

物価高騰対応家計応援デジタルポイント給付業務委託仕様書

1. 委託業務名

物価高騰対応家計応援デジタルポイント給付業務委託

2. 業務目的

エネルギー・食料品価格等の物価高騰の影響に鑑み、市民の経済的な負担の軽減を図るため、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、全市民を対象に、スマートフォン等で利用可能なデジタルポイント¹をプッシュ型で給付する。

3. 趣旨

本仕様書は、成田市（以下「発注者」という。）が実施する物価高騰対応家計応援デジタルポイント給付業務委託（以下「本業務」という。）に関して必要な事項を定めるとともに、受注者が履行しなければならない事項を定めるものである。

4. 履行期間

契約締結の翌日から令和 8 年 11 月 30 日（月）まで

5. 業務内容

(1) 業務全体の運営及び進捗管理業務

- ① 本業務の事務局を開設し、運営業務を統括すること。設置期間は契約期間中とする。
- ② 本業務の業務責任者を選任するとともに、業務内容に応じた十分な人員を配置すること。
- ③ 業務全体のスケジュールを把握し、適切に進捗管理を行うこと。
- ④ 発注者、関係機関等との連絡調整を行うこと。

(2) 個人情報等の管理業務

- ① 発注者は、受注者に対し次の情報を提供する。
(ア) 給付対象者氏名（漢字・カナ）

¹ 資金決済に関する法律（平成 21 年法律第 59 号）第 3 条に規定する前払式支払手段のうち、同法第 4 条第 2 項に規定するものであって、当該前払式支払手段に係る金額情報が、前払式支払手段発行者の管理するセンターサーバに記録されるものをいう。デジタルギフト[®]や電子商品券、電子マネー等。

- (イ) 給付対象者生年月日
- (ウ) 給付対象者住所
- (エ) 世帯情報（世帯番号・世帯主情報・世帯人数）
- ② 本業務の遂行上知り得た個人情報や法人情報について、受注者の責任において厳重に管理するとともに、本業務の遂行に必要な範囲でのみ利用し、業務終了後は返却又は廃棄すること。
- ③ ISMS 適合性評価制度における認証又はプライバシーマークを取得している者であること。
- (3) デジタルポイントの給付に関する業務
 - ① 次の要件に従い、デジタルポイントを給付すること。
 - (ア) 給付対象者
令和 8 年 1 月 22 日時点（以下「基準日」という。）において、成田市の住民基本台帳に記録されている者のほか、給付対象者として発注者が適当と認めるもの。
 - (イ) 給付額
給付対象者 1 人当たり 4,000 ポイントを給付する。1 ポイント 1 円相当とし、交換可能な商品・サービスの価格は市場価格から乖離しないよう設定すること。
 - (ウ) 有効期限
令和 8 年 7 月 30 日又は給付開始日から起算して 2 か月を経過する日のいずれか遅い日とし、期限を過ぎた場合は失効する。
 - (エ) システム構成
 - 受注者は、給付対象者ごとに識別可能な管理番号を発行し、残高や利用履歴を記録すること。また、発注者の求めに応じて、当該記録を参照できるよう適切に管理すること。
 - 受注者は、市民がポイントを受け取るための専用サイトを設けること。
 - 専用サイトは、市民が QR コード等により容易にアクセスできる設計とすること。また、スマートフォン等から利用可能であり、ピークアクセス時においてもサーバダウン等が生じない設計とすること。
 - (オ) その他
 - 給付対象者及び代理人以外の不正利用を妨げる手法を適切に講じること。

- デジタルポイントの受取や利用にあたり、給付対象者が専用アプリのダウンロードを要しない仕組みとすること。
- 給付対象者が電子機器を所持していない場合であっても、デジタルポイントを受け取ることができる仕組みとすること。
- 有効期限の満了後に、給付対象者に未利用のデジタルポイントがある場合においても、それに代わる商品・サービスの提供は行わない。

② 次の要件に従い、デジタルポイントの通知業務（案内書面の作成・印刷・封入封緘・発送）を行うこと。

(ア) 案内書面の作成・印刷・封入封緘

- デジタルポイントの利用方法、専用サイトへのアクセス方法（URL・QRコード）等を記載した案内書面を作成する。
- 文面や形式については、発注者と協議のうえ決定する。
- 外国人住民やデジタルディバイド層等にあっても、円滑な給付が可能となるよう、誰にでもわかりやすい案内書面の作成に配慮すること。

(イ) 案内書面の発送

- 給付対象者を含む世帯ごとに、封書（郵送）により通知する。
- 決済機能を有する書類を含む場合には、書留郵便等により発送すること。
- 不在・転居等により通知できなかった場合には、一覧を作成し、発注者に報告するとともに、発注者と協議のうえ、再通知等の不達対応を講じること。

(4) コールセンター運用業務

① 次の要件に従い、本業務に関する給付対象者等からの問合せに対応するコールセンターを設置・運営すること。

(ア) オペレータ対応期間

原則として、デジタルポイントの給付開始日から有効期限満了日まで（土・日・祝日を含む）を含む３か月間とするが、具体的な期間については発注者と協議のうえ、決定する。

(イ) 回線数・オペレータ体制

デジタルポイントの給付方法に応じて、円滑な業務遂行が可能な回線数及びオペレータ数を設定すること。なお、FAQの作成や実施場所・備品の準備についても、受注者において行うこと。

(ウ) 対応事項

- デジタルポイントの受取・利用方法に関すること。
- 電子機器の未所持への対応や代理給付等に関すること。
- その他本業務に関するご意見等に関すること。

- ② 問い合わせ内容やその対応を記録するための記録簿（任意様式）を作成し、定期的に発注者へ報告する。ただし、緊急を要する場合は、速やかに発注者に報告をすること。

(5) その他

以下に掲げる予定数量が実施数量と異なる場合や、給付したデジタルポイントに未換金額が生じた場合等には、実数に基づき業務委託料を変更する。

項目	予定数量
デジタルポイント給付総額	536,000,000 円
給付対象者数	134,000 人
給付対象者の属する世帯数	69,000 世帯
給付対象者の属する世帯のうち、 電子機器を所持していない世帯数	34,500 世帯
案内書面の返戻対応（再通知）世帯数	6,900 世帯
勸奨通知の送付世帯数 ※ 勸奨を要する給付方法の場合に限る	13,800 世帯
案内書面の紛失対応（再通知）者数	50 人

6. 業務実施報告

業務完了後、業務実施報告書を作成し、発注者に提出すること。報告内容は次のとおりとする。

- (1) 業務全体の概要
- (2) 案内書面等の発送実績
- (3) デジタルポイントの給付実績（給付人数・利用用途等）
- (4) 電子機器を所持していない方や代理給付への対応実績（対応人数等）
- (5) コールセンター実績（電話対応件数・総通話時間・平均通話時間等）
- (6) その他発注者が求める資料

7. 検査

- (1) 受注者は、本業務を完了したときは遅滞なく発注者に対して報告し、完了検査を受けるものとする。
- (2) 受注者は、加除・訂正等の指示を受けた場合は、速やかにその指示に従うものとし、それに要する経費は受注者が負担するものとする。

8. 業務委託料の支払い

受注者は、前条の規定による検査に合格したときは、発注者に対して業務委託料の支払を請求すること。なお、発注者及び受注者は、必要があるときは、協議により別途支払計画書を作成することができる。

9. 調査等

発注者は、必要があると認められるときは、受注者に対して本業務の処理状況について調査し、又は報告を求めることができる。この場合において、受注者はこれに従わなければならない。

10. その他

(1) 法令等の遵守

受注者は、本業務の実施に当たり、関係法令を遵守しなければならない。

(2) 著作権の帰属

受注者は、本業務において作成された成果物が著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 2 条第 1 項第 1 号に規定する著作物（以下「著作物」という。）に該当する場合には、当該著作物に係る著作権（著作権法第 21 条から第 28 条までに規定する権利をいう。）を当該著作物の引渡し時に発注者に無償で譲渡するものとする。ただし、当該著作物のうち受注者が従前より保有するものの著作権は、受注者に留保されるものとし、受注者は発注者及びその指定する者の必要な範囲で発注者及びその指定する者に無償で使用することを許諾するものとする。

(3) 業務の再委託

業務の包括的な再委託を行ってはならない。個別の業務の再委託については可能とするが、事前に発注者の承諾を得なければならない。

(4) 費用の負担

本業務に伴う必要な経費は、仕様書に明記のないものであっても原則として受注者の負担とする。

(5) 協議事項

本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、必要に応じて発注者と受注者とが協議して定めるものとする。

以上

別記

個人情報取扱特記事項

（基本的事項）

第1 受注者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による業務を処理するための個人情報の取扱いに当たっては、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。

（機密の保持）

第2 受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報を機密として管理するものとし、みだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。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。

（業務従事者への周知）

第3 受注者は、その業務に従事するものに対し、在職中及び退職後においてもこの契約による業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に関する必要な事項を周知しなければならない。

（漏えい、き損、滅失及び改ざんの防止）

第4 受注者は、この契約による業務に係る個人情報の漏えい、き損、滅失及び改ざん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を講じなければならない。

（収集の制限）

第5 受注者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、当該業務を処理するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

（目的外利用及び提供の禁止）

第6 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報を、当該業務を処理するため以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

（複写等の禁止）

第 7 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務を処理するために発注者から貸与された個人情報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 8 受注者は、この契約による業務を処理するための個人情報を自ら取り扱うものとし、発注者の承諾があるときを除き、第三者に取り扱わせてはならない。

（資料等の返還等）

第 9 受注者はこの契約による業務を処理するために発注者から貸与され、又は受注者が収集し、若しくは作成した個人情報記録された資料等をこの契約の終了後、その他の理由により個人情報が不要になったときは、直ちに発注者に返還し、又は発注者の指示に従って処理するものとする。

（事故発生時における報告）

第 10 受注者はこの個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、直ちに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。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。

（契約の解除及び損害賠償）

第 11 発注者は受注者がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができるものとする。