

令和 8 年分扶養親族等申告書 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 年分扶養親族等申告書 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履行できるものであること。
- (2) 過去5年以内に所得税法に基づく年金受給者の扶養親族等申告書に関して受付・書類審査業務の受託実績があること。
- (3) 受託者は、個人情報の取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。（情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格（ISO27001）または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) (1) (2) の受託実績及び (3) について、要件を満たすことを証明できるものを落札決定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または機関
- (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または機関
- (3) マネージャー：事務センターの総括責任者
- (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

令和8年分扶養親族等申告書について、電話による問い合わせ対応、申告書の内容審査及びデータ入力業務

5 対象数

扶養親族等申告書発送件数 約20,000件（うち提出件数 約12,000件）

6 契約期間

契約締結日から令和8年2月17日まで

扶養親族等申告書の発送日から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履行開始に必要な事務の教育、研修等を行い、実施結果をとりまとめた上で契約終了までに委託者に報告を行うこと。

7 コールセンター設置期間

扶養親族等申告書の発送日（令和7年10月中旬）から令和7年12月26日まで
土・日・祝日を除く。

8 委託業務の実施場所

受託者が設置し運営する。

なお、コールセンターは事務センターと同一所在地内に設ける必要はない。ただし、10（2）及び10（3）②に係る対応が適切に行える体制を整えることとする。

9 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）電話対応業務

①コールセンターの運営

②扶養親族等申告書に関する問い合わせの対応

③意見・要望・苦情対応

④関係機関への案内引継ぎ

⑤対応記録管理

(3) 書類審査

- ①扶養親族等申告書の受付
- 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

(4) データ入力

- ①課税コードの入力
- ②扶養親族等の入力
- ③合計所得等の入力
- 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

(5) 申告書の保管及び納入

(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

(8) 月例及び終了時の報告

10 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の観点からISMSの認証を取得した施設を優先すること。

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) 電話対応業務

①コールセンターの運営

ア 運営時間

午前8時45分から午後5時30分

イ 設定回線数

運用開始日から3週間は3回線、4週目以降令和7年12月26日までは2回線を設定すること。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、研修に携わるもの、品質管理に携わるものなど、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。コールセンター運営終了から委託契約終了までの間はコールセンターが終了した旨のガイダンスを行うこと。

カ 通話料

コールセンターで使用する電話番号は、通話料発信者負担とする。

②令和8年分扶養親族等申告書に関する問い合わせの対応

受託者は、委託者が発送する令和8年分扶養親族等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。

④関係機関への案内引継ぎ

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、事前に委託者が別途指定する関係機関を案内する。

⑤対応記録管理

受託者は、着信数、応答数、対応時間、関係部署への案内引継ぎ件数、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ごとに報告書（委託者が定める様式）を提出するものとする。

(3) 書類審査

①扶養親族申告書の受付

委託者は扶養親族申告書を年金受給者へ発送する際、受託者の事務センターの住所を記載した返信用封筒を同封し、受託者は事務センターに提出された扶養親族申告書を受け付けること。

なお、委託者へ提出された扶養親族申告書は、委託者が受託者の事務センターへ郵送すること。

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扶養親族等申告書について、委託者が提示する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、審査状況について委託者の指定する期間ごとに報告書（委託者が定める様式）を提出するものとする。

（４）データ入力

①課税コードの入力（１２月頃）

業務マニュアル等に従い扶養親族等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。

②扶養親族等の入力（１～２月頃）

業務マニュアル等に従い扶養親族等申告書内の配偶者・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、エクセルファイルに入力すること。

③合計所得等の入力（１～２月頃）

業務マニュアル等に従い配偶者等の合計所得等を、エクセルファイルに入力すること。

④ダブルチェック

①～③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

①～③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。

⑥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ごとに報告書（委託者が定める様式）を提出するものとする。

（５）申告書の保管及び納入

受託者に提出された扶養親族等申告書は、業務専用の部屋又は施錠された部屋に保管すること。また、委託者が定める方法にて整理収納を行い、セキュリティ便又は受託者の職員による持参にて委託期間末日までに委託者に納入すること。

（６）業務従事者への教育・研修

受託者は、オペレーター及びスーパーバイザー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、定期的並びに必要な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。

(8) 月例及び終了時の報告

受託者は上記(2)⑤、(3)⑥及び(4)⑥の報告の他、日ごとの扶養親族等申告書の引取件数、審査件数、データ入力件数(課税コード、扶養親族、合計所得別)、コールセンターの着信数、応答数、問合せ等別対応実績、対応時間、関係部署への案内引継ぎ件数、対応トピックス、オペレーター等の従事者数(電話対応、書類審査、データ入力別)等の業務実績内容を管理し、それらをひと月分記載した報告書(任意様式)を、翌月10日までに委託者へ提出し報告するものとする。

また、受託者は委託業務終了時に、上記内容の他、次年度以降に向けた課題や改善策等を含む委託期間全体をまとめた報告書(任意様式)を委託者へ提出し報告するものとする。

11 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

オペレーターを総括し、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。コールセンター業務又は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、スーパーバイザーは、他の業務を兼ねることができる。

③オペレーター

年金受給者からの問い合わせを受け、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。

12 業務計画書等の作成

受託者は、この業務の処理にあたって、あらかじめ次の各号の内容を含む業務計画書を作成し、委託者に提出し、その承認を得なければならない。また、受託者は業務計画書の内容を変更しようとするときは、あらかじめ委託者と協議し、その承認を得なければならない。

- (1) 作業処理予定表
- (2) 作業内容
- (3) マネージャー及びスーパーバイザー氏名
- (4) 申告書の授受責任者氏名

13 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の(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。

14 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。

15 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。

16 物品等の負担区分

年金受給者が返信用封筒に貼付する切手が不足した場合の郵便代は、受託者が立替え、委託者に請求するものとする。これ以外の一切の費用（研修に関する費用、事務用消耗品費、委託者への納品に係る費用等（下記17を除く。））は受託者の負担とする。

17 委託期間終了後に届いた郵送物等

委託期間終了後に年金受給者からの郵送物等が到着した場合は、受託者は、破棄せず、委託者に回送しなければならない。受託者は、郵便物等到着日の翌月4営業日までに、委託者へ到着した郵便物等がある旨の連絡をするものとし、回送する費用は委託者が負担するものとする。なお、回送方法、費用負担方法は別途協議する。

18 監査協力義務

受託者は、委託者によるセンター立ち入り確認など本委託業務にかかる運営監査の実施の際に、無条件で協力義務を負うものとする。

19 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、警察へ被害届を提出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、前項の報告又は被害届の提出を行わなかった場合は、競争入札による契約又は随時契約の相手方としない措置を講じることがある。

20 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。

21 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、委託者と受託者との協議により定めるものとする。

22 その他

令和6年度に実施した令和7年分扶養親族等申告書 電話対応・書類審査・データ入力業務委託における状況は次のとおりである。

(1) 事務業務

	10月	11月	12月	1月	2月	合計
引取件数	9,964	1,012	196	33	11	11,216
審査	2,224	8,531	1,202	33	11	12,001
課税コード入力	0	0	1,599	8	3	1,610
扶養親族入力	0	0	793	5	0	798

※審査数は、不備再送、架電確認後の再審査等の件数も含む

※データ入力は修正削除の件数も含む

(2) コールセンター業務

	10月	11月	12月	1月	2月	合計
着信数	1,428	255	114	—	—	1,797
発信数	45	659	213	—	—	917

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、名古屋市職員共済組合情報保護規程（平成17年名古屋市職員共済組合規程第2号。以下「情報保護規程」という。）、名古屋市職員共済組合個人情報保護規程（令和4年名古屋市職員共済組合規程第2号。以下「個人情報保護規程」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名古屋市職員共済組合（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（これらを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（個人情報保護規程第2条第1号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。

(複製及び複製の禁止)

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、情報保護規程及び個人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。なお、委託者から求めがあるときは、特定個人情報を取り扱う者について速やかに報告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条第13項に規定する個人番号関係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。）、愛知県障害者差別解消推進条例（平成 27 年愛知県条例第 56 号）、及び名古屋市障害のある人もない人も共に生きるための障害者差別解消推進条例（平成 30 年名古屋市条例第 61 号）に定めるもののほか、障害を理由とする差別の解消の推進に関する名古屋市職員対応要領（平成 28 年 1 月策定。以下「対応要領」という。）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。

(対応指針に沿った対応)

- 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。