

物価高騰対応高校生世代応援事業 業務委託仕様書

1 件名

物価高騰対応高校生世代応援事業業務委託（単価契約）

2 事業概要

(1) 目的

物価高騰の影響を受ける高校生世代の学習や通学等の生活を応援するため、川越市在住の高校生世代にデジタルギフトを支給する。

なお、本仕様書においては、本市を発注者、委託事業者を受注者とする。

(2) 支給対象者

ア 令和7年10月1日現在、川越市の住民基本台帳に記録されている平成19年4月2日から平成22年4月1日までに生まれた者

イ 上記に準ずるものとして、川越市長が必要と認めた者

(3) 支給対象者数（見込）

9, 550人

(4) 支給内容

支給対象者1人当たりデジタルギフト等10, 000円分

3 契約期間

契約日から令和8年3月13日まで

4 履行場所

川越市元町1丁目3番地1 川越市役所こども政策課ほか

5 委託内容

(1) 業務概要

受注者はデジタルギフト等を調達し、発注者が別途指定する案内文の印刷・作成を行い、発注者が提供する対象者リストに基づき発送する。

また、受注者は、申請に関する審査及びギフトの送付を行い、本事業に関する制度全般、デジタルギフト等の利用店舗や利用方法、及び発送物等に関する問い合わせ窓口として、コールセンターを設置・運営する。

(2) 案内通知の発送及び発送管理

受注者は、発注者が提供する対象者の氏名・住所等（以下「対象者リスト」という。）に基づき、発注者が指定する支給に関する案内（本人認証番号の付与を含む。）を明記した通知文を圧着はがきにて作成し、普通郵便で対象者へ郵送する。

不着返戻については、返戻先を市とする。

(3) 申請フォームの作成及び申請に関する審査業務

ア 受注者は、支給対象者がデジタルギフトを受け取るための申請フォームを作成する。

イ 受注者は、支給対象者が申請した申請データの本人認証番号、氏名、生年月日、住所を、対象者リストと突合し、下記の審査・確認を行う。

（ア）申請データの記載内容の不備の有無を確認する。

（イ）同一世帯での二重申請の有無、同一本人認証番号の重複登録の確認を行う。

（ウ）申請データと対象者リストの情報が一致しない場合は、不一致のデータを一覧等にし、発注者へ提供し指示を仰ぐこと。

ウ 受注者は、申請データと対象者リストの情報が一致したものをまとめ、支給者一覧データ（以下「支給リスト」という。）を作成する。また、支給対象者のうち、デジタル媒体を持っていない等、デジタルギフトを利用することが出来ない旨の申し出があった者、本事業の支給を希望しない者をそれぞれ一覧にまとめ、発注者に提出する。

エ その他詳細については、受注者と発注者で協議の上決定する。

(4) デジタルギフト等の調達

受注者は、支給リスト分のデジタルギフトを調達する。

なお、支給対象者のうち、デジタル媒体を持っていない等、デジタルギフトを利用することが出来ない旨の申し出があった者、その他発注者が指定する者については、同額のカードタイプのギフトカードを調達し、発注者に送付する。この場合の送付費用は、受注者の負担とする。

ア 調達品目

10,000円分のデジタルギフト等（※）

イ 予定数量

9,550件

※ デジタルギフト等について

・ デジタルギフト等とは、学習に必要な文具や本、その他生活用品、食料

等が複数業種、複数店舗で利用可能な金券等とする。ただし、発行企業が運営するショッピングモール内の店舗や系列会社でしか利用できないものは除外する。

なお、利用店舗については、本事業の目的に沿った業種・業態に限定することとし、発注者が指定できること。

- ・ デジタルギフトはその利用にあたって、個人情報に伴うアカウントの作成、クレジットカードや口座登録が不要なもの、およびインターネットでしか利用できないものについては除外する。
- ・ 調達するデジタルギフトの種類は単一のものとする。
支給は原則デジタルギフトとするが、支給対象者がデジタル媒体を持っていない等、デジタルギフトを利用することが出来ない場合、対象者からの申し出により、代替品（カードタイプのギフトカード等）との交換に対応できること。
- ・ 残高が0円になるまで繰り返し利用が可能であり、現金との併用が可能であるもの。

(5) デジタルギフト等の送付業務

受注者は、申請者に対し、デジタルギフトをショートメッセージサービス（携帯電話番号宛てにメッセージを送れるサービス。以下「SMS」という。）で送付する。

また、申請者のSMSの開封状況やSMSにて送付したURLへのアクセス状況を確認し、リマインド配信を行う。

送信時にSMS本文に一送信ごとに一意のURLを発行・記載し、そのURLより本人認証を具備した高セキュリティが確保されたものとする。

また、セキュリティ要件としてデータセンターが日本国内に所在することとする。

(6) コールセンターの設置・運営業務

受注者は、本事業に関する制度全般、デジタルギフト等の利用店舗や利用方法、及び発送物等に関する支給対象者等からの問い合わせに対応する。

ア コールセンターの体制の構築

受注者は、以下の内容を実現するために必要となる人的配置や電話回線等の整備体制を構築する。

(ア) コールセンターの電話回線

コールセンターの電話回線については、フリーダイヤルとし、1回線以上設置すること。

(イ) 運営日

契約日から速やかに準備し業務を開始することとし、事業開始日（１２月中旬）から令和８年２月２８日までとする。（土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和２３年法律第１７８号）に規定する休日（以下「休日」という。）及び年末年始（１２月２９日から１月３日まで）を除く平日。）

(ウ) 運営時間

運営日の午前９時から午後６時までとする。

(エ) 要員体制

コールセンターの運営にあたっては、オペレーター、スーパーバイザー等の必要な要員及び人員を確保し、これらを統括する管理責任者を置くこと。

(オ) バックアップ体制

突発的にオペレーター等に欠員が生じた場合においても、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。

(カ) オペレーターの資質・能力

- ・オペレーターは、問い合わせ等を受け付けて、ＦＡＱ等の対応情報源を基に迅速かつ的確に対応を行う。
- ・オペレーター業務を行うために必要とされる能力（必要な基本的業務知識及び技能、基本的な電話対応スキル、対応フローの理解（業務フロー、エスカレーションフロー、対応記録の記入方法等）を有すること。

(キ) スーパーバイザーの資質・能力

- ・オペレーターで対応できない案件について、適切に対応すること。
- ・オペレーターへの教育及び研修、コールセンターの運営管理能力などを有すること。

(ク) 作業場所

作業場所は受注者にて確保すること。なお、部外者の侵入等を防止するセキュリティの確保した設備とすること。

イ ＦＡＱの作成

オペレーター等の対応要員が業務にあたって参照するＦＡＱを、発注者と協議の上作成すること。

なお、ＦＡＱ等は市民からの問い合わせ内容及び発注者からの要請により随時更新し、発注者からの要請以外の更新については、発注者に遅滞なく報告し、発注者の確認を受けること。

ウ 対応記録の管理

コールセンターで対応した情報をすべて記録するため、次の内容を実現できるものであること。

(ア) コールセンターで対応した情報などを一元的に登録、管理すること。

(イ) 問い合わせ内容を容易に検索できること。

(ウ) 少なくとも次の項目を記録すること。

- ・ 受付年月日：電話を受け付けした年月日
- ・ 受付時間：電話を受け付けた時間
- ・ 終話時間：電話を終話した時間
- ・ 受付者氏名：受け付けした対応要員の氏名
- ・ 受付区分：問い合わせ、意見・要望、苦情等の区分
- ・ 対応内容：対応についての受け答えの記録
- ・ 利用FAQ：対応にあたり参照したFAQ
- ・ 対応区分：完了、発注者への伝達等の対応区分

エ 発注者への伝達対応

コールセンターで回答できない問い合わせ（対応情報源で回答できないもの、配偶者の暴力により避難している等の回答に行政的な判断が必要となるものなど）があった場合には、管理責任者が発注者へ適切に伝達・引継ぎを行うこと。

オ 報告

(ア) 月次報告

次に示す数値等を記載した月次報告書を作成し、翌月10日までに報告すること。

- ・ 前月の問い合わせ件数、回答件数、伝達件数等の数値を日別に集計し合計値を表示したもの。
- ・ 受付区分別、対応区分別の各件数の集計値及び時間帯別の対応件数の集計値を表示したもの。

(イ) 上記、(ア)の報告書は、一見して傾向等が読み取れるよう、必要に応じて棒グラフ、線グラフ、円グラフ等を併せて表示すること。

(ウ) 発注者が必要と認めるとき、発注者は、受注者にウ（ウ）の記録の提出を求めることができる。また、受注者は、速やかにこれに応じること。

カ その他

契約終了時（コールセンター運営終了時）には、発注者と協議しコールセンター業務における必要事項の引継ぎを行うこと。

6 スケジュール（予定）

事 項	日 程
契約の締結	令和7年11月上旬
対象者リストを受注者へ送付	11月上旬
支給対象者へ案内通知発送	12月上旬
受付・審査 SMSによるデジタルギフトの送付	12月中旬 ～令和8年2月28日

7 個人情報保護及びセキュリティ対策

(1) 個人情報保護

この業務における個人情報の取り扱いにあたっては、「個人情報の保護に関する法律」及び「川越市情報セキュリティポリシー」を遵守し、業務の処理のために発注者から貸与された個人情報並びに業務の処理の過程で取得した個人情報及び知り得た個人の秘密を保護しなければならない。

(2) セキュリティ対策

受注者は一般財団法人日本情報経済社会推進協会の「プライバシーマーク」または「情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度」の認証を取得していること。

8 委託料の支払い方法

委託料は、月払いとし、受注者は、発注者の定める方法に従って、デジタルギフト等の額面にデジタルギフトの送付数を乗じた額を請求するものとする。

また、委託金額のうち、本仕様書「5 委託内容」(2)、(3)、(5)、(6)の業務に係る費用については、業務完了後一括払いとする。

9 その他

(1) 入札価格

入札価格は、以下の項目の合計とする。

- ア 「5 委託内容」(4) デジタルギフト等の調達 イ に定める予定数量にデジタルギフトの単価を乗じた金額

イ 本仕様書「5 委託内容」(2)、(3)、(5)、(6)に定める業務に係る費用の合計
なお、入札後は、積算に用いた内訳を発注者に提示すること。

(2) 提出書類

受注者は、業務着手前に「業務委託実施計画書」及び「委託先における個人情報取扱状況チェックリスト」を提出すること。

(3) 再委託等の禁止

受注者は、発注者の承認を得なければ、この契約に係る義務の履行を第三者に委託し、この契約に係る権利を第三者に譲渡し、又はこの契約に係る義務を第三者に承継させてはならない。

本業務の一部を第三者に再委託する場合は、再委託する業務内容、再委託先の名称、再委託が必要な理由を明記の上、事前に書面にて提出し、発注者の承諾を得ること。

(4) 業務遂行に係る発注者への報告等

委託業務の遂行にあたり、不適切な事務処理や事故及び業務遂行に際し遅延が生じた又は生じる見込みとなった場合、その他取扱いに疑義が生じた場合は、直ちに発注者に報告し、協議すること。

また、前述の場合のほか、個人情報を保護することができなかったことに伴い生じた損害（第三者に及ぼした損害を含む。）については、すべて受注者が責を負うこととする。場合によっては、発注者は契約の一部不履行、粗雑履行として契約金額の減額、契約の解除の措置を取るとともに損害賠償を請求することがある。

(5) 協議

本仕様書等に定めのない事項や業務遂行にあたって疑義が生じた場合等については、発注者と別途協議のうえ定めるものとする。