

## 宝塚市物価高対応くらし応援事業業務委託 仕様書

### 1 業務の名称

宝塚市物価高対応くらし応援事業業務委託

### 2 目的及び業務概要

食料品等の価格高騰により家計への負担が増している状況を踏まえ、家計における食費の負担軽減を図ることを目的とし、宝塚市民を対象に、市が指定する給付額相当の商品券を支給する。

※ 商品券とは、食料品が購入でき、全国共通の商品券やギフトカードなどで、宝塚市内の店舗でも広く利用できるものとする。

### 3 業務期間

契約締結日から令和8年(2026年)9月30日まで

### 4 対象者

令和8年(2026年)1月1日(以下、「基準日」という。)において、次のいずれかに該当する者

- (1) 基準日において、宝塚市の住民基本台帳に登録されている者。
- (2) 配偶者からの暴力を理由に市外より避難し、配偶者と生計を別にしていない世帯及びその同伴者であって、基準日において宝塚市にその住民票を移していない者については、一定の要件を満たし、その旨を申し出た世帯。
- (3) 児童福祉法(昭和22年法律第164号)、身体障害者福祉法(昭和24年法律第283号)、知的障害者福祉法(昭和35年法律第37号)及び老人福祉法(昭和38年法律第133号)に定める措置を受けた者等の特別な配慮を要する者であって、基準日において宝塚市にその住民票を移していない者。

### 5 給付額

給付額は表のとおりとする。

	対象者	額面の総額	見込み者数
①	65歳未満の 住民税非課税世帯の世帯員	4,000円	16,000人
②	65歳以上の者	6,000円	67,000人
③	①、②以外の者	3,000円	144,000人

## 6 対象者数、発送数・発送方法

227,000 人(対象者見込み)

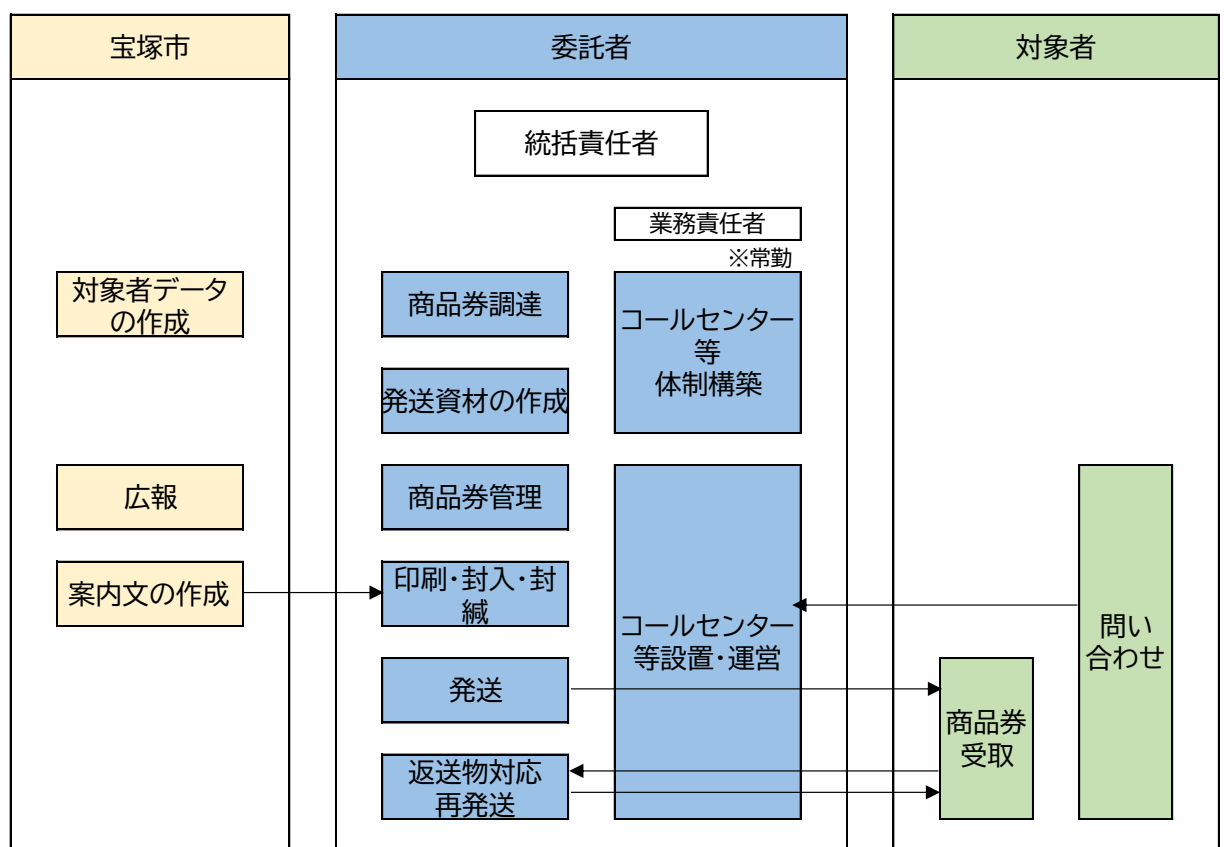
108,000 世帯(発送数見込み)

対象者ごとに別の封筒に商品券及び案内文を封入、発送すること。対象者が複数の場合は、世帯でまとめて発送すること。

※ 発送方法はゆうパックとし、それに係る郵便料は市が負担するものとする。

## 7 業務内容

### (1) 全体スキーム・業務フロー



### (2) 商品券の調達及び発送

#### ① 商品券の調達

##### ア 調達の契約

受託者は、商品券販売業者から商品券を調達する。商品券販売業者に対して発注・納品・検品を行う(商品券の売買契約は受託者と商品券販売業者との間で締結する)。

受託者は、商品券調達に不足が生じないよう、万全の策を講じること。

##### イ 調達枚数

調達枚数は、「5 給付額 表内」額面の総額に見込み者数を乗じて得た額を商品券1枚当たりの額面で除して得た数とする。ただし、市の指示により、追加調達が発生すること

もありうる。なお、調達した商品券に余剰が発生した場合は、換金処理等を行わず、市に引き渡すものとする。

#### ウ 変更契約について

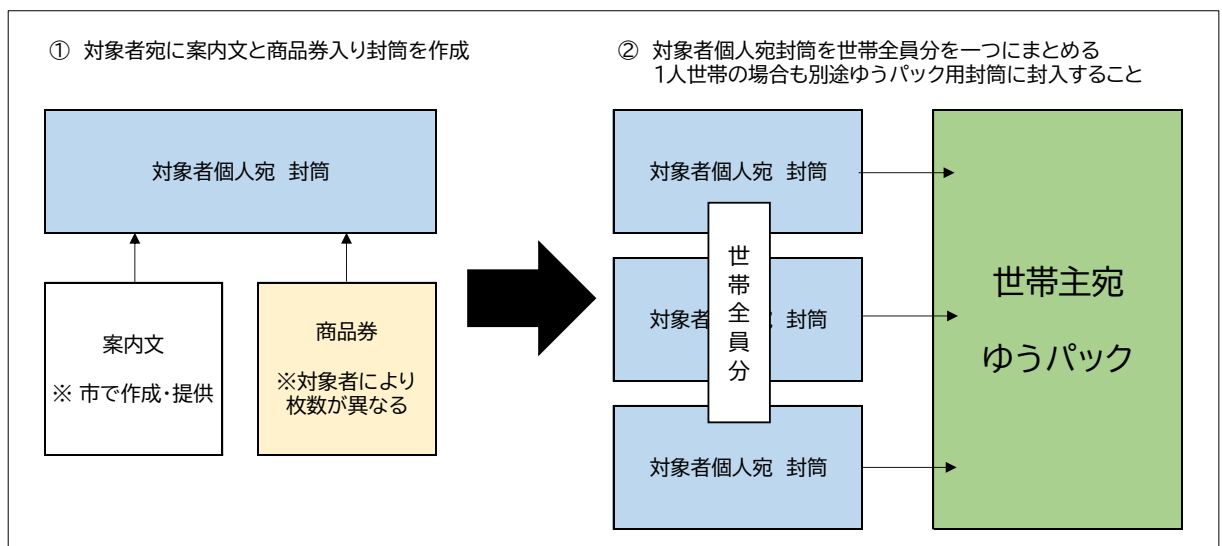
追加調達が発生した場合、追加で必要となる商品券原資の額に対して変更契約を行った上で、委託料を支払うものとする（非課税）。

#### エ 前金払いについて

商品券原資に係る費用については、受託者からの申し出があった場合に限り、委託完了以前に前金払いを請求することができる。前金払いの請求にあたっては、市から通知する調達枚数を基に積算した金額を請求できる上限金額とする。また、調達に係る人件費、手数料等を前払いの請求に含めてはならない。

### ② 発送資材の作成

#### 【発送物のイメージ】



市が提供するデータに基づき、上図のとおり、対象者ごとに別の封筒に商品券及び案内文を封入し、世帯でまとめて発送する。1人世帯の場合もゆうパック用封筒に封入すること。

発送に必要な封筒（個人宛、世帯宛）、ラベルシールなどの資材について、再発送や予備分も考慮し、必要な数を調達すること。なお、対象者個人宛の案内文については、市が作成したデータにより、受託者で印刷し、封入すること。

### ③ 商品券の管理

商品券は、現金と同様の取扱いが必要となるため、十分なセキュリティ対策を講じたうえで厳重に管理すること。

### ④ 印刷・封入・封緘作業

市が提供するデータに基づき、個人宛案内文、宛名ラベルなど必要に応じて印刷するとともに、「② 発送資材の作成 【発送物のイメージ】」のとおり封入封緘作業を行う。封入

封緘作業にあたっては個人情報の取扱いに関して厳重な注意を払い作業を行うこと。その際、重量検品を用いて、過不足や誤封入がないかを検査し、その結果を記録すること。

#### ⑤ 発送業務

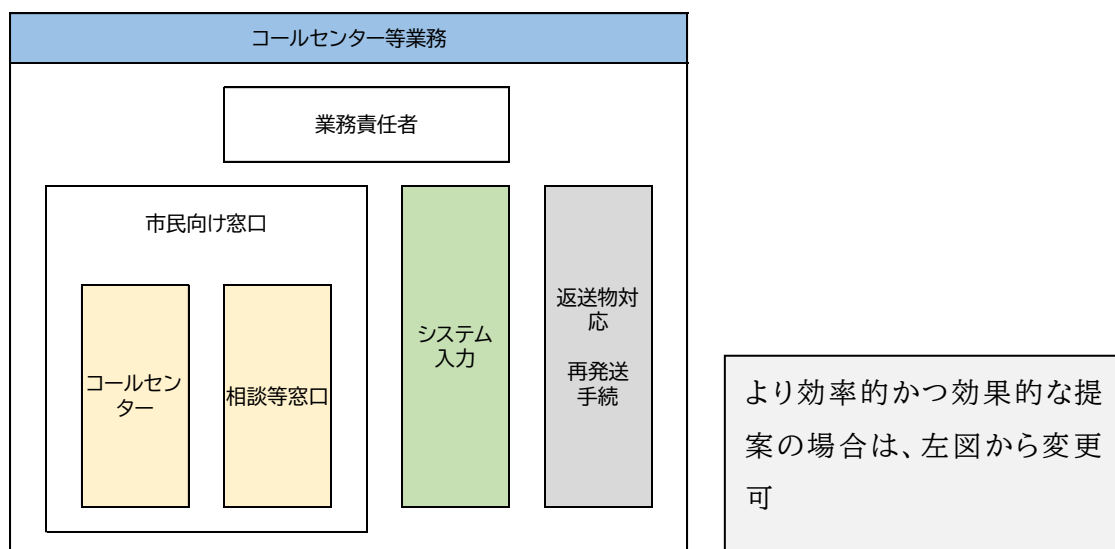
封入封緘した発送物を宝塚郵便局(予定)へ持ち込み、対面受け取りのゆうパックを利用して発送する。また、発送前には市から提供するデータに基づき、発送から除外する者を精査すること。

速やかに全対象世帯に順次発送すること。遅くとも令和8年4月上旬頃を目途に発送を開始すること。なお、郵便料は市が負担するものとする。

#### ⑥ 返送物等対応、再発送業務

発送後に宛先に届かなかった場合などの返送物について、市と協議して再発送等の手続きを行うこと。なお、郵便料は市が負担するものとする。

### (3) コールセンター等業務



事業全般に関する市民からの問い合わせに対応し、本事業に係る必要に応じた業務を行う。配送状況の進捗を市が提供するシステムへ入力し、市民からの問い合わせに迅速かつ丁寧に対応すること。また、対面の相談等窓口も設置し、市民にとって利便性の高い体制とすること。

#### ① 設置時期・場所

【コールセンター】 ピーク時15回線程度を想定

【相談等窓口】 ピーク時2窓口程度を想定

時期 … 契約締結後1か月後から契約終了日までを目途に設置すること。

場所 … 市庁舎内の市が貸与する場所(約200㎡)

※ 詳細は市と協議のうえで決定する。

※ 受付時間は、市役所の開庁日とし、午前9時から午後5時までとする。

#### ② 体制構築

ア 業務責任者を1名常勤させ、下記の業務を遂行すること

- ・ 業務の統括、進行管理及び苦情やトラブルなどの対応
- ・ 緊急時における市との連絡調整
- ・ 市への業務状況の報告

イ 業務レイアウト図の作成・什器・備品調達

業務場所のレイアウト図を作成し、事前に市に提出し確認を得ること。また、電話回線の引き込み(1回線分)及び電話料金については市の負担とし、その他に必要な電話機、パーテーション、消耗品、PC(Microsoft Office 2021 がインストールされているもの)、金庫、机・椅子・ロッカーなどは受託者で手配すること。

③ マニュアル等の作成

対応マニュアル、Q&A等を、コールセンターの開始前に市と協議の上作成し、必要に応じて更新すること。

④ 問い合わせ等に係る対応の記録と報告

対応を記録し(ただし、簡単な問い合わせのみの場合は必要に応じて簡略化可能)、受電件数を、日報及び月報として取りまとめ、市に報告すること。詳細については市と受託者が協議のうえ決定する。

## 8 事務報告書の作成等

- (1) 受託者は、本委託業務期間内に業務完了報告書を提出すること。
- (2) 受託者は、業務完了日には市が貸与する場所を貸与前の状況に原状回復し、市の確認を受けること。
- (3) 受託者は、業務完了後市職員立ち合いのもと、業務で使用したPC内にある記憶装置のデータを消去ソフトウェア(米国国防省規格等準拠)による消去によって復元不可能な状態にすること。

## 9 業務の実施体制

事業の実施にあたっては、業務全体を統括するための統括責任者を置くこと。また、事業を計画的、効率的かつ確実に実施できる人員、設備等を配備し、実施体制図を作成して市の確認を受けること。体制を変更する場合も同様とする。なお、統括責任者及び業務責任者は類似の事業の経験を有する者を配置すること。

## 10 費用負担

本委託業務の実施に係る必要な経費については、すべて契約金額に含まれるものとする。ただし、「7 業務内容(2)⑤及び⑥」に規定の郵便料は市が負担する。本仕様書に定めのない事項が発生した場合の費用については、市と受託者が協議により定めること。

## 11 疑義

本委託業務の遂行にあたって疑義が生じた場合は、受託者は市と協議を行い、解決したうえで業務にあたらなければならない。

## 12 委託料の支払

業務委託料は、本委託業務完了後一括払いとする。ただし、「7業務内容(2)①」に規定しており、商品券原資に係る費用について、前金払いの請求があった場合は、その限りでない。

## 13 法令等の遵守

受託者は、本委託業務の遂行にあたり、本書及び契約書で定める事項、関係法令及び市の条例、規則等を十分に遵守したうえで実施すること。

## 14 事故・災害

本委託業務実施中の事故・災害については、すべて受託者の責任において処理すること。ただし、市の責に帰する事由となる場合は、この限りでない。また、受託者は、事故又は災害が発生した場合は、速やかに市に報告し、市の指示に従うこと。

## 15 調査等

市は、必要があると認められるときは、受託者に対して本委託業務の処理状況に関する調査を行い、業務に関して保有する情報の公開を求めることができる。この場合において、受託者は、これに従わなければならない。

## 16 留意事項

- (1) 本仕様書に疑義がある場合は市の指示に従うものとし、明示がない事項については、その都度、市と受託者が協議の上決定すること。
- (2) 受託者は、本委託業務の実施にあたって、業務の適切な遂行を図るため、市と常に密接な連絡をとり、業務の正確な遂行に努めること。
- (3) 受託者は本委託業務内容を許可無く、第三者に公表、転用及び貸与してはならない。
- (4) 受託者は、個人情報適切に管理・保護するために必要な措置を講ずること。
- (5) 受託者は、業務に際して知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用してはならない。また、本委託業務が終了した後においても同様とする。
- (6) 受託者は、包括的な再委託を行ってはならない。個別の業務の再委託については、事前に市と協議を行うこと。