

一宮市食料品物価高騰支援金給付業務委託仕様書

第1章 概要

1 業務名

一宮市食料品物価高騰支援金給付業務

2 目的

『強い経済』を実現する総合経済対策～日本と日本人の底力で不安を希望に変える～』（（令和7年11月21日閣議決定）において、物価高騰の影響を受けた生活者や事業者を引き続き支援するために重点支援地方交付金を拡充する旨が盛り込まれたことを踏まえて実施する、食料品の物価高騰に対する支援金給付事業を迅速かつ正確に実施することを目的とする。

3 契約期間

契約締結日（2026年2月10日頃を想定）から2026年11月30日まで

4 支払条件

原則、業務完了後に一括で支払うものとするが、両者協議の上、分割による支払いも可とする。

5 個人情報等の保護

本業務の実施における個人情報の取り扱いについては、「個人情報保護法」及び「一宮市セキュリティポリシー」を遵守すること。また、個人情報の保護の重要性を十分認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう必要な措置を講じること。

6 損害賠償責任

受注者は、受注者が故意又は過失により第三者に損害を与えた場合、市の責に帰する場合の他は、その賠償責任を負うものとする。また市が賠償責任を負った場合で、受注者の責任も認められる場合には、市が求償権を行使することができるものとする。

7 その他

- ・業務の実施にあたっては、万全の体制によるものとし、遂行に支障のないようにすること。
- ・業務を他に委託し、または請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ一宮市が許可した場合は業務の一部を再委託できるものとする。
- ・本支援金にかかる業務は、セブンペイメントへの委託もあるため、契約期間中に、セブンペイメントとの打ち合わせも必要に応じて実施すること。
- ・本業務の実施にあたり疑義等が生じた場合は、速やかに一宮市と協議のうえ必要な措置を講じること。

第2章 業務内容

1 システム構築（調達）及び運用管理業務

（１）基本事項

- ア 市が提供するデータを取り込むこと（随時のデータ提供を含む）。
- イ 通知書・案内等の印刷・発送、申請内容の入力、審査、不備通知の印刷・発送、案内等の再発行、口座振込データの作成等の業務が効率的かつ安全に遂行できること。
- ウ オンライン申請（ユニークページ対応含む）に対応できること。
- エ 業務の進捗状況が確認できること
- オ ログの管理ができること
- カ 市が提供するデータの他、問い合わせの記録や補足情報が入力できること
- キ 市の求めに応じ、進捗状況や手続き方法等によりデータ抽出（CSV 形式またはエクセル形式）ができること
- ク システムの構築（調達）及び運用管理に必要な費用はすべて受注者が負担すること。
- ケ システム機能要件の詳細については、市と受注者が協議して決定すること。

（２）市提供データ

ア データの種類

市は次のデータの引き渡しを行うため、これを取り込む機能を有した支援金システムで運用管理を行うこと。文字コードは UNICODE（UTF-8）とし、市が持つ外字ファイルも合わせて提供する。

- （ア）住民基本台帳を基にした対象者データ（当初分、異動分）
- （イ）公金受取口座データ
- （ウ）その他支援金業務に必要と認められるデータ

イ データのレイアウト

データのレイアウト等詳細については、契約締結後に市と受注者が別途協議の上決定する。

（３）各データの関連付け

上記ア（ア）～（ウ）の各データについては、支援金システムのデータベース（以下「DB」という。）を構築する際に、「（ア）住民基本台帳を基にした対象者データ」をベースとし同データ内にある「宛名番号（市独自で住民に附番している番号）」をキーとして他データとの関連付けを行うことを想定している。

宛名番号で関連付けできないデータの取扱いについては、市と受注者が別途協議の上決定する。

（４）支援金システムのセキュリティ

ア 基本事項

（ア）設置場所

支援金システムをはじめとする個人情報を取扱うサーバー等全ての機器（以下「システム機器」という。）は、受注者において用意し、機械警備システム、監視カメラ、ＩＤカード等による入退室管理等のセキュリティ対策を講じた場所に設置すること。

（イ）ネットワーク

システム機器は、セキュリティ対策を講じたネットワークにのみ接続すること。

イ 利用者管理

支援金システムへのログインは、ＩＤ・パスワード等による認証を行い、利用権限の無い者による不正

利用を防止すること。その I D は利用者ごとに発行・付与し、これを共用したり、使い回しをしたりしないように管理すること。

(5) その他

その他仕様書に記載のない支援金システムの管理に必要な事項、画面表示項目・レイアウトや D B 仕様等詳細については、契約締結後に市と受注者が別途協議する。

2 印刷及び発送業務

(1) 公金受取口座ありの方への案内 (1 回目)

- ア 圧着ハガキ、2C/2C
- イ 印字するテキストデータは市が提供（宛名、口座番号情報等の個人情報あり）
- ウ 部数：16 万
- エ 案内文のテキストデータ渡しは契約日、宛名・口座情報のテキストデータ渡しは 2026/2/13、発送は 2026/3/6
- オ 発送日の 5 営業日前までに対象外データを提供するので、発送前に抜き作業を実施すること

(2) 公金受取口座なしの方への案内

- ア 圧着ハガキ、2C/2C
- イ 印字するテキストデータは市が提供（宛名情報あり）
- ウ 部数：16 万
- エ 案内文のテキストデータ渡しは契約日、宛名・口座情報のテキストデータ渡しは 2026/2/13、発送は 2026/3/6
- オ 発送日の 5 営業日前までに対象外データを提供するので、発送前に抜き作業を実施すること

(3) 公金受取口座ありの方への案内 (2 回目)

- ア 圧着ハガキ、2C/2C
- イ 印字するテキストデータは市が提供（宛名、口座番号情報等の個人情報あり）
- ウ 部数：5 千
- エ 案内文のテキストデータ渡しは 2026/4/10、宛名情報のテキストデータ渡しは 2026/4/21、発送は 2026/5/8
- オ 発送日の 5 営業日前までに対象外データを提供するので、発送前に抜き作業を実施すること

(4) 公金受取口座で給付を受けていない方への案内 (セブン銀行 ATM 受取の案内)

- ア A3、4C/4C、二つ折りし三つ折り、中央に切り取り線あり
- イ 印字するテキストデータは市が提供（宛名情報あり）
- ウ 部数：15 万 5 千
- エ 案内文のテキストデータ渡しは 2026/5/1、宛名情報のテキストデータ渡しは 2026/5/18、発送は 2026/6/5
- オ 発送日の 5 営業日前までに対象外データを提供するので、発送前に抜き作業を実施すること
- カ (7) の封筒に本用紙と (8) の返信用封筒を封入封緘すること

(5) 上記 (4) のうち、セブン銀行 ATM 受取不可の方への案内 (口座情報の取得のための案内)

- ア A3、4C/4C、二つ折りし三つ折り、中央に切り取り線あり
- イ 印字するテキストデータは市が提供

- ウ 宛名データは受託者がシステムから抽出
- エ 部数：5千
- オ データ渡しは2026/5月中旬、発送は2026/6月下旬以降随時
- カ (7)の封筒に本用紙と(8)の返信用封筒を封入封緘すること

(6) 上記(4)の案内の手続きをしていない方への再勧奨通知

- ア ハガキ 1C/1C
- イ 印字するテキストデータは市が提供
- ウ 宛名データは受託者がシステムから抽出
- エ 部数：5万
- オ データ渡しは2026/7月上旬、発送は2026/7/31
- カ 発送日の5営業日前までに対象外データを提供するので、発送前に抜き作業を実施すること
- キ 発送日の5日前までに手続きが済んだことが確認できた者については、抜き作業を実施すること

(7) 往信用封筒

- ア A4 三つ折りが入る窓あき封筒
- イ 部数：17万
- ウ データ渡しは2026/3月中
- エ 上記(4)(5)の対象者への案内送付、不備等の案内送付に使用

(8) 返信用封筒

- ア 上記(4)(5)の対象者への案内送付、不備等の案内送付の際の返信用封筒
- イ のり付き
- ウ 部数：17万
- エ 料金受取人払の設定要（返信先住所は、市・事務センター等可）

(9) その他共通事項

- ア 各印刷物については、分かりやすいデザインを行い、発注者の校正・承認を得ること。
- イ 特に、手続の案内においてオンラインと郵送による方法を案内するような印刷物については、できるかぎりオンラインに誘導するようなデザインとすること。
- ウ 部数及びデータ渡し日・発送日については前後する可能性がある。
- エ いずれの場合も発送作業も受託業務に含まれる。
- オ 文字コード等は以下のとおりとする。また、書類等への印字にあたっては、発注者が使用する外字に対応して印字すること。
 - (ア) 文字コード：UNICODE(UTF-8)
 - (イ) 外字：あり
- カ 郵便料金は、委託料に含めることとし、郵便物の差出方法や郵便料金の請求方法について、市、受注者、郵便局の間で必要な調整を行うこと。

3 事務センター業務

支援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。なお、受注者において事務センターを設置・運用すること。

(1) 基本事項

ア 設置場所

国内の任意の場所に設置し、設置にかかる費用は受託者の負担とすること。

イ 設置期間及び業務時間

設置期間は、2026 年 6 月 8 日から 2026 年 9 月 30 日までとし、業務時間は、土日祝日を除く 9 時から 17 時まで（60 分休憩含む）とする。

（２）業務内容

ア ２（４）の対象者から届出のあった書類の処理（郵送：10 万件、オンライン：5 万件）

- （ア）郵送のあった書類（市窓口への提出含む）の開封、整理作業
- （イ）オンラインまたは郵送で届出のあった内容のシステムへの入力
- （ウ）入力項目は、電話番号・セブンペイメントからの通知の受取方法等の 5 項目以内
- （エ）届出内容等を、セブンペイメント指定のフォーマットに整え、セブンペイメントシステムへアップロード
- （オ）アップロードについては、17 時までに入力できたデータを翌営業日午前中アップロードなど、定期的に実施すること。なお、入力日の翌日の業務時間中にアップロードすることを原則とするが、セブン銀行 ATM の混雑を避けるため、市と協議の上、アップロード件数を調整すること。（アップロードデータは、1 ファイルあたり 1000 件が上限）
- （カ）アップロード項目には、対象者からの届出内容以外を含むが、それら情報は市がテキストデータで提供
- （キ）不備書類の対応（郵送または電話）

イ ATM 受取不可者への対応（想定件数：5,000 件）

- （ア）ATM 受取不可との連絡があった対象者へ 2（５）の案内を送付
- （イ）上記送付後、オンラインまたは郵送で届出のあった内容のシステムへの入力
- （ウ）入力項目は、口座情報と連絡先の他、「ATM 不可による口座振込」等、状況が判断できる内容の入力
- （エ）不備書類への対応（郵送または電話）
- （オ）口座振込は市が行うため、週に 1 回程度、対象者情報を市へデータで提出
- （カ）振込不能があった場合の、正しい口座情報の把握と市への報告

ウ ATM 受取不可・口座振込不可者への対応（想定件数：50 件）

- （ア）ATM 受取も口座振込も不可との連絡があった対象者へ案内を送付
- （イ）案内文書は、市がワードデータで提供
- （ウ）上記送付後、郵送で届出のあった書類を PDF 化し、市に随時送信
- （エ）システムへは、「ATM 不可・口座振込不可により現金給付」等、状況が判断できる内容の入力
- （オ）不備書類への対応（郵送または電話）

エ 発送物の不着返戻分の処理

- （ア）市から最新の住所情報の提供があった場合は、その住所に必要な書類を再送
- （イ）システムへ新住所を、既存住所データを残した上で、入力

オ 申請書・確認書等再発行依頼の対応

対象者からコールセンター等への問合せにより、書類等の再発行依頼があり、再発行は適切と認められる場合は、該当書類等について記録を残したうえで随時発送するなど対応を行うこと。

カ 書類の整理

- (ア) 郵送のあった書類は種類ごとに分け、ファイリングすること
- (イ) 振込不能等への対応のため、書類はすぐに取り出せるように整理すること

キ その他

- (ア) 取り扱いに疑義がある場合は速やかに本市に連絡し、指示を仰ぐこと。
- (イ) 不備等の処理は可能な限り事務センター開設期間に処理するものとし、やむを得ない事情により未処理案件が発生した場合は、市に適切に引き継ぐこと。

(3) 人員配置

人員配置については、本仕様書の業務を確実に遂行できる人員配置とすること。

4 コールセンター業務

電話による問合せ等に対応するためのコールセンターを市庁外施設に開設し、以下の業務を実施すること。

なお、既設のコールセンターがある場合、本業務の専用番号を設置し、他の業務と分けて対応が可能であれば、既に運用しているスタッフによる兼任での対応を可とする。

(1) 基本事項

ア 設置期間

2026 年 3 月 9 日から 2026 年 10 月 30 日まで

イ 対応時間

土日祝日を除く 9 時から 17 時まで

ウ 回線数

- ・ 3/9～3/27・・・10 回線以上
- ・ 3/30～5/8・・・5 回線以上
- ・ 5/11～6/26・・・10 回線以上
- ・ 6/29～9/4・・・5 回線以上
- ・ 9/7～10/30・・・3 回線以上

エ 電話番号・通話料等

- (ア) 電話番号は市外局番から始まらない番号を受注者が手配すること（IP 電話等可）
- (イ) 通話料は架電者負担とする。
- (ウ) 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、受注者において準備すること。

オ 音声ガイダンス

対応時間外には、音声ガイダンス等に対応すること。音声ガイダンスの内容については、市と契約後別途協議する。

(2) 問合せ対応

- ア 本支援金の給付に係る制度、手続き等の問合せに対応できること
- イ 進捗状況等に関する問合せに迅速かつ正確に対応するため、事務センターとの連携を図り、処理状況について常に確認・把握できる体制を構築すること
- ウ 問合せ 1 件ごとに問合せ内容、対応等を記録しておくこと
- エ 対応の日別集計結果、月別結果を適宜市へ報告すること
- オ 業務による苦情やトラブルについては、速やかに市に報告し対応を協議したうえで適切に対応すること

5 実施体制と報告

契約後速やかに適正かつ確実に業務が遂行できる体制を構築し、業務の実地体制（配置予定担当者）、実施体制図を作成して市の承認を受けること。統括管理責任者、業務責任者は支援金の制度、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。

（１）統括管理責任者

事務全般の責任者として、本事業の運営に関する深い知識及び適切な能力を有し、本事業を円滑に遂行できる者とする。また、業務上の過失、不備、遅延が起きた際に責任をもって対応すること。

（２）業務責任者

「システム運用業務」「事務センター業務」「コールセンター業務」の概ね各業務に分類し、各業務責任者をそれぞれ配置すること。また、現場に責任者を置き、原則として常駐させること。なお、責任者については、過去に官公庁又は民間企業から受託した同種又は類似業務の経験を有すること。

（３）業務マニュアルの作成

受注者（再委託先及びその従事者を含む。以下同じ。）は、業務を円滑に行うため、各業務における業務マニュアルを契約締結後速やかに作成すること。作成にあたっては、国の通知や市の要綱等を精読しマニュアルに正しく反映させること。また、業務を進める中で得た知識やノウハウを随時マニュアルに反映させ、内容の充実を図ること。

（４）研修

受注者は業務を円滑に行うため、業務マニュアル等を活用し、従事者に対して事前研修を行うこと。研修は、各業務についての知識及び技能を有する実務経験者に行わせること。

（５）従事者について

受注者は、各業務の遂行にあたり、業務に必要な知識及び技能を有する者を従事させるものとし、一宮市役所職員としての立場で対応していることを理解させ、一宮市に対する市民等の信頼を失墜するような接遇とはならないよう事前に十分な教育を行うこと。

（６）打ち合わせ

本業務の実施に当たり、業務の適切な遂行を図るため定期的（事業ペースに合わせ週 1 回～月 1 回程度）に打ち合わせを開催すること。

（７）業務の報告及び検査

業務の実施場所、各責任者、実施日程等が決まり次第、市に報告すること。また、受注者は、日報及び月報により業務内容を記録し、速やかに市の確認を受けるものとする。

ア 日報

業務実施日の翌開庁日 17 時までにデータで提出することとし、主な記載内容は以下のとおりとする。

- （ア）当該日における各業務の処理件数
- （イ）業務実施の上で必要な報告・連絡・共有事項

イ 月報

業務実施日が属する月の翌月 5 日を目途にデータで提出することとし、主な記載内容は以下のとおりとする。

- （ア）当該月における各業務の実施内容及び業務計画に対する進捗管理
- （イ）当該月における各業務の処理件数
- （ウ）その他、業務実施の上で必要な報告・連絡・共有事項

ウ 最終報告

事業完了後速やかに、事業全体の完了報告書を提出すること。併せて、事業完了日時点のデータを、受託者が追加したデータも含め、すべて市にデータ形式で提供し、受託者のサーバーから完全にデータを消去すること。

6 全体業務スケジュール（予定）

実施時期	業務内容
2026 年 2 月 10 日	契約締結
3 月 6 日	案内発送 ※第 2 章 2（1）（2）
3 月 9 日	コールセンター開設 システム稼働開始
4 月 9 日	公金受取口座振込（1 回目）
5 月 8 日	案内発送 ※第 2 章 2（3）
5 月 28 日	公金受取口座振込（2 回目）
6 月 5 日	案内発送 ※第 2 章 2（4）
6 月 8 日	事務センター開設
7 月 31 日	再勧奨通知発送 ※第 2 章 2（6）
8 月 31 日	受付締切
9 月 30 日	事務センター閉鎖
10 月 30 日	コールセンター閉鎖
11 月 30 日	完了報告提出

ATM 受取対象者のデータ入力
セブンペイメントへのアップロード
ATM 受取不可者への対応 等