

定額減税補足給付金（不足額給付）給付業務

特 記 仕 様 書

システム構築・運用・保守特記仕様書

発注者が導入するシステムの構築に関して以下のとおり定め、機能の詳細については「機能仕様書」のとおりとする。

1 基本事項

(1) システム化の目的・方針

定額減税補足給付金（不足額給付）給付事務について、給付金システムを導入することにより、確認書作成・発送・受付管理・決定通知書作成等について正確化・効率化を図る。

(2) システム概要

既製パッケージを基とし、一連の業務を網羅するシステムを構築する。

システム名称
「定額減税補足給付金（不足額給付）」給付金システム（以下、「給付金システム」という。）

(3) 履行期間及びスケジュール

ア 履行期間 契約締結日から令和7年12月26日まで

イ 予定スケジュール

給付金システム構築：契約締結日から令和7年6月30日までの間に完了すること。

給付金システム稼働：令和7年7月1日

コールセンター開設：令和7年7月1日

受付窓口開設：令和7年7月1日

集中処理センター開設：令和7年7月1日

確認書作成・発送：令和7年7月10日

(4) 履行場所 上尾市役所本庁舎102会議室他

場所	住所
本庁舎102会議室	埼玉県上尾市本町三丁目1番1号
本庁舎2階 福祉総務課	
本庁舎2階 相談室	
庁舎第三別館サーバー室	埼玉県上尾市本町一丁目1番2号

※システムを使用する各部屋までのネットワーク環境は発注者が用意するので利用すること。

※本庁舎102会議室の使用開始日は7月1日午前8時30分からとする。

2 システムの要件

(1) 基本要件

文字コードは Unicode (UTF-8) に対応していることとする。

(2) ハードウェア要件

ア サーバー要件

- ・サーバーOS はシステム運用に必要な性能を有するものとし、レンタルにより対応すること。なお、レンタル料は契約締結日から令和7年12月26日までとして算定する。
- ・停電に対応するため、無停電電源装置、バックアップ装置等を備え、バックアップ対策を行うこと。
- ・サーバーは、庁舎第三別館サーバー室に設置するため、必要な調整を行うこと。調整後、ラックを使用する場合は、必要な機材を用意すること。

イ クライアント要件

- ・クライアント PC はシステム運用に必要な性能を有するものとし、レンタルにより対応すること。なお、レンタル料については、契約締結日から令和7年12月26日までとして算定する。
- ・クライアント数

場所	クライアント台数
本庁舎2階 相談室 受付窓口	2台
本庁舎102会議室 集中処理センター	10台以上
本庁舎102会議室 コールセンター	3台
本庁舎2階 福祉総務課	2台

ウ プリンター要件

- ・A3対応モノクロプリンターとすること。プリント方式はレーザービーム乾式電子写真方式（半導体レーザー）とすること。
- ・連続プリント速度は、片面A4横30.5頁/分、A3横17.0頁/分以上、標準ホッパ A3～A5 対応給紙容量250枚、増設ホッパ1個 A3～A5 対応給紙容量250枚
- ・レンタルにより対応すること。レンタル料を契約締結日から令和7年12月26日として算定する。

場所	プリンタ台数
本庁舎102会議室 集中処理センター	1台以上
本庁舎102会議室 コールセンター	1台

エ スキャナー要件

- ・A4両面スキャナー 4台（制御用PC含む）

場所	プリンタ台数
本庁舎102会議室 集中処理センター	4台

(3) データ連携要件

- ・令和6年度の「定額減税調整給付金」における支給情報を連携させること。
 - ・発注者が提供する定額減税調整給付対象者データ等をシステムに反映できること。
 - ・外字を利用できること。
- 〔住民基本台帳（以下、「住基」という。）〕
- ・定額減税補足給付金（不足額給付）の基準日（令和7年6月2日）の住基情報をシステム内にて管理すること。
 - ・住基情報のデータ抽出及び取り込みについては、発注者が提供するデータを受注者がシステム運用に必要なデータとして加工すること。

- ・住基情報を管理しているシステムから最新の住基情報をスケジュールに合わせて取込み管理すること。
- ・住登外者情報についても、住基情報を管理しているシステムからスケジュールに合わせて取込み管理すること。

〔その他〕

- ・受注者は、発注者が提供する全てのデータについて、給付金システムに取り込めるようデータレイアウト等を加工すること。その際、レイアウト変更等が生じる場合には、受注者側にて対応すること。
- ・発注者が提供する課税情報及び住基情報等を基に定額減税補足給付金（不足額給付）の対象者の抽出及び不足額の算出を受注者にて実施すること。更に、算出した金額と発注者が提供する国の算定ツールから算出した金額を突合し、金額の正確性を高めること。
- ・修正申告等により税額に変更が生じ、定額減税補足給付金（不足額給付）額が変わる場合、システム内で再計算する等適宜データを修正できるようにすること。
- ・DV 保護情報、児童福祉施設等の入所者データについては連携対象外とするが、稼働後にこれらの受給者データを入力、運用することが可能な機能を有すること。
- ・令和6年度「定額減税調整給付金」、「物価高騰緊急支援給付金」及び「物価高騰緊急くらし支援給付金」の対象者情報及び口座情報データをシステム内で管理すること。また、発注者が提供する「特別定額給付金」口座情報データを取り込み、必要に応じて使用すること。

（４）業務システム機能要件

当該給付金支給業務の正確かつ効率的な管理を行うため、宛名番号等をバーコードで印字する等、以後の入力業務をしやすいするための機能を有するシステムを構築すること。

- ・住民情報登録（DM情報、口座情報等）
- ・検索機能
- ・確認書バーコード等イメージ取込
- ・口座振込用データ作成
- ・進捗状態管理（DM発送、申請書受付、申請書再送、振込依頼中、振込完了等）
- ・統計機能
- ・ログ管理

機能の仕様は「機能仕様書」のとおりとし、以下の業務を網羅すること。

	業務
基礎情報収集	住基情報登録・更新
	定額減税補足給付金（不足額給付）口座情報登録
DV関係事務	DV被害者情報データ管理
確認書事務	確認書出力
	その他帳票出力

支給要件判定、 申請受付、支給決定	定額減税補足給付金（不足額給付）申請受付
	定額減税補足給付金（不足額給付）決定入力
	定額減税補足給付金（不足額給付）決定通知
支給実施	口座振込、窓口支払、その他
照会処理	照会
統計処理	統計出力
データ出力	C S Vデータ出力

（５）主な運用要件

ア セキュリティ

本システムの情報セキュリティ要件は「情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度」に適合していること。

イ 運用管理

- ・本システムの稼働時間は平日 8 時 30 分から 17 時 15 分とするが、柔軟に運用時間の変更が可能なこと。

- ・データ管理

システム稼働のために必要な情報は定期的にバックアップを行い、メディアを適切に管理できること。

- ・事前テスト

給付金システム構築後、動作に異常等がないかの稼働確認を実施すること。

- ・リハーサル及び立会

給付金システムのリハーサルは 1 回を想定し、その際は立会を行うこと。

ウ 運用支援

- ・問い合わせ対応

平日の 8 時 30 分から 17 時 15 分までの間、システム操作や障害について、専門スキルを有した技術者が常駐すること。

- ・障害対応

障害発生時の 1 次対応、原因調査、中間報告、復旧支援、最終報告等、障害対応の体制を定め、障害対応を行うこと。

エ 履行期間終了時の対応

- ・データのバックアップ

本システムのデータのバックアップを行うこと。実行日は令和 7 年 12 月 26 日とする。データは C S V 形式とする。バックアップしたデータは C D - R もしくはハードディスク媒体にて納品すること。

- ・データのイレース

バックアップ実行後は速やかにサーバー内のデータについてイレース処理を行うこと。イレースの手法については、発注者が別に指定するので、これを遵守すること。

- ・システム運用機材の撤去

イレース処理後、サーバー、クライアントほかシステム運用のために使用した機材は、令和7年12月26日までに設置場所から撤去を完了し、完了報告書を発注者に提出すること。発注者は確認作業を実施すること。その上で令和7年12月26日をもって業務を全て完了すること。

(6) システム保守について

住民サービスに直結した業務システムのため、障害発生等の場合には迅速に保守対応できるように、ハード・ソフトともに1時間以内に修復作業開始が可能であること。また、発注者からの必要に応じて、システムを改修等行える体制を整えること。

(7) 本業務を遂行するのに必要と認めた場合は、必要な機器を個数に関わらず用意し、発注者の許可を得て導入し、システムを構築すること。

(8) 受注者は、本業務の実施に当たり、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協議を行い、問題の解決を図ること。

定額減税補足給付金（不足額給付）給付金システム機能仕様書				
No.	大区分	中区分	小区分	機能
1	基礎情報収集	住記情報管理	基準日 住記情報	・基準日（令和7年6月2日）時点の住民情報データを取り込み、「基準日住記DB」として管理する。 ・メンテナンス用オンライン画面では世帯情報／世帯員情報の作成／更新／削除を行うことができる。 ・基本リストをCSVで出力できる。
			最新 住記情報	・最新住民情報データを取り込み、「最新住記DB」として管理する。 ・メンテナンス用オンライン画面では世帯情報／世帯員情報の作成／更新／削除を行うことができる。 ・送付先の個別管理登録が可能である。 ・異動リストは「請求済」のみ出力する。
		給付金情報管理	給付金情報管理	・給付金対象者情報を「給付金DB」として管理する。 ・メンテナンス用オンライン画面では、作成／更新／削除を行うことができる。
		口座情報管理	給付金支給口座情報	・給付金支給口座情報「振込先口座情報DB」として管理する。
2	DV関係事務	DV被害者情報管理	基準日 DV被害者情報	・DV被害者情報について、実施主体の決定日（令和7年1月1日）及び基準日（令和7年6月2日）時点の最新情報を「最新住記DB」として管理する。 ・基準日時点／最新情報を別管理する。 ・メンテナンス用オンライン画面では作成／更新／削除を行うことができる。 ・基本リストはDV該当者をCSVで出力する。
3	確認書事務	確認書出力	確認書情報入力	・住民基本台帳情報を基に確認書の発行登録を行う。 ・世帯検索には、確認書に印字される「バーコード」からも可能とする。 ・対象者は「進捗状況リスト」を作成し、確認することができる。 ※「進捗状況リスト」は、「申請済」等の各条件指定を可能とする。

			確認書作成	・対象者の確認書を作成する。 ・該当者を全件出力し、個人指定にて個別発行（再発行などの用途）も可能とする。 ・給付対象外の住民には「対象外通知書」を作成する。 ・指定確認書様式とする。 ・受付入力用として「宛名番号等」をバーコードで印字する。
		その他帳票出力	受付簿印字	・受付簿を作成する。
			台帳印字	・台帳（一覧形式）を作成する。
	4 支給要件判定 申請受付 支給決定	給付金 申請受付	確認書・申請書情報入力	・窓口受付又は郵送にて送られてきた確認書・申請書の受付入力を行う。 ・バーコードによる住民情報データの引用を可能とする。 ・口座情報を参照又は入力する。 ・確認書・申請書の記載項目を入力する。 ・DV被害者情報を参照又は入力する。 ・備考情報を入力する。
		給付金 決定入力	支給審査 支給決定	・支給、不支給及び支給額を決定する。 ・入力された申請情報を読み込み、支給、不支給を決定する。 ・以下の項目は画面入力結果によって判定する。 ・施設入所等児童情報による支給対象者 ・DV被害者情報による支給対象者 ・「申請受付」「決定入力」は、それぞれ個別に入力又は一連処理のいずれも運用も可能とする。 ・決裁権限のある職員にて一括決定したい場合は、振込予定日を一括登録する「一括決定」運用も可能とする。
		給付金 決定通知	支給、不支給 決定通知書印刷	・支給決定に関する帳票発行を行う。 ・決定通知書／不支給通知書の印字を行う。 ・それぞれの対象者リストの印字を行う。 ・「決定日」条件にて該当者を絞って出力可能とする。 ・個人指定にて個別発行（再発行などの用途）も可能とする。

5	支給実施	口座振込	支給実施	・金融機関向けの振込依頼データを作成する（全銀様式とする。ゆうちょ銀行も同様）。 ・支給決定かつ未支払のある人を対象として、支払対象データを抽出する。 ・抽出したデータは、一覧形式画面にて参照／確認し、必要に応じて「対象外」指定を可能とする。（例：口座不明等で急遽「差止」となった人など） ・「支払予定者リスト」で確認し、振込依頼データを作成する。※庁内の指定金融機関に事前提出して不能者を特定し、振込データ再作成を可能とする。
			支払予定者リスト印字	・支払対象者確認用、出納室提出用のリストを作成する。
			支給結果登録	・金融機関の支払日に「支払確定」状態に一括登録する。 ・「決定通知書」にて支払日等も通知するため、支払通知書は作成する必要はない。 ・振込不能者がいる場合は、「支給情報管理画面」にて振込情報を削除更新する。
		窓口支払	現金給付受付	・窓口での支払を受付け、支払する。 ・支払完了時点で「支給情報管理画面」にて、支払日等情報をオンライン入力し「窓口支払完了」とする。 ・窓口支払の場合も出納室提出用としてリストを作成する。 ・給付金領収書は支給決定通知書の末尾にあらかじめ印字したものを持参する運用とする。
		支給額調整	支給額調整	・還付等の入力を行い、支給額調整処理を行う。 ・還付等完了時点で「支給情報管理画面」にて、支給調整日や金額等情報をオンライン入力し「還付等完了」とする。
6	照会処理	照会	進捗状況照会	・受付、口座、給付決定、支払などの進捗状況を照会する。
7	統計処理	統計出力	対象者・金額集計	・対象者／対象金額の集計を行う。 ※今後、国から提示される統計に関する様式を踏襲したレイアウトとする。
8	データ出力	C S V データ出力	対象者・金額データ出力	・対象者／対象金額等、C S V データとして出力する。※今後、国から提示される統計に関する項目を踏襲したデータを抽出する。

SE・オペレーター特記仕様書

1 目的

定額減税補足給付金（不足額給付）にかかる確認書発送・受付管理や申請者情報の入力業務等をセンター方式で集中化して行い、給付金事務の正確化・効率化を図ることを目的とする。

2 履行期間 契約締結日から令和7年12月26日まで

- 3 履行場所 集中処理センター:上尾市役所本庁舎102会議室(埼玉県上尾市本町三丁目1番1号)
※給付金システムが使用できるよう集中処理センター内のネットワーク環境は受注者にて整備すること。
※履行場所については、一時的に変わる可能性があるため、柔軟に対応できる体制をとること。その際のネットワーク環境は発注者にて整備を行う。

4 業務内容

確認書の発送管理、受領による具備不備の対応管理、確認書イメージデータ作成、給付情報作成、支給決定、不支給決定及び対象外通知等のデータ作成、パンチ処理データの作成及び取込作業を行う。

「部材作成・大量出力」に定めた範囲（以下、「大量出力業務」という。）以外の印刷・封入封緘及び発送を行い、大量出力業務は受注者が用意する印刷工場等大量出力業務が実施できる場所（以下、「外部出力センター」という。）にて印刷・封入封緘及び発送を行うこと。

確認書に対して、運用の効率化を図るためにシステムから出力された宛先情報（宛名番号等）をキーにしたバーコード印字等も可能とする。

（1）確認書出力・発送・返戻処理・管理業務

確認書の出力処理を行うこと。当初確認書の大量出力業務については、外部出力センターにて印刷を行うこと。外部出力センターへ提供する印刷データは外字を埋め込みPDF化し、CD-R媒体で外部出力センターへ送付すること。その際には、セキュリティ便を使用すること。

当初確認書の大量出力業務後に行う確認書出力については、給付金システムから出力し、返信用封筒を同封し、送付用封筒に入れて発送すること。また、返戻分の対応も行うこと。発送件数等の管理を行うこと。宛先不明で集中処理センターに戻されたものは、返戻日ごとにまとめ、一覧をエクセルデータ化してCD-R媒体で納品すること。返戻件数は発送件数の0.5%程度と想定している。返戻原本については、集中処理センター履行期間まで保管し、最終的に発注者に返納すること。

（2）確認書受付業務

ア 確認書受付処理

確認書の内容を確認し、イメージ取込みと給付金システムに確認書受付登録を行うこと。

イ 必要書類確認

確認書、マイナンバーカードや運転免許証などの本人確認書類、預金通帳又はキャッシュカードなど、申請者が給付金振込先を新たに指定する場合は、金融機関の口座情報を確認できる書類の写しが存在していることを確認すること。存在していない場合は不備扱いとする。

ウ 確認書内容チェック

確認書・本人確認書類・金融機関の口座情報を確認できる書類の写しの内容をチェックし、本人確認及び口座確認等を行うこと。

エ 不備分再発送

新規申請の場合は、不備内容を明示して、返信用封筒と一緒に送付用封筒に入れ申請者あて再送すること。

(3) 口座情報等入力処理

確認書に記載されている口座情報等を給付金システムに入力すること。入力した情報と確認書に記載されている情報に間違いがないか、受注者によるチェックを行うこと。入力に関しては間違いのないように細心の注意を払うこと。

(4) 審査・決定処理

ア 審査・支給決定処理

発注者が指定するスケジュールで審査・決定処理を行い、支給決定通知書、口座振込用データ作成を行うこと。一覧をエクセルデータ化し、集中処理センター履行期限まで保管し、最終的に発注者にCD-R媒体で引き渡すこと。

イ 審査・対象外（不支給）処理

発注者が指定するスケジュールで審査・決定処理を行い、対象外（不支給）だったものについては、対象外（不支給）通知書を作成し、封入封緘の上発送すること。一覧をエクセルデータ化し、集中センター履行期限まで保管し、最終的に発注者にCD-R媒体で引き渡すこと。

(5) 口座振込用データ作成処理

口座振込用データを作成し、USB媒体で提供すること。データ作成と同時に給付金システムに、口座振込依頼中の旨及び日付の登録を行うこと。処理タイミングは、発注者が指定するスケジュールとし、前回からの差分で出力する。1回の処理での最大件数を制限できるようにすること。

ア 文字コード

1バイトコード・・・JIS

イ レコードフォーマット

全銀フォーマットに対応することとし、埼玉りそな銀行上尾支店で処理できるように作成すること。1世帯1レコード（CSV）とする。

ウ 作成期間

令和7年7月18日を第1回処理予定日とし、1か月に5回程度の頻度とする。

(6) 口座振込結果受領

金融機関から支給されるエラーリストをもとに、振込エラー分について給付金システムに登録すること。また、口座振込用データ作成の処理単位で、振込エラー登録をしたものについて、振込エラーデータを作成し、発注者に速やかに提供するとともに、残りは振込完了したものとして、その内容を給付金システムに登録すること。

(7) 支給決定通知作成

支給決定通知書の出力処理を行うこと。申請期間当初の大量出力業務については、外部出力センターにて印刷を行うこと。外部出力センターへ提供する印刷データは外字を埋め込みPDF化し、CD-R媒体で外部出力センターへ送付すること。その際には、セキュリティ便を使用すること。

申請期間当初の大量出力処理後に受付した確認書について、給付金システムの審査結果をもとに、支給決定通知書の印字・封入封緘を行い発送すること。

(8) 作業進捗管理業務

確認書作成から振込まで進捗管理を行うこと。処理件数報告を日次で行うこと。また、発注者が必要なときに進捗確認がとれること。

5 業務時間及び人数

8時30分から17時まで（土日祝日を除く）

※常駐担当SEは17時15分まで

項目	役割	期間	人数
1	統括責任者	令和7年7月1日から令和7年12月26日まで	1名
2	常駐担当SE	令和7年7月1日から令和7年12月26日まで	1名
3	管理責任者	令和7年7月1日から令和7年12月26日まで	1名
4	オペレーター	令和7年7月1日から令和7年8月31日まで	5名
		令和7年9月1日から令和7年10月31日まで	3名
		令和7年11月1日から令和7年12月26日まで	1名

6 貸与品及び成果品の管理

- (1) 成果品は、納品日まで施錠可能な場所で厳重に保管すること。
- (2) 委託業務を遂行するため必要となった発注者からの貸与品は、使用時以外返還日まで施錠可能な場所で厳重に保管すること。
- (3) 貸与品の余りは、散逸のないよう厳重に管理すること。
- (4) 汚損又は毀損（ジャム分はすべて毀損とする。）した個人情報印字書類については、その枚数を報告し、かつ責任をもって発注者へ返還すること。

7 データ保護上の留意事項

データ保護を図るため、業務委託契約書の別記（第28条関係）個人情報取扱特記事項に定める事項を厳守するとともに、以下の点に留意すること。

- (1) データ搬出時及び作業期間中は、必ず管理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) 集中処理センターには必ず管理責任者又はオペレーターが常駐し、部外者が立ち入らないようにすること。

8 その他

- (1) 受注者は、集中処理センター稼働日から業務を支障なく開始できるよう、稼働日までに環境及び体制を構築すること。
- (2) 業務中の事故等の防止に注意すること。なお、万一の事故等有事対処のため、作業中の手直し記録表及びリスタート記録表（様式は後日発注者と相談すること。）を有事対処後直ちに提出すること
- (3) 集中処理センターには、統括責任者及び管理責任者を常時置くこと。統括責任者は集中処理センター、受付窓口及びコールセンター等を統括できる者を当てること。常勤担当 SE は給付金システムの保守等を行うことができ、データ更新を含め、常時対応できる者を当てること。管理責任者には、オペレーター等に対して適正な処理を指導できる者を当てること。また、オペレーターは、管理責任者の指揮監督下において業務を行うこと。また、業務を遂行するのに十分な能力を有すること。管理責任者、オペレーター共に業務を遂行するために必要な知識を習得するための教育・研修等については、全て受注者の責任により行うこと。
- (4) 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。なお、資料・情報等については、発注者の承認を受けずに外に持ち出してはならず、複写も行ってはならない。
- (5) 集中処理センターの運営状況等については、最低でも月 1 回報告を行うこと。必要に応じて随時契約の履行状況等について発注者に報告を行うこと。
- (6) 受注者は、本業務の実施に当たり、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協議を行い、問題の解決を図ること。
- (7) この契約に係る発注者からの貸与品等及び契約目的物の運搬は、別に定めるものを除くほか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) 仕様の詳細については、発注者との協議により決定し、受注者の負担においてこれを処理する。また、明記されていない事項にあっても、当然必要と認められる事項については、発注者の指示により、受注者の負担においてこれを処理する。なお、途中で委託業務の仕様を変更する必要がある場合は、合理的な範囲内でこれを変更することができることとする。
- (9) 受注者は履行期間満了後速やかに集中処理センター業務運用に使用した機材、什器等を撤去し、履行場所である各作業場所を契約締結時の現況に復旧し、完了報告書を受注者へ提出すること。

受付窓口及びコールセンター特記仕様書

1 目的

定額減税補足給付金（不足額給付）にかかる申請や問合せを受付窓口及びコールセンターで受け付け、市民の利便性の向上及び周知を図るための運用を目的とする。

本委託業務の範囲は、次に示す事項について、当該委託業務を実施する。

- （１）受付窓口設置業務
- （２）受付窓口運営管理業務
- （３）コールセンター設置業務
- （４）コールセンター運営管理業務

2 履行期間

受 付 窓 口 ： 令和 7 年 7 月 1 日から令和 7 年 1 2 月 2 6 日まで

コールセンター：令和 7 年 7 月 1 日から令和 7 年 1 2 月 2 6 日まで

3 履行場所

受 付 窓 口 ： 上尾市役所本庁舎 2 階 相談室（埼玉県上尾市本町三丁目 1 番 1 号）

コールセンター：上尾市役所本庁舎 1 0 2 会議室（埼玉県上尾市本町三丁目 1 番 1 号）

※履行場所については、一時的に変わる可能性があるため、柔軟に対応できる体制をとること。

4 対象世帯数

各対象世帯数は、おおむね以下のとおりとする。

- ・定額減税補足給付金（不足額給付）対象者：約 2 4, 0 0 0 人

5 業務内容詳細

（１）運営体制の確立

受注者は、契約締結後、速やかに本委託契約案件に関する運営体制を定めること。

- ・緊急時の問い合わせ等に対応するため、総括責任者の連絡先（緊急連絡先を含む）を明示すること。

（２）進捗状況の報告

受注者は、進捗状況を説明する報告書（以下、「進捗状況報告書（別紙 1）」という。）を作成し、適宜、発注者へ説明すること。

- ・進捗状況報告書（別紙 1）の提出時期については、契約締結後速やかに発注者と協議の上、決定すること。
- ・進捗状況報告書（別紙 1）には、本委託内容それぞれについての進捗状況を記載すること。

（３）受付窓口及びコールセンター設置業務

受付窓口及びコールセンターの運用場所を開設する上で、必要となる設備及び什器等を整備すること。なお、コールセンターに必要な電話回線及び受話器は発注者で整備する。

また、運用業務を遂行する上で、オペレーターが利用する環境についても受注者が整備すること。ただし、業務の遂行上、必要と認められるもので発注者が承認したものについては、発注者が環境を整備する。

ア 応対記録用紙等各種帳票の作成

受付窓口及びコールセンターにおいて、市民応対を円滑に実施するため、受注者は発注者の承認を得た上で以下に示す帳票を作成すること。なお、各帳票については、発注者の承認後、電子データ（ＣＤ－Ｒ媒体）で提出すること。

（ア）応対記録用紙（別紙２）

（イ）送付依頼用紙（別紙３）

イ 運用マニュアル等各種マニュアルの作成

受付窓口及びコールセンターにおいて、市民応対や運用管理を円滑に実施するため、受注者は発注者の承認を得た上で、以下に示すマニュアルを整備すること。なお、各マニュアルは、発注者の承認後、電子データ（ＣＤ－Ｒ媒体）及び紙媒体で提出すること。

（ア）運用マニュアル

受付窓口及びコールセンター業務を円滑に実施するための業務フロー及びサービス品質を保つための各種管理方法が記載されたマニュアル

（イ）セキュリティ管理マニュアル

上尾市セキュリティ対策基準に基づき、応対記録の保管をはじめとした受付窓口及びコールセンターの実施業務を通して取り扱う情報セキュリティの管理方法が記載されたマニュアル

（４）受付窓口及びコールセンター運営管理業務

ア 市民応対業務

（ア）受付窓口における市民応対業務の内容を以下に示す。

- ①申請書様式を配布し、記載方法等の相談に応対する。
- ②確認書及び申請書の記載事項及び添付書類の確認、整理を行う。確認書及び申請書は、集中処理センターへ当日中に配送する。なお、配送の際、紛失、毀損等が発生しないように十分に配慮する。
- ③受付窓口で問合せがあった場合、応対情報源（ＦＡＱ、運用マニュアル、リーフレット等）をもとに応対する。
- ④受付窓口での問合せにオペレーターが応対した履歴を応対記録用紙（別紙２）に記載する。
- ⑤対応できない問合せは、オペレーターから管理責任者へ報告し、統括責任者と共に発注者へ対応を引き継ぎ、発注者が受付窓口へ出向き対応する。

（イ）コールセンターにおける市民応対業務の内容を以下に示す。

- ①問合せ電話に対して、応対情報源（ＦＡＱ、運用マニュアル、リーフレット等）をもとに応対する。
- ②問合せ電話での、記載方法、進捗状況や不備通知等の相談に応対する。
- ③問合せ電話にオペレーターが応対した履歴を応対記録用紙（別紙２）に記載する。

- ④対応できない問合せは、オペレーターから管理責任者へ報告し、統括責任者と共に発注者へ対応を引き継ぎ、問合せ電話に対応する。

イ 運用要件

受付窓口及びコールセンターにおいて、市民応対を円滑に実施するための運用要件を以下に示す。

(ア) オペレーター

- ・役割

問合せや確認書の受付、回答及び応対の記録（受付窓口）

問合せ電話の受付、回答及び応対の記録（コールセンター）

- ・主な職務

問合せに対する応対情報源（F A Q等）を利用した回答

確認書の記載事項の確認（受付窓口）

応対の記録

管理責任者や発注者への内容引継ぎ

(イ) 管理責任者

- ・役割

応対サービスの管理

- ・主な職務

受付窓口及びコールセンターに関わる発注者との連絡窓口

オペレーション及び受付業務の遂行管理

オペレーターの配置・管理業務

オペレーターの応対品質管理（モニタリング、コーチング等）

応対サービスに係るサービス維持管理

オペレーターからの転送対応や発注者への内容引継ぎ

F A Qの更新要望の報告

オペレーター業務の遂行

(ウ) オペレーター及び管理責任者に求める能力

①オペレーター

オペレーターは、問合せ及び申請を受け付け、応対情報源（F A Q等）をもとに、迅速かつ的確に市民応対を行い、必要に応じて管理責任者や発注者へ内容引継を実施することを職務内容とし、一般常識を持ち、受注者独自の研修を修了していること。

②管理責任者

管理責任者は、オペレーターを統括し、応対サービスの品質を適正に保つこと及び受付窓口及びコールセンターの設備や業務に関わる運用管理をすることを職務とし、オペレーターの有する能力の他に、最低限以下の能力を有すること。

- ・オペレーターが対応できない案件について、適切に対応できること。
- ・オペレーターへの十分な教育・研修等ができること。
- ・発注者と迅速かつ円滑に連携を図ることができること。

ウ 市民対応品質の管理

受付窓口及びコールセンターの運用にあたり、市民対応の品質要件を以下に示す。

(ア) 目標に向けた業務実施

サービス品質管理として一次回答率の向上・平均応答時間の短縮に努めること。

(イ) 応対時トラブルへの対応

応対する中で、万一トラブルに発展した場合には、至急、その経緯を発注者へ報告するとともに、改善に向けた取組みを発注者と協議し、改善に努めること。

(ウ) 業務改善の実施

定例会議及び各統計データの分析結果をもとに、受付窓口及びコールセンター運用業務の速やかな改善に努めること。

エ オペレーターの配置・育成・研修

受付窓口及びコールセンターの運用にあたり、給付金対象者の対応が円滑に行われるよう、適切な配置を行うための配置要件と、前項ア、イ、ウの要件を満たすオペレーター及び管理責任者の育成・研修要件を以下に示す。

(ア) 業務時間及び人数

8時30分から17時まで（土日祝日を除く。）

・オペレーター

給付金対象者からの問合せを的確に処理するため、次の人数を配置すること。

	一時繁忙期 履行開始日から 8月31日まで	二次繁忙期 9月1日から 9月30日まで	繁忙期以外 10月1日から 12月26日まで	備考
受付窓口	2人	2人	1人	管理責任者含む
コールセンター	3人	2人	2人	管理責任者含む

※時間帯、曜日、繁忙期の変動にも柔軟な対応ができる体制で運用すること。

・管理責任者

オペレーターの人数を考慮し、受付窓口及びコールセンターを円滑に運用するため、それぞれ1人以上を配置すること。

(イ) 応対知識の事前習得

オペレーター及び管理責任者など、受付窓口及びコールセンター要員に対し、以下に示す研修・教育を行うこと。

・オペレーターに対しては、業務知識に関する研修を行うこと。

・管理責任者に対しては、オペレーション業務、マネジメント業務に関する研修を行うこと。

・運用期間中、オペレーターに対して、スキルアップ、モチベーション、情報セキュリティに関する研修を行うこと。

・各研修の実施にあたっては、「研修計画書（別紙4）」を利用し作成すること。研修内容として研修手順・研修教材・研修カリキュラム等を規定し、発注者の承認を得ること。

・研修・教育カリキュラムには、平常時以外の応対に関する研修を含むこと。

(ウ) 研修項目

・マネジメント研修	対象者	：	管理責任者
・応対サービス研修	対象者	：	オペレーター、管理責任者
・行政サービス研修	対象者	：	オペレーター、管理責任者
・情報セキュリティ研修	対象者	：	オペレーター、管理責任者
・運用研修	対象者	：	オペレーター、管理責任者
・スキルアップ研修	対象者	：	オペレーター、管理責任者
・モチベーション研修	対象者	：	オペレーター

オ 運用報告業務

毎月 1 回、発注者に対して、サービス品質管理や業務運用上の課題などについて報告を行うこと。なお、発注者からの依頼があった場合は、随時報告及び打合せを行うことができる体制を整えること。

<報告の概要>

(ア) 次項に示す「統計分析」の各統計データとともに、受付窓口及びコールセンターの運用管理業務において、必要な報告及び提出を行うこと。なお、提出物は電子データ（ＣＤ－Ｒ媒体）とする。

(イ) 受付窓口及びコールセンターにおける業務上の課題、業務の見直しの必要がある場合、発注者と協議すること。

カ 統計分析業務

下記に示す各統計データの作成・分析をもとに、受付窓口及びコールセンターの市民対応品質等の向上や、業務上の課題の改善に役立てること。

(ア) 受付・回答状況について、以下の項目を月単位で報告すること。

- ① 受付件数（給付金別、曜日別、時間帯別、問合せ種類別）
- ② 回答件数及び回答率
- ③ 発注者への回答を依頼した件数とその回答までの所要日数
- ④ 対応完了率

(イ) F A Q への追加依頼等を報告すること。

- ・ F A Q 登録依頼件数（月単位）

(ウ) その他

- ・ 業務上の課題事項等

必要に応じて、収集したデータを集計して提出すること。

キ セキュリティ・障害対策要件

受注者は、受付窓口及びコールセンター運用業務を円滑に遂行するために管理責任者を情報セキュリティ管理者と定め、以下の事項について定期的に点検を行い、必要に応じて是正処置を講ずること。

(ア) 運用要件

- ① 受付窓口及びコールセンターのオペレーター及び管理責任者は、業務上知り得た発注者固有の機密を、本契約の継続中はもとより、契約終了後も、第三者に漏えいしないこと。
- ② 受注者は、オペレーター及び管理責任者に情報セキュリティ研修の受講を義務付け、セキュリティ管理方法等、受付窓口及びコールセンターにおける情報の取扱いに関する理解を確認すること。
- ③ 守秘義務違反に関する責任の所在及び処罰の内容を明確にし、周知徹底すること。
- ④ 受付窓口及びコールセンターで扱う全ての情報に関して、不正な持出、紛失、改ざん、破壊、漏えいなどが行われないように管理すること。
- ⑤ 受付窓口及びコールセンターへの入退室については、以下の項目を基準とし発注者と調整をすること。
 - ・発注者で作成した入退室記録簿（別紙5）への記載等により、受付窓口及びコールセンターへの入退室の状況を記載すること。
 - ・受付窓口及びコールセンター業務のオペレーター名簿を作成し、変更があった際は速やかに発注者に報告すること。

（イ）障害対策要件

- ① 障害発生時の体制及び対応フローについて、事前に発注者に提出し、承認を得ること。
- ② 障害発生時は、当該障害の記載をし、証拠保全、被害拡大の防止、設備の復旧を迅速に実施するとともに、原因の究明ならびに再発防止策など必要な措置を講じること。

ク その他

- ・受注者は申請受付窓口業務履行期間満了までに、履行場所である各作業場所を契約締結時の現況に復旧した上で、速やかに完了報告書を受注者へ提出すること。
- ・本仕様書に定めのない書類等のフォーマットについては、後日発注者と相談すること。
- ・申請受付及び電話問合せ対応の繁忙期を過ぎた場合は、業務に影響が出ない範囲で集中処理センターの業務に充てること。
- ・受注者は、本業務の実施に当たり、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協議を行い、問題の解決を図ること。

確認書等作成及び発送作業特記仕様書

1 目的

定額減税補足給付金（不足額給付）にかかる専用紙・封筒等の部材（以下、「部材」という。）作成業務、印刷・封入封緘等の出力業務を行い、給付事務の正確化・効率化を図ることを目的とする。
また、繁忙期経過後は集中処理センターにて円滑に封入封緘、発送を行えるよう、必要な部材を用意することを目的とする。

2 履行期間

契約締結日から令和7年12月26日まで

3 業務内容

（1）部材作成・出力業務

ア 部材作成・大量出力

給付金システムより出力された、確認書（郵便番号カスタマバーコード付）のデータを印刷すること（確認書は外字を埋め込み、PDF化して電子データをCD-R媒体で提供するため、そのPDFを印刷すること）。また、給付金制度の内容を説明した制度説明記入例案内文書を作成し、発注者が指定した宛先を印字した返信用封筒を作成の上、送付用封筒（洋長3窓付）への封入封緘を行うこと。

（ア） 発送予定数量

- ・定額減税補足給付金（不足額給付） 約24,000通

（イ） 大量出力予定数量

- ・定額減税補足給付金（不足額給付） 約24,000通

（ウ） サイズ及び仕様（フォーマット・色は後日発注者と相談すること）

宛名台紙兼確認書	横 420 ^{ミリ} ×縦 297 ^{ミリ} ・3色両面印刷・DM折
制度説明記入例案内文書	横 420 ^{ミリ} ×縦 297 ^{ミリ} ・4色両面印刷・DM折
送付用封筒	横 235 ^{ミリ} ×縦 120 ^{ミリ} ・表2色・内側1色 紙質：ケント 80g m ² （透け防止の地紋） 窓付き・窓 120 ^{ミリ} ×60 ^{ミリ} ・セロ窓 口糊：アラビア（水糊）
返信用封筒	横 220 ^{ミリ} ×縦 110 ^{ミリ} ・1色

（エ） 作成数量

- ・宛名台紙兼確認書 24,000枚
- ・制度説明記入例案内文書 24,000枚
- ・送付用封筒 24,000通
- ・返信用封筒 24,000通

（オ） 宛名台紙兼確認書データ受け渡し方法

集中処理センターでPDF化した電子データをCD-R媒体で提供する。

(カ) 検査方法

封入時刻、連番、同封物枚数、厚みチェック（0.1 ミリ単位）又は重さチェック（1 グラム単位）を行うこと。

(キ) 納期、納品場所

PDF 印刷データ引き渡し後、印刷・封入封緘して上尾郵便局（上尾市谷津 1 丁目 8 7 番 1 号）へ郵便番号順に並べて納品すること。納品期限は令和 7 年 7 月 1 0 日とする。納品は専用のセキュリティ便で行うこと。

イ 随時出力用部材納品

「部材作成・大量出力業務」を実施後に申請書を新規発送及び再発送することを想定し、部材を納品すること。

（作成数量）

- ・宛名台紙兼確認書 1, 5 0 0 枚
- ・制度説明記入例案内文書 1, 5 0 0 枚
- ・送付用封筒 1, 5 0 0 通
- ・返信用封筒 1, 5 0 0 通

(2) 支給決定通知書・勸奨通知書

ア 部材作成・大量出力

申請書に基づき給付金システムにより出力された、支給決定通知書及び勸奨通知書を印刷すること。（支給決定通知書は外字を埋め込み PDF 化して提供するため、その PDF を印刷すること。）ハガキレイアウトに変換し、圧着処理を行い納品すること。圧着の際は、水濡れに強い糊を用いること。なお、支給決定通知書については、ハガキレイアウトの表面のみへの印字となる場合、裏面には「振り込め詐欺」や「個人情報の詐取」に関する注意喚起を記載すること。

（ア） 発送予定回数

- 支給決定通知書 1 5 回想定（月 5 回程度を想定）
- 勸奨通知書 1 回想定（時期については契約締結後、発注者と協議）

（イ） 大量出力予定数量

- 支給決定通知書 2 4, 0 0 0 通
- 勸奨通知書 1 0, 0 0 0 通

（ウ） サイズ及び作成数量

- 横 3.8 イン/4.1 イン/3.8 イン×縦 6 イン 積層ハガキ
- 支給決定通知書 2 4, 0 0 0 通
- 勸奨通知書 1 0, 0 0 0 通

（エ） 印刷データ受け渡し方法

集中処理センターで PDF 化した電子データを CD-R 媒体で提供する。

（オ） 納期・納品場所

印刷データ引き渡し後、引き渡し日を含め 5 日以内に印刷し、上尾郵便局に郵便番号順に並べて納品すること。料金後納の手続きは予め発注者が行う。

イ 随時出力

大量出力業務実施後の支給決定通知書は給付金システムから A4 で出力し、集中処理センターにて封入封緘を行うため、ハガキレイアウトへの変更の必要はない。

- (3) 受注者は、本業務の実施に当たり、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協議を行い、問題の解決を図ること。
- (4) 本仕様書に記載された業務において、設定された人数・期間等が変更となった場合、受注者と発注者において協議の上、変更契約を結ぶこととする。

その他特記仕様書

1 完了報告

受注者は、次の報告書を提出し、発注者に業務履行の確認を受けるものとする。

(1) 毎月末に発注者へ提出するもの

- ・上尾市指定様式の業務完了通知書
- ・進捗状況報告書（別紙1）
- ・応対記録用紙（別紙2）
- ・送付依頼用紙（別紙3）
- ・入退室記録簿（別紙5）

※別紙書類については、発注者の必要に応じて提出を求めるため、日ごとに作成し、毎月末に発注者へ提出すること。

(2) 全業務が完了した際に発注者へ提出するもの

- ・本特記仕様書に記載されている提出物

2 支払方法等

- ・支払いは月払いとする。
- ・月ごとの支払額は、契約額を契約月数で等分した額とし、端数が出た場合は、最終支払月で調整するものとする。
- ・受注者は、発注者による業務履行の確認を受けた後、委託料の支払請求書を発注者に提出すること。
- ・発注者は、受注者からの支払請求書に基づき、委託料を支払うものとする。

以上