

物価高騰対策給付金給付事業（全市民対象）

業務委託仕様書

1 業務名

物価高騰対策給付金給付事業（全市民対象）

2 履行期間

契約締結日の翌日から令和 8 年 7 月 3 1 日（金）まで

3 業務の目的

「強い経済」を実現する総合経済対策」（令和 7 年 1 1 月 2 1 日閣議決定）に掲げる生活の安全保障・物価高への対応の事項についての対応として、エネルギー・食料品価格等の物価高騰の影響を受けた生活者支援のため全市民に対して給付金を支給することを目的とする。

4 事業概要

(1) 給付金の内容

基準日時点で多賀城市の住民基本台帳に登録されている者に対して世帯ごと給付

(2) 基準日

令和 8 年 2 月 1 日（日）

(3) 給付対象者

給付対象者は、基準日において、住民基本台帳に登録されている者（基準日以前に、住民基本台帳法（昭和 4 2 年法律第 8 1 号）第 8 条の規定に基づき住民票を消除されていた者で、基準日において、日本国内で生活していたが、いずれの市区町村の住民基本台帳にも記録されておらず、かつ、基準日の翌日以後初めて住民基本台帳に登録されることとなったもの及び基準日以前に出生した戸籍を有しない者で、基準日において、日本国内で生活していたが、いずれの市区町村の住民基本台帳にも記録されておらず、かつ、住民基本台帳に登録されている者に準ずるものとして市長が認めるものを含む。）とする。

(4) 給付対象者数

約 2 9, 0 0 0 世帯（見込）

(5) 支給額

世帯構成員 1 人当たり 5, 5 0 0 円

(6) 手続

ア 給付対象であり、口座情報を把握している世帯

(ア) 委託者が口座情報を把握している世帯として委託者がみなし申請が可能であると指定した世帯に、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、口座情報等を印字)等を郵送する。

(イ) 支給対象者は、申請書等の内容を確認する。申請書の記載事項に変更がある場合(受給辞退、口座登録変更等)、窓口やコールセンターに申し出る。

(ウ) (イ)後段の申出が指定する期限まででない方へは印字した口座に自動的に振り込み、交付決定通知を送付する。

(エ) (イ)後段の申出があった支給対象者には、変更内容の届出に係る書類等の届出書を窓口配布または郵送する。

(オ) (エ)の届出書があったときは、当該届出内容に基づき、交付決定通知を送付した上で、指定口座へ振り込む。

イ 給付対象であり、口座情報を把握していない世帯

(ア) 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。

(イ) 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窓口持参、郵送等で提出する。

(ウ) 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、口座へ振り込む。

(エ) 受給辞退の申し出があった支給対象者には受給辞退の届出書を窓口配布または郵送する。

5 委託内容

受託者は、物価高騰対策給付金給付事業(全市民対象)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。また、コールセンターとは別に、多賀城市役所内の委託者が指定する場所(想定は西庁舎4階となる。)に窓口を設置し、市民からの給付金に関する問合せ、申請者の対応などの業務を実施すること。

ア 給付金に関する問合せ対応

市民からの電話、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聴き取り確認、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、原則として受託者により完結すること。また、必要に応じて委託者に相談・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、受託者の責任において行うこと。

イ コールセンターの回線及び電話番号は、委託者において準備する。

ウ 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。

エ コールセンターは、遅くとも令和8年1月下旬までに開設し、令和8年7月末まで（土日祝を除く。）を目途として対応を行うこと。また、受付時間は、8時30分から17時15分までとする。

なお、申請状況等により、期限を延長する場合がある。

オ 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。

カ 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。

キ コールセンター以外における、給付金に関する問合せなどに対応するため窓口を設置すること。

(ア) 想定される主な問合せは、コールセンターと同様とする。

(イ) 開設期間は、令和8年1月下旬から同年7月末日（土日祝日を除く）までを目途とし、受付時間は、コールセンターと同様とする。

なお、申請状況等により、期限を延長する場合がある。

(ウ) 従事場所は、多賀城市役所内の委託者が指定する場所（想定は西庁舎4階となる。）とし、業務上必要となる机、椅子等については、原則として委託者が準備する。施設使用及び維持管理に要する経費（施設使用料、水道光熱費、清掃費、修繕費、電球等の消耗品）については、委託者が負担する。その他備品や消耗品などについては受託者が負担する。

(エ) 相談者数に応じて、遅滞なく対応できる体制とし、配置人員についても、オのように業務に支障をきたすことなく運営できる体制を整えること。

(2) 事務センター業務

給付金の給付に関する事務センターを設置し、以下の業務を実施すること。

ア 給付金事務の実施スケジュール（予定）

- ・ 令和 8 年 2 月中旬 委託者が提供する給付対象者データ取込み
- ・ 〃 2 月下旬 給付金の給付案内及び確認書等送付
- ・ 〃 3 月上旬 申請書等受付開始
- ・ 〃 3 月中旬 初回支給開始及び支給（不支給）決定通知書発送開始
- ・ 〃 4 月下旬～5 月上旬 申請書等未提出者への申請勧奨
- ・ 〃 6 月上旬 申請書等受付締切
- ・ 〃 7 月末 委託業務終了

※令和 8 年 3 月以降、必要に応じて、給付金の給付案内及び確認書等の追加送付を行う場合がある。

イ 設置期間は、令和 8 年 7 月末までとし、支給業務を支障なく行えるスケジュール（土日祝日を除く。）とすること。また、開設時間は、8 時 30 分から 17 時 15 分までとする。

ウ 給付金の給付案内等の発送

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委託者から提供するため、引き抜きの上、発送を中止すること。

発送は、委託者が指定した日時までに必ず郵便局への搬入を完了すること。

エ 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) 委託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、(3) のシステムに入力すること。

(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委託者へ照会の上、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。

オ 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ミスがなくす、又は十分なチェックを行うこと。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) 支給に必要な精査が完了したものについては、委託者が、支給決定の判断を速やかに行えるよう整理した上で、委託者へ引き継ぐこと。

(キ) 誤払い・二重支払いを防止する策を講じること。

(ク) 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。

カ データの登録

精査が完了したものを(3)のシステムに登録すること。

キ 現金払いについて

やむを得ず現金払いとなる場合についての対応は、別途協議するものとする。

ク 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、別途委託者から指定する対応をとること。

ケ 処理期限

申請書等の受領から口座振込データの納品までの処理期限は事務センター到達から概ね10日以内とするが、可能な限り速やかに対応可能な体制を構築すること（不備対応分は除く）。ただし、短期間で返送物が大量に届いたときなど、処理に相当の時間を要すると委託者が認める場合はこの限りではない。

コ 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随時発送するなど対応を行うこと。

サ 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。

シ 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、経緯等を委託者へ報告すること。報告方法については、委託者と受託者にて協議の上、決定するものとする。

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。

ス 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、委託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。

セ 事務センターの設置場所はコールセンターと同じ場所を想定している。

ソ 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。

タ 準備が必要な書類等

(ア) 受託者は、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、委託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、委託者の校正・承認を得ること。校正は、3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。

※文字サイズは、高齢者等でも見やすいものとする。

※数量は見込であるため、必要に応じて補充すること。

・ 給付金の給付案内（給付対象者の氏名を記載）	29,000部
・ 申請書（口座情報の有または無により2種類）	合計29,000部
・ 申請書記入例	29,000部
・ 給付金返還セット（返還用チラシ、返還用振込用紙）	150部
・ 受給辞退の届出書	100部
・ 口座登録等の届出書	200部
・ 申請書等提出勧奨通知（ハガキを想定）	8,700枚
・ 不備通知書	5,800枚
・ 支給（不支給）決定通知書（ハガキを想定）	29,000枚
・ 送付用窓あき封筒	35,250枚
・ 返信用封筒（料金後納郵便用）	35,100枚

(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。

チ 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、受託者が実施するものとする。

ツ 以下の書類の郵送料は、受託者が負担する。

(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

テ 申請者からの申請書等の送付先は事務センターとする。

ト 本契約終了時に、データベースから抽出したデータ並びに事務センターで受付、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）に整理した上で委託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（本市の許可を得て複写・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、本市に納品すること。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、受託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。

(3) 給付支援システム構築等業務

物価高騰対策給付金の業務に際し、必要な業務システムの作成を行うもの。また、業務上必要となるサーバ、パソコン等については、受託者が準備する（事務センター使用分含む。）。加えて、委託者が当該システムを閲覧・操作できる環境を委託者は整備する。

ア ファイル取込処理

市が提供する以下のデータについて取込を行うこと。

- ・ 基準日時点の世帯・市民情報データ
- ・ 宛名番号情報データ
- ・ 口座情報データ
- ・ 警告情報データ

イ 事前通知等出力処理

ウ 支給（不支給）決定通知書出力処理

エ 申請受付機能

(ア) 宛名番号バーコードによる申請書の受付ができる。申請書受付時には、世帯主の情報、世帯主に紐づく世帯構成員の情報が表示される。

(イ) 給付対象として外国人も設定できる。

(ウ) 口座情報については、取込んだ口座情報での登録または、任意登録ができる。

(エ) 金融機関情報については、あらかじめマスタへの登録ができる。

(オ) 金融機関情報については、金融機関コード、支店コードでの入力ができる。

また、金融機関入力補助ダイアログから、絞込み検索を行い、入力できる。

(カ) 代理人情報の登録ができる。

(キ) 代理人情報が住登外者の場合は、代理人・送付先情報登録画面から登録ができる。

(ク) 申請済みの場合、再度対象者を検索することで既に保存済みの情報が表示される。

(ケ) 提出書類のチェックが受付画面にて行えること。提出書類が不足している場合は、不備情報として仮受付状態で保存される。

(コ) みなし申請の履歴が保存される。

オ 台帳画面

- (ア) 対象者・申請者における備考情報が管理できる。
- (イ) 申請から支給までの情報が台帳において判断できる。（申請受付済、支給決定通知済、支給済、返還済、不支給、支給辞退）
- (ウ) 受付後、死亡した場合については、台帳画面から代理人設定ができる。
- (エ) 申請者情報においては、対象者一覧の情報が把握できる。
- (オ) 対象者において振込不能等が発生した場合、支給の状態をリカバリできる。
- (カ) 給付金の返還が発生した場合の返還日が管理できる。
- (キ) 返還通知書の出力ができる。

カ 書類不備台帳機能

- (ア) 申請書に不備があった場合、書類不備情報として台帳登録できる。
- (イ) 書類不備台帳には、不備内容、備考情報の登録ができる。
- (ウ) 書類不備台帳に登録された一覧情報の出力ができる。
- (エ) 書類不備通知書の出力ができる。

キ 支給判定機能

支払処理前に、世帯構成員に対する警告情報の有無を確認できる。

ク 口座振込機能

- (ア) 振込データ作成に必要な委託者情報が登録できる。
- (イ) 振込データを全銀協フォーマットで作成できる。なお、システムから出力後に別途変換処理を行うことを可とする。
- (ウ) 全銀協フォーマットの顧客コードに対し宛名番号の設定ができる。また、設定有無はパラメータにより選択できる。
- (エ) 振込データ作成前に対象者チェック用のデータ出力ができる。
- (オ) 振込データとして使用できない文字（拗音）については、振込データ作成時に変換が行われる。
- (カ) 振込データ作成後に誤記載が発覚した場合は、支給日を指定して再作成ができる。
- (キ) 振込データと同様のCSV（振込先対象者）が出力できる。
- (ク) 振込データ作成時のチェックCSVについては、受領者のカナ氏名を出力し、口座名義人カナとのチェックに使用できる。

ケ CSV出力機能

- (ア) 申請・給付台帳の一括出力ができる。
- (イ) 申請・給付台帳出力時には、抽出条件の設定ができる。
- (ウ) 世帯情報のCSVが出力できる。
- (エ) データベース上に入力されている情報をレポートできること。委託者が、本給付金に係る統計資料を作成する必要があることから、データベースの任意の項目をMicrosoft Excelで加工できるデータとして出力できること。

コ マスタ管理機能

- (ア) システム利用所属・職員情報の管理ができる。また、所属単位で権限設定（参照・更新）ができる。
- (イ) 金融機関マスタ情報の管理ができる。金融機関新規追加時には、既に登録されている情報を引用し、登録ができる。
- (ウ) 支給（不支給）決定通知書の文言について任意に設定できる。また、文書番号接頭辞、公印情報の設定ができる。
- (エ) 住記情報については、取込とは別にメンテナンス画面より区分（死亡等）の変更ができる。新規追加時には登録後に内容の再確認ができる。
- (オ) 振込に利用する委託者を任意に複数登録できる。

サ 統計情報、対象者状況

- (ア) 統計情報の表示ができる。
- (イ) 対象者状況の確認ができる。

シ 共通機能

- (ア) ユーザ、パスワード入力により、ログインできる。
- (イ) クライアント端末においては、特にアプリケーションのインストール無く動作するシステムである。
- (ウ) 帳票には、外字が埋め込みできる。
- (エ) 帳票については、以下のいずれかの方法により出力できること
 - ・システムから直接PDF等の帳票として出力する方法
 - ・システムから帳票作成に必要なデータを出力し、出力後に別途帳票作成を行う方法
 いずれも業務上必要な帳票様式を満たすこと
- (オ) 画面に使用する外字については 代替表現による対応を可とする。
- (カ) モジュール適用については、業務停止時間を最小限の中で対応できる。
- (キ) 検索については、あいまい検索ができる。（前方一致、後方一致）なお、スペースの有無については、考慮せず検索できる。
- (ク) 住所入力時（送付先情報等）には、郵便番号データより、郵便番号（ハイフン有）の情報入力後、入力補助ボタンにより、該当する住所情報が表示される。
- (ケ) システム利用者への案内として、ログイン後に表示するお知らせ登録ができる。

ス クラウドサービスを利用する際の要件

データベースをクラウド上に構築する場合、以下の要件を満たすこと。

一部要件と異なる方法を要する項目がある場合は予め発注者に確認のうえ承認を得ること。

- (ア) 準拠法として国内法が適用され、管轄裁判所が国内であること。
- (イ) データを保存するサーバが全て国内に所在すること。
- (ウ) データはサーバに暗号化された状態で保存すること。
- (エ) システムを構成する各機器間、及びシステムと利用者端末間の通信経路につ

いてそれぞれ暗号化されること。

(オ) クラウド上の管理画面にアクセスする際に、複数要素認証を実施できること。

(カ) クラウドのセキュリティに関する認証として、以下のどちらかを満たすこと。

(i) 利用するクラウドサービスがISMAP又はISMAP-LIUに登録されている。

(ii) 受託者が情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS：ISO/IEC 27001）を取得している。

セ 機器関連

システムについては、下記動作環境で動作する。

- ・OS：Windows10およびWindows11。
- ・アプリケーション：ブラウザ（Microsoft Edge、Google Chrome 等）
- ・Microsoft Excel（出力ファイルの確認に利用）
- ・Adobe Reader（出力帳票の確認、印刷に利用）
- ・メモリ：4GB以上

ソ 運用サポート

システム操作のマニュアル作成及び問い合わせに対応すること。また、障害発生時の対応を行うこと。

6 実施計画の作成

受託者は、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、委託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

(1) 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、委託者と協議するものとする。

(2) 一括再委託の禁止

ア 受託者は、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。

イ 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。

(3) 市は、環境マネジメントシステムを運用し地球環境保全に取り組んでいることから、契約の範囲内において環境に配慮した事項を可能な限り実行すること。

(4) 市は、市が発注する物品購入等における暴力団の排除等に取り組んでいることから、次に掲げる事項を実行すること。

ア 受託者は、当該契約の履行に当たり暴力団員等による不当要求又は妨害（以下「不当介入」という。）を受けた場合は、断固としてこれを拒否するとともに、不当介入があった時点で速やかに警察への通報等を行うこと。

イ 受託者は、上記アにより警察への通報等を行った場合には、速やかに多賀城市企画経営部企画課長（以下「課長」という。）にその内容を書面により報告すること。

ウ 受託者は、暴力団員等による不当介入を受けたことにより工程に遅れが生じる等の被害が生じた場合は、課長と協議を行うこと。

(5) 情報セキュリティ対策

受託者は、本業務が取り扱う情報の重要度を認識した上で、セキュリティ関連規程等に準拠し、技術的対策、物理的対策、及び人的対策のそれぞれの観点から、万全の情報セキュリティ対策を実施すること。

具体的なセキュリティ対策については、受託者からの提案とし、セキュリティ確保にかかる負担については、受託者が負うものとする。

なお、セキュリティの確保については、本市の「情報セキュリティ基本方針」(※)及び「個人情報取扱特記事項」（別紙１）を遵守すること。

※「情報セキュリティ基本方針」は次のURLを参照のこと。

<https://www.city.tagajo.miyagi.jp/joho/shise/johosesaku/security.html>