

令和7年度 八代市物価高騰重点支援給付金に係る支給業務委託仕様書

1 件名

「令和7年度 八代市物価高騰重点支援給付金に係る支給業務委託」

2 業務の目的

令和7年11月21日に閣議決定された「強い経済」を実現する総合経済対策に基づく物価高騰対応重点支援地方創生臨時交付金を活用し、物価高騰の影響を受けている市民に対する支援として実施する「八代市物価高騰重点支援給付金」支給業務を包括的に委託し、給付金を迅速かつ的確に支給すること。

3 履行期間

契約締結の日から令和8年11月30日まで

4 概要

(1) 事業概要

基準日（令和8年1月1日）において八代市に住民登録のある方に対し、1人当たり1万円を支給する。なお、給付金は、原則として世帯主にまとめて支給する。

(2) 想定対象者（世帯）数

約119,000人（約59,000世帯）

(3) 申請方法

申請方法は、次の2通りとする。

① プッシュ通知型（想定世帯数：約26,000世帯）

過去に給付金を支給した口座など、八代市が世帯主の口座を把握している世帯については、対象者宛に給付金支給に関するお知らせ及び振込予定通知を送付する。対象者から辞退や口座変更の希望が無ければ、市が設定した指定期日に給付金を支給する。

② 確認書型（想定世帯数：約33,000世帯）

「① プッシュ通知型」以外の対象者宛に、給付金支給に関するお知らせ及び振込口座確認書を送付する。確認書受付後、提出された確認書等について審査を行い、支給決定したのちから順次給付金を支給する。

(4) 給付方法

口座振込を原則とするが、やむを得ない事情による場合は、現金による給付を行う。

(5) 業務スケジュール（想定）

契約締結	令和8年3月下旬～4月上旬
対象者データ受渡	令和8年4月中旬

各種印刷物レイアウト確定	令和8年4月下旬	
コールセンター開設	令和8年5月中旬	※対応履歴管理開始
プッシュ通知初回発送	} 令和8年6月上旬	
窓口開設		
確認書初回発送	令和8年6月中旬	
初回振込（プッシュ型）	令和8年7月上旬	
初回振込（確認書型）	令和8年7月下旬	
勸奨通知発送	令和8年9月上旬	
申請締切	} 令和8年10月31日	
コールセンター・窓口閉設		
業務委託終了		令和8年11月30日

※上記スケジュールは想定であり、具体的な期間や期限については契約締結後に本市と受託者の協議の上、調整するものとする。

5 業務内容

受託者は、次の各業務を行うとともに、随時業務の見直しなど、本給付金の迅速な支給につなげるための全体の調整を図るものとする。

(1) 給付金システム導入・運用業務

①給付金システムの導入・運用

本給付金事業の適正かつ円滑な遂行のため、一括管理が可能で、原則として以下の機能を備えているシステムを導入する。市が提供する給付対象者に関する情報（別表1、別表2、別表3）を本システムに速やかに取り込み、その運用、保守及びセキュリティ管理等の一切を担うこと。なお、本システムは本市職員も閲覧することとする。

- ア 各種データ（住基情報、口座情報など）の取込み
- イ 給付対象者のデータベース作成及び抽出
- ウ 給付対象者の検索・申請状況（オンライン申請も含む）管理
（確認書の発送、受付、審査、振込、不着等の進捗管理）
- エ 操作者の閲覧、操作ログ確認
- オ 各件数(対象世帯員・世帯数、支給世帯員・世帯数、支給率 等)抽出
- カ 給付対象者に関する対応記録や情報等のメモ保存
- キ 審査判定（支給・保留・辞退・現金給付 等）
- ク 口座振込データ（全国銀行協会のファイルフォーマット）の作成・データ出力
- ケ DV被害者など特別な配慮が必要な対象者の情報が即座に判別できる機能
- コ システムから直接、不備通知書や決定通知書の帳票出力ができる等業務効率化につながる機能
- サ 二重給付を防止する自動チェック機能
- シ システムからデータをCSVやEXCELなどの形式で出力する機能

②テスト

運用前には必ずテストを行い、本番データの情報量に対して支障なく動作することを確認し、本市に確認したうえで運用を開始すること。

③ユーザ認証

システムを利用する職員について、ユーザごとにIDを発行し、ユーザID及びパスワードによる認証を行うこと。

④その他

本市職員に対し、当システムに係る仕様説明書の事前提出及び研修(レクチャー)を実施すること。

(2) お知らせ等各種帳票の作成、印刷、封入・封緘及び発送業務

①帳票の作成及び印刷

給付金システムの対象者データに基づいて必要な情報を受注者において抽出し、次の帳票の作成、印刷すること。

○プッシュ通知型

26,000部

ア 給付金支給に関するお知らせ (A4 片面)

※口座変更の場合はコールセンターに連絡し、事務局から確認書発送

○確認書型

39,300部 = 34,300部 + 不備分5,000部

(34,300部 = 33,000部 + 口座変更1,300部 (プッシュの5%))

ア 給付金支給に関するお知らせ (A4 片面)

イ 確認書 (A4 両面・カラー)

ウ 記載例・添付書類の説明等

○勸奨通知 (A4 片面、情報印字あり、一括発送)

6,600部 ※確認書型の20%

○不備通知 (A4 片面、情報印字あり、都度発送)

5,000部 ※確認書型の約15%

○支給不支給決定通知書 (A4 片面、情報印字あり、都度発送)

34,300部

○共通

ア 窓付き洋長3送付用封筒 (定型) 106,200部

イ 返送用封筒 (定型 封緘用テープ付き) 39,300部

※部数は想定であるため、変更する場合がある。

(留意事項)

・印刷内容については、必要な情報を全て満たす内容とし、レイアウトは委託者と協議のうえ決定する。

②封入・封緘及び発送

印刷した各帳票は、給付対象者データをもとに封入・封緘すること。

③未申請者への勧奨

未申請者に対して、必要に応じて郵送にて勧奨を行うこと。

(3) 確認書の受付・審査・不備対応業務

①申請フォームの作成

ア 給付対象者がインターネットを活用し、オンラインで手続きができるよう申請フォームの作成を行うこと。

イ 上記フォームは、高齢者等でも容易に回答ができるものであること。

②審査

ア 確認・申請のあったものは、内容を確認し、審査を行うこと。なお、誤り防止のため、内容確認においてはダブルチェック等必要な対策を講ずること。

イ 審査の結果、支給が可能となったものは、B I B（口座振込データ：全国銀行協会のファイルフォーマット）を作成し、委託者に提出すること。

※確認書類等の到着から口座振込データの提出は、不備がある場合を除き、15日以内とする。

ウ 各種情報や審査結果を一括管理システムに入力し、適宜委託者に提出すること。

③不備対応

ア 審査の結果、内容に不備がある場合には、架電や不備通知を送付するなどの対策を講じ、不備の解消に努めること。

イ 不備解消のために必要な対応は、受付日から1週間以内を目処に遅滞なく行うこと。やむを得ず不備が解消されないものを除き、申請期間中に完了させること。

④基本事項

ア 作業期間

令和8年5月中旬から令和8年11月30日まで

イ 作業場所

八代市役所 本庁2階 会議室E 60.75㎡

ウ 作業時間

8:30~17:15（土日祝日除く）

エ 人員構成

作業場所には、専任とする業務責任者と各業務を遂行する担当者を配置すること。配置人数については、事業者の判断に委ねるが、業務量に応じて適正な人数を配置すること。

なお、業務責任者、担当者ともに給付金の業務に従事した経験がある等、業務

に必要な知識および技能を有する者を従事させること。

オ 週報により業務の実施状況を記録し、各最終営業日の翌営業日業務終了までに委託者にデータで報告する。

ただし、特に重要と思われる事態が発生した場合は、速やかに市に報告すること。

カ 市が行う給付金関連の資料作成等の支援を行う。

キ 審査が完了した確認書等は、市が指定した方法でキングファイルにファイリングし、業務委託が終了する日までに市が指定する場所に納品すること。

(4) コールセンター業務

①電話による問い合わせに対応するためのコールセンターを開設し、市民からの給付金に関する問い合わせ等に対応する。なお、問い合わせの対応については、受託者により完結し、電話対応に起因する苦情処理についても、受託者の責任において行うこと。

②専用ダイヤルはフリーダイヤルとし、回線数は、本業務の対象世帯数及び想定される問い合わせ件数を考慮して、最適な数を確保すること。また、繁忙期など混雑状況を予測した上で増員や回線の追加等を行い、市民サービスを低下させない円滑な体制を構築すること。

③想定される主な問い合わせ内容

ア 給付金の制度内容、給付要件に関する事項

イ 確認書等の記入方法および添付する資料に関する事項

ウ 確認書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）

エ 確認書等の再送付手続き

オ 手続きの方法や対象者等に関する意見、苦情等

※上記のほか、本給付金に関する全般に関する問い合わせに対応すること

④基本事項

ア 設置期間

令和8年5月中旬から令和8年10月下旬まで

イ 設置場所

八代市役所 本庁2階 会議室E 60.75㎡

ウ 受付時間

8:30~17:15（土日祝日を除く）

エ 対応言語

日本語での対応を想定しているが、英語など多言語での対応も準備できていることが望ましい。

オ 人員構成

コールセンターには、業務責任者、オペレーターを配置し、市民からの問い合わせに迅速かつ柔軟に対応するように努めること。配置人数については、事

業者の判断に委ねるが、業務量に応じて適正な人数を配置すること。

なお、業務責任者、オペレーターともに給付金の業務に従事した経験があることが望ましい。

カ 週報により1件ごとの問い合わせ内容、対応者および対応内容等を記録し、各最終営業日の翌営業日業務終了までに委託者にデータで報告する。

ただし、特に重要と思われる事態が発生した場合は、速やかに市に報告すること。

キ 進捗状況等に関する問い合わせに迅速かつ正確に対応するため、各業務責任者等との連携を緊密に図り、処理状況について常に最新の情報を確認・把握できる体制を構築すること。

ク 対応マニュアルの作成

コールセンター対応用のマニュアル・FAQを作成し、対応品質向上のために適宜更新すること。

(5) 窓口業務

①来庁による問い合わせに対応するための窓口を開設し、市民からの給付金に関する問い合わせ等に対応する。なお、問い合わせに対応については、受託者により完結し、窓口対応に起因する苦情処理についても、受託者の責任において行うこと。

②窓口数は、本業務の対象世帯数及び想定される問い合わせ件数を考慮して、最適な数を確保すること。また、繁忙期など混雑状況を予測した上で増員や窓口の追加等を行い、市民サービスを低下させない円滑な体制を構築すること。

③想定される主な問い合わせ内容

ア 給付金の制度内容、給付要件に関する事項

イ 確認書等の記入方法および添付する資料に関する事項

ウ 確認書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）

エ 確認書等の再交付および作成支援

オ 手続きの方法や対象者等に関する意見、苦情等

※上記のほか、本給付金に関する全般に関する問い合わせに対応すること

④基本事項

ア 設置期間

令和8年6月上旬から令和8年10月下旬まで

イ 設置場所

八代市役所 本庁2階 会議室Eに隣接するスペース 約15㎡

ウ 受付時間

8:30~17:15（土日祝日を除く）

エ 対応言語

日本語での対応を想定しているが、英語など多言語での対応も準備できていることが望ましい。

オ 人員構成

窓口には、業務責任者、担当者を配置し、市民からの問い合わせに迅速かつ柔軟に対応するように努めること。配置人数については、事業者の判断に委ねるが、業務量に応じて適正な人数を配置すること。

なお、業務責任者、担当者ともに給付金の業務に従事した経験があることが望ましい。

カ 週報により1件ごとの問い合わせ内容、対応者および対応内容等を記録し、各最終営業日の翌営業日業務終了までに委託者にデータで報告する。

ただし、特に重要と思われる事態が発生した場合は、速やかに市に報告すること。

キ 進捗状況等に関する問い合わせに迅速かつ正確に対応するため、各業務責任者等との連携を緊密に図り、処理状況について常に最新の情報を確認・把握できる体制を構築すること。

ク 対応マニュアルの作成

窓口対応用のマニュアル・FAQを作成し、対応品質向上のために適宜更新すること。

6 各業務共通事項

(1) 業務マニュアルの作成

受託者（再委託先および従事者を含む。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。

(2) 研修

①受託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。

②主な研修内容

ア 給付金の制度について

イ 事務処理について

ウ 接遇について（コールセンター及び窓口）

エ システム操作について

オ 情報セキュリティについて

(3) 人員の配置

受託者は、DV等特別な配慮を要する対象者に関する対応や、従事者の突発的な欠員等の不測の事態が生じた場合など、いかなる状況下においても業務を確実に遂行できる体制を構築すること。

なお、市民の利便性向上やコールセンターや窓口の混雑緩和のため、自身の給付状況等を個別に確認できる手段についても検討を行うこと。

(4) 業務の正確性の確保

誤送付、誤給付等の防止のため、作業にあたっては多重チェックの体制や機能を構築すること。

(5) 統括責任者の配置

受託者は、給付金の業務に従事した経験がある統括責任者を配置すること。また、統括責任者は、常時、市と連絡調整がとれるようにすること。やむを得ず不在となる場合は、その職務を代理する者を配置し、市に報告すること。

統括責任者は、委託業務全体を統括し、従事者の指揮監督を行うとともに、円滑な業務執行のための作業状況の進捗管理を行い、市が求める業務水準を確保すること。

定期的に受託業務の点検・分析・見直しを行い、常に最善の方法で業務を実施するとともに、随時市との協議の場を設け、市との相互共通認識による運営を行うこと。

(6) 市担当職員への伝達対応

行政的な判断が必要となるものなど、コールセンターや窓口などで回答不能な問合せがあった場合は、統括責任者を通じて市担当職員に適切に引継ぎを行うこと。

回答に時間を要すると判断される場合は、利用者の感情を配慮し、一旦電話を切って折り返し電話するなど、臨機応変な対応を行うこと。

給付要件の変更に係る情報等、重要な情報は統括責任者を通じて市担当職員に適切に引継ぎを行うこと。

(7) 業務環境の整備および費用負担

受託者は、本業務の遂行にあたり、以下の必要な環境を自らの責任と負担において整備すること。

①受託者が用意、負担するもの

ア 情報通信環境

電話回線及びそれらに付随する費用

イ 機器類

パソコン端末、複合機、電話機、周辺機器一式

ウ その他

消耗品費及び業務遂行に不可欠な費用

※業務委託終了後は、受託者が設置した設備や配線等を速やかに撤去し、受託者の費用負担において執務スペースを現状に復すること。

②本市が提供、負担するもの

ア 執務室

市役所内の指定場所における執務スペース及びインターネット接続環境
(当該室に係る電気、空調等の光熱費を含む)

- イ 什器類
事務用机及び椅子
- ウ 郵送料

③執務場所の確保

- ア 業務量や従事者数の増減等により、市提供の執務スペースのみでは業務遂行が困難であると受託者が判断した場合は、受託者の責任と費用負担において、市役所外に別途必要な執務拠点を確保・運営すること。
- イ 拠点を分散して業務を行う場合であっても、窓口業務及び郵便物の届先については市提供の執務スペースとし、各拠点間での情報連携やセキュリティ管理に万全を期し、業務品質を均一に保つこと。

(8) 協議報告

各業務における報告以外にも、受託者が重要と判断する事案が発生した場合は、その都度、速やかに市へ報告し、報告内容や確認した事項は全て議事録を作成して提出すること。

(9) 最終報告

業務委託終了時は、委託期間中に市に報告した内容を要約し、最終報告書として業務委託終了日までに提出すること。

また、給付金システムについては、本給付事業の管理及び問い合わせ対応のため、本市に提供またはすべての内容を記録した給付金管理台帳（汎用性の高い Excel 等の形式）を業務委託終了日までに引渡すこと。

7 個人情報の保護および受託情報の取扱い

(1) 個人情報保護、情報セキュリティ対策については、別記1「八代市情報セキュリティポリシー特記条項」及び別記2「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

(2) 執務室内には、みだりに人が立ち入らないようセキュリティ対策を講じること。

8 再委託の禁止

受託者は、業務の処理を他に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、書面による委託者の承諾を得たときは、この限りではない。

9 その他

(1) 本仕様書に記載の無い事項や、効率的な事務処理に資する提案事項があった場合及び国等から新たに通知があった場合には、両者が協議してこれを定めるものとする。ただし、業務上必要と認められるものについては委託者の指示に基づき処理すること。

(2) 業務に伴う必要な経緯費は、本仕様書に明記のないものであっても、原則として受託者の負担とする。

(3) 受託者は、八代市が制定する条例、規則等を遵守すること。

(4) 本業務の契約形態は総額契約とし、代金の支払いは業務完了後に一括して行うものとする。

【別表1】住民記録

番号	項目	番号	項目
1	宛名番号	8	性別
2	世帯番号	9	生年月日
3	行政区コード	10	郵便番号
4	氏名ｶ	11	住所
5	氏名漢字	12	住民区分
6	通称氏名ｶ	13	住民状態
7	通称氏名漢字	14	続柄

【別表2】支援措置対象者

番号	項目	番号	項目
1	宛名番号	2	区分

【別表3】口座情報

番号	項目	番号	項目
1	宛名番号	4	口座種別
2	口座振込金融機関コード	5	口座番号
3	口座振込支店コード	6	口座名義

別記1

八代市情報セキュリティポリシー特記条項

第1条

(情報セキュリティポリシー及び情報セキュリティポリシー実施手順の遵守)

乙は、本契約の履行に際し、八代市情報セキュリティポリシー及び八代市情報セキュリティポリシー実施手順（以下ポリシー等と言う）を遵守しなければならない。

なお、甲の事前の承諾を得て再委託を行う場合、再委託先は乙と同様の義務を負うものとする。

第2条

(業務上知り得た情報の守秘義務)

甲及び乙は、本契約の履行に際し業務上知り得た秘密について、第三者に開示、漏洩してはならない。なお、本契約終了後も同様とする。

第3条

(提供された情報の目的外利用及び乙以外の者への提供の禁止)

1. 本契約の履行に際し、甲から提供された情報について、その目的以外に利用したり、第三者へ提供してはならない。

2. 甲から提供された情報が個人情報である場合または個人情報を含んでいた場合は本契約を履行する目的以外に利用、加工、複製、複写してはならない。

3. 甲の了承を得て行われる場合はこの限りではない。

第4条

(提供された情報の取扱義務)

1. 乙は、本契約の履行に際し、業務上作成し、若しくは収集し、又は甲から提供された情報について本契約終了後、速やかに甲に返却しなければならない。ただし、甲が当該情報の廃棄又は抹消を指示したときは、乙は、当該情報を復元不可能な状態にした上で、廃棄又は抹消をしなければならない。

2. 乙は、前項の定めについて履行したことを書面等により証明しなければならない。

第5条

(事故発生時の報告義務)

乙は、情報の漏えい、紛失、破壊等の事故が発生し、又はそれらの疑い若しくは恐れがあったときは、適切な措置をとるとともに、速やかに甲に報告しなければならない。

第6条

(本市による定期的な報告徴収、監査・検査の実施)

甲は、ポリシー等が遵守されていることを適宜確認することが出来る。また、甲が必要と認める場合は、乙に対し報告を求め、当該状況を監査又は検査することが出来る。

この場合、乙は、甲の監査又は検査が円滑に遂行できるよう協力しなければならない。

第7条

(従業員に対する教育の実施)

乙は、業務の従事者に対し、ポリシー等の遵守、及び情報の保護の徹底について周知しなければならない。

第8条

(ポリシー等遵守のための体制)

甲及び乙は、本契約の履行に際し、ポリシー等遵守のために必要な体制を協議して定めなければならない。

第9条

(ポリシー等が遵守されなかった場合の規定 損害賠償等)

乙が、ポリシー等の遵守違反により相手方に損害を与えたときは、甲は、本契約の解除の有無に関わらず、乙に対して損害賠償を請求することができる。

別記2

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、個人情報（個人に関する情報であつて、特定の個人を識別することができるもの（行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律に定める個人番号及び特定個人情報（以下「特定個人情報等」という。）を含む。）をいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、この契約による業務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

(収集の制限)

第3 乙は、この契約による業務を処理するために個人情報を収集するときは、その業務の目的を明確にし、目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(適正管理)

第4 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失、改ざん及びき損の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置（以下「安全管理措置」という。）を講じなければならない。

第4の2 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報を乙の事務所内で管理する場合は、乙の事務所内の管理区域で厳密に管理し、甲の事前の承諾なしに当該管理区域外へ持ち出してはならない。

(利用及び提供の制限)

第5 乙は、甲の指示又は承諾がある場合（特定個人情報等にあつては、法令で定める場合）を除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報を、契約の目的以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。

(複写又は複製の禁止)

第6 乙は、甲の承諾がある場合を除き、この契約による業務を処理するため甲から引き渡された個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

(再委託の禁止)

第7 乙は、甲が承諾した場合を除き、この契約による個人情報を取り扱う業務については、自ら行い、第三者に委託してはならない。

2 乙は、前項の規定により甲に承諾を求める場合は、乙が果たすべき安全管理措置と同等の措置を再委託先にも課すこととし、再委託先、再委託の内容及び再委託先が取り扱う情報を甲に通知する。

3 乙は、前項の再委託先に対し、必要かつ適切な監督を行う義務を負うものとし、再委託先の行った作業結果については、乙が責任を負うものとする。

(資料等の返還等)

第8 乙は、この契約による業務を処理するため甲から引き渡され、又は乙自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、業務完了後直ちに甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

(従業者への周知等)

第9 乙は、この契約による業務を処理するため個人情報を取り扱う従業者を選任し、当該従業者に対して、在職中及び退職後においても当該業務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は契約の目的以外の目的に使用してはならないことその他個人情報の保護に関し必要な事項を周知するとともに、必要かつ適切な監督及び教育を行うものとする。

(契約内容の遵守状況等の報告)

第10 乙は、甲からこの契約に係る内容の遵守状況等について報告を求められた場合は、適当な期間内にこれを報告しなければならない。

2 前項の報告内容及びその方法については、甲乙協議の上決定するものとする。

(実地調査)

第11 甲は、必要があると認めるときは、乙がこの契約による業務を処理するに当たり取り扱う個人情報の管理状況等について、随時実地に調査することができる。

2 甲は、前項の調査の結果、乙の個人情報の管理状況等の改善が必要と判断した場合は、乙に対し、その改善を要請することができるものとする。

(事故報告)

第12 乙は、この契約による業務を処理するに当たって、個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは、直ちに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。

(契約の解除)

第13 甲は、乙がこの契約による業務を処理するに当たって、個人情報取扱特記事項に

違反していると認めるときは、契約を解除することができる。

(損害賠償)

第14 乙は、この契約による業務を処理するに当たって、自己の責に帰すべき事由により、個人情報の漏えい等の事故が発生したことその他個人情報取扱特記事項に違反したことにより甲又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。