責任者及び担当者は調整給付、定額減税の制度、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。

業務の実施場所、責任者、担当者、実施日程等が決まり次第、市側に報告すること。

(ア) 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本市専属で配置し、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。

(イ) 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、部門責任者を本市専属でそれぞれ配置すること。

### (ウ) 従事者教育

受注者は、業務の円滑かつ適切な遂行の実現を目的として、現場従事者に対し業務に必要な知識はもちろんのこと、舞鶴市としての立場で対応していることを理解させ、舞鶴市に対する市民等の信頼を失墜するような接遇とならないよう事前に十分な教育を行なうこと。

### イ. 業務報告

(ア) 受注者は、契約に係わる業務の実施状況について、前述の各業務仕様で定めた内容に応じて本市に報告すること。なお、重大、緊急と判断される事案については即時報告するものとし、本市の指示に従うこと。

(イ) 本契約終了時に、この契約において書類等を発送した者及び事務センターで申請を受付けた者等についての処理結果（受領の有無、審査結果、振込先口座情報、支給日等）を検索可能な状態に整理した電子データで報告すること。

(ウ) 本市及び受注者が本業務の実施状況や課題を共有し、迅速な対応を行うために必要と判断した場合には、報告会を適宜実施するものとする。

なお、事故の発生時や計画の変更を要する場合等は、速やかに報告会を開催すること。

### ウ. その他

(ア) この仕様書において本市が提供、準備、作成するものを除き、本業務の履行に必要な機器、使用材料及び環境整備等は、全て受注者において行うこと。

(イ) 業務で作成する、本給付金の対象者等を管理するためのデータベースは、市側も業務で利用することから、データベースを利用可能な端末、モニタ及び周辺機器等を、市側が指示する場所へ最低 1 台は設置すること。

(ウ) 本契約の履行に当たって、本市から提供を受けた資料等（資料などの全部または複製物を含む。以下同じ。）の全てを、速やかに本市に返還し、受注者の設備に格納されたデータベース及びその他の資料等の全てを、受注者の責任で完全に消去するものとする。また、消去したことを証明する報告書を本市へ提出し、承認を受けること。

(エ) 個人情報を取り扱うことから、情報漏洩を防止する対策を講じること。

## 8 想定スケジュール

事業実施に係る想定スケジュールについては「【資料 3】舞鶴市定額減税補足給付金（調整給付）関連業務委託想定スケジュール」のとおり。

現時点での想定スケジュールであり本スケジュールで実施することを基本とするが、詳細は事業者決定後に協議により決定するものとする。

## 9 委託料の支払い

業務委託料は、1 ヶ月間の実施期間毎の支払いを予定しているが、契約締結時に協議のうえ決定する。

## 10 経費見積り条件

経費を見積る際には、仕様書に記載する要求事項を実現するために必要となる全ての経費を見積ること。

## 11 その他留意事項

- (1) 受注者は、仕様書並びに関係法令を遵守し、本市の指示に従い連絡を密にして業務の進捗を図ること。
- (2) 本事業に従事する者は、プロジェクトの遂行を十分になし得る知識と経験を有すること。
- (3) 本事業において知り得た本市に関する情報は、目的外に使用し、または第三者に開示もしくは漏洩してはならない。
- (4) 個人情報の取扱いは、個人情報保護法及び舞鶴市情報セキュリティポリシーを遵守すること。
- (5) 本業務の全部又は一部を第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ文書による本市の承認を受けた場合は、この限りではない。
- (6) 本仕様書に定めのない事項や業務の実施にあたり疑義が生じた場合は、本市と受注者が協議の上決定する。

## 12 成果物

- (1) コールセンター、事務処理業務報告書（日報、週報、月報、最終）
- (2) 協議議事録
- (3) 対象者管理に係るデータ
- (4) 振込データ（全銀協フォーマット）
- (5) 業務実施計画書（紙・電子データ各1部）
- (6) システム構成図、業務フロー（紙・電子データ各1部）
- (7) FAQ、コールセンター対応マニュアル（紙・電子データ各1部）
- (8) 業務完了報告書（紙・電子データ各1部）
- (9) その他必要と思われるドキュメントがあれば同様に納品すること