

設 計 図 書

(起工)

工事 (業務)
番 号

7壺上水第132号

工事 (業務)
名

壺岐市物価高騰対応生活応援給付金業務

工事 (業務)
場 所

受注者が用意する場所

長崎県壺岐市

工事数量総括表

[illegible]

第 1 号 明細書						M0001
給付金業務						1 式 当り
名 称 ・ 規 格	数 量	単 位	単 価	金 額	明細単価番号 基 準	
コールセンター初期構築費用 オペレーター研修・マニュアル作成・運用構築	1	式			L0001	
コールセンター運営費 事務局運営費2カ月間	1	式			L0002	
通信関連 電話番号維持費（通信費含む）	1				L0003	
不備確認関連 申請内容確認（データ作成込み）	1	式			L0004	
申請審査システム構築 システム初期構築費	1	式			L0005	
申請審査システム構築 システム月額費用	1	式			L0006	
口座一括確認費用	1	式			L0007	
印刷費用 発送準備費用（確認通知書等）	1	式			L0008	
原本処理 原本集荷・スキャン・保管対応	1	式			L0009	
郵送費 発送分	14,000	部			L0010	
返信用封筒 後納料金	12,000	部			L0011	
計					P0000001	

壱岐市物価高騰対応生活応援給付金業務仕様書

第1 総則

1 業務名

壱岐市物価高騰対応生活応援給付金業務

2 目的

本業務は、壱岐市が実施する物価高騰対応生活応援給付金について、円滑かつ確実な給付を行うために業務を委託するものである。

3 契約期間

契約日から令和8年6月30日まで

4 履行場所

受注者が用意する場所

5 業務概要

受注者は、壱岐市（以下「発注者」という。）の指示により、生活応援給付（以下「対象給付」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」に規定している業務

（3）各業務共通事項

下記「第4 各業務共通事項」に規定している業務

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。

7 対象給付概要

（1）支給対象者数

約 11,000 世帯（23,000 人（見込））

(2) 支給額

給付対象者 1 人当たり 10,000 円

(3) 支給手続等（変更となる場合あり）

対象給付に係る手続きは、①通知書方式（プッシュ型）、②確認書方式とし、郵送によるものとする。

①通知書方式（プッシュ型） 約 9,000 件 11,000 世帯（見込）

※この方式の通知発送及び審査は受注者で実施し、給付業務は発注者で実施する。

支給対象者のうち、既に水道料金引落口座の登録がある者には給付対象者、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。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する。

②確認書方式 約 2,000 件（見込）

支給対象者のうち、公金受取口座の登録がない者等には、支給対象者に振込先口座の記載等を求める書面を送付する。支給対象者は必要事項を記載の上、必要な確認書類と合わせて郵送又は口座登録等の届出があった場合、指定口座へ支給する。

(4) 業務スケジュール（予定）

次の表を目安とし、具体的な日程は発注者との協議の上決定する。

実施時期	業務内容
契約締結後	対象者データ等提供（発注者→受注者）
3 月上旬から中旬	確認書発送（受注者→給付対象者）
確認書発送後	確認書受付（給付対象者→受注者）
3 月下旬～	給付金支給（発注者→給付対象者）

第 2 コールセンター業務

1 業務概要

対象給付の確認・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

実施場所は受注者にて選定し、発注者の承認を得ること。

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 2 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8年3月中旬（確認書発送）から令和8年4月末まで（予定）

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・祝日を含まない）

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受注者において雇用した人員であること。

・対応回線数・・・2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1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、通話料も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対象給付の制度についての対応

②確認書等の記入方法及び添付書類についての対応

③対象給付の振込日など給付事務の進捗状況（プッシュ型を含む）に関する対応

④口座登録等の届出に関する対応

⑤その他給付金に関する対応

（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い合わせ・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

給付管理システムへのデータ取り込み、給付進捗の管理、確認書等の様式作成発送、申請受付、書類審査業務、書類不備等の対応、振込データ作成等の業務一式を行う。

2 運用期間

契約日から令和8年6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。

4 業務内容

(1) データ取り込み

発注者から提供のあった、通知書方式（プッシュ型）の進捗管理情報や、確認書の発送に必要な情報等（住民基本データ・口座データ）を受注者が構築する対象給付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。

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) 確認書等の発送

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工夫すること。

詳細については5 印刷物の作成、発送 を参照すること。

(3) 確認書等受付・審査

① 受付登録

ア 発注者に返送または提出された確認書等をPDFデータ化したものを、給付管理システムに受付登録を行う。

確認書等は受注者が庁舎より回収し、PDF化を行う。書類原本は適切に保管し、委託契約終了後に返還すること。

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 I Dにて検索し、給付者と想定される対象者候補から給付者を特定し、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、O C R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ニング、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 I D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等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 件に対し必ず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。

(4) 口座振込データの確認（プッシュ型）

発注者から提供される振込口座情報について、内容確認を行い結果を回答すること。

(5) 口座振込データ作成（確認書方式）

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。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。

(6) 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こと。

(7) 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、発送

(1) 書類の作成

発注者側から提供したデータを基に確認書等の作成を行うこと。

発注者と協議の上書類のレイアウトを作成し、各種書類の印刷を行うこと。

発注者から受注者に対しデータを提供する場合は、以下の形式データ、指定の様式にて提供する。

① 書類データのファイル形式

CSV または PDF

② 文字コード

UTF-8、SJIS 等

③ 外字ファイル

④ 返信用封筒

受注者にて郵便局と料金受取人払い契約を行い、受注者にて作成した封筒を使用する。

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。

なお、帳票印刷に必要となる用紙は受注者が用意すること。

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。

1 支給対象者数（確認書方式） 11,000世帯（見込）

2 案内等作成（数量は見込）

番号	規格	印刷内容	数量
1	確認通知書	A4判×1枚 上質紙 両面多色刷 3つ折り	12,000枚
2	確認通知書記入例	A4判×1枚 上質紙 両面多色刷 3つ折り	12,000枚
3	給付金案内文	A4判×1枚 上質紙 両面多色刷 3つ折り	12,000枚
4	口座登録等の届出（口座登録がない方）	A4判×1枚 上質紙 表面1色刷 3つ折り	2,000枚
5	往信用封筒（窓あき封筒）	洋形0号 のり付き、窓付き 窓寸法 90×45mm 70.0g/㎡表面 4色刷り 裏面1色刷り	12,000枚
6	返信用封筒	長3 のり付き	12,000枚

3 封入・封緘作業

内容		数量
確認書セット	番号1～4、6を5に封入・封緘	12,000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、決定すること。

4 書類の発送

郵送費については受注者の負担とする。なお返信用封筒は後納郵便扱いとすること。

第4 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、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、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) 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。