

川越市物価高騰対応デジタルギフト支給事業 業務委託仕様書

1 件名

川越市物価高騰対応デジタルギフト支給事業業務委託

2 事業概要

(1) 目的

物価高騰に直面する市民生活を支援するため、電子マネー等に交換することができるデジタルギフト等を全市民に支給する。

(2) 支給対象者

- ① 令和8年2月1日時点で川越市の住民基本台帳に記録されている者
- ② 上記に準ずる者として、川越市長が必要と認めた者

(3) 支給対象者数（見込）

約353,000人

(4) 支給内容

1人当たり2,500円分のデジタルギフト等

(5) 主要スケジュール（予定）

事 項	日 程
支給対象者のリストを受注者へ送付（※）	令和8年2月下旬
支給対象者へ案内通知発送	令和8年4月上旬
デジタルギフトの支給申請の受付	令和8年4月上旬 ～令和8年6月30日
デジタルギフトから電子マネー等への交換	令和8年4月上旬 ～令和8年8月31日
勸奨通知の送付	令和8年5月20日前後

※データの提供方法は、LGWAN-ASP、受託者が設置する専用回線及び専用端末による直接送信又はこれらに準ずる方法により行う。

3 契約期間

契約日から令和8年9月30日まで

4 履行場所

川越市元町1丁目3番地1 川越市役所政策企画課ほか

5 委託内容

受注者は、以下の業務を行うものとする。なお、本内容は、必要と思われる基本的な事項を示したものであり、プロポーザルにおける受注者の企画提案に応じ、協議・調整を行うものとする。また、業務の実施に際しては、発注者と詳細について協議・調整の上で行うこと。

(1) 概要

受注者は、支給対象となる者に対して案内等を送付し、支給申請があった者に対してデジタルギフト等を支給すること。

また、事業を円滑に行うため、受注者は、事業全体や支給状況の管理等を行うとともに、市民等からの問い合わせなどに対応する窓口やコールセンターの設置・運営など、必要となる業務を実施すること。

(2) 想定数量

以下の想定数量に対応できるように体制構築、物品等の準備を行うこと。

項目	想定数量
支給対象者数 ※R7. 12. 1 時点 352, 628 人	353, 000 人
案内通知数[当初発送分]	353, 000 通
案内通知数[返戻再送分] ※当初発送分の 1%想定	3, 530 通
5 月中旬時点未申請者数 ※全支給対象者の 30%想定	105, 900 人
勸奨通知数[当初発送分]	105, 900 通
勸奨通知数[返戻再送分] ※当初発送分の 1%想定	1, 059 通
支給申請者数 ※全支給対象者の 90%想定	317, 700 人
デジタルギフト選択者数 ※選択率 60%想定	190, 620 件
7 月末時点申請後未交換者 ※選択者数の 3%想定	5, 719 件
プリペイドカード選択者数 ※選択率 40%想定	127, 080 件
プリペイドカード送付数[当初発送分]	127, 080 件
プリペイドカード送付数[返戻再送分] ※当初発送分の 1%想定	1, 271 件

(3) 用語の定義

① デジタルギフト

デジタルギフトとは、実店舗やインターネット上で生活必需品等の購入に利用することができる電子マネーや電子クーポン等に交換できる金券等とする。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。

また、デジタルギフトはその利用にあたって、新たに個人情報に伴うアカウントの作成やクレジットカードや口座の登録が不要なもの、およびインターネット、実店舗のどちらか一方のみの利用しかできないものについては除外する。

② プリペイドカード

プリペイドカードとは、実店舗での利用が可能なカード型の金券等とする。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。

(4) 案内通知の発送及び発送管理

① 当初発送分

受注者は、発注者が提供する支給対象者の氏名・住所等に基づき、本人識別番号等を記載した案内通知を作製して送付すること。宛名に加えてカスタマーバーコードを印字することとし、仕様、規格については、日本郵便株式会社が定める「郵便番号・バーコードマニュアル」に則ること。

また、総重量50グラムまでの範囲で、発注者が指定する文書を同封するものとする。

② 不着返戻分

不着返戻については、返戻先を受注者とし、発注者の指示のもと、受注者は案内通知を再送すること。

なお、再々送が必要な場合は、発注者が送付する。

(5) 申請フォームの作成及び申請に関する審査業務

ア 受注者は本人識別番号及び生年月日を入力する申請フォームを作成する。なお、申請を簡素化するために予め本人識別番号が入力された個別の申請フォームを作成することを妨げない。

イ 受注者は、支給対象者が入力した本人識別番号、生年月日を支給対象者リストと突合し、下記の審査・確認を行う。なお、この審査確認については、電子的に行ってよいものとし、必ずしも人員を配置し目視等で確認する必要はない。

(ア) 申請データの本人識別番号と生年月日の不備を確認する。

(イ) 同一人の二重申請の有無、同一本人識別番号の重複登録の確認を行う。

ウ 受注者は、申請データと支給対象者リストの情報が一致したものをまとめ、支給決定者一覧データを作成する。また、支給対象者のうち、デジタルギフトでの支給を希望する者、プリペイドカードでの支給を希望する者、本事業の支給を希望しない者をそれぞれ一覧にまとめ、随時発注者に提出する。

エ 受注者はデジタルギフトを受け取った者のうち、電子マネー等に交換していない対象者を把握し、発注者の求めに応じそのリストを発注者へ提供するものとする。

(6) デジタルギフト及びプリペイドカードの調達

受注者は、支給申請者分のデジタルギフト及びプリペイドカードを調達すること。

(7) デジタルギフトの提供

受注者は、支給申請者に対し、デジタルギフトを提供すること。

なお、提供にあたり、できるだけ多くの支給対象者がデジタルギフトを選択できるよう、わかりやすく簡素な手続きにするとともに、確実に本人が受け取れるようセキュリティ面にも十分に配慮すること。

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。

(8) プリペイドカードの提供

① 当初発送分

受注者は、デジタルギフトの利用が難しい旨の申し出があった者や発注者が指定する者などに対し、プリペイドカードを送付すること。

なお、送付する際は、デジタルギフトとの二重支給が起らないよう対策を講じること。

また、送付方法は、簡易書留などの配送状況が確認できる手段を用いること。

② 不着返戻分

不着返戻については、返戻先を受注者とし、発注者の指示のもと、受注者はプリペイドカードを再送すること。

なお、再々送が必要な場合は、発注者が送付する。

(9) 勸奨通知の送付

① 当初発送分

受注者は、令和8年5月20日を目途に、デジタルギフト及びプリペイドカードのいずれも未申請の者に対して、勸奨通知を作製して送付すること。宛名に加えてカスタマーバーコードを印字することとし、仕様、規格については、日本郵便株式会社が定める「郵便番号・バーコードマニュアル」に則ること。なお、支給を希望しない旨の申し出があった者は除くこと。

また、デジタルギフトは受け取ったものの電子マネー等への交換を行っていない者に対しても、勸奨を行うこと。

② 不着返戻分

不着返戻については、返戻先を受注者とし、発注者の指示のもと、受注者は案内通知を再送すること。

なお、再々送が必要な場合は、発注者が送付する。

(10) 窓口の設置・運用

受注者は、本事業に関する問合せや相談等に対応する窓口を設置・運用すること。

① 開設期間（目安）

令和8年4月上旬頃から令和8年7月下旬頃まで

② 開設時間

各施設の開庁時間に準じたものとする。ただし、対応状況等に応じ、配置人員数については発注者と協議できるものとする。また、令和8年6月1日以降に開庁時間が変更となる可能性がある。

施設名称	令和8年5月まで	令和8年6月から(予定)
本庁舎、 各市民センター	8:30から17:15まで	8:45から16:30まで
川越市民サービス ステーション	9:30から18:15まで	9:30から18:15まで

※本庁舎及び各市民センターは平日のみ開設。川越市民サービスステーションは月曜日から土曜日（祝日、休日を除く）開設。

③ 開設場所

以下施設において発注者が指定した場所とする。

施設名称	所在地
本庁舎	元町1丁目3番地1
川越市民サービスステーション	脇田本町8番地1 U_PLACE(ユープレイス)3階
芳野市民センター	北田島119番地2
古谷市民センター	古谷上3830番地2
南古谷市民センター	今泉371番地1
高階市民センター	藤間27番地1
福原市民センター	今福481番地3
山田市民センター	山田161番地7
名細市民センター	小堤662番地1
霞ヶ関市民センター	笠幡177番地1
川鶴市民センター	川鶴2丁目8番地3
霞ヶ関北市民センター	霞ヶ関北6丁目30番地2
大東市民センター	豊田本5丁目16番地1

④ 開設方法

以下を基本とする。

施設名称	運用方法
本庁舎、 川越市民サービスステーション	現地に配置する人員が対応する
各市民センター	現地に配置する人員が対応する又は 情報端末等を用いて遠隔地の人員が対応する

⑤ 配置人員数（目安）

本庁舎及び川越市民サービスステーションに配置する人員の総数は以下を基本とする。また、対応状況等に応じ、配置人員数については発注者と協議できるものとする。なお、業務管理者は窓口等の業務管理者と兼任できるものとする。

時期	業務管理者	スーパーバイザー	担当者
令和8年4月	1名	2名	8名
令和8年5月	1名	2名	8名
令和8年6月	1名	2名	6名
令和8年7月	1名	2名	4名

⑥ 配置設備

本庁舎及び川越市民サービスステーションにはQRコードや本人識別番号が記載された案内状の再発行のためのスタンドアローンの端末（受注者の負担により専用回線に接続することも可とする）及びプリンター並びにインターネットに接続することのできる通信機器等を設置すること。また、DV避難等の特別の事情があり、川越市長が必要と認めた者に対する発行ができるようにすること。

相談・受付窓口運営のために必要な環境整備については、原則、受注者の負担で取り揃える。詳細は契約締結後、市と受注者で協議して決定する。

なお、電源ケーブル等の配線が必要な場合は、本市が既設する最寄りのコンセント等から延長するものとし、その敷設も受注者の負担とする。

⑦ 業務内容

ア 申請の相談受付等について

申請の申し出があった場合、申請方法やスマートフォンの操作方法等の相談に応じること。また、郵送物を紛失した場合については再発行すること。

デジタルギフトの利用が難しい場合は、プリペイドカードの案内を行い、希望があればプリペイドカード申請の対応を行うこと。

その他、相談・受付窓口で対応することが難しい案件が発生した

場合に備え、事務処理センターと連絡がとれる体制及び手段を確保すること。また、必要に応じて職員に対応の指示を仰ぐこと。

イ 問合せ対応の記録と報告

問合せ対応を記録するためのフォーマットを作成すること。

問合せごとに、問合せ内容、対応等を記録すること。（制度の簡単な問合せや申請書送付依頼の受付のみのときは、報告書を作成することのできる範囲内で簡略化することができる。）

対応件数を一週間分とりまとめて週1回報告し、月別集計結果を翌月10営業日までに報告すること。

クレームがあった場合、翌営業日午前中までに日次報告書により報告を行う。ただし、本市職員による緊急対応が必要となるものについては、受注者は速やかに本市職員に報告を行う。

資料の作成にあたっては、内容に誤りのないよう、精度の確保に努めなければならない。

(II) コールセンターの設置・運用

受注者は、本事業に関する問合せに対応するコールセンターを設置・運用すること。

① 開設期間（目安）

令和8年4月上旬頃から令和8年8月下旬頃まで

② 開設時間

平日及び土曜の9:00から18:00まで（日・祝日を除く）

※ただし、土曜について令和8年4月上旬から令和8年6月下旬までとする。

③ 開設場所

日本国内で受注者側が準備する場所とする。

なお、物理的に閉鎖された場所とし、受注者が予め指定した者以外が無断で立ち入りできないような措置をとるものとする。入退室管理を行い、委託期間中は入退室の履歴を残すものとする。

④ 配置人員数（目安）

ア 以下を基本とする。

時期	業務管理者	スーパーバイザー	担当者
令和8年4月	1名	3名	17名
令和8年5月	1名	3名	12名
令和8年6月	1名	3名	7名
令和8年7月	1名	2名	3名
令和8年8月	1名	0名	2名

イ 対応状況等に応じ、配置人員数については発注者と協議できるものとする。

ウ 業務管理者は、窓口等の業務管理者と兼任できるものとする。

エ オペレーターは、業務に支障が生じない限り、シェアード型でも構わない。

オ 郵送物の発送時期・発送量等に応じて対応できるよう、日々の席数については協議の上、決定するものとする。

⑤ 運用方法

ア 開設時間外の入電に対しては、開設時間外である旨のアナウンスを流すこと。

イ 回線以上の入電に対しては、混み合っている旨のアナウンスを流すこと。

ウ 電話番号は、0120又は0800で始まるフリーダイヤルとすること。

エ 通話料は、受注者の負担とする。

⑥ 業務内容

ア 問合せ対応

デジタルギフト支給に係る事項についての問合せ対応全般を行うこと。デジタルギフトの利用が難しい場合は、プリペイドカードの案内を行い、希望があればプリペイドカード申請の対応を行うこと。

イ 送付物再発行依頼の受付についての対応

案内通知等の再送依頼があった場合の対応等を記録するためのフォーマットを作成すること。申請書等の送付依頼にかかわる対応等を記録し、受注者にて再送すること。

ウ 問合せ対応の記録と報告

問合せ対応を記録するためのフォーマットを作成し、問合せごとに、問合せ内容、対応等を記録する。（制度の簡単な問合せのみのときは、報告書を作成することのできる範囲内で簡略化することができる。）

対応件数の日別集計結果を翌営業日の午前中まで、月別集計結果を翌月10営業日までに報告する。

クレームがあった場合、翌営業日午前中までに日次報告書により報告を行う。ただし、本市職員による緊急対応が必要となるものについては、受注者は電話等にて速やかに本市職員に報告を行う。

資料の作成にあたっては、内容に誤りのないよう、精度の確保に努めなければならない。

6 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」及び「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。

7 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、当該月内におけるデジタルギフト等の単価及び手数料に発行数を乗じた額及び各通知やプリペイドカードの送付にかかる郵送費等を翌月に請求するものとする。郵送費については、可能な限り経費の縮減に努めること。

また、委託金額のうち、本仕様書「5 委託内容」の(4)、(5)、(6)、(7)、(8)、(9)、(10)及び(11)に係る費用のうち前述の郵送費を除いた額に係る費用については、業務完了後一括払いとする。

なお、デジタルギフト等の額面に発行数を乗じた額及び各通知やプリペイドカードの送付にかかる郵送費等については、「5 委託内容」の「(2) 想定数量」の想定数量を超えた場合には発注者の負担とする。

8 その他

(1) 見積額

見積額は、以下のアからウの合計とする。なお、契約後は、積算に用いた内訳を発注者に提示すること。

ア 「5 委託内容」の「(2) 想定数量」にデジタルギフト等の単価と手数料を乗じた費用

イ 「5 委託内容」の「(2) 想定数量」に応じた郵送費用

ウ 本仕様書「5 委託内容」(4)、(5)、(6)、(7)、(8)、(9)、(10)、(11)に定める業務に係る費用の合計

(2) 本仕様書に明記がない費用について

本業務の遂行に伴う費用は、本仕様書に明記がないものであっても、原則としてすべて受注者の負担とする。

(3) 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。

(4) 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。

(5) 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。

(6) データの納品及び消去

この業務に関連する全てのデータ等については、委託契約期間終了後、電子データで本市に納品すること。また、受注者側に残っているすべてのデータ等は、本市からの依頼に基づき受注者の責任において完全に消去すること。

(7) 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。