

生活応援臨時給付金給付業務委託仕様書

第1 基本事項

1 件名

生活応援臨時給付金給付業務委託

2 業務の目的

食料品等の価格高騰を踏まえ、令和8年1月1日時点で本市に住民登録のある者に対し、1人あたり5,000円を給付する、生活応援臨時給付金（以下「給付金」という。）に関する事務を遂行するもの。

3 業務内容

受注者は、本仕様書に定めるところにより、給付金の給付について、以下の業務を行う。

- (1) 事務処理業務（確認書等作成、発送業務を含む）
下記「第2 事務処理業務（確認書等作成及び発送業務を含む）」のとおり
- (2) コールセンター業務
下記「第3 コールセンター業務」のとおり
- (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）」のとおり

4 契約期間

契約締結日から令和8年10月31日まで

5 実施体制

受注者は、給付金の制度、内容等を十分理解した上で、業務にあたること。

(1) 業務責任者の配置

受注者は、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すること。

業務責任者は、コールセンター業務をはじめ、確認書等の印刷・封入・封緘・発送、相談、申請受付、確認書等データ入力、申請内容審査、口座振込データ作成等の給付金の給付に関する事務処理全般を統括するものとする。

なお、発注者は、業務に関する必要な指示を業務責任者に対して行うものとする。

(2) 部門責任者の配置

「事務処理業務」、「コールセンター業務」、「システム運用業務」に関し、各々部門責任者を配置すること。

(3) 体制図など

受注者は、業務実施場所、人員配置、緊急連絡網等を記載した体制図を作成し、契約締結後、速やかに発注者に提出すること。

6 電子データの受け渡し

発注者及び受注者との電子データの受け渡しについては、暗号化を処した上、発注者が指定するファイル授受サービスにて受け渡しを行うものとする。

7 個人情報の保護

(1) 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などの個人情報保護に関する第三者認証を受けていることとし、業務の実施にあたっては、会津若松市「個人情報の保護に係る約款」を遵守すること。

(2) 受注者は、市の安全基準「会津若松市情報セキュリティポリシー」及び「会津若松市個人情報保護制度運用ガイドライン」に適合の上、業務を実施すること。

(3) 本業務においては、世帯情報等の重要な個人情報を取り扱うことから、以下に示す情報漏洩を防止する対策を講じること。

ア データ入力作業においては、部門責任者の管理の下、IDカード等により入退室の管理を徹底すること。

- イ チェック用紙等を活用し、進捗状況の把握及び事故防止に努めること。
- ウ 汚損又は毀損分や未処理分の廃棄は、発注者と別途協議すること。

8 再委託

本業務の一部を再委託する場合には、会津若松市「標準委託契約約款」及び会津若松市「個人情報の保護に係る約款」を遵守すること。

なお、再委託先は会津若松市内の事業者を選定するよう努めること。

9 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。

10 業務の報告及び検収

受注者は、日報及び月報により業務内容を記録し、発注者の指定する期日までに提出するとともに、確認を受けるものとする。業務完了後は、「11 成果物等一覧」をもって、発注者による検収を受けるものとする。

11 成果物等一覧

本契約における実施後に作成、納品する成果物は次のとおりとする。

- (1) 業務実績報告書
- (2) コールセンター及び事務処理業務報告書（日報及び月報）
- (3) 振込者リスト
- (4) 支給対象者管理にかかるデータ
- (5) 支給対象者から提出を受けた全ての確認書及び添付書類・電子データ等

12 協議等

発注者または受注者からの要請により協議を行う場合は、原則として、実施予定日の5開庁日以前に協議内容等を事前連絡した上で、対面またはオンラインにより行うこと。ただし、受注者の対面による協議に係る交通費等は、受注者負担とする。

なお、協議結果については、受注者が議事録を作成の上、発注者及び受注者の双方で、内容の確認及び合意を行うこと。

第2 事務処理業務（確認書等作成及び発送業務を含む）

1 業務概要

支給対象者に送付する各帳票の作成及び封入・封緘・発送、受付・返戻管理、審査、データ入力、口座振込データの作成・管理、書類不備の対応、確認書未提出者への勧奨、振込通知書等の発送等、給付金の給付に関する事務処理全般を行う。（事務処理に係る業務フローは別紙「業務フロー」のとおり）

2 基本事項

本業務は、「第4 システム運用業務（オンライン申請含む）」で構築する、支給対象者の管理や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。）と連携しながら行うことを基本とする。

3 帳票の仕様

(1) 各帳票の仕様

支給対象者に発送する帳票等の印刷物の仕様は以下のとおりとする。

帳票	部数	仕様
支給通知書 ※1	25,000	日本郵便株式会社「内国郵便約款第22条」で定める通常ハガキの規格を満たすこと。 両面印刷。 両面2色刷り。 支給対象者毎の氏名、住所、給付金額、支給対象者に割り当てら

		れた番号（問い合わせ番号）、振込先口座等を印字すること。 また、内側の印字が外部から閲覧できないよう処理（ハガキの圧着または目隠しシールの貼り付け等）を行い、通知書の送達を受けた者が開封等により印字が閲覧できること。
確認書 ※2	30,000 部	A4 サイズ、両面印刷、1 枚、紙厚 70kg 以上。 表面 2 色、裏面 1 色刷り。 支給対象者毎の氏名、住所、給付金額、支給対象者に割り当てられた番号（問い合わせ番号）等を印字すること。
支給口座 変更届出書	1,500 部	A4 サイズ、両面印刷、1 枚、紙厚 70kg 以上。 両面 1 色刷り。
辞退申出書	100 部	A4 サイズ、両面印刷、1 枚、紙厚 70kg 以上。 両面 1 色刷り。
不備通知書	10,000 部	A4 サイズ、両面印刷、1 枚、紙厚 70kg 以上。 表面 2 色、裏面 1 色刷り。 支給対象者毎の氏名、住所、支給対象者に割り当てられた番号（問い合わせ番号）等を印字すること。
振込通知書	31,500 部	日本郵便株式会社「内国郵便約款第 22 条」で定める通常ハガキの規格を満たすこと。 両面印刷、両面 1 色刷り。 支給対象者毎の氏名、住所、振込先、振込金額、振込日等を印字すること。 また、内側の印字が外部から閲覧できないよう処理（ハガキの圧着または目隠しシールの貼り付け等）を行い、通知書の送達を受けた者が開封等により印字が閲覧できること。
振込不能通知書	1,000 部	A4 サイズ、両面印刷、1 枚、紙厚 70kg 以上。 表面 2 色、裏面 1 色刷り。 支給対象者毎の氏名、住所、支給対象者に割り当てられた番号（問い合わせ番号）等を印字すること。
勸奨通知書	10,000 部	A4 サイズ、両面印刷、1 枚、紙厚 70kg 以上。 表面 2 色、裏面 1 色刷り。 支給対象者毎の氏名、住所、支給対象者に割り当てられた番号（問い合わせ番号）等を印字すること。
添書・チラシ等	30,000 部	A4 サイズ、両面印刷、1 枚。紙厚 70kg 以上。 両面 2 色刷り。
発送用封筒	52,500 部	洋形 0 号（235×120mm）。 封筒に窓あき部分を 1 ヶ所設け、確認書に印字する宛先情報（郵便番号、発送先住所、宛名、確認書番号、カスタマバーコード等）が窓から確認できることとし、グラシン紙とすること。文言の刷色は、表 2 色、裏 2 色とし、封入物が透けて見えないように内部地紋入りとする。
返信用封筒	52,500 部	長形 3 号（235×120mm）。 文言の刷色は、表 2 色、裏 2 色とし、封入物が透けて見えないように内部地紋入りとする。 料金受取人払制度及び郵便局私書箱を利用することを前提に印刷内容（受取人宛名、料金受取人払郵便、差出有効期限、カスタマバーコード等）は、発注者と別途協議する。

※1 支給通知書

公金受取口座の登録情報等により、発注者が口座情報を把握している支給対象者に対して、確認書の提出が不要な支給方式により、給付金支給額や振込口座等をお知らせする帳票。

※2 確認書

発注者が口座情報を把握していない支給対象者に対して、確認書の提出を求める支給方式により、給付支給額等をお知らせするとともに、振込先口座等の記載を求める帳票。

(2) 共通事項

- ア 各帳票のレイアウトについては、発注者と別途協議すること。
- イ 各帳票について、校了後、発注者の確認を受けること。
- ウ 支給対象者から再発行の問い合わせがあった場合は、随時印刷できるようにすること。
- エ 郵送方法は、郵便局の割引制度を利用するなど、料金が安価になる方法をとること。
- オ 印字や記載する情報は支給対象者の個々の状況が異なることから、配慮した分かりやすい内容とするように努めること。
- カ 支給対象者数及び各帳票の部数は想定数であることから、発注者からの指示があった場合は、数量の増減に対応できるようにすること。
- キ 各帳票作成後、発注者が指定する部数の各帳票を、発注者に郵送すること。なお、発注者に郵送する各帳票の部数は、発注者と別途協議する。

4 封入・封緘・発送

(1) 封入・封緘

「3 帳票の仕様」のとおり作成した送付帳票は、以下を基本とし、発送する。

ア 発送時期及び封入・封緘する書類

送付帳票	発送日（予定）	封入・封緘	同封物
支給通知書	令和8年4月上旬 （一括発送） ※随時発送あり	封緘	なし
確認書		発送用封筒に同封物を封入し、封緘	返信用封筒、添書・チラシ等
支給口座 変更届出書	返信用封筒		
辞退申出書			
不備通知書	支給対象者が返送した書類一式、 返信用封筒		
振込不能 通知書			
勧奨通知書	令和8年6月上旬	封緘	なし
振込通知書	一括発送以降随時		

(2) 一括発送

受注者は、送付書類を発注者と協議の上、郵便局への持ち込み等により令和8年4月上旬に「支給通知書」及び「確認書」を一括発送（以下、一括発送する日を「一括発送日」という。）するとともに、件数等の管理をするものとする。

なお、一括発送は必ず発注者の確認を受けてから行うものとし、「支給通知書」及び「確認書」については、一括発送後、支給額変更等による再印字を可能とし、随時発送することができるようにすること。

ア 発送日・件数等の管理

受注者は、送付書類の発送日・件数等、発送にかかわる経緯について、確実に給付管理システムに入力すること。

イ 引き抜き作業

受注者は、発注者の指示があった場合、該当する送付書類の引き抜きを行うこと。

ウ 確認作業

受注者は送付帳票が発送前に確実に封緘されていることを確認すること。

エ 発送管理

受注者は、一括発送日に送付帳票「支給通知書」及び「確認書」の発送後、給付管理システムのステータスを「発送済」等、発送状況が判別できる状態へ直ちに更新すること。

なお、随時発送する場合も同様の対応とすること。

(3) その他

返信用封筒は受取人払いとする。

5 支給通知書の対応

(1) 対象

支給通知書を送付した支給対象者

(2) 業務内容

ア 支給口座変更届出書の発送

支給口座変更の申し出をコールセンターへ行った支給対象者に対し、送付帳票「支給口座変更届出書」を直ちに発送し、発送後は給付管理システムのステータスを「再送付」等、対応状況が判別できる状態へ更新すること。

なお、発送対応を行う期間は発注者と別途協議する。

イ 辞退申出書の発送

受給辞退の申し出をコールセンターへ行った支給対象者に対し、送付帳票「辞退申出書」を直ちに発送し、発送後は給付管理システムのステータスを「受給辞退」等、対応状況が判別できる状態へ更新すること。

なお、発送対応を行う期間は発注者と別途協議する。

ウ システムのステータス更新

上記ア及びイの対応がなかった支給対象者については、4月上旬以降、給付管理システムのステータスを「審査完了」等、支給手続きが進められる状態へ更新すること。

なお、ステータスの更新を行う時期は発注者と別途協議する。

6 確認書等の受付・審査

(1) 対象

支給通知書又は確認書を送付した支給対象者のうち、受注者に返送又はオンライン申請があったもの。

(2) 対応期間

一括発送日から令和8年8月31日まで（※申請期限は令和8年7月31日まで（当日消印有効））

(3) 業務内容

ア 受付

(ア) 封筒の開封

受領した確認書等の入った封筒の3辺を切り、見開いて内容物を全て確認する。特に、封筒の裏面や内容物同士が付いていないかに注意すること。

なお、開封した封筒は内容物とともに保管すること。

(イ) 提出書類等確認

確認書及び添付書類等が全て存在していることを確認すること。

(ウ) 支給対象者の特定

問い合わせ番号及び添付された本人確認書類により、住所・氏名・生年月日等を照合し、支給対象者を特定する。

なお、支給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し、特定できない原因を把握の上、発注者に確認し、指示を仰ぐこと。

(エ) 管理番号

確認書等を確認の上、管理番号を付番し給付管理システムに受付登録を行うこと。

(オ) システムへの入力

確認書等に記載されている申請内容や口座情報等を給付管理システムに入力し、入力後は給付管理システムのステータスを「受付済」等、受付が完了したことが判別できる状態へ更新すること。

(カ) 画像データ化

確認書等は画像データ化し、発注者の問い合わせに対応する等、必要に応じて検索・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についても、提出の都度スキャン、画像データ化し、履歴を全て確認できるように管理すること。

なお、不備通知書を発送する場合、発送前に不備通知書を画像データ化すること。

(キ) その他

入力にあたっては、入力内容に誤りがないか確認できる体制を構築すること。

イ 審査

(ア) 審査処理

オンライン申請を含め受付した確認書等の申請内容や口座情報等について審査を行い、審査結果を基に給付要件を満たす場合は、給付管理システムのステータスを「審査完了」等、対応状況が判別できる状態へ更新すること。

また、確認作業のために審査を保留にしたり、何らかの理由で給付要件を満たさない場合は、給付管理システムに状況を速やかに登録し、進捗状況を管理の上、審査に遅れが生じないようにすること。

なお、詳細は発注者と別途協議する。

(イ) 重複申請の防止

申請者からの郵送とオンライン等による二重申請等による誤払いや二重払いを防止する策を講じること。

(ウ) その他

発注者より確認書及び添付書類等の現物確認を求められた場合は、速やかに対応すること。

ウ 口座振込データ作成

「イ審査 (ア)審査処理」の業務において審査が完了した支給対象者について、発注者が支給対象者の口座に給付金の振込を行うために必要なデータ（以下「口座振込データ」という。）を作成すること。

発注者による口座振込データの抽出後は、給付管理システムのステータスを「振込データ出力済」等、状況が判別できる状態へ更新すること。

なお、口座振込データについては、発注者が指定する CSV 形式のファイルとし、詳細は発注者と別途協議する。

エ 不備対応

「イ審査 (ア)審査処理」の業務において、確認書・添付書類等の提出書類及び申請内容に不備があり、何らかの理由で給付要件を満たさない場合等は、速やかに給付管理システムのステータスを「不備あり」等、状況が判別できる状態へ更新するとともに、支給対象者に連絡を行うこと。

また、不備解消のための文書の送付が必要な場合は、送付帳票「不備通知書」に加え、支給対象者が返送した書類一式を同封・送付するなど、速やかに不備解消を図った上で、給付管理システムのステータスを「不備通知送付済」等、対応状況が判別できる状態へ更新すること。

オ 確認書等の返戻対応

発送した確認書等が不着返戻された場合には、給付管理システムのステータスを「書類返戻」等、状況が判別できる状態へ更新すること。

また、受注者は、転居等の届出状況を発注者へ照会の上、異動先が判明した場合には異動先へ再度送付し、送付後は給付管理システムのステータスを「再送付」等、対応状況が判別できる状態へ更新すること。

なお、確認書等の受け取り拒否や受給辞退の申し出があった場合には、給付管理システムのステータスを「受給辞退」等、状況が判別できる状態へ更新し、速やかに発注者に指示を仰ぐこと。

カ 確認書等の未受付対応

受注者は確認書等が未受付となっている支給対象者に対し、送付帳票「勸奨通知書」を送付し、勸奨通知書の送付後は送付対応をした支給対象者の一覧を電子データで納品すること。

なお、未受付対応を実施する時期は発注者と別途協議する。

(4) 事務処理期間

確認書等を受付してからの標準的な事務処理期間は次のとおりとする。

処理項目	標準処理期間	ピーク時処理期間
確認書等の受付、添付書類及び申請内容の確認、給付管理システムへの登録	確認書等到着の当日中にシステムに登録	確認書等到着の翌日から 7 日以内
不備対象者への連絡	確認書等到着の翌日から 5 日以内	確認書等到着の翌日から 9 日以内
不備がなかった者及び不備が解消された者に関する作成データの納品	確認書等到着の翌日から 4 日以内	確認書等到着の翌日から 7 日以内

※ピーク処理機関とは、1 日あたりの処理件数が 500 件を超えるものとする。

※日数は、土・日・祝日を除く。

- (5) 対応期間後の受付
対応期間を過ぎた後に受注者に送付された確認書等は、直ちに発注者に郵送すること。

7 振込通知書の発送・振込データ取込

- (1) 振込通知書の発送
受注者は口座振込データの抽出が完了した支給対象者に対し、送付帳票「振込通知書」を直ちに発送し、給付管理システムのステータスを「振込通知発送済」等、対応状況が判別できる状態へ更新すること。ただし、支給通知書の送付対象者のうち、支給口座変更の申し出を行わなかった者については、振込通知書の発送は行わないこと。
- (2) 振込完了データ取込
受注者は発注者が作成する、給付金の口座振込が完了した支給対象者のデータ（以下「振込完了データ」という。）を給付管理システムに取り込み、給付管理システムのステータスを「全行程完了」等、状況が判別できる状態へ更新すること。
なお、振込完了データのファイル形式等の詳細は、発注者と別途協議する。
- (3) 振込不能データ取込
受注者は、発注者が作成した給付金の口座振込ができなかった支給対象者のデータ（以下「振込不能データ」という。）を給付管理システムに取り込み、給付管理システムのステータスを「振込不能対応」等、状況が判別できる状態へ更新し、該当する支給対象者に送付帳票「振込不能通知書」一式を直ちに発送すること。
なお、振込不能データのファイル形式等の詳細は、発注者と別途協議する。

8 作業進捗管理

受注者は、各審査項目の状態をシステムに入力するとともに、確認書等発送から振込通知書発送完了までの進捗管理を行い、進捗毎の処理件数を日次で集計すること。

第3 コールセンター業務

1 業務概要

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 業務内容

- (1) 基本事項
- ア コールセンター開設場所
日本国内とすること。
- イ オペレーター対応期間・時間
令和8年4月上旬から令和8年7月31日まで
8時30分から17時15分まで（土曜日・日曜日・祝日を除く）
- ウ オペレーターの配置
次の表のとおりとする。ただし、繁忙期は、8席以上用意すること。
また、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。

	オペレーター	責任者	合計
令和8年4月 （※繁忙期）	5席 （8席）	1席 （1席）	6席 （9席）
令和8年5月	3席	1席	4席
令和8年6月	2席	1席	3席
令和8年7月	2席	1席	3席

※繁忙期は令和8年4月上旬から14営業日後までとする。

エ 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こと。音声ガイダンスの内容については、発注者と別途協議する。

(2) 問い合わせ対応

以下の事項の問い合わせに対し対応すること。

ア 給付金に係る制度に関すること

イ 給付金の手続き全般に関すること

ウ 確認書等の発送物に関すること

エ 給付金の支給対象者確認に関すること

※ 給付事業に係る具体的な内容等、コールセンターで回答できないものやエスカレーション対応については、内容を確認後、発注者に指示を仰ぐこと。

(3) 問い合わせ対応の記録と報告

ア 問い合わせ対応を記録するためのフォーマットを作成すること。

イ 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。

ウ 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10営業日までに報告すること。

エ クレームがあった場合、翌営業日午前中までに日次報告書により報告を行う。ただし、発注者による緊急対応が必要となるものについては、受注者は電話にて速やかに発注者に報告を行い、指示を仰ぐものとする。

オ 発注者に報告する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。

(4) フリーダイヤル番号の取得・設置

契約締結後速やかにフリーダイヤル番号の候補を複数用意し、発注者に提示すること。

なお、発注者と別途協議の上、受注者において、契約・設置等することとし、これらの費用は受注者が負担する。

(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及び回答案は、受注者があらかじめ検討することとし、内容については発注者と別途協議する。

第4 システム運用業務（オンライン申請含む）

1 共通事項

給付管理システムとオンライン申請システムの共通する各機能及び仕様は以下の通りとする。

- (1) 給付管理システムとオンライン申請システムは個別に調達するか、両システムの機能が一体となるシステムを構築・運用すること。
- (2) 給付管理システムとオンライン申請システムとのデータ連携は、前日までのオンライン申請システムで受付した申請データを毎日（土・日・祝日を除く）給付管理システムに反映させること。
- (3) 外部サービス上にインフラを構築する場合またはサービスを提供する場合は、ISMAP（政府情報システムのための評価制度）クラウドサービスリストに登録されているものか情報セキュリティマネジメントシステムに関する国際規格 ISO/IEC 27001（JIS Q 27001）を満たすこと。

2 給付管理システムの構築・運用業務

(1) 業務概要

給付金の事務処理を迅速かつ効率よく実施するため、確認書の作成、審査、振込データの作成等、給付金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。本システムには、発注者が用意し、提供した支給対象者情報、給付金額等のデータを取り込む。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、更新処理を行うものとする。

(2) 基本事項

本システムの各機能及び仕様は以下の通りとする。

- ア 発注者及び受注者、コールセンターのオペレーターが、本システムを用いて、支給対象者の申請状況・受付状況・処理状況を随時確認できること。
- イ 本システムを利用する際は、ユーザー ID・パスワード等による認証を行うこととし、利用権限の無い者による不正利用及び閲覧を防止することとし、そのユーザー ID は、利用者ごとに発行・付与し、共用をしないこと。
また、ログイン履歴や操作記録等のセキュリティ対策を講じること。
- ウ 発注者の本システムの改ざん等を防止するため、発注者側のシステム操作権限は閲覧のみとすること。
- エ 発注者が提供する CSV 形式の支給対象者リストを取込できること。受け渡しする支給対象者リストのデータレイアウトは別途協議する。
- オ 発注者が保有する外字等の文字情報ファイル（EUDC ファイル等）を取込でき、確認書に印字可能なこと。
- カ 支給対象者を問い合わせ番号や氏名、生年月日、住所等で検索できること。
- キ 発注者が提供する支給対象者情報と支給対象者が申請した情報を保持できること。
- ク 支給対象者情報のデータの追加、修正、削除ができること。
- ケ 支給対象者情報について、データの追加等により情報が変更となった場合、変更前の情報も含め、全ての履歴を確認できるようにすること。
- コ 申請状況の一覧等を、任意の条件に基づき CSV 形式での出力ができること。
- サ 郵送による申請を受けた確認書・添付書類等、オンライン申請で受付した画像データ等を取込し、該当する支給対象者に紐付可能なこと。
- シ オンライン申請と確認書の申請における二重払い、誤払いを防止する策を講じること。
- ス オンライン申請と郵送による申請が画面上一目で確認できるようにすること。

(3) ステータスの設定

- ア 支給対象者の対応状況に応じたステータスを設定し、ステータスを異動した日を、画面上一目で確認できるようにすること。
- イ 支給対象者のステータスは下記の表を基本とし、ステータスを個別または一括で設定でき、閲覧可能であること。
なお、支給対象者の下記ステータスについて、上段から下段への異動のみとし、遡りの異動はできないことを基本とすること。（**⑦⑧⑨**から**⑥**への遡り異動及び、**⑫**から**⑨**への遡り異動については可能とする。）

ステータス	説明
① 未発送	令和 8 年 4 月上旬に一括送付予定の書類が未発送
② 発送済	令和 8 年 4 月上旬に一括送付した書類のうち、確認書が未受付
③ 書類返戻	令和 8 年 4 月上旬に一括送付した書類が支給対象者に送達されず、受注者に返戻
④ 再送付	再送付先を特定し受注者が再度送付
⑤ 受付済	確認書等を受付し、審査待ち
⑥ 不備あり	確認書等の審査の際に不備等を確認
⑦ 不備通知送付済	不備があった確認書等を不備内容を添えて再送付済
⑧ 受給辞退	確認書等による給付金の受給を辞退
⑨ 審査完了	確認書等を審査し、不備等がなく給付金の支給が可能
⑩ 振込データ出力済	発注者が口座振込データを出力済
⑪ 振込通知書送付済	支給対象者に振込通知書を送付済
⑫ 振込不能対応	口座振込不能であったため、支給対象者に確認するなど対応中の状態

⑬全行程完了	支給対象者への振込通知書の送付及び振込が完了

(4) 発送情報管理

- ア 確認書等を発送後は支給対象者のステータスを一括して「発送済」等に設定すること。
- イ 返戻された確認書等を再送付する場合に、再送付先の住所と氏名、再送付日を入力できるように設定すること。

(5) 振込データ管理

- ア 金融機関へ振り込む口座振込データを発注者が指定する CSV 形式のファイルで任意に出力できること。
- イ 発注者が受注者に提供する支給対象者の振込完了データ及び振込不能データを取込できること。
- ウ 給付金額及び振込予定日、振込完了日がシステム画面上で確認できること。

(6) システム運用期間

令和 8 年 3 月下旬から令和 8 年 10 月 31 日までとし、運用開始前に発注者の確認を受けること。

(7) その他

本仕様がない機能等については、別途協議とする。

3 オンライン申請システムの構築・運用業務

(1) 業務概要

申請者の給付申請をインターネットにより受付し、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。

(2) 基本事項

申請者向けの本システムの各機能及び仕様は以下の通りとする。

- ア パソコン、スマートフォン、タブレットで利用できること。
- イ オンライン申請は一般的に利用されている標準 Web ブラウザ (Microsoft Edge、Apple Safari、Google Chrome など) のみから可能とし、専用のソフトウェア及びアプリのインストールが不要なシステムとすること。
- ウ 必須・任意入力項目の区別ができるようにすることとし、必須入力項目は「問い合わせ番号」「氏名 (フリガナ)」「住所」「生年月日」「口座情報」等とする。
- エ 「問い合わせ番号」と「氏名 (フリガナ)」が合致しない場合は、申請できないこと。
- オ 郵便番号入力後に住所の一部を自動表示または補完できる機能があること。
- カ 口座情報の入力時に、金融機関名や支店情報等を簡単に検索または入力補助できる機能があること。
- キ 本人確認書類や通帳等の画像データをアップロードできること。
- ク 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し、申請完了できないこと。
- ケ 申請完了前に入力情報を確認できることとし、修正が必要な場合は入力画面に遷移可能なこと。
- コ 申請完了時に完了画面を表示させること。
- サ 申請完了時に申請者が入力したメールアドレス宛に申請受付の確認メールを自動送信できること。
- シ 審査後、不備等があった場合、申請者が入力したメールアドレス宛に再申請依頼の通知ができ、メール文面中のログイン URL から申請情報を修正できること。

(3) システム運用期間

令和 8 年 3 月下旬から令和 8 年 7 月 31 日までとし、運用開始前に発注者の確認を受けること。

(4) その他

本仕様がない機能等については、別途協議とする。

第 5 その他・留意事項

(1) 受注者は、契約締結後、速やかに業務実施に係る環境及び体制を構築すること。

また、繁閑差が大きいことを踏まえ、常時速やかに処理できる体制の構築にも最大限努めること。

- (2) 業務中の事故等の防止に、より一層注意すること。
なお、事故等が発生した場合は、直ちに発注者に報告すること。
- (3) 業務を遂行するにあたり再委託する場合は、業者間にて行った打ち合わせについて、その内容を議事録として記録するとともに、必要に応じて発注者に提出すること。
- (4) 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。
- (5) 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。
なお、個々の作成完了期限及び業務開始日については全て予定であることを踏まえ、業務開始日等に関わらず、可能な限り全体として前倒しで業務が完了するよう努めること。
- (6) 受注者は、疫病・感染症対策、その他天変地異等の備えに万全を期し、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) 本業務終了後、受注者は給付管理システム及びオンライン申請システムから抽出した確認書や添付書類等の画像データを含む全ての電子データについて、検索可能な状態に整理した上で電子データまたは可搬的記録媒体で発注者に納品し、納品後はシステム及びサーバー上に登録されているデータの消去を行うこと。
- (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、通知書等の発送、コールセンター通話料、協議に伴う旅費等、業務に必要な経費は、委託料に含むものとする。
なお、見積にあたっては、以下の点に留意すること。
- ア 郵送に係る郵券代（発送、受取人払含む）は、本事業費に含むものとし、19,160,000円で見積もること。
- イ コールセンターに係る通話料は、本事業費に含むものとし、1,800,000円（税抜）で見積もること。
- ウ 対面による協議に係る旅費等は、本事業費に含むものとし、協議の回数は3回分で見積もること。
- エ 見積書には上記ア、イ及びウ、本業務委託費用を合算した金額で記載すること。
- オ 上記ア及びイについては、業務委託終了後、変更契約を締結の上、実費にて支払うものとする。
- (9) 会津若松市「暴力団等排除に係る特約条項」を遵守すること。
- (10) データの保全及びセキュリティ対策
- ア 1日1回以上データのバックアップを取得し、災害等による障害時にもデータが消失しないような対策を施すこと。
- イ 保持するデータが漏洩しないよう万全のセキュリティ対策を施すこと。
- ウ データへのアクセスログを証跡として取得できること。
- (11) 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。

