

仕様書

1 業務名称

物価高騰対策さのまるペイポイント給付事業に係る相談窓口業務

2 業務委託の概要

本市が実施する物価高騰対策さのまるペイポイント給付事業（以下、「給付事業」という。概要は「3 給付事業の概要」に記載のとおり。）を円滑に進めるため、相談窓口に関する業務を委託するものである。

3 給付事業の概要

本市は、物価高騰の影響を受ける市民生活の負担軽減と消費喚起による事業者支援のため、市民一人あたり8,000ポイント（8,000円分）のデジタル地域通貨「さのまるペイ」がチャージされた使い切りカードを配付する給付事業を実施する。

また、「さのまるペイ」のアプリ利用の促進を図るため、ポイントをアプリへ移行した方に対して、100ポイント（100円分）の加算付与を行う。

- (1) 給付対象者 令和8年4月1日時点で佐野市の住民基本台帳に登録されている者
- (2) 配付方法 給付対象者が属する世帯主宛に対象人数分を郵送する
- (3) 有効期限 受け取った日から令和8年7月31日（金）まで
※8,000ポイント、100ポイントとも同じ有効期限とする。
- (4) 見込数 給付対象者数 約112,000人
世帯数 約54,000世帯

4 業務委託期間及び従事者数

契約締結の日から令和8年8月7日（金）まで

（従事者数の内訳）

令和8年4月27日（月）から令和8年5月29日（金）まで 4名

令和8年6月1日（月）から令和8年8月7日（金）まで 2名

5 業務履行場所

佐野市政策調整課

6 業務時間

午前8時45分から午後5時15分まで（土日、祝日を除く）。

窓口対応時間は午前9時00分から午後5時00分までとする。

1名あたりの実働時間は7時間30分とし、昼休憩等は業務時間内で業務に支障のな

い体制で適宜取得させること。

7 業務内容

受託者は、市民向けの相談窓口を市役所内に1か所設置し、委託者が用意する対応マニュアルに基づき、対面及び電話により、以下の相談業務を行う。

(1) 問い合わせ対応

給付事業の内容に関する問い合わせに対応すること。使い切りカードの使用方法や使用可能店舗の説明、デジタル地域通貨の使用方法等の説明を行うこと。

(2) カードの引き換え業務

汚損等により使用不能となったカードの残高を確認し、地域通貨システムを使い予備のカードに残高を移行することで代替カードを作成して引き換えを行うこと。

(3) 返戻された通知の処理

返戻された通知の宛先情報の入力作業、郵便物の再送、窓口におけるカードの手交対応を行うこと。

(4) 交付申請等の対応

基準日に遡って住民登録があった者からの交付申請に対応すること。

使い切りカードの送付先変更の申請に対応すること。

(5) 加算ポイント付与の対応

委託者が用意する地域通貨システムのマニュアルに基づき、対象者の抽出やポイント付与の操作を行うこと。

(6) その他付随する業務

その他相談窓口が付随する業務に対応すること。

8 業務管理責任者の選任等

(1) 業務管理責任者の選任

受託者は、業務管理責任者を選任しなければならない。

また、業務管理責任代行者を各業務に従事する者（以下「従事者」という。）の中から選任しなければならない。

(2) 業務管理責任者の業務

業務管理責任者の業務は以下のとおりとする。

また、業務管理責任者が不在の時は、業務管理責任代行者が本業務を代行する。

【業務管理責任者】

ア 本業務全体を統括し、業務の遂行にあたり他の従事者を指揮監督すること。

イ 業務管理責任代行者と密に連携を取り対応すること。

ウ 本業務の業務進捗状況を把握し、適正な人員配置を行うこと。

- エ 業務報告書を作成し、提出すること。
- オ 業務トラブルが発生した場合は、市と連携し、対応すること。

【業務管理責任代行者】

- ア 業務の遂行にあたって、業務管理責任者指示のもと他の従事者を指揮すること。
- イ 業務管理責任者へ業務報告を行うこと。

9 従事者

- (1) 従事者は、市役所内に勤務する者として単に業務遂行能力だけでなく、誠実な勤務態度で業務を行うことができる者を選定しなければならない。
なお、本業務実施のため新しく従事者を雇用する場合、可能な限り佐野市に居住するものを採用するように努めること。
- (2) 従事者は、受託者が用意した名札を着用して業務に従事するものとする。
- (3) 受託者は、業務に従事する者全てについて、業務従事者名簿をあらかじめ委託者へ提出するものとする。また、変更が生じる場合は、その都度変更後のものを提出するものとする。
- (4) 従事者は、関係法令等を遵守して業務を遂行しなければならない。
- (6) 駐車場は、受託者において確保すること。

10 教育・研修

受託者は、本業務を遅延なく円滑に開始し良好に遂行するために、委託期間開始前に従事者に対し十分な教育・研修等を実施した上で業務に就かせるものとする。また、委託業務開始後においても、適宜、教育・研修等を行うものとする。

11 業務報告書

受託者は、以下の報告書を作成し、指定の期日までに委託者へ提出するものとする。ただし、重大、緊急と判断される事案については即時報告しなければならない。

- (1) 日報
以下の内容を記載した日報を翌営業日の正午までに電子データで提出すること。
 - ・相談件数、相談内容、対応状況
 - ・返戻カードの処理件数
 - ・交付申請処理件数
- (2) 完了報告書
業務完了後、電子データで提出すること。

12 協議

受託者は、本業務を円滑に遂行するために、委託者と十分な協議を行った上で業

務を行うこと。

なお、受託者は、業務の遂行における課題や対応手順等に関して見直し等の必要が生じた場合には、委託者と協議することができる。また、その経過や協議に基づく見直し等について書面で委託者へ報告するものとする。

1.3 備品

委託者が準備する機器、備品等は、以下のとおりとする。

機器・備品等	個数	備考
(1) 事務用机	4	
(2) 椅子	4	
(3) 電話機 ※政策調整課子機	2	
(4) パソコン ※地域通貨システム操作用	1	

1.4 機密の保持及び個人情報保護に関する事項

- (1) 受託者及び従事者は、業務上知り得た全ての情報等を業務遂行の目的以外に使用してはならない。また、第三者への開示、漏洩をしてはならない。これらは、契約期間中のみならず契約終了後においても同様とする。
- (2) 受託者及び従事者は、本業務完了後は、委託者から受領したデータを速やかに委託者に返却するとともに、作成したメモ等の記録を使用不能な状態にして処分すること。
- (3) 受託者は、本業務の履行に伴い、個人情報を取り扱うときは、個人情報の保護に関する法律その他の関連法令及び佐野市の関係条例その他の規程を順守すること。
- (4) 受託者は、従事者に対し、個人情報保護について必要な研修を行うこと。
- (5) 受託者は、従事者等の瑕疵により個人情報の漏洩等の事故が生じた場合は、適切に対応するとともに速やかに委託者へ報告すること。

1.5 再委託

- (1) 受託者は、事前に書面により委託者の承認を得た場合には、業務の処理を第三者に委任し、又は請け負わせることができる。ただし、業務の全部又は主要な部分を一括して他の者に包括的に委託し、又は請け負わせてはならない。
- (2) 再委託を行う場合、必ず再委託先の事業者と個別に契約を交わし、個人情報を取扱う業務においては、盗難・紛失、滅失等が発生した場合の責任の分担を予め取り決めること。また、本業務を委託者の承認を受けて第三者に再委託する場合は、当該受託者に対して、本仕様書に定める各事項を第三者に遵守させること。

16 損害賠償

受託者及び従事者は、その瑕疵により委託者及び第三者へ損害を与えた場合には、その損害を賠償しなければならない。

17 契約の解除

委託者は、受託者が本業務の委託を継続することが適当でないと判断する場合には、契約の解除をすることができる。

18 その他

災害発生・復旧時における業務実施内容や体制、その他本仕様書に定めのない事項又は疑義のある事項については、委託者と受託者で協議し決定する。