

沼田市電子地域通貨物価高騰対策事業支援業務

仕様書

1 業務名

沼田市電子地域通貨物価高騰対策事業支援業務

2 業務目的

本業務は、国の物価高騰対応重点支援地方創生臨時交付金を活用し、全市民を対象として地域通貨カードを給付する事業を円滑かつ適正に実施するため、通知書等の作成、封入封緘、発送、問い合わせ対応、窓口対応等の一連の支援業務を委託し、迅速かつ正確な配布を実現することを目的とする。

3 履行期間

契約締結日から令和9年1月20日(水)まで

4 事業概要

(1) 基本方針

本事業は、全市民を対象として地域通貨カードを配布することにより、物価高騰の影響を受けた市民生活を支援するとともに、地域内消費の喚起及び地域経済の活性化を図るものである。

事業の実施に当たっては、迅速性、正確性、安全性、住民利便性及びコスト効率を基本方針とし、対象者への確実な配布、誤封入及び誤送付の防止、個人情報及びカードの適切な管理並びに円滑な問い合わせ対応を実現するものとする。

(2) 対象者

基準日(令和8年8月1日想定)時点において、住民基本台帳に記録されている者

(3) 対象規模(※令和8年5月末日現在の参考値)

人口:約42,217人

世帯数:約20,530世帯

発送通数:約20,530通

(4) 配布内容

使い切りタイプの地域通貨カード1枚あたり5,000ポイント(5,000円分)

(5) 配布方法

世帯ごとに配布(世帯全員分)

(6) 使用期限

令和9年2月28日(日)

5 委託業務内容

(1) 通知書等の作成・印刷及び封入封緘

ア. 業務内容

(ア) 送付台帳及び通知書の作成

(イ) 送付物作成

- ・ 上記(ア)により作成した通知書
- ・ 「加盟店舗一覧」及び「カード利用ガイド」等
- ・ 「封筒」、「カード用袋」等

(ウ) 封入封緘作業(送付台帳に従い、世帯単位で名寄せし、世帯全員分を同封すること)

- ・ 上記(イ)により印刷した通知書及び資料
- ・ 地域通貨カード

※地域通貨カードの作成について(以下のいずれかの方法による)

- ① 市が用意し提供する場合には、受託事業者は市から提供されたカードを適切に管理し、封入作業に使用すること。
- ② 受託事業者がカードを作成する場合には、事前に市の承認を得たうえで、カードのデザイン等を市と協議し、必要な枚数を作成すること。

イ. 履行場所

市が提供する施設又は受託事業者が確保する場所とする。受託事業者が場所を確保する場合は、あらかじめ市の承認を得るものとする。

ウ. 管理要件

- ・ 会員コードと発送先情報の紐付管理を行うこと。
- ・ 誤封入防止対策を講じること。
- ・ 作業工程に応じた確認体制を整備し、必要なダブルチェックを行うこと。

(2) 郵送管理業務

ア. 業務内容

- ・ 地域通貨カード等の発送
- ・ 返戻郵便物の受領、記録及び管理
- ・ 本人の意思による受取拒否又は返送があった場合の管理
- ・ 必要に応じた再発送に係る対応

イ. 特記事項

- ・ 郵送にかかる費用については、実費を業務委託の費用とする。ただし、委託料上限額に含む。
- ・ 郵送方法は、特定の方式に限定せず、受託者は、セキュリティ、コスト、配送効率、市民利便性を踏まえ、最適な発送方法を提案するものとする。ただし、対面受取を必須とし、置き配、宅配ボックス等への投函、およびポスト投函不可とする。
- ・ 返戻された郵送物を受け取り、返戻理由ごとに分類して保管すること。なお、推定返戻

件数は、約1,000件と想定するものとする。

- ・ 返戻管理台帳を作成し、返戻状況を適切に記録及び管理すること。
※宛所不明以外の理由により郵便物の返礼があった場合は、受託者が用意したテンプレートにより、世帯主宛に受け取りを催促する通知を作成し、郵送すること。なお、催促の時期、回数は使途協議の上、決定するものとする。
- ・ 本人の意志により、受け取りを拒否または返送があった場合、名簿を作成し管理すること。

ウ. 管理事項

- ・ 返戻管理台帳作成
- ・ 再発送履歴の管理
- ・ 受取拒否及び返送事案の管理

(3)コールセンター運營業務

ア. 業務内容

- ・ 事業全般に関する問い合わせ対応
- ・ カード利用方法の案内
- ・ 配送状況の確認対応
- ・ 再発送等に関する受付
- ・ 苦情対応の一次受付

イ. 履行場所

市が提供する施設又は受託事業者が確保する場所とする。ただし、受託事業者が場所を確保する場合は、あらかじめ市の承認を得るものとする。

ウ. 運営要件

- ・ 専用の回線の設置
- ・ FAQの整備
- ・ 対応履歴管理
- ・ 電話回線の混雑時及び開設時間外に着信した問い合わせへの対応方法を定めること。
- ・ 市へのエスカレーション体制を整備すること
- ・ 通話録音その他必要な記録管理を行うこと。

(4)窓口運營業務

ア. 業務内容

- ・ 窓口での交付対応
- ・ 利用方法の説明(アプリ導入支援含む)
- ・ 問合せ対応

イ. 履行場所

市が提供する場所とする。

ウ. 運営要件

- ・ 混雑対策及び動線整理を行うこと。
- ・ マニュアル整備を整備すること。
- ・ 業務責任者を配置すること。

エ. 運営条件

- ・ 光熱水費は、発注者の負担とし、電源コンセント(ソケット)は発注者が用意するものとする。なお、テーブルタップ配線等は受注者が用意するものとする。
- ・ 窓口対応に必要となる什器、パソコンその他一切の備品、消耗品等は受注者の責任で用意するものとする。
- ・ 窓口対応の従事者が、電話及び窓口での対応の際に、進捗状況等を閲覧するための専用端末を用意すること。
- ・ 専用端末及び専用端末を使用するために必要なネットワーク環境は、受注者が用意すること。
- ・ ネットワーク環境については、工事が不要であり、個人情報等の漏洩がないようセキュリティが担保された環境を用意し、必要な回線敷設費、回線使用料、専用端末等の調達に係る費用は、すべて受注者が負担すること。

6 提案を求める事項

- ・ 発送方法の具体案
- ・ 誤封入防止策の詳細
- ・ 再通知及び再発送の運用案
- ・ コールセンター及び窓口体制の効率化案
- ・ スケジュールと工程管理案
- ・ 外国籍市民への対応案

7 業務の実施期間

- (1) 通知書等の作成・印刷及び封入封緘
契約～令和8年9月末
- (2) 郵送管理業務
令和8年10月～令和8年12月末
- (3) コールセンター運營業務
令和8年10月～令和8年12月末
- (4) 窓口運營業務
令和8年10月中旬～令和8年12月末

8 成果物

- ・ 送付台帳

- ・ 返戻管理台帳
- ・ 問い合わせ履歴報告書
- ・ 業務完了報告書

9 返還及び処分

受注者は、本委託契約に係る資産一式について契約期間終了後速やかに発注者に返還し、又は発注者から指定された方法により処分すること。処分した場合、結果を書面で報告すること。システム上の電子データについては、データ消去作業を実施し、速やかに作業結果報告書を提出すること。また、本件のために使用したアカウントは、受注者等の利用者を問わず、その全てを削除又は停止措置を取り、再使用ができない措置を講じること。

10 その他

- (1) この仕様書は、本業務委託の企画提案にあたり、最低限の必要事項を掲載したものであり、本仕様書に掲載のない事項について、参加事業者からの提案(独自提案)を可能とする。
- (2) 業務委託契約の締結までの間、実際に取り交わす仕様書の内容については、企画提案書等の内容を踏まえ、優先交渉権者となった事業者と市で協議した上で決定する。
- (3) 業務委託契約の締結後、受託事業者は速やかに実施計画書を市に提出することとする。
- (4) 市は、受託事業者に業務進捗状況の報告、業務方針及び疑義事項の確認などを随時求めることができることとする。
- (5) 受託事業者は、業務の遂行上知り得た事項を他人に漏らしてはならない。契約終了後も同様とする。
- (6) 個人情報を扱う場合は、関連法令を遵守すること。
- (7) 本業務で得られた成果物の著作権、利用権は、ホームページ等への掲載を含め本市に帰属する。
- (8) 本仕様書に明記されていない事項及び疑義を生じた場合は、市担当者との協議のうえ、その指示に従うこと。