

「(仮称) 山口市食料品等物価高騰支援給付金」支給事業業務委託仕様書

1 業 務 名 「(仮称) 山口市食料品等物価高騰支援給付金」支給事業業務

2 業務期間 契約締結の日から令和8年7月31日(金)まで

3 業務場所 市が指定する場所

4 対象者数 約 24,400人(約 10,900世帯)

5 概要

市民1人あたり4,000円を世帯主に対し給付する。

6 システム

市が提供する次のシステムを利用する。

- (1) マイナポータル(提供元:デジタル庁)
- (2) Logo フォーム(提供元:株式会社トラストバンク)
- (3) 給付支援サービス(提供元:デジタル庁)
- (4) DX Suite(提供元:AI inside 株式会社)

7 業務内容

(1) 給付金受付業務

①給付金対象者からの受付処理

(ア) 確認書受付

・郵送方式

返信された封筒の開封、提出された確認書の受付印の押印、添付書類の確認

・窓口方式

オンライン手続き支援

- ・オンライン方式（Logo フォーム、マイナポータル）

Logo フォームおよびマイナポータルの管理画面より内容を確認

（イ）確認書等データ取り込み

- ・郵送方式

確認書及び添付書類をスキャンし pdf データ化、AI-OCR にて正誤チェック後 csv 形式にリスト化、給付支援サービスへ取込

- ・オンライン方式（Logo フォーム）

Logo フォーム管理画面より、支給対象者のデータを出力し、給付支援サービスへ取込

- ・オンライン方式（マイナポータル）

給付支援サービスへ自動取り込み

（ウ）審査（郵送・窓口・オンライン）対応（確認方式にかかわらず共通）

- ・給付支援サービスにて確認書等の確認・審査、不備チェック、必要に応じて電話確認、記録

（エ）振込データ作成・振込完了通知の発送

- ・受託者が確認・審査し、支給を決定したものについての振込データ作成（作成要領等は別途指示）
- ・振込完了通知の発送（通知方法は別途指示）

（オ）書類整理・保管対応

- ・データ入力を完了した確認書等の整理・保管
- ・不備があった支給対象者への対応
- ・業務報告書類等の作成、納品

（２）給付金に関する問い合わせ対応業務（電話及び窓口）

①事務局スタッフの派遣

下記事務局スタッフを山県市役所企画財政課に派遣し、事務を遂行する。

（ア）統括事務スタッフ

給付金の受付・問い合わせ対応が充分にできる知識・能力を有すること。

契約締結の日から令和 8 年 7 月 3 1 日（金）のうち企画財政課が指定する日

<平日> 9：00～17：00（休憩 1 時間） 計 104 日

<夜間> 市の夜間窓口開設日と同日時とする。 17：45～20：00 計 4 日

<休日>市の休日窓口開設日と同日時とする。 9:00～12:00 計4日

但し、3月、4月は9:00～17:00

(イ) 事務スタッフ

給付金の受付・問い合わせ対応が充分にできる知識・能力を有すること。

契約締結の日から令和8年7月31日（金）のうち企画財政課が指定する日

【通常】<平日> 9:00～17:00（休憩1時間） 計97日

【繁忙期】<平日> 9:00～17:00（休憩1時間） 計61日

尚、休日および夜間は（ア）統括事務スタッフと同等の勤務時間とする。

②事務局スタッフの主な業務内容

（ア）事業全般に関する問い合わせなどに対応できるよう、事務マニュアルを作成し対応

（イ）窓口来庁者へのオンライン手続きの支援

（ウ）確認書の処理状況照会への対応

（エ）苦情対応及びその内容報告書の作成

（オ）支給対象者情報に関する問い合わせに対する適切な対応と、担当部署への誘導

（カ）DV関連等の問合せについての適切な対応と必要に応じた担当部署への誘導と、確認

（キ）振込データ作成・振込完了通知の発送

（ク）その他、給付金に関する問い合わせ等についての対応

（ケ）不備データ等への対応

A 確認書記入事項及び添付書類に不備があった場合、口座振込不能となった支給対象者への対応

B 電話や窓口（来庁した場合）での問い合わせ、修正や再提出の依頼、それに係る書類の作成、発送準備事務

C 郵送不能となった封筒の整理、保管

③以下の条件を満たすスタッフを派遣すること

・エクセル、ワードが使用できること

・岐阜県内市町村において、同様の趣旨で実施した給付金事務従事経験者が1名以上含まれること（給付支援サービスの使用経験がある者が望ましい）

(3) 報告関連業務

①マニュアル作成

(ア) 業務マニュアル

業務執行に係る問い合わせや事務処理に係る業務マニュアルの作成

(内容は、市と協議のうえ決定する)

②業務報告書作成

(ア) 報告書を2部作成

(4) その他、給付金支給事務の目的を達成するために必要な業務

8 業務に関する基本的な考え方

業務を実施するにあたり、次に掲げる項目の内容を遵守しなければならない。

- (1) 事務処理を迅速かつ適正に行うこと。
- (2) 自治事務であることを念頭に、特定の個人に対して、有利あるいは不利になるような取り扱いをしないこと。
- (3) 個人情報の適切な管理を行うこと。
- (4) 支給対象者の立場に立った誠実な対応に心がけること。
- (5) 関係法令等の趣旨を尊重し、規程を遵守すること。
- (6) 支給対象者の意見や要望を業務に反映し、サービスの向上を図ること。

9 市への提出書類

受託者は、契約締結後、下記の書類を市に提出すること。

(1) 着手届、業務主任者届

受託者は、契約締結後速やかに提出すること。

(2) 業務計画書

受託者は、契約締結後速やかに業務実施に係る業務計画書（実施内容、スケジュール等を記載）を作成し、市の承認を得ることとする。また、業務の実施にあたっては、市と十分協議したうえで行うこと。

(3) 業務マニュアル

受託者は、契約締結後速やかに業務マニュアルを作成し、提出すること。

(4) 委託業務実績報告書（書式は任意）

受託者は、委託業務一式に係る委託業務実績報告書を業務期間内に提出すること。

(5) 委託業務完了届（書式は任意）

受託者は、業務完了後速やかに委託業務完了届を提出すること。

(6) その他市が指定する書類

10 支払条件等

本業務終了後、市の検査に合格した後に本業務に係る経費を支払うものとする。

11 業務の適正な実施に関する事項

(1) 業務の遂行

受託者は、本仕様書の内容に基づき、委託業務を遂行するものとする。

(2) 法令等の遵守

受託者は、市の条例、規則を遵守し、市の立場に立って業務遂行にあたること。

(3) 業務の一括再委託の禁止

受託者は、受託者が行う業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。ただし、業務を効率的に行ううえで必要と認めるときは、市と協議のうえ、その一部を委託することができる。

(4) 個人情報保護

受託者が本委託業務を行うにあたって個人情報を取り扱う場合は、山県市個人情報保護法施行条例（令和4年山県市条例第30号）山県市個人情報保護法施行条例施行規則（令和5年山県市規則第1号）及び、別記1「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

(5) 守秘義務

受託者は、委託業務を行うにあたり、業務上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することはできない。また、委託業務終了後も同様とする。

(6) 業務内容の変更・中止等における取扱い

業務内容の変更・中止等における取扱いについては、市と協議すること。

(7) 第三者に対する損害賠償責任

受託者は、本業務を行うに当たり、第三者に損害を生じさせた場合、当該第三者に対する損害の賠償の責任を負わなければならない。

(8) その他

- ①受託者は統括事務スタッフを設置し、事務スタッフに具体的な業務指示、指示命令を行うこと。
- ②受託者は毎日対応件数等のレポートを提出すること。
- ③受託者は、統括事務スタッフとの連絡体制を適切に整備し、必要に応じて事務スタッフに対して指示・命令を行える体制を構築すること。
- ④市からの業務指示は受託者が設置した統括事務スタッフへ行う。

1 2 業務の継続が困難となった場合の措置

受託者との契約期間中において、受託者による業務の継続が困難になった場合の措置は、次のとおりとする。

(1) 受託者の責めに帰すべき事由により業務の継続が困難となった場合

受託者の責めに帰すべき事由により業務の継続が困難となった場合には、市は契約の取消しができる。この場合、市に生じた損害は、受託者が賠償するものとする。なお、次期受託者が円滑かつ支障なく当事業の業務を遂行できるよう、引き継ぎを行うものとする。

(2) その他の事由により業務の継続が困難となった場合

災害その他不可抗力等、市及び受託者双方の責めに帰すことができない事由により業務の継続が困難となった場合、業務継続の可否について協議するものとする。一定期間内に協議が整わない場合、それぞれ、事前に書面で通知することにより契約を解除できるものとする。

なお、委託期間終了若しくは契約の取消しなどにより次期受託者に業務を引き継ぐ際は、円滑な引き継ぎに協力するとともに、必要なデータ等を遅滞なく提供することとする。

1 3 権利の取扱い

本業務により生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、承継させ、又は担保の目的に供してはならない。ただし、市の承諾を得た場合は、この限りでない。

1 4 その他

- (1) 本業務に関する内容については、本仕様書によるほか、受託者の提案内容に従い、契約後、詳細な打ち合わせにより、市及び受託者双方合意のうえ、決定するものとする。

る。

- (2) 本業務において、打ち合わせ及びヒアリング等をした場合は、速やかに議事録を作成し提出すること。
- (3) 本仕様書に明示なき事項、又は業務上疑義が発生した場合は、両者協議により業務を進めるものとする。