

食料品等支援事業(物価高対応)業務委託仕様書

1 業務名

食料品等支援事業（物価高対応）

2 事業目的

本事業は、国の「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～」を踏まえ、食料品価格等の物価高騰の影響市民に対する支援として、低所得者世帯等に対し「お米券」を配布することで、家計の負担軽減を図ることを目的とする。

3 委託期間

契約締結の日（令和8年1月15日予定）から令和8年3月31日（火）まで

4 対象者及び概算人数

令和7年1月1日（賦課期日）かつ令和7年12月19日（事務処理基準日）に市に住民登録があり、令和7年度住民税が、①非課税世帯約49,000世帯の世帯主、②均等割のみ課税世帯約5,300世帯の世帯主、③所得割課税かつ課税標準額100万円以下の者約55,000人の合計約109,300件^{※1}に対し、お米券^{※2}を①②については1世帯につき、③については1人につき10枚発送する。

※1 この値は、現時点の概算であり、実際の発送対象者数とは異なる。

※2 お米券とは、令和8年9月30日までの使用期限付きの全国共通おこめ券（全国米穀販売事業共済協同組合発行）を指す。

5 業務内容

（1）お米券調達・管理等業務

① 受託者は、全国米穀販売事業共済協同組合（以下「お米券販売業者」という。）からお米券を調達し、本市役所内指定の場所（別途本市が指示する。）に納品するものとし、発注・納品・検品・在庫数の把握・保管等を一貫して行うこと。

② 初回の調達枚数は、上記4の対象者数の配布分1,093,000枚とするが、対象者の追加など追加購入が必要となるときは、別途本市の指示により追加調達の可能性があるものとする。なお、一度の納品の数量・頻度については（4）業務スケジュールのとおり令和8年2月末までに発送を終えるよう受託者がお米券販売業者と調整し複数回に分けてもよい。

③ 納品したお米券の枚数と、実際に発送したお米券の枚数や使用されたお米券

の枚数に差異が生じた場合、受託者がお米券販売業者と調整し、お米券の返品・返金業務については受託者の責任で行うものとし、本市は、返品・返金等に要する費用は負担しないものとする。

- ④ 受託者は、お米券を業務完了まで適正に管理し、紛失や封入ミス等による不足が生じた場合は、受託者の責任で補填するものとし、本市は費用を負担しないものとする。
- ⑤ その他、不良品発生時の返品・返金の対応や、偽造等のトラブル、お米券受領者からの枚数不足等の問合せ対応についても、全て受託者が責任をもって行うものとする。

(2) お米券の封入・封緘・発送・再発送

- ① 受託者は、お米券販売業者から納品されたお米券を、発送に使用する封筒（長3）（以下「発送封筒」という。）1通につき10枚の封入を行う。
- ② お米券の封入・封緘作業場所については、本市役所内指定の場所とする。なお、本市は、受託者の責任において、受託者の任意の場所でこれを行うことを妨げないものとする。
- ③ 本市は、対象者が確定次第、excel形式により発送リストを作成し、データを受託者に提供する。なお、発送リストの提供回数は、初回発送時及び返戻分の最新住所確定後など複数回に渡り提供することを想定している。
- ④ 受託者は、発送リストに基づき、郵送用の送付ラベルを作成し、発送封筒に貼付する。なお、郵送用の送付ラベルには、送付先の郵便番号、住所、氏名、本市が指定する「通し管理番号」を記載するものとする。
- ⑤ 受託者は、本市が提供したリストに、同一名があるなど不備があることを発見した時は、本市へ問い合わせを行うこと。
- ⑥ 本市は、添え状（word又はexcel形式）を作成し、データを受託者に提供する。受託者はA4普通紙に③発送リスト対象者分印刷すること。
- ⑦ 受託者は、①の発送封筒1通あたり、⑥の添え状を封入（以下「封入済封筒」という。）する。
- ⑧ 発送封筒は、本市が準備し、本市役所内の指定場所にて受託者へ引き渡すこととする。なお、受託者は封筒受領後、封筒表面に「お米券在中」と印字などで表記する作業を行うこと。
- ⑨ 受託者は、通し管理番号に従い、封入済封筒を住所（町名）・名寄せ順に整理し、発送前に死亡者や転居・転出者など（別途本市が指示する。）に係る抜き差し対応を行ったうえで⑪の発送を行う。
- ⑩ 同一住所の複数名に発送する場合においても、受領確認や早急に支援を届ける必要があることから、それぞれに発送を行うこと。
- ⑪ 受託者は、「簡易書留」などの、発送追跡・受領確認が取れる手法（発送封

筒の引受日が記録され、また配達が手渡しで対象者に行われ、受取人の署名又は押印がなされるとともに配達の日時が記録されるなど確実に対象者に届けたことの証明がとれる手法）で発送を行うものとする。また、発送封筒には、お米券が封入されていることから、「貴重品」扱いとすること。なお、発送開始時期は、令和8年1月中とし、対象者分の発送は一通り2月末までに完了すること。封入・封緘業務等の進捗により可能である場合は、複数回に分けての発送を行うなど、前倒しして発送を開始するものとする。

- ⑫ 受託者は、③の発送リストに追跡番号等を追加した発送済リストを作成し、発送までに本市へ提出すること。精算に必要なため、発送及び窓口配布したお米券のシリアルナンバーを管理しておくこと。
- ⑬ 受託者は、受取人不在等の理由で運送会社等に留め置かれている発送物について、受託者の責任で保管管理すること。また、運送会社での保管期間および再配達について受取人に分かりやすいように不在票等に明記すること。
- ⑭ 受託者は、未受領などの理由で運送会社から返戻された発送物については一定の保管期間（別途本市が指示する。）を設けて管理し、未受領者からの問い合わせに応じて再発送などの対応をすること。原則郵便による配布とするが、郵便により難い場合は、窓口での配布（以下「窓口配布」という。）も可能とする。窓口配布は、本市役所内の指定場所にて行うものとする。
- ⑮ 受託者は、⑭の保管期間経過後においても未受領がある場合は、当該お米券については、受託者の責任でお米券販売業者と返品・返金処理を行うものとする。
- ⑯ 受託者は、未受領などの理由で運送会社から返戻された発送物の受取人について、別途本市が指示する日程において、普通郵便にて最終案内書を作成し、送付するものとする。なお、本市は、受託者の責任において、未受領者に対して、督促ハガキの作成・発送等を行うことを妨げないものとする。
- ⑰ 受託者は、未受領者からの問い合わせに対応すること。

（3）コールセンター、窓口業務

- ① 受託者は、対象者及び取り扱い店舗からの問い合わせ（苦情や不備連絡等を含む）等に対応するコールセンター及び窓口を設置するものとする。開設日や開設時間は本市と協議して決定するものとするが、契約締結後初回発送日までに開設することとし、対応時間は、平日9時から17時の間を基本とする。
- ② コールセンター専用の電話番号（フリーダイヤル）を設置し、電話回線の確保は受託者で行うこと。
- ③ コールセンターの場所は受託者の任意の場所とするが、窓口においては、本市役所内の指定場所とする。
- ④ コールセンター及び窓口開設時及び発送開始直後は、多数の問い合わせが想定されることから、これらに速やかに対応できるよう十分な回線数・人員体制

を準備し、以降は問い合わせ件数に応じて、必要な回線数・人員体制を確保すること。

- ⑤ コールセンターにおける通話記録や窓口対応の記録については、過去の応対履歴を参照して対応できるよう、記録体制を整えること。また個人情報の保護にも留意すること。
- ⑥ コールセンター及び窓口では、未受領者や「4 対象者及び概算人数」の対象者以外からの問い合わせ（事業概要、対象確認など）にも対応すること。
- ⑦ コールセンター及び窓口の設置にあたっては、電話の対応のほか、市民からの問合せに対応するその他手段も講じができるものとする。
- ⑧ 問い合わせの応対は、原則、受託者において完結させること。ただし、重大な案件が発生した場合は、速やかに本市に報告し、その対応について本市と協議し、協議結果に基づき速やかに対応すること。
- ⑨ 本市は封入済封筒に同封する添え状等にコールセンターの案内先を記載する必要があることから、契約締結後は早期に本市と内容を協議すること。
- ⑩ コールセンター及び窓口は、契約期間満了まで継続すること。ただし、全てのお米券の発送が完了後（未受領者の保管期限満了後）、問い合わせ件数が大きく減少したときには、本市と協議の上、配置人員の人数調整をすること。その他、処理件数が一日 10 件程度まで減少したときには、本市と協議の上、これを閉鎖し、本業務の全てを完了とすることができるものとする。

（4）その他管理業務

- ① 受託者は、お米券の枚数確認及び業務完了までのお米券の適正管理を行うこと。
- ② 最終的に残券が生じた場合は、受託者の責任において、お米券販売業者に返品・返金等の処理を行うものとする。また、精算に必要なため、配布済分（発送又は窓口配布）と未配布分（返戻又は未使用）のお米券のシリアルナンバー、未受領者への最終案内書の送付人数が確認できる書類はそれぞれ確認できるようにしておくこと。
- ③ 受託者は、本市が提供した個人情報等の情報に関する適切な管理を徹底すること。また、個人情報の取扱いについては「6 共通事項(3)」の定めを遵守すること。
- ④ 受託者は、日次又は本市が指定する頻度で、メール等で進捗状況を報告すること。
- ⑤ 受託者は、お米券発送業務の完了（未受領者の保管期限満了後）にあたっては、受領者が確認できる書類、未受領者への対応等が分かる書類を本市に提出する。
- ⑥ 受託者は、コールセンター業務終了後、②及び⑤の書類、その他コールセン

ターや窓口の対応記録を合わせた実施報告書を1部作成し、本市へ提出すること。

業務スケジュール（イメージ）

業務スケジュール（イメージ）		契約日1月	2月	3月	契約満了
市	封筒・発送リスト・通知文の提供				
受託者	(1)お米券調達				
受託者	(1)お米券管理				
受託者	(2)お米券の封入・封緘				
受託者	(2)お米券の発送				
受託者	(2)お米券未受領者(返戻)分の保管・再発送				
受託者	(2)窓口業務				
受託者	(3)コールセンター業務				
受託者	(4)その他管理業務				
受託者	配布結果報告				
受託者	お米券販売業者との返品・返金等の処理・精算				
受託者	実績報告書提出				
市	完了検査				
市	支払い				

- ・令和8年1月15日 入札
- ・令和8年1月15日（契約締結予定）から令和8年3月31日 業務委託契約期間
- ・令和8年1月30日までに お米券発送開始

6 共通事項

- (1) 受託者は、本業務を処理するにあたって、次に定めるところにより行う。
 - ① 業務の遂行に関する指示その他の管理は、原則、受託者が行うこと。
 - ② 受託者は、トラブルの未然防止対策や万一トラブルが発生した場合の危機管理体制を確保し、本市へ報告すること。
- (2) 管理責任者
 - ① 受託者は、業務を円滑に履行するため、従事者の中から業務全体を統括する管理責任者を1名選任し、本市へ届け出ること。管理責任者が不在となる場合は、その職務を代理する者を指名し、その者が管理責任者の業務を行うこと。
 - ② 管理責任者は、従事者全体を指揮監督するとともに、業務の円滑な履行及び進捗状況を管理し、本市との連絡調整および「5 業務内容」(4)④に定める本業務の進捗報告を行うこと。

(3) 守秘義務の遵守・個人情報の保護

- ① 受託者は、本業務の遂行上、知り得た個人情報については、本業務遂行の目的以外に使用し、外部への持ち出しや第三者に提供してはならない。本業務契約が終了し、又は解除された場合も同様とする。
- ② 受託者は、当該業務を履行するための個人情報の取扱等について、別紙「個人情報の取扱いを定める特約」を遵守し、個人情報を取り扱う従事者を限定するなど、その取扱いに関し適切な対応を図るほか、業務終了後は、個人情報等は本市の立ち会いのもとで廃棄すること。本業務契約が終了し、又は解除された場合も同様とする。
- ③ 受託者は、上記を踏まえ、十分な個人情報漏洩防止対策や情報セキュリティ対策を講じること。

(4) 再委託

- ① 受託者は、お米券の発送など業務の一部を第三者に再委託することができる。その場合は、再委託先ごとの業務内容、再委託先の概要及びその体制と責任者を明記の上、事前に書面にて報告し、本市の承諾を得なければならない。
- ② 受託者は、個人情報の受け渡しを含む業務を再委託する場合にあっては、当該再委託先にも(3)の条件を課し、業務管理体制を把握する等、厳重に管理・監督・指導を行うこと。

(5) その他

- ① 本業務に関連して発生した事故・トラブル・損害等については、受託者の責任とする。
- ② 契約締結後、速やかに本市の担当者と打ち合わせた上で、業務実施に係る計画書（実施内容、スケジュール等を記載）及び実施体制図を作成し承諾を得ること。また業務の実施にあたっては、本市と十分協議をしたうえで行うこと。
- ③ 業務実施中に大規模な配送遅延や情報漏洩等の重大なトラブル事案が発生した場合には、速やかに本市へ連絡し、対応策を報告するなど、協議を行うこと。
- ④ 本業務は、会計検査院の検査対象となる場合もあるため、本業務実施にあたっては、関係帳簿類や支出証拠書類等を整備し、適切な業務運営に努めるとともに、会計検査が実施された際には、本市の求めに応じて、必要な対応すること。
- ⑤ 業務の実施にあたり、本仕様書に定めのない事項や疑義が生じた場合は、本市と受託者が協議の上、決定すること。

7 委託料請求・お米券の精算・業務完了

- ① 委託料のうち、お米券の精算以外の業務については、別途業務委託契約書第

13条及び第14条のとおり検査・請求を行うこととする。

- ② 委託料のうち、お米券の精算については、お米券販売業者から使用済お米券使用枚数及びシリアルナンバーの報告を受けたとき、管理している配布済のお米券のシリアルナンバーとを照合し、正しい精算枚数であることを確認する。
お米券の精算枚数が正しいことを確認後、お米券販売業者と未使用分のお米券に関する費用を確認し、返金してもらい、その額を市に返還すること。
- ③ お米券の精算完了後に、受託者からの受領者が確認できる書類、お米券販売業者とのお米券の精算書類、未受領者への最終案内書の送付人数が確認できる書類、未受領者への対応等が分かる書類の提出をもって、本業務の完了とする。

また未配布分のお米券については、受託者の責任で返品・返金処理を行うものとする。