

令和8年分 公的年金等の受給者の扶養親族等申告書に係る、印刷・

封入封緘・電話対応・書類審査・データ入力業務委託仕様書

1 件名

令和8年分 公的年金等の受給者の扶養親族等申告書に係る、印刷・封入封緘・電話対応・書類審査・データ入力業務委託仕様書

2 受託前提要件

- (1) 電話による問い合わせ等の対応として、コールセンター運営業務の受託実績があり、本仕様書に示すコールセンター運営業務を確実に実行できるものであること。
- (2) 所得税法に基づく公的年金等の受給者の扶養親族等申告書（以下「申告書」という。）に関して、過去5年以内に「書類の印刷及び封入封緘」「電話対応」「申告書の内容審査」「データ入力業務」のうち、3項目以上の受託実績があること。
- (3) 受託者は、個人情報の取り扱いを適切に行う体制等を整備し、それを証明できる書類を提出すること（一般財団法人日本情報経済社会推進協会が付与するプライバシーマークを取得していることを証する書類等）。
- (4) 業務に必要な電話回線を自己の負担において確保できること。
- (5) (2) (3) について、要件を満たすことを証明できるものを入札参加申請書の提出期限までに提出すること。

3 用語の定義

本仕様書及びその他添付書類において使用する用語の定義は、特に明記する場合を除き、以下のとおりとする。

- (1) 事務センター：受託者が本業務の全般を行う施設
- (2) コールセンター：事務センターのうち電話対応業務を行う施設
- (3) マネージャー：事務センターの統括責任者
- (4) スーパーバイザー：事務センターにおいてオペレーターを監督、指導する者
- (5) オペレーター：事務センターにおいて書類発送、電話対応、書類審査、データ入力業務を行う者
- (6) 業務従事者：事務センターの従事者であるマネージャー、スーパーバイザー及びオペレーター

4 業務の概要

パンフレット等の印刷、申告書等の封入封緘、電話対応、申告書の内容審査、スキャン及びデータ入力業務

5 対象件数（予定）

申告書発送件数 約9,000件（うち提出件数 約6,000件）

6 契約期間

契約締結日から令和7年12月26日まで

従事者が適切に業務を行うことができるよう、委託者と協議のうえ業務の履行に必要な事務の教育、研修等を行い、実施結果を取りまとめた上でそれぞれの業務を開始する日までに受託者に報告を行うこと。

7 委託業務の実施場所

受託者が設置し運営する。

8 委託業務の範囲

本委託業務の範囲は以下のとおりとし、これら一連の業務は受託者の責において実施するものとする。

（1）事務センターの設置

（2）印刷・封入封緘・発送

- ① パンフレット、送付用封筒及び返信用封筒の印刷
- ② 申告書、パンフレット及び返信用封筒の封入封緘
- ③ 封入封緘後の成果物の発送

（3）電話対応

- ① コールセンターの運営
- ② 申告書に関する問い合わせの対応
- ③ 申告書に関する意見、要望、苦情の対応
- ④ 対応記録管理

（4）書類の受付・審査

- ① 申告書の受付、管理
- ② 未提出者の把握
- ③ 不備、疑義の解消
- ④ 課税コード等の補記
- ⑤ ダブルチェック
- ⑥ 進捗管理報告

（5）スキャン・データ入力

- ① 申告書のスキャン
- ② 課税コードの入力
- ③ 扶養親族等の入力
- ④ ダブルチェック

- ⑤ エクセルファイルの提出
- ⑥ 進捗管理報告
- (6) 業務従事者への教育・研修
- (7) 業務マニュアル等各種マニュアル（以下「業務マニュアル等」という。）の作成更新管理業務

9 委託業務の内容

(1) 事務センターの設置

① 設置場所

事務センターはセキュリティ保護を十分確保できる施設とすること。

② 電話通信設備

本委託業務の実施に支障をきたすことなく、本仕様書に定める業務実施に十分な通信を処理する機能を有する電話交換機及び通信回線契約を保持活用すること。

③ 情報処理設備

年金受給者からの問い合わせ対応状況の記録管理、集計、報告に要するシステムを構築し運用するため、またデータ入力を円滑に行うため、オペレーター全員分の電子計算機を整備すること。他に、業務連絡などに用いる電子メール機能等を必要に応じて整備すること。

④ 物理的セキュリティ要件

運営場所及び情報処理設備の設置場所においては、入室制限ができる電子錠または入室管理システムにて物理的な情報セキュリティが確保され、第三者が容易に入室できない仕組みを有すること。

(2) 印刷・封入封緘・発送

- ① パンフレットを、当組合より提供する電子データ見本（Office 形式または PDF 形式）をもとに表 1 の仕様で印刷すること。
- ② 送付用封筒及び返信用封筒を、当組合より提供する現物見本をもとに、表 1 の仕様で印刷すること。
- ③ 表 1 に記載の封筒等は受任者が調達すること。
- ④ 当組合より提供する印字済みの申告書と、①及び②により印刷したパンフレット及び返信用封筒を送付用封筒に封入封緘すること。なお、申告書の仕様は A3×1P、上質<55>、両面カラーである。
- ⑤ 申告書等を封入する際、DM 折加工を施すこと。このとき、送付用封筒の窓から宛名が見えるように注意すること。
- ⑥ 作業中に申告書が破損した場合は、作業後にまとめて当組合へ報告すること。また破損した申告書原本は、個人情報情報が漏洩しないよう厳重な管理のもと、受託者にて廃棄すること。
- ⑦ 受託者は、封入封緘した成果物を郵便局に搬入し、普通郵便で発送すること。この際に発生する郵便代については、受託者が立替え、後日実費を委託者に請求すること。

表1 封筒等の仕様

| | 種類 | 仕様 | 枚数 |
|---|----------------|---|-----------|
| ① | 送付用封筒 (洋封筒) | 235×120mm、半晒クラフト 85g/m ² 、 吹貼り、片面黒1色、アラビア糊 セロ窓1か所 95×55mm、頭折加工 ミシン加工など、開封がしやすくなるような工 夫を施すこと。 | 約 9,000 枚 |
| ② | 返信用封筒 (和封筒) | 120×235mm、カラークラフト 85g/m ² (オレン ジ)、サイド貼り、片面黒1色+郵便枠1色、糊 なし、巻き三つ折り加工 | 約 9,000 枚 |
| ③ | パンフレット | A4×16P (予定)、上質<55>、両面黒1色、 中綴じ、巻き三つ折り加工 | 約 9,000 枚 |

(3) 電話対応業務

① コールセンターの運営

ア 設置期間・運営時間

申告書等の発送日（令和7年10月15日頃を予定）から令和7年12月26日
まで（土、日、祝日を除く）における午前9時から午後5時まで

イ 設定回線数

運用開始から4週間は2回線以上、5週目以降、令和7年12月26日までは
1回線以上を設定すること。また、設定回線数以外に、業務連絡用の通信回線を
準備しなければならない。

ウ 運営体制

運営においては、マネージャー、スーパーバイザー、オペレーターのほか、
研修に携わる者、品質管理に携わる者など、一般的なコールセンター運営に要する
知識と能力をもった者で構成し運営体制を整えること。

エ 専用電話番号

コールセンターで受電に使用する電話番号は専用とし、受託者は落札後速やか
に委託者に対して当該電話番号を提示し、コールセンター稼働日から使用できるよ
うにしなければならない。

オ 電話機の有する機能

コールセンターで使用する電話機の有する機能として、話中時ガイダンス、時間
外案内ガイダンスを有し、委託者の指定する時間帯において、同機能を適用するこ
と。

② 申告書に関する問い合わせの対応

受託者は、委託者が発送する申告書に関する年金受給者からの問い合わせに対して業務マニュアル等を用いて対応するほか、関連する基本的な所得税の確定申告、年末調整の制度及び公的年金の制度についても対応すること。

③ 意見、要望、苦情対応

年金受給者からの意見、要望、苦情については、業務従事者にて対応を完結し、その対応状況を委託者に報告するものとする。また、電話対応起因による苦情処理は、全て受託者の責任にて行うこと。但しコールセンターで対応が困難な問い合わせ等については、委託者にその旨を連絡し引き継ぐこと。

④ 対応記録管理

受託者は、着信数、応答数、対応時間、委託者への引継ぎ件数、対応トピックス等のコールセンター運営状況について記録管理し、委託者の指定する期間（月2回程度）ごとに報告書（様式任意）を提出するものとする。

(4) 書類の受付・審査

① 申告書の受付

年金受給者から提出された申告書を受け付け、申告書原本を適正に管理すること。

② 未提出者の把握

委託者が提供する発送者リストを使用し未提出者を把握すること。

③ 不備、疑義の解消

委託者または受託者へ提出された申告書について、業務マニュアル等に従い、申告書の内容を審査し不備、疑義の解消を行うこと。申告書の不備、疑義の解消は、年金受給者への架電または申告書の返戻によって行うこと。年金受給者への照会、業務マニュアル等により判断できない事案は、委託者へ随時相談すること。

④ 課税コード等の補記

データ入力に備え、課税コード等を補記すること。

⑤ ダブルチェック

②～④の作業は、作業を実施した業務従事者とは別の業務従事者により目視確認を行うなど2人以上でのダブルチェックを行うこと。

⑥ 進捗管理報告

受託者は、受付及び審査状況について委託者の指定する期間（月2回程度）ごとに報告書（様式任意）を提出するものとする。

(5) スキャン・データ入力

① 申告書のスキャン、データ保存・提出

申告書原本の両面をスキャンし、データを保存すること。スキャンは（4）の作業を終えた段階で随時行い、委託者の指定する期間（週1回程度）ごとにデータを提出すること。

② 課税コードの入力（令和7年11月30日まで）

業務マニュアル等に従い申告書内の課税コードを、委託者が提供するエクセルファ

イルに入力すること。

③ 扶養親族等の入力（令和7年12月5日まで）

業務マニュアル等に従い申告書内の配偶者、控除対象扶養親族の漢字氏名、フリガナ、続柄、生年月日等を委託者が提供するエクセルファイルに入力すること。

④ ダブルチェック

②、③の作業は、作業を実施した業務従事者とは別の業務従事者により目視確認を行うなど2人以上でのダブルチェックを行うこと。

⑤ エクセルファイルの提出

②、③の入力が完了したエクセルファイルは、委託者が指定する日時、方法によりそれぞれ提出すること。

⑤ 進捗管理報告

受託者は、データ入力状況について委託者の指定する期間（月2回程度）ごとに報告書（様式任意）を提出するものとする。

（6）業務従事者への教育、研修

受託者は、オペレーター、スーパーバイザー及び業務従事者が支障なく本業務を開始するため、コールセンター運営開始前に研修を実施すること。なお、研修計画、研修カリキュラム及びテキスト等は、委託者と受託者で協議のうえ作成するものとする。また、教育、研修の費用については受託者が負担するものとする。

（7）業務マニュアル等の作成更新管理業務

業務マニュアル等については、委託者より順次提供される情報、資料を通じて受託者が作成し、委託者の承認を受けなければならない。また、受託者は、定期的並びに必要に応じて業務マニュアル等にかかる更新を行うこととし、更新内容については委託者の承認を受けることとし、委託者の要求による場合においても、業務マニュアル等にかかる更新に応じなければならない。また、業務マニュアル等の著作権は委託者に属するものとする。

10 業務従事者の要件

本委託業務の実施にあたっては、以下の要件を備える専任の人員を確保すること。

① マネージャー

本委託業務の総括責任者であり、本委託業務の実施に関する委託者との連絡及び調整を行う。また、個人情報の管理責任者である。コールセンター業務及びデータ入力業務の管理、運営に関する知識、経験を有し、日本年金機構または共済組合において本業務またはそれに類する業務の実績を有すること。

なお、委託者と受託者の協議の上、やむを得ないと認められる場合について、マネージャーは、他の業務を兼ねることができる。

② スーパーバイザー

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コールセンター運営業務に関わる運用を管理することを職務内容とし、オペレーターでは対応が困難な案件について適切に対応でき、また、データ入力業務で必要となるシステム操作等に関して、十

分な技術、知識、経験を有し、オペレーターへの十分な教育、研修等ができること。

③ オペレーター

年金受給者からの問い合わせを受け付け、業務マニュアル等に従い、迅速かつ的確に対応し、必要に応じてスーパーバイザーや委託者が別途指定する関係機関への案内を行う。また、データ入力業務で必要となるシステム操作等に関して基本的な知識、技術を有すること。

1 1 秘密の保持

受託者は、次の各号を厳守する。

- (1) この契約の履行に際して直接または間接に知り得た事項は、一切第三者に洩らしてはならない。
- (2) この契約を履行するために用いた資料及び結果等について、第三者に転写、閲覧又は貸し出し等してはならない。
- (3) 委託期間完了後についても、上記(1)、(2)を厳守すること。
- (4) 委託期間完了後は、委託者の指示により保管を要するものを除き、個人情報の記載された書類を速やかに委託者に返却すること。

1 2 個人情報の保護

個人情報の保護は次のとおりとする。

- (1) 受託者は、業務委託の履行に伴い、個人情報を取り扱うときは、別紙1「情報取扱注意項目」を適用するものとする。
- (2) 委託者は、受託者に対し、セキュリティ監査を実施するものとする。

1 3 事故の処理

受託者は、委託業務の履行をするうえで支障となる事故が発生したときは、直ちに委託者と協議の上、必要な措置を講じなければならない。

1 4 物品等の負担区分

一切の費用（研修に関する費用、事務用消耗品費等）を受託者の負担とする。なお、年金受給者が返信用封筒に貼付する切手代が不足した場合は、当該郵便物の受け取りは行わないものとする。

1 5 監査協力義務

受託者は、委託者による事務センターへの立ち入り確認など、本委託業務にかかる監査の実施の際に、無条件で協力義務を負うものとする。

1 6 妨害又は不当要求に対する届出義務

妨害又は不当要求に対する届出義務は、次の各号のとおりとする。

- (1) 受託者は、契約の履行に当たって、暴力団又は暴力団員等から妨害（不法な行為等で業務履行の障害となるものをいう。）又は不当要求（金銭の給付等一定の行為を請求する権利若しくは正当な利益がないにもかかわらずこれを要求し、又はその要求の方法、態様若しくは程度が社会的に正当なものと認められないものをいう。）を受けた場合は、委託者へ報告しなければならない。
- (2) 受託者が（1）に規定する妨害又は不当要求を受けたにもかかわらず、前項の報告を行わなかった場合は、本契約及び今後の競争入札による契約又は随意契約の相手方としない措置を講じることがある。

1 7 障害者差別解消に関する対応等

受託者は、この契約による事務を処理するに当たり、障害のある方に対して、別紙2「障害者差別解消に関する特記仕様書」に則った対応を行わなければならない。

1 8 協議

この仕様書に定めのない事項及び解釈に疑義の生じた事項については、委託者と受託者とで協議により定めるものとする。

情報取扱注意項目

(基本事項)

第1 この契約による事務の処理（以下「本件業務」という。）の委託を受けた者（以下「乙」という。）は、本件業務を履行するに当たり、情報保護の重要性を認識し、情報の適正な保護及び管理のために必要な措置を講じるとともに、個人の権利利益を侵害することのないようにしなければならない。

(関係法令等の遵守)

第2 乙は、本件業務を履行するに当たり、奈良県市町村職員共済組合個人情報保護に関する規程（平成17年6月13日制定。以下「情報保護規程」という。）、その他関係法令を遵守しなければならない。

(第三者への提供及び目的外使用の禁止)

第3 乙及び本件業務に従事している者又は従事していた者は、当該業務に関して知り得た奈良県市町村職員共済組合（以下「甲」という。）から取得した情報及び委託の趣旨に基づき共済組合関係者等から取得した情報（これら加工したものを含み、契約の趣旨に基づき甲に提供される予定のものに限る。以下「取得情報」という。）を正当な理由なく第三者に知らせ、又は当該業務の目的外に使用してはならない。

2 前項の規定は、契約の終了（契約を解除した場合も含む。以下同じ。）後においても同様とする。

(情報の傍受)

第4 取得情報並びに取得情報が記載された資料及び成果物（甲の指示又は許可を受けてこれらを複製し、又は複製したものを含む。以下同じ。）の授受は、すべて甲の指名する職員と乙の指名する者との間において行うものとする。

(情報の保管・搬送時の注意・義務等)

第5 乙は、取得情報が記録された資料及び成果物の保管及び搬送に当たっては、取得情報が漏えい、滅失又はき損されないよう、必要な措置を講じなければならない。

(個人情報の取り扱いに関する特則)

第6 乙は、本件業務の履行のために、個人情報（情報保護規程第2条第1項に規定する個人情報をいう。以下同じ。）を収集するときは、当該業務の履行に必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

2 乙は、取得情報に含まれる個人情報については、何人にも開示してはならない。

3 乙は、取得情報に含まれる個人情報へアクセスする必要最小限の作業者を特定し、作業場所とともに甲に報告しなければならない。

(複写及び複製の禁止)

第7 乙は、甲から指示又は許可された場合を除き、取得情報が記録された資料及び成果物を複写し、又は複製してはならない。

(再委託の禁止又は制限)

第8 乙は、甲の承認を得た場合を除き、本件業務を第三者に委託してはならない。

2 乙は、本件業務を第三者に委託する場合は、取得情報の取扱いに関し、この契約において乙が課せられている事項と同一の事項を当該第三者に遵守させなければならない。

(報告等)

第9 乙は、この情報取扱注意項目に違反する事故が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、直ちに甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。

2 乙は、甲から報告を求められたとき又は甲が乙の取得情報の取扱いについて調査を行うときは、誠実に対応しなければならない。

(情報の返却及び処分)

第10 乙は、取得情報が記録された資料のうち甲から取得したものを保有する必要がなくなったときは、その都度速やかに甲に返却しなければならない。ただし、甲の承認を得た場合はこの限りではない。

2 乙は、前項に規定する場合を除き、取得情報を保有する必要がなくなったときは、その都度確実かつ速やかに切断、溶解、消磁その他の復元不可能な方法によって処分しなければならない。ただし、甲の承認を得た場合はこの限りではない。

(従事者の教育)

第11 乙は、本件業務に従事している者に対し、情報保護規程等を周知するなど、情報の保護に関し十分な教育を行わなければならない。

(契約解除及び損害賠償等)

第12 甲は、乙が情報取扱注意項目に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

2 前項に定める損害賠償の請求は、契約の終了後においても適用するものとする。

(特定個人情報に関する特則)

第13 受託者は、本件業務が特定個人情報（行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号。以下「番号利用法」という。）第2条第8項に規定する特定個人情報をいう。以下同じ。）を取り扱う事務である場合、あらかじめ委託者の承認を得た場合を除き、本件業務の履行場所から特定個人情報を持ち出してはならない。

2 受託者は、本件業務において特定個人情報を取り扱う者を明確にしなければならない。

3 受託者は、第1項及び第2項に規定する事項のほか、番号利用法第2条13項に規定する個人番号利用事務実施者としての義務を果たすこと。

障害者差別解消に関する特記仕様書

(対応要領に沿った対応)

第1条 この契約による事務事業の実施（以下「本件業務」という。）の委託を受けた者（以下「受託者」という。）は、本件業務を履行するに当たり、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「法」という。）、奈良県障害のある人もない人もともに暮らしやすい社会づくり条例（平成27年奈良県条例第70号）に定めるもののほか、奈良県における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領（平成28年4月1日施行）に準じて、不当な差別的取扱いの禁止、合理的配慮の提供その他障害者に対する適切な対応を行うものとする。

2 前項に規定する適切な対応を行うに当たっては、対応要領にて示されている障害種別の特性について十分に留意するものとする。

(対応方針に沿った対応)

第2条 前条に定めるもののほか、受託者は、本件業務を履行するに当たり、本件業務に係る対応指針（法第11条の規定により主務大臣が定める指針をいう。）に則り、障害者に対して適切な対応を行うよう努めなければならない。

(再委託に係る対応)

第3条 受託者は、本件業務を第三者に委託する場合は、障害者差別解消に係る対応に関し、この契約において受託者が課せられている事項と同一の事項を当該第三者に遵守させなければならない。