

令和 7 年度岸和田市物価高騰重点支援給付金に係る業務委託仕様書

1. 業務名称

令和 7 年度岸和田市物価高騰重点支援給付金支給事業に係る業務委託

2. 履行期間

契約日から令和 8 年 7 月 31 日まで

3. 従事場所

岸和田市岸城町 7 番 1 号および本市と受託者で協議し決定した場所

4. 概要

(1) 推定対象者(世帯)数

約 48,000 人(33,300 世帯)

※想定件数であり、実際の業務上の件数とは異なる。

(2) 給付額

令和 7 年 12 月 1 日時点で岸和田市に住民票がある世帯のうち、世帯全員の令和 7 年度住民税所得割が非課税である世帯に 1 人当たり 5,000 円

(3) 申請方法

令和 7 年度岸和田市物価高騰重点支援給付金支給事業支給事務実施要綱(以下「要綱」という。)第 3 条に規定している支給対象者は、要綱第 6 条に規定している様式第 1 号の支給要件確認書(以下「確認書」という。)の提出、オンラインによる確認手続き、様式第 2 号の申請書(以下「申請書」という。)による申請により行う。

申請受付後、返答内容を確認して支給することを想定している。

また、上記以外にも、過去物価高騰重点支援給付金の振込先口座情報がある支給対象者または公金受取口座を登録している支給対象者に対しては、要綱第 6 条の 2 の規定による支給の申込みを行い、支給の申し込み後、速やかに支給を決定し、支給対象者に対し支給することを想定している。

上記を基に、支給対象世帯にできる限り早急に支給できる方法を検討し、実施すること。

(4) 給付方法

ア 口座振込による給付

イ 窓口での現金給付

ウ 現金書留による給付

5. 業務スケジュール(予定)

契約締結	令和8年2月6日
コールセンター開設	令和8年3月2日
窓口開設	令和8年4月28日
支給のお知らせ納品	令和8年4月27日
支給のお知らせ発送	令和8年4月28日
確認書納品	令和8年4月30日
確認書発送	令和8年5月1日
給付開始	令和8年5月27日
業務委託終了	令和8年7月31日

注) 制度運用の変更などにより、上記スケジュールは変更となる場合がある。

6. 業務内容

業務内容は以下(1)～(9)とする。なお、随時業務の見直しなど、本給付金の迅速な給付につながる手法を検討すること。

(1) システム構築・運用業務

① システムの構築

本委託業務の一括管理が可能な最低限以下の機能を備えているシステムを構築すること。なお、作業するにあたっては、適宜ダブルチェック等の措置を講じ、内容に間違いがないようにすること。

- ア 各種データ（住基情報、住民税情報、口座情報など）の取込み
- イ 給付対象者のデータベース作成及び抽出
- ウ 申請のあった給付対象者をデータベースへ追加
- エ 給付対象者の検索・申請状況（申請書の発送、受付、審査、振込、不着等の進捗管理）
- オ 操作者の閲覧、操作ログ管理
- カ 各件数(対象世帯員・世帯数、支給世帯員・世帯数、支給率 等)抽出
- キ 確認書、未申請者に対しての勧奨通知、決定通知書(現金受給者含む)・不支給決定通知書、不備通知書の作成・発行
- ク 給付対象者に関する対応記録や情報等のメモ保存
- ケ 審査判定（支給・不支給・保留・辞退・現金給付 等）
- コ 口座振込データ（全国銀行協会のファイルフォーマット）の作成・データ出力
- サ 振込不能者に対する振込口座確認書の作成・発行
※支給のお知らせ(プッシュ方式)対象者を指定
- シ DV被害者の送付先情報等、特に注意が必要な対象者の情報が即座に判別できるようにフラグ等を設定する機能
- ス 二重給付を防止する自動チェック機能

セ システムからデータを CSV や EXCEL などの形式で出力する機能を有し、利用者にて任意のタイミングで任意のデータを出力し、対象者の一覧確認や集計を行うことを可能とする機能

※委託期間終了後のシステムについては原則消去とするが、以降も本市が問い合わせ対応を行えるように給付金管理台帳等の整備を行うこと。

②テスト

開発したシステムは必ずテストを行い、本番データの情報量に対して支障なく動作することを確認し、本市に確認したうえで運用を開始すること。

③ユーザ認証

システムを利用する職員について、ユーザごとに ID を発行し、ユーザ ID 及びパスワードによる認証を行うこと。

④その他

本市職員に対し、当システムに係る仕様説明書の事前提出及び研修(レクチャー)を実施すること。

(2) 確認書等各種帳票の作成、印刷、封入封緘及び発送業務

① 帳票の作成及び印刷

給付対象者データに基づき次の帳票を作成、印刷すること。

・確認書

ア 確認書 (A3 両面印刷) 6,660 部

イ 確認書記入例 (A4 両面印刷) 6,660 部

・その他

ア 送付用封筒(定型) 市内 6,585 部

市外 75 部

イ 返信用封筒(定型) 市内 6,585 部

市外 75 部

ウ 不備レター用返信用封筒(定型) 市内 390 部

市外 10 部

エ 勸奨通知用封筒(定型) 市内 1,317 部

市外 15 部

オ 支給のお知らせ(圧着はがき) 市内 26,340 部

市外 300 部

カ 折り畳み返信用封筒(データ形式)

※上記部数は見込み枚数であり変更する可能性あり

(留意事項)

・給付対象者からの返信物については、「料金受取人払郵便」とするため、事前に最寄りの配達郵便局の承認を受けること。

・確認書の印刷内容については、委託者が指定する申請に必要な情報をすべて

満たす内容とし、レイアウトについては委託者と協議の上で決定する。

- ・視覚障がい者等に配慮したものであること。
- ・各帳票については、十分なチェック体制を整備し、印字テスト・読み取りテストを行ったうえで印刷すること
- ・各帳票などについては委託者の指示により納品すること。

② 封入封緘及び発送

ア 印字した各帳票は給付対象者データを基に封入封緘すること。

イ 給付対象者の要件に当てはまらないことが判明した者については、委託者が提供する抜き取りリストを基に、発送予定日までに抜き取り処理を行うこと。

③ 未申請者への勧奨

未申請者に対して、必要に応じて郵送・電話連絡・メール等にて勧奨を行うこと。なお、郵送料金、電話料金はすべて委託者の負担とする。

※郵送の際は必ず発送前に対象者リスト(整理番号、氏名、住所等含む)を本市に提供し、本市で宛先等確認後に発送すること。

(3) 支給のお知らせ、確認書の受付・審査・不備対応

① 支給のお知らせ（プッシュ方式）について

(申請フォームの作成)

ア 給付対象者がインターネットを活用し、オンラインにて確認手続き(口座変更・辞退の申し出)ができるよう申請フォームの作成を行うこと。

イ オンライン申請フォームは高齢者等でも容易に回答ができるものであること。

(審査)

ア 申請のあったものは内容を確認し、審査を行うこと。なお、誤り防止のため、確認においてはダブルチェック等必要な対策を講ずること。

イ 審査の結果、支給判定となったものは、委託者が指定する日に、データにして受託者が構築するシステムに取り込むこと。また、口座振込データ(全国銀行協会のファイルフォーマット)を作成すること。当該データ作成にあたっては、ダブルチェック等の措置を講じ内容に間違いがないようにすること。

ウ 審査の結果、辞退の判定となったものは、委託者が指定する日に、データにして受託者が構築するシステムに取り込むこと。

エ 審査の結果、現金給付の判定となったものは、委託者が指定する日に、データにして受託者が構築するシステムに取り込むこと。

オ 上記イ・ウ・エの審査結果報告については、委託者が指定する日までに、Excel データ等により一覧表を作成し委託者に提出すること。

(不備対応)

- ア 審査の結果、申請内容に不備がある場合には、架電、不備通知を送付するなど対策を講じ、不備の解消に努めること。
- イ 不備通知送付時は、不備通知書及び返信用封筒を封入封緘し、給付対象者に郵送すること。なお、郵便料金は委託者が負担する。
- ウ 不備の解消のために必要な対応は受付日から1週間以内を目処に遅滞なく行い、やむを得ず不備が解消されないものを除き、原則口座変更・辞退等届出期間中に完了させること。

② 確認書について

(申請フォームの作成)

- ア 給付対象者がインターネットを活用し、オンラインにて確認手続きができるよう申請フォームの作成を行うこと。
- イ オンライン申請フォームは、給付対象者が確認書に記載すべき内容を包含し、高齢者等でも容易に回答ができるものであること。
- ウ 給付対象者が自らの申請状況を把握することが可能なインターネットのステータス照会機能を有すること。

(審査)

- ア 申請のあったものは内容を確認し、審査を行うこと。なお、誤り防止のため、確認においてはダブルチェック等必要な対策を講ずること。
- イ 審査の結果、支給判定となったものは、委託者が指定する日に、データにして受託者が構築するシステムに取り込むこと。また、口座振込データ（全国銀行協会のファイルフォーマット）を作成すること。当該データ作成にあたっては、ダブルチェック等の措置を講じ内容に間違いがないようにすること。
- ウ 審査の結果、辞退の判定となったものは、委託者が指定する日に、データにして受託者が構築するシステムに取り込むこと。
- エ 審査の結果、現金給付の判定となったものは、委託者が指定する日に、データにして受託者が構築するシステムに取り込むこと。
- オ 上記イ・ウ・エの審査結果報告については、委託者が指定する日までに、Excel データ等により一覧表を作成し委託者に提出すること。

(不備対応)

- ア 審査の結果、確認書に不備がある場合には、架電、不備通知を送付するなどの対策を講じ、不備の解消に努めること。
- イ 不備通知送付時は、不備通知書及び返信用封筒を封入封緘し、給付対象者に郵送すること。なお、郵便料金は委託者が負担する。
- ウ 不備の解消のために必要な対応は、受付日から1週間以内を目処に遅滞なく行い、やむを得ず不備が解消されないものを除き、原則申請期間中に完了させること。

(その他)

ア 確認書発送後 2 週間程度は多くの確認書が届くと想定されるため、迅速かつ正確に処理ができるよう、十分な人員を配置すること。

イ 審査完了した確認書等は、委託者が指定した方法でキングファイルにファイリングし、委託者が指定する日時および場所に納品すること。また、キングファイルは受託者が用意すること。

ウ 届いた確認書等の郵送料金（受取後納料金）は、すべて委託者の負担とする。

(4) 給付状況の進捗管理

給付対象者に関する給付状況をデータ管理すること。

(5) 窓口業務

① 市本館に受付窓口を開設し、市民対応を行うこと。

委託者が場所、机、いす、PC、その他消耗品等を提供する。その他必要なものは受託者が用意すること。

また、窓口において、オンライン手続きの支援や申請状況等が把握できるように環境を構築するとともに、コールセンターや委託者と常に連絡が取れる体制を構築すること。

② 設置期間は以下のとおりとする。

市役所旧館地下 1 階

令和 8 年 4 月 28 日から令和 8 年 6 月 30 日（土、日、祝を除く）

業務時間：午前 9 時 00 分から午後 5 時 30 分まで

業務時間中、最低 1 人は窓口対応できる人員を配置すること

窓口数：2 箇所

③ 業務内容

ア 本給付金に関する相談業務

イ オンライン手続きの支援業務

ウ 申請書等受付・確認業務

エ 申請書・確認書作成補助業務

オ 申請書入力業務

カ 確認書等再発行・送付業務

キ 申請書のデータエントリー業務

ク 市民へ電話架電および受電業務

ケ 勸奨手続に伴う補助業務

コ その他、本給付金に関する委託者職員補助業務

④ 窓口での申請書等の受付について

申請の申込み等があった場合、窓口のスタッフは、本給付金の対象者条件に合致しているか確認し、問題なければ申請書の記入を促すこと。その際、

記入漏れや誤りが無いように書き方支援を行うとともに、申請に必要な資料が添付されているかなど、最終的に不備がない状態を確認したうえで受付すること。受付後、受付した申請書類を委託者に提出すること。

申請書以外の支給事務に関する書類の受付についても上記に準ずる。

⑤ 申請書入力業務について

受付した申請について、受託者が構築するシステムに登録すること。

⑥ FAQ・マニュアルの作成について

FAQ・マニュアルを作成し、随時更新するなど対応品質向上を行うこと。

⑦ その他

問い合わせの内容、件数などをデータ管理し、適宜委託者に報告すること。

様式については委託者と受託者で協議決定したものを使用すること。

(6) コールセンター業務

① 設置期間、時間及び設置場所

- ・設置期間：令和8年3月2日から令和8年7月31日まで

- ・業務時間：午前9時00分から午後5時30分

- ※土、日、祝、年末年始を除く

- ・設置場所：受託者が用意した施設内

② 業務内容

ア 本給付金に関する制度案内業務

イ 受付・進捗状況の問合せ対応業務

ウ 確認書記入方法、必要な添付書類の説明

エ 意見、苦情対応

オ その他本給付金に関する内容

③ FAQ・マニュアルの作成について

FAQ・マニュアルを作成し、随時更新するなど対応品質向上を行うこと。

④ その他

- ・コールセンター設置に必要な機器、端末など必要となるものは受託者側で用意すること。

- ・迅速かつ正確な対応ができるよう、業務従事者の配置数を工夫し、また、従事者に対しては事前に十分な研修を行うこと。

- ・コールセンターで解決不可の問合せ内容については、連絡票を作成し、委託者に引き継ぐこと。

- ・問い合わせの内容、件数などをデータ管理し、適宜委託者に報告すること。
様式については委託者と受託者で協議決定したものを使用すること。

- ・繁忙期、閑散期において柔軟な人員配置ができるようにすること。

- ・フリーダイヤルの発信・着信に必要とする通話料金は、すべて委託者の負担とする。

(7) 業務の報告

週報により下記のとおり業務内容を記録し、各最終営業日の翌営業日業務終了までに本市にデータにより提出すること。

①当該日における各業務の処理件数及び内容(数量管理)

②その他、業務実施の上で必要な報告、連絡、共有事項

※急を要する事項については都度報告を行うこと。

(8) 情報セキュリティの確保

契約の履行にあたっては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）等を遵守し、個人情報の保護の重要性を十分認識した上で、個人の権利を侵害することのないよう必要な措置を講じること。

(9) その他遵守事項

① 業務上のトラブルなど、緊急時には委託者に遅滞なく報告を行うこと。

② 事業の実施で得られた成果物、情報（個人情報を含む）等については委託者に帰属することとし、事業中に知り得た事項については他に漏らさないこと。

③ 市民と対面で応対する業務を行う場合、次の事項を遵守すること

ア 服装は常に清潔で市民に不快感を与えないものにすること。

イ 業務時間中は私語を慎み、品位の保持に努めること。

ウ 業務内容を十分に理解したうえで、親切・丁寧に行うこと。

④ 事務対応や接客対応において、苦情や常識を逸脱するような要求・業務妨害にあたる行為など、その発生を未然に防止する対策はもとより、トラブルに至った場合は責任者と担当者が連携して対応を行い、受託者が責任をもってその解消にあたること。

7. その他

① 本仕様書に定めのない事項が生じた場合、両者が協議してこれを定めるものとする。ただし、契約後の仕様書の疑義は発注者の解釈による。また、明記されていない事項にあっても、当然認められる事項については委託者の指示に基づき処理すること。

② 受託者は、履行中の事故により、委託者または第三者に対し損害を与えたときは、その損害額を弁償すること。なお、その損害額については別途協議する。

③ 業務システム運用上、機器の障害等は十分に想定されるため、作動不具合等、日常における稼働状況を観察し、トラブルに発展しないよう事前の対策・緊急時の対策を講じること。

④ 個人情報の管理について、漏えい・滅失・き損・流出等がないよう日常の管理体制を整え、事故の発生を未然に防止する対策や緊急時の体制を整備すること。