

## 生活者支援金支給業務委託仕様書

### 1 業務名

生活者支援金支給業務

### 2 業務の目的

「強い経済」を実現する総合経済対策（令和7年11月21日閣議決定）において拡充された物価高騰対応重点支援地方創生臨時交付金を活用し、食料品の物価高騰による生活者の負担を軽減するため、全町民に対して支給する生活者支援金支給に係る支給対象者への案内、確認書等受付、審査、データ入力、支払データ作成、支給決定通知書送付及び問い合わせ対応等の事務に関する業務を委託することを目的とする。

### 3 委託期間

契約締結日の翌日から令和8年6月30日（火）まで

### 4 履行場所

基山町役場庁舎内

### 5 業務概要

#### (1) 生活者支援金の内容

令和8年2月1日（以下「基準日」という。）において基山町の住民基本台帳に記録されている者に、一人当たり5,000円を世帯ごとに給付する。

#### (2) 支給対象者数

約17,700人（約7,700世帯）

#### (3) 支給手続等

支給対象となる世帯の世帯主（以下「受給権者」という。）に、確認書等を送付する。受給権者から必要事項の記入された確認書等が郵送又はオンラインで提出があった場合に、指定口座へ世帯の支給対象者分の生活者支援金を支給する。

#### (4) 業務実施スケジュール

令和8年2月下旬～3月上旬	契約締結、システム構築
令和8年3月上旬～3月中旬	確認書等の印刷・封入・封緘等
令和8年3月中旬	確認書等の発送
令和8年3月中旬～6月30日（火）	コールセンター及び来庁者対応窓口設置
令和8年3月中旬～6月30日（火）	審査業務、書類不備対応等
令和8年3月下旬	生活者支援金支給開始
令和8年6月上旬	勸奨通知発送
令和8年6月30日（火）	事務引継ぎ

### 6 業務内容

#### (1) 業務従事者数

繁忙期 30日間（確認書等発送後を想定） 4人／日

繁忙期以外 55日間 2人／日

なお、必ず業務責任者を別途1人配置すること。

(2) コールセンター業務

- ① 電話による問合せに対応するためのコールセンターを開設し、運用すること。
- ② オペレーター対応時間は、午前9時から午後5時まで（土・日・祝日を除く）とすること。
- ③ 端末及び回線工事等にかかる費用、回線使用料等は受託者が負担すること。
- ④ 業務で使用する消耗品やその他必要な紙類等を用意すること。
- ⑤ オペレーター等の必要な人員を確保し、これらを統括する業務責任者を配置すること。確認書等の発送時期に応じて入電件数が変動することを踏まえ、入電状況に応じた効率的な運営が可能な仕組みや体制を構築すること。
- ⑥ コールセンターの運営に必要な機器及び電話回線については、発注者と協議の上準備すること。
- ⑦ 業務責任者については、他自治体での給付金等に関する業務の経験を有する者を1名以上配置すること。
- ⑧ 業務責任者の対応業務は、次のとおりとすること。
  - ・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。
  - ・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、速やかに発注者へ報告する必要があるときは、発注者へ随時連絡・調整し、発注者からの折り返し対応とすること。
- ⑨ 問い合わせ対応
  - ・支給事業に係る制度についての対応
  - ・確認書等の記入方法についての対応
  - ・申請・給付等についての対応
- ⑩ 問い合わせ対応の記録と報告
  - ・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。
  - ・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こと。
  - ・受託者では対応しきれない問合せ・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。
- ⑪ 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、発注者と協議の上決定すること。
  - ・外国語話者への対応に備え、スタッフに携帯型翻訳機器等を所持させること。

(3) 事務処理業務

- ① 生活者支援金支給業務を実施するために必要な事務を行うこと。
- ② 端末及び回線工事等にかかる費用、回線使用料等は受託者が負担すること。
- ③ 業務で使用する消耗品やその他必要な紙類、開封機等を用意すること。
- ④ データ取り込み
  - ・発注者から提供のあった生活者支援金支給に必要な情報や、確認書等の発送に必要な情報を受託者が構築する生活者支援金処理のためのシステム（以下「申請審査システム」という。）に取り込み、データベースを作成すること。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こと。

- ・通知 I D 並びにパスワードの附番は受託者が行うこと。
- ⑤ 確認書等の封入封緘作業
- ・確認書等にはオンライン申請用の二次元コード及び情報提供ネットワークシステムによる情報連携で確認した公金受取口座を印刷すること。
  - ・封入物が透けて見えないよう対策を講じること。
  - ・校正は2回以上行うこと。
  - ・これらの規格については、一例を示すものであり、詳細については、契約締結後に発注者と受託者が別途協議する。
  - ・発送は、受託者からの納品後、発注者の費用負担により行う。

【印刷物及び数量】

番号	書類等名（仮称）	規格	数量（見込）
1	案内文	A 4 版、1 枚、上質紙 両面多色刷、3 つ折り	7, 7 0 0 枚
2	確認書	A 4 版、1 枚、上質紙 両面多色刷、3 つ折り	7, 7 0 0 枚
3	確認書記入例	A 4 版、1 枚、上質紙 両面多色刷、3 つ折り	7, 7 0 0 枚
4	往信用封筒	長型 3 号、窓あき封筒	7, 7 0 0 枚
5	返信用封筒	長型 3 号、糊付き 3 つ折り 多色刷またはカラー封筒	7, 7 0 0 枚
6	決定通知書	A 4 版、1 枚、上質紙 両面多色刷、3 つ折り	7, 7 0 0 枚
7	決定通知書用封筒	長型 3 号、窓あき封筒	7, 7 0 0 枚
8	その他 不備・勸奨通知等	A 4 版、1 枚、上質紙 両面多色刷、3 つ折り	1, 0 0 0 枚
		長型 3 号、窓あき封筒	1, 0 0 0 枚

※「不備通知」（提出があつたが記載内容等に不備があり再提出を求める通知）や「勸奨通知」（提出や再提出が必要であるにもかかわらず提出がない者への通知）等については、数量が少量になることが想定されるため、Word 等により作成した文書を普通紙に印刷する運用として差し支えない。

⑥ 確認書等受付・審査

（ア） 受付登録

- ・発注者に返送された確認書等は、申請審査システムにて受付登録を行うこと。受託者と発注者とのデータの連携方法については、協議の上決定する。書類原本は適切に保管し、委託期間終了後に返還すること。
- ・確認書等に記載されている口座情報等を申請審査システムに入力すること。入力においては、人的過誤が発生しない環境を構築すること。
- ・確認書等による不明点が発生した際は、発注者と協議の上対応すること。

（イ） 審査

- ・確認書及び添付書類等、発注者が指示する書類がすべて提出されていることを確認すること。

なお、必要な提出書類は、発注者と契約後別途協議する。

- ・確認書等を受付したデータについて審査を行い、確認書等の記載事項により、本人確認及び口座確認等を行うこととし、ダブルチェックを行い、履歴を残すこと。

なお、審査項目は、発注者と契約後別途協議する。

(ウ) 書類不備対応について

メール、電話又は不備通知書等により対応すること。

(エ) 口座振込データ作成

- ・出力のデータ形式は、全国銀行協会のファイルフォーマットで作成すること。発注者において、当該審査結果・データ類を検査し、問題がないことを確認するため、受託者は確認に用いたチェック項目やエラー検知・確認結果の詳細について、発注者の求めに応じて説明可能な状態とすること。
- ・生活者支援金の振込は発注者で行う。

(オ) 振込エラーへの対応

金融機関での振込処理においてエラーが生じた場合は、発注者より受託者へ渡すエラー対象者リストに基づき、必要に応じて申請者への連絡を行うとともに、エラー解消を図ること。

(カ) 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契約後別途協議する。

(キ) 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い、発注者が必要とする時点において進捗確認ができるようにすること。

(ク) 誤支給返還請求に係る報告

二重支払い、誤った口座への誤支給及び受給者からの返還申出等に伴い生活者支援金の返還請求が必要となった場合には、請求先、請求事由、経緯等を発注者へ報告すること。報告方法については、発注者と受託者にて協議の上、決定する。なお、受託者の責による誤支給については、責任をもって返還金を回収すること。

(ケ) 確認書等の不着返戻に係る対応

発送した確認書等が不着返戻された場合には、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、異動先へ再度送付すること。不着返戻分についても進捗管理を実施すること。

(コ) 申請勧奨

申請忘れによる申請機会の損失が無いよう、未申請者に対して申請勧奨を行うこと。申請勧奨の経過確認がとれるようにすること。

(4) 申請審査システムの構築・運用業務（オンライン申請を含む。）

① 申請審査システムについて

- ・氏名、生活者支援金額、口座情報等を一括で登録できること。
- ・支給対象者等からの問い合わせや事務処理業務での処理状況確認等に利用するため、通知ID等での検索機能や、ステータス別の一覧を表示する機能を有すること。

- ・支給対象者等からの問い合わせや事務処理業務での処理状況確認に利用するため、申請一覧を表示・検索できるようにすること。
- ・オンライン申請のデータは即時でデータベースに登録されること。
- ・簡単な操作で各種ステータス変更や入力訂正を行えること。
- ・支給対象者の追加などを都度行えるようにすること。
- ・発注者が作成する支給・不支給決定、支給予定日、振込エラー等の各データを一括登録できるようにすること。
- ・二重申請防止の対策をすること。

② オンライン申請の機能

- ・確認書等に記載のオンライン申請用の二次元コードから申請できること。
- ・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できること。
- ・通知した口座情報の変更の有無や、代理申請の有無等、選択した項目によって表示できる項目を制御できること。
- ・ファイル・画像のアップロードができること。その際、申請者の手入力項目が可能な限り削減される環境とすること。
- ・申請完了時に登録したメールアドレス宛に申請受付通知を自動送信すること。
- ・パソコン、スマートフォン、タブレット端末で利用できること。

③ その他機能

- ・クラウド上のシステムを利用する場合、I S M A P ガイドラインに準じたものを使用すること。
- ・固定 I P 制御ができること。
- ・データは暗号化された状態で保存されること。
- ・各アカウントの各種操作ログが保存されること。
- ・日次でバックアップされること。

(5) 申請支援業務

- ① 来庁者の問合せに対応できる窓口を設置すること。
- ② 窓口対応時間は、午前 9 時から午後 5 時まで（土・日・祝日を除く）とすること。
- ③ 窓口には、混雑状況に応じた効率的な運営が可能な仕組みを構築し、スタッフを配置すること。また、発注者と直ちに連絡が取れる体制をとることとし、スタッフが休憩等で席を離れる場合、窓口を支障が出ないよう工夫して運営すること。外国語話者への対応に備え、スタッフに携帯型翻訳機器等を所持させること。

(6) 各業務共通事項

- ① 業務責任者及び担当者は生活者支援金の制度、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。
- ② 受託者は、業務遂行にあたり事故が発生したときは、直ちに発注者に報告し、発注者の指示に従うこと。
- ③ 業務責任者、担当者、実施日程等が決まり次第、発注者に報告すること。また、受託者は、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こと。
- ④ その他

- (ア) 業務量の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、発注者の承認を受けずに庁舎外に持ち出さないこと。
- (ウ) 本業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。ただし、あらかじめ発注者の承諾を得た場合はこの限りでない。
- (エ) 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こと。
- (オ) 委託期間途中でやむを得ず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。
- (カ) 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こと。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、発注者は受託者の債務不履行責任を問わないものとする。
- (キ) 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、委託料に含むこと。
- (ク) 本仕様書に定めるもののほか、業務遂行に必要な事項又は疑義が発生した場合は、その都度発注者と受託者が協議するものとする。

## 7 成果物一覧

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) 申請者の受付データ等
- (4) テキスト様式の振込データ
- (5) 業務完了報告書

## 8 委託料の支払方法

業務委託完了報告書の提出後、一括払いとする。