

令和7年度沼津市物価高騰支援金支給事業業務委託 公募仕様書

1 業務の目的

本業務は、国の重点支援施策に基づき、物価高の影響を受ける全市民への経済的支援を迅速かつ的確に実施するため、沼津市物価高騰支援金（以下「支援金」という。）の支給に係る各種事務（対象世帯の選定、確認書等の作成・送付、支援金の支給処理、問い合わせ対応等）を円滑に遂行するためのシステム及び運用体制を構築・整備することを目的とする。

本業務により、世帯への速やかな支給の実現と、本市の業務負担軽減を図るとともに、事務の正確性・効率性の確保を通じて、市民への公正かつ透明な支援実施を担保するものである。

2 事業実施期間

契約日から令和8年3月31日まで

3 履行場所

受託者が用意する場所

4 業務概要

(1) 支給対象者数

95,000世帯（見込）

※内66,000世帯は口座が確認できる見込みのため支給手続きに関する業務は不要

(2) 支給額

世帯員1人当たり6,000円

(3) 支給手続等（変更となる場合あり）

支援金に係る申請手続きは、①確認書方式、②申請書方式とし、郵送又はオンライン申請によるものとする。

① 確認書方式 約28,000世帯（見込）

支給対象者のうち、公金受取口座の登録等がない者には、支給対象者に振込先口座の記載等を求める書面（確認書）を送付する。支給対象者は必要事項を記載の上、郵送等又はオンラインで提出があった場合に、支給決定通知を郵送し指定口座へ支給する。

② 申請書方式 約400世帯（見込）

基準日現在の住民基本台帳に登録されていないが、出生等で対象となり、支給対象者から必要事項を記載の上、郵送等又はオンラインで提出があった場合に、支給決定通知を郵送し指定口座へ支給する。

(4) 申請期限（予定）

令和8年3月23日（月）

(5) 全体業務スケジュール（予定）

| 実施時期 | 業務内容 |
|--------|-----------------|
| 令和8年1月 | 印刷レイアウト、元データの提供 |

| | |
|--------------------------|----------------|
| 令和 8 年 2 月 1 日～ 3 月 31 日 | コールセンター業務 |
| 契約日から 3 月 31 日 | 事務センター業務 |
| 令和 8 年 2 月中旬 | 確認書等の印刷・封入・封緘等 |
| 令和 8 年 2 月中旬頃 | 確認書等の発送 |
| 令和 8 年 2 月頃～ 3 月末頃 | 審査業務等（システム稼働） |
| 令和 8 年 2 月下旬頃 | 支援金支給開始 |
| 令和 8 年 3 月中旬 | 勸奨通知発送 |
| 令和 8 年 3 月 23 日（予定） | 申請期限 |
| 令和 8 年 3 月 31 日 | 委託期間終了 |

※提案に、おおまかなスケジュールを含めること。

※事業の進捗に応じて、令和 8 年度も全部または一部業務を別途委託する場合がある。

5 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) 月次報告書（コールセンター業務内容報告、納品データ件数、書類発送件数、受付件数、審査件数、口座データ作成件数等）
- (2) テキスト様式の振込データ
- (3) 業務完了報告書

6 業務内容

以下を基本とするが、事務の目的や業務概要を満たす、よりよい方法等があれば、提案に含めること。

(1) コールセンター業務

① 業務概要

支援金支給事業の申請・支給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、運用すること。本市で発送した通知書についても、連携し対応すること。

② コールセンター履行場所

受託者にて選定すること。実施場所は ISO27001 の認定を受けていることが望ましい。

③ 業務内容

ア 基本事項

i オペレーター対応期間

令和 8 年 2 月 1 日から令和 8 年 3 月 31 日まで

ii オペレーター対応時間

8 時 30 分から 17 時 15 分まで（土・日・祝日の対応については、提案すること。）

iii コールセンターにおける対応回線数は提案すること。

iv 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配置すること。

v 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、二次対応を行うこと。業務責任者による対応でも完結できない場合で、速やかに委託者へ報告する必要があるときは、委託者へ随時連絡すること。

vi 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、問合せ等に係る委託者との連絡調整を行い、円滑な業務運営を図ること。

vii 通話料

フリーダイヤルやナビダイヤル等の方式、通話料負担について、提案すること。なお、フリーダイヤル等の場合の通話料等の費用は、受託者が負担すること。

viii オペレーター対応時間外の対応

オペレーター対応時間外の音声ガイダンス等の対応について、提案すること。

イ 問い合わせ対応

どのような手順等で対応するのか、提案すること。

(2) 事務処理業務

① 業務概要

支援金支給業務を実施するのに必要な事務を行う。

ア 確認書等受付事務

イ 申請支援業務

② 運用期間

契約日から令和8年3月31日まで

③ 履行場所

受託者にて選定すること。実施場所は ISO27001 の認定を受けていることが望ましい。

④ 確認書等関連事務

ア データ取り込み

委託者から提供のあった支援金に必要な情報や、通知等発送に必要な情報等を受託者が構築する支援金支給処理を行うためのシステム（以下「支援金システム」という。）に取り込み対応すること。その後も委託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こと。

イ 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。

ウ 書類の返送先

提案すること。

⑤ 確認書等受付・審査

ア 受付登録

i 返送または提出された確認書等、支援金システムに受付登録を行うこと。なお、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。また、受付状況を委託者が、随時、状況を確認できる対応について提案すること。

イ 審査

i 支給対象者の特定

支給対象者を特定すること。

ii 提出書類等確認

確認書・添付書類等、委託者が指示する書類が全て存在していることを確認すること。

iii 審査・入力処理

受付した確認書について審査、本人確認及び口座確認等を行い、支援金システムへ入力すること。審査・入力に対しダブルチェックを行うこと。また、審査・入力状況を委託者が、随時、状況を確認できる対応について提案すること。

iv 不備対応について

不備の対応方法について、提案すること。

ウ 口座振込データ作成

全国銀行協会のファイルフォーマットに準じた口座振込データを出力すること。なお、口座情報の有無・正誤について、特段の対応ができる場合は、提案すること。

エ 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、提案すること。

オ 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こと。

⑥ 印刷物の作成、発送

ア 書類の作成

委託者側から提供したデータをもとに確認書等の作成をする。委託者と協議の上、書類のレイアウトを作成し、各種書類の印刷を行うこと。帳票印刷に必要な用紙は受託者が用意し、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。委託者から受託者に対しデータを提供する場合は、以下の形式、データを基本として提供する。

i 書類データのファイル形式

CSV または PDF

ii 文字コード

UTF-8、SJIS 等

iii 外字ファイル

イ 支給対象者数 95,000 世帯（見込）

ウ 案内等作成（見込）

| 番号 | 規格 | 印刷内容 | 数量 |
|----|-----------|-----------------------------|----------|
| 1 | 確認書（返送有り） | A4 判×1 枚 上質紙 両面多色刷 3 つ折り | 28,000 枚 |
| 2 | 確認書記入例 | A4 判×1 枚 上質紙 両面多色刷 3 つ折り | 28,000 枚 |
| 3 | 不備通知書 | A4 判×1 枚 上質紙 両面多色刷 3 つ折り | 1,000 枚 |
| 4 | 往信用封筒 | 洋形 0 号 のり付き、窓付き | 36,000 枚 |

| | | | |
|---|--------|---|----------|
| | | 窓寸法 90×45mm 70.0g/m ² 表面 4 色刷り 裏面 1 色刷り | |
| 5 | 返信用封筒 | 長 6 のり付き 表面 4 色刷り 裏面 1 色刷り | 36,000 枚 |
| 6 | 勸奨通知 | A4 判×1 枚 上質紙 両面多色刷 3 つ折り | 5,000 枚 |
| 7 | 支給決定通知 | はがきタイプ | 28,000 枚 |

エ 封入・封緘作業

| 内容 | | 数量 |
|--------------------|---------------------|------------|
| 確認書セット | 番号 1、2、5 を 4 に封入・封緘 | 28,000 セット |
| 不備通知書セット (随時発送) | 番号 3、5 を 4 に封入・封緘 | 1,000 セット |
| 勸奨通知セット | 番号 5、6 を 4 に封入・封緘 | 5,000 セット |

※上記について、よりよい案内等があれば、提案すること。

⑦ 書類の発送・返送

受託者にて郵便局と料金受取人払い契約を行い、書類の郵送は料金別納で対応すること。想定している書類は、以下のとおり。

- ・確認書セット
- ・確認書返信
- ・不備通知書セット
- ・不備通知返信
- ・勸奨通知セット
- ・勸奨通知返信
- ・支給決定通知
- ・申請書等（往信、返信）2,000 セット

⑧ 印刷物の提供

本市で申請書等を対応する場合があるため、印刷物の PDF データ、往信用封筒 2,000 部、返信用封筒 2,000 部を提供すること。

(3) システム運用業務（オンライン申請含む）

「(2) 事務処理業務」を確実にかつ効率的に処理をするために以下について提案すること。

(住民側機能)

パソコン、スマートフォン、タブレット端末で申請できる機能などについて

(委託者向け機能)

委託者側が随時、受付状況、審査・入力状況等がダウンロードできる機能などについて

(その他機能)

データの保護や安全性に対するシステムのセキュリティについて

(4) 申請支援業務

申請書方式等の場合は、本市と連携して対応すること。市民の問合せ、申請支援の対応について、提案すること。

(5) 各業務共通事項

① 実施体制

業務責任者及び担当者は支援金の制度、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。履行場所内に、業務責任者を配置し、原則として執務時間帯は履行場所内に常駐すること。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

受託者は、業務遂行にあたり事故が発生したときは、直ちに委託者に報告し、委託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、委託者に報告する。また、受託者は、月報により業務内容を記録し、速やかに委託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

ア 進捗状況の把握及び事故防止に努めること。

イ 作業室の入室者は、指紋認証等により制限できること。

ウ 汚損又は毀損分や未処理分の廃棄は、委託者と契約後別途協議すること。

⑤ その他

ア 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、繁閑差が激しいことを踏まえ、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。

イ 本業務を行うために必要となる委託者所有の資料・情報等については、必要に応じて受託者に貸与するが、委託者の承認を受けずに外に持ち出してはならない。

ウ 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、速やかに委託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。

エ 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、速やかに委託者と別途協議する。なお、委託期間途中で委託業務の仕様を変更する必要が生じた場合は変更契約をもってこれを変更することができる。

オ 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。

カ 受託者は、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。

キ 前記カにも関わらず、天変地異や疫病・感染症、その他受託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、受託者は委託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、委託者は受託者の債務不履行責任を問わないものとする。

ク システム構築、ネットワーク構築、郵送、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。

- ケ 受託者は、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。
- コ 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セキュリティ対策を講じること。また、受託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。
- サ 沼津市の暴力団等排除条例を遵守すること。
- シ 受託者による審査の結果及び受託者の作成したデータ類に基づき委託者による後続処理が行われる場合、委託者は、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。
- ス 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、委託者と受託者の協議の上、決定する。