

物価高騰対策(食料品)特別支援事業

業務委託仕様書

1 業務名

物価高騰対策(食料品)特別支援事業

2 履行期間

契約締結日から令和8年7月31日(木)を想定

3 業務の目的

本事業は、食料品など物価高騰の影響を受け、厳しい状況下におかれている町民へ現金を給付し、生活支援を図ることを目的とする。

4 事業概要

(1) 納付金対象

基準日時点で大泉町の住民基本台帳に登録されている者に対して世帯ごとに給付

(2) 基準日

令和8年2月1日(日)

(3) 納付対象者数

約21,000世帯(見込)

(4) 支給額

世帯構成員1人当たり 5,000円

(5) 手続

①受注者は支給対象者宛てに、給付金の給付案内(給付対象者の氏名を印字)、申請書(給付対象者の氏名、住所等を印字)等を郵送する。

②支給対象者は、申請書等の内容を確認し、受取口座欄等の必要事項を追記、印字内容を必要に応じて修正し、受取口座の確認書類とともにオンラインもしくは郵送で提出する。

③受注者は提出された書類を受領した後、必要事項の確認・精査を行い、口座振込データを作成し、発注者へ提出する。

(6) 納付金申請期間

申請書発送日から2ヶ月間を目処とする。

(7) コールセンター開設期間

開設期間:申請書発送日から3ヶ月間(土日祝を除く。)を目途とする。

受付時間:8時30分から17時15分までを基本とする。

5 委託内容

受注者は、物価高騰対策(食料品)特別支援事業として、以下に掲げる業務を実施すること。

(1) コールセンター等業務

電話及びホームページ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、以下の業務を実施すること。

なお、申請状況等により、期限を延長する場合がある。

① 給付金に関する問合せ対応

町民からの電話、ホームページによる給付金に関する問合せ、苦情などに対応する。

想定される主な問合せ内容は、次のとおり

(ア) 給付金の制度・内容

(イ) 給付金の給付案内、申請書等(申請書、変更内容の届出に係る書類及び受取口座の確認書類をいう。以下同じ。)(以下「給付金の給付案内等」という。)に関する問い合わせ

(ウ) 給付金の給付案内等に関する受付及び確認

(エ) 申請書等の記入方法及び添付する資料

(オ) 申請書等の申請不備対応に関する受付及び確認

(カ) 給付金の給付案内等送付後の状況照会

(個人情報の取扱いに留意した範囲内での回答)

(キ) 申請書等の再送付手続

(ク) 申請書に関する問合せ

(ケ) 申請書に関する受付及び確認

(コ) 送付先変更等の受付及び確認

(サ) 手続きの方法や対象者等に関する意見、苦情等

(シ) 口座振込以外の方法での給付を希望する者への聞き取り確認、手続き案内等

(ス) 以上に付随する事務で発生する事務作業等

問合せ対応については、原則として受注者により完結すること。また、必要に応じて発注者に相談・報告すること。

なお、電話応対起因による苦情処理についても、受注者の責任において行うこと。

② コールセンターの回線及び電話番号は、受注者において準備すること。なお、設置に係る費用や通話料などは受注者の負担とする。

③ コールセンターについては、給付金の給付案内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。また外国語へ対応できるよう通訳等を配置すること。

④ 交通機関の遅延及び病気等の理由により、突発的にオペレーターが対応不可能になる場合、そのオペレーターに代わる人員を配置し、業務に支障を来すことなく運営できる体制を整えること。

⑤ 個人情報を取り扱うことから情報漏洩を防止する対策を講じること。

(2) 事務処理業務

① 給付金の給付案内等の発送

発注者の作成する対象者データを基に給付金の給付案内及び確認書等を作成の上、郵送すること。

なお、発送日直前(1日前程度)までに何らかの理由により発送が不適となった者についてのデータを発注者から提供するため、引き抜きの上、発送を中止すること。

② 申請書等返送物の受領後の管理

- (ア) 申請者から郵送された申請書等の受領後は、適正に管理すること。
- (イ) 発注者やコールセンターからの受付状況に関する問合せに対応できるようにすること。
- (ウ) 既に給付済でないこと等の確認を行い、確認結果を記録すること。
- (エ) 発送した通知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は(ア)と同様に進捗管理を実施すること。

③ 申請書等の精査

- (ア) 受領した申請書等は速やかに内容物を損ねず開封し、精査できるよう整理すること。
- (イ) 申請書等の内容を確認し、記載漏れや不備があったものを仕分けする。
- (ウ) 不備については、速やかに申請者に連絡を行う。
- (エ) 不備解消のため文書の送付が必要な場合は、送付用封筒に不備通知書、申請書等の写し及び確認書類一式を同封送付し、可能な限り速やかに不備解消を図ること。
- (オ) 不備等のないものについて、入力時間の短縮や手入力のミスをなくす、又は十分なチェックを行い口座振込データを作成し提出すること。
口座振込データは、全国銀行協会のファイルフォーマットに準じたものとする。
また、申請者に振込日等を記載した支給決定通知書を送付すること。
- (カ) 誤払い・二重支払いを防止する策を講じること。
- (キ) 完了分、不備分に分けてファイリングを行うこと。不備分のうち、処理が完了したものについては速やかに完了分とすること。また、申請書等はすぐに取り出せるように整理すること。

④ イレギュラーについて

やむを得ず現金払いとなる場合など、想定外の事態への対応は、発注者、受注者で協議するものとする。

⑤ 振込エラーが生じた場合の対応

金融機関での振込処理において、エラーが生じた場合は、必要に応じて申請者へ連絡するとともに、エラー解消の上、支給を完結させること。

なお、申請者が死亡していた場合は、別途発注者と協議すること。

⑥ 申請者からのコールセンター等への問合せにより、申請関係書類等の再発行依頼があり、再発行が適切と認められる場合は、該当書類等について隨時発送するなど対応を行うこと。

⑦ 申請勧奨

申請に必要な書類が未提出の者(不備通知送付後再提出がないものを含む。)に対して、書類の提出を勧奨するための通知を発送すること。発送に当たっては、再発行の旨を明記した申請書等を同封の上、発送すること。

⑧ 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給付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、発注者と受注者にて協議の上、決定するものとする。なお、受注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。

⑨ 進捗管理

(ア) 発送から完結までの対象者個々の給付処理の進捗状況が分かるように管理を行うこと。また、発注者からの業務状況の確認(申請書等の受付数・処理数・不備扱数及び個々の申請書等の処理状況等)について、即時かつ的確に回答できるようにすること。

(イ) 各種統計資料の作成への対応を可能とすること。

⑩ 個人情報を取り扱うことから情報漏洩を防止する対策を講じること。

⑪ 準備が必要な書類等

(ア) 受注者は、以下の給付金事務に必要な書類等を準備すること。各書類については、発注者から仕様を提示するので、ユニバーサルデザイン及び分かりやすい字体を使用し、発注者の校正・承認を得ること。校正は、2回程度を想定。

※各種書類はA4サイズを基本とし、多色刷りとする。なお、給付金の給付案内兼申請書としてA3サイズにしてもよい。

※各種書類は、両面印刷を基本とする(封筒及び(片面)を除く)。

※申請書のように提出を求める書類は、最低10年間の保存に耐えられる厚みや材質のものとすること。

※文字サイズは、高齢者等でも見やすいものとすること。

- ・給付金の給付案内(給付対象者の氏名を記載)
- ・申請書(辞退する旨の項目を入れること)
- ・申請書記入例
- ・申請書等提出勧奨通知(ハガキを想定)
- ・不備通知書
- ・支給(不支給)決定通知書(ハガキを想定)
- ・送付用窓あき封筒
- ・返信用封筒

(イ) 各種書類の封入封緘作業を行うこと。

(ウ) その他、事業遂行のために作成が必要な書類が生じた場合は、別途協議の上、適宜対応すること。

⑫ 郵送物全般に関して、郵送方法は、郵便局の割引制度を利用するなど、郵送料金が安価になる方法とすること。

なお、対象者に対して郵送対応する場合は、原則、返信用封筒(料金後納郵便用)を同封するなど、対象者の経済的負担を考慮した対応を行うこと。当該返信用封筒に係る手続きについても、受注者が実施するものとする。

⑬ 以下の書類の郵送料は、受注者が負担する。

- (ア) 変更内容の届出に係る書類
- (イ) 給付金の給付案内等の再発行
- (ウ) 申請書等提出勧奨通知
- (エ) 不備通知書
- (オ) 支給(不支給)決定通知書
- (カ) 返信用封筒

- ⑯ 本契約終了時に、データベースから抽出したデータ並び受付、処理した全ての申請書及び添付書類について、検索可能な状態(CSV、EXCEL、PDF形式を想定)に整理した上で発注者が指定する場所において引き継ぐものとする。これらのデータ(本町の許可を得て複写・複製したものを含む。)については、正副1部ずつ可搬的記録媒体に保存し、本町に納品すること。また、搬送にあたっては、慎重かつ丁寧に扱い、情報漏洩や紛失、破損等が発生しないよう十分な対策を講じること。
なお、受注者が用意した媒体等にデータを格納した場合、裁断による破棄又はデータ復旧不能になる程度のデータ上書きによるデータ消去等を行うこと。

6 実施計画の作成

受注者は、委託契約締結後速やかに本業務の実施計画(実施体制、事業計画及びスケジュール)を作成し、発注者に提出するものとする。

7 支払い方法

支払方法は、原則として業務完了後一括払いとする。

8 その他

本仕様書に明示のない事項又は疑義が生じた場合、その都度、発注者と協議するものとする。

(1) 一括再委託の禁止

- ① 受注者は、業務のうち履行の全部、主要な部分又は契約金額の概ね2分の1以上に相当する部分を委任し、又は請け負わせることをしてはならない。
- ② 業務の一部を再委託しようとする場合には、再委託承諾申出書を発注者に提出し、承諾を得なければならない。

(2) 契約書類には暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律、大泉町暴力団排除条例、及びその他個人情報保護に関する法令等遵守などを明記。