

「令和4年度三重県低所得のひとり親世帯への生活応援給付」業務仕様書

1. 業務の目的

長引く新型コロナウイルス感染症の影響及び昨今の原油や食材等の原材料価格等の高騰により、経済的に困窮していたひとり親世帯の生活は、一層厳しくなっています。このような状況を踏まえ、三重県（以下、「県」という。）は県内の低所得のひとり親世帯等に、電子マネーまたは商品券を給付し、支援します。

2. 業務概要

(1) 委託業務名

令和4年度三重県低所得のひとり親世帯への生活応援給付事業（以下、「本事業」という。）

(2) 委託期間

契約締結日から令和5年3月10日（金）まで

(3) 給付対象者

給付対象者となるのは、次の一、二のいずれにも該当する者です。

- 一 令和4年8月分の児童扶養手当法（昭和36年法律第238号。以下「法」という。）による児童扶養手当（以下「児童扶養手当」という。）の支給の決定が、令和4年11月30日までにある者（その全部を支給しないこととされている者を除く。）
- 二 次のいずれかに該当する者であること。
 - イ 令和4年10月31日（以下「基準日」という。）において、住民基本台帳法（昭和42年法律第81号）に基づき県の区域内に存する市町の住民基本台帳に記録されている者であつて、基準日において県の区域内に居所を有している者
 - ロ 基準日において、児童扶養手当の受給に際し、真にやむを得ない理由があり、住民票を移さずに県内に居所を有している者

(4) 給付内容

上記（3）の給付対象者のうち、意向確認の届出が行われた者に、電子マネーを選択した場合は2万円チャージ済みのものを1枚、商品券を選択した場合は額面合計2万円を、1回に限り、給付します。

(5) 契約上限額

39,936,147円（消費税及び地方消費税を含む）

(6) 委託業務の内容

① 提案にあたっての留意事項

- ア 本事業では、給付対象者に「給付の意向確認（電子マネー等のいずれを選択するのか、辞退するのか）」を行う必要があります。受託者は給付対象者に「給付の意向確認」を行い、給付対象者が回答し、その回答内容に応じて電子マネー等を発送するという事務の流れとなります。
- イ 給付対象者からの問い合わせが増えることが想定されることから、本事業の円滑な推進のため、問い合わせに対応するコールセンター及び業務進捗管理や給付事務を実施する専用の対応部署（以下、「管理センター」という。）を設置してください。
- ウ 給付の意向確認数について
上記（3）給付対象者は、令和4年8月分の児童扶養手当受給世帯の手当受給者です。世帯数は変動していますが、県内全域の給付対象世帯数を12,000世帯として、本事業の遂行に必要な経費等を見積ることとしてください（印刷部数など、指定のあるものを除く）。

参考数値として、県内の児童扶養手当受給世帯数（令和4年8月分）は別紙1のとおりです。

エ 業務計画について

「給付の意向確認」発送から回答の到着後の電子マネー等発送まで、業務計画及び実施体制、人員配置計画、県との連絡体制等を作成し、見積を作成してください。

オ 電子マネー等の発注について

電子マネー等は、別途、県が取扱業者に直接発注し、支払います。受託者は、県から電子マネー等を受け取り、厳重な管理体制のもと、発送業務を行ってください。

カ 信書等の発送にかかる代金について

「給付の意向確認」書類にかかる発送は、個人あての送付物「信書」となるため、日本郵便により取り扱います。また、電子マネー等についても、宅急便約款により宅急便では取り扱うことが出来ないため、日本郵便により取り扱います。これらの発送代金は、料金後納扱いにより、県が直接日本郵便に支払うものとし、委託事業の代金には含まないものとしします。

また、給付対象者から本事業の管理センターあての回答文書については、料金受取人払いとして県が直接日本郵便に支払うものとし、委託事業の代金には含まないものとしします。

よって、発送の際に使用する封筒には、それぞれ料金後納扱いや料金受取人払いの表示を掲載してください。

キ 本事業の遂行に関しての協議、調整、報告等について

本事業を効果的に実施するために、「令和4年度三重県低所得のひとり親世帯への生活応援給付」業務仕様書（以下、「本仕様書」という。）に記載のない細部について必要な事項は、県と協議しながら進めてください。

また、本業務の実施にあたって、県内市町と調整、連絡等を行う必要がある場合は、所定の様式により県の承諾を得てから行ってください。

② 受託者は、上記「1. 提案にあたっての留意事項」ア～キを踏まえて、次の「3. 委託業務の詳細内容」にある業務を行うものとしします。

なお、業務のイメージは別紙2を参考にしてください。

3. 委託業務の詳細内容

本事業では、必ず2（3）給付対象者に電子マネー等の意向確認を行う必要があります。

① 給付対象者への意向確認にかかるWEB回答のためのシステムの構築

・給付対象者の意向回答の方法は、「WEBによる回答」「郵便による回答」のいずれかを選択できるものとしします。WEB回答ができる仕組みを構築してください。

② 給付対象者への意向確認用送付物の作成

ア 「意向確認」送付用封筒の作成

- ・予備を含めて、12,500部作成してください。
- ・「意向確認」送信用封筒の外観イメージは別紙3を参考にし、宛名情報欄（送付先の氏名住所等の掲載場所）の記載欄は窓あきとしてください。
- ・「意向確認」送信用封筒の表面には、「**重要**三重県生活応援（電子マネーまたは商品券）給付事業のお知らせ」と印字し、英語・スペイン語・ポルトガル語についても「重要であること」が分かるよう記載してください。
- ・「意向確認」送信用封筒の裏面には、「重要な内容につき、必ず開封して中身を確認してください。」と印字し、英語・スペイン語・ポルトガル語についても「開封の必要があること」が分かるよう記載してください。

- ・「意向確認」送信用封筒には、三重県のマーク（データは提供します）を印字してください。
 - ・「意向確認」送信用封筒の印字のデザイン（文字フォント、色、サイズ、配置）は指定しません。また、2（3）給付対象者が分かりやすい、気づきやすいようにする目的で、県が指定する印字以外の文章を提案していただくことも可能です。
（例1）開封前に、宛名をご確認ください。
（例2）他人宛ての郵便物が届いた場合は、開封せず、郵便物の表面に「誤配達」と表記して郵便ポストに投函してください。
 - ・封筒のサイズは指定ませんが、内容物が透けないような紙質としてください。
 - ・シール付き封筒など、封かん時に糊付けの手間が不要な仕様としてください。
 - ・『ア「意向確認」送信用封筒』には、『イ給付対象者への意向確認票』、『ウ本事業に関する案内書』、『エ回答用の返信用封筒』を入れて発送します。封かん時の手間を考慮し、サイズや紙の折り方、紙質等を検討し、作成してください。
- イ 給付対象者への意向確認票の作成
- 意向確認の方法は、WEB 回答と郵送回答（「信書」となるため日本郵便による）の選択可能とします。
- ・二重申請等の不正防止のための対策を講じてください。
 - ・給付対象者へは、WEB 回答ができるような管理用 QR コード等を印字してください。
 - ・WEB 回答を選択した場合は通信料が給付対象者負担となる旨を、記載してください。
 - ・意向確認票に、宛名情報欄（送付先の氏名住所等の掲載場所）の記載欄を窓あき部分から見える位置に設けてください。
 - ・意向確認票には、次の設問及び記載欄を必ず記載してください。なお、英語・スペイン語・ポルトガル語についても下記設問・記載事項が分かるよう工夫してください。
 - 電子マネー等のいずれかを選択するか、辞退するかの意向
 - 電子マネー等を受け取るにあたって、個人情報を提供することへの承諾
 - 任意の電話番号（確実に受け取っていただくための連絡先）
 - 意向確認票記載の住所以外への送付を希望する場合の送り先
- ウ 本事業に関する案内書の作成
- ・案内書には、次の設問及び記載欄を必ず記載してください。なお、英語・スペイン語・ポルトガル語についても下記設問・記載事項が分かるよう工夫してください。
 - 事業の簡単な説明（県が文案作成）
 - 電子マネー等の簡単な説明とお届けまでに要する日数見込
 - 意向回答後の意向変更や別の電子マネー等への変更・交換は不可
 - 意向確認 回答の期限
 - コールセンターの案内
 - 最終受付期限（令和5年2月10日（金）23:59までに回答が届かなかった場合は、給付の辞退と見做す）の記載
 - 電子マネー等は「三重県子ども・福祉部 子育て支援課」から届く旨を記載

意向確認 回答の期限

各市町単位で発送しますので、年末年始以外は発送日から10日（土日祝日含む）目を、年末年始をはさむ場合は14日（同上）目を目途に設定してください。

エ 回答用の返信用封筒の作成

- ・給付対象者の意向回答の方法は、「WEBによる回答」「郵便による回答」のいずれかを選択できるものとします。
- ・個人情報が記載されるため、封筒のサイズは指定ませんが、内容物が透けないような紙質としてください。

- ・ 料金受取人払郵便と印字してください。
 - ・ 回答の宛先は、本事業専用の私書箱を設置した場合は私書箱宛とし、私書箱を設置しない場合は、管理センター宛とします。給付対象者の意向回答に要する経費は県が負担するため、到着数の管理を厳格にしてください。
- ③ 意向確認用送付物の2（3）給付対象者への発送
- ・ 給付対象者への個人あての送付物は「信書」となるため、日本郵便により扱います。この業務にかかる発送代金は、料金後納扱いにより、県が直接日本郵便に支払います。
 - ・ 給付対象者のデータは第1回が令和4年11月30日ごろ、第2回が令和4年12月7日ごろに、様式1により、外字データとともに県から受託業者に提供する予定です。
 - ・ データ受け渡しについて、迅速かつ安全な手法で行ってください。
- ④ 意向確認回答の集約リスト作成
- ・ 2（3）給付対象者からの意向確認回答をまとめて、リスト（以下、「意向回答リスト」という。）を作成し、県に提出してください。なお、意向回答リストは、市町別に抽出できる様式とします。
 - ・ この意向回答リストは、県を経由して、市町に提出することによって、不達となるケースを無くす目的で使用します。不達となった2（3）給付対象者には、再度上記「②意向確認用送付物の2（3）給付対象者への発送」を行うことにより、不達となるケースをできる限り無くす必要があるため、工夫をしてください。
 - ・ 不達の発生率は3%以内と想定しています。
 - ・ 意向確認票が到達したにもかかわらず、初回の期限内に回答がない場合について、県の指定する再期限を設定し、最終受付期限までは1回以上再送付を行ってください。
 - ・ なお、最終受付期限（令和5年2月10日（金）23:59）までに回答が届かなかった場合は、給付の辞退と見做すものとします。
 - ・ 不達となった2（3）給付対象者への再発送は、最終受付期限までは1回以上は行ってください。
 - ・ 電子マネー等の発注計画に関わるため、意向回答リストの提出はピーク時に週2回程度を想定していますが、年末年始等も契約期間に含まれるため、意向回答リストの提出計画を作成してください。
 - ・ データ受け渡しについて、迅速かつ安全な手法で行ってください。
- ⑤ 電子マネー等の受け取り
- ・ 受託者は、県担当者からの連絡を受けて、電子マネー等を受け取るものとします。
 - ・ 受け取りの日程調整は、その都度協議により行います。
 - ・ 受け取りの際は、受託者の担当者名、日時、電子マネー等の受け取り数を記録してください。
- ⑥ 電子マネー等の2（3）給付対象者への発送用封筒の作成
- ・ 電子マネー等の発送用封筒の表面には、日本語と英語で「**重要**三重県生活応援（電子マネーまたは商品券）給付事業」と印字してください。英語・スペイン語・ポルトガル語についても「給付であること」が分かるよう記載してください。
 - ・ 「料金後納払い」「転送不要」と印字してください。
 - ・ 封筒のサイズは指定しませんが、内容物が透けないような紙質としてください。
 - ・ 荷主は「三重県 子ども・福祉部 子育て支援課」とします。
- ⑦ 電子マネー等の発送時に添える送付状の作成
- ・ 送付状には、次の設問及び記載欄を必ず記載してください。なお、英語・スペイン語・ポ

ルトガル語についても下記設問・記載事項が分かるよう工夫してください。

- 電子マネー等の給付は1回限りであり、紛失・破損等の対応は不可
- 電子マネー等の取り扱いに関する問い合わせは、各発行事業者先
- 事業実施者は「三重県 子ども・福祉部 子育て支援課」

⑧ コールセンター及び管理センター

- ・本事業にかかる専用対応マニュアルやQ Aを県と協議しつつ作成し、コールセンターは給付対象者からの問い合わせに対応してください。
- ・コールセンターへの通話料は、フリーダイヤルとしてください。
- ・管理センターでは、意向確認書の集計と住所の不備がないかなどの回答確認等を行い、出来る限り、不着が発生しないように努めてください。
- ・コールセンター及び管理センターには、責任者を配置し、県の連絡体制が取れるようにしてください。

⑨ 委託業務実績報告書の作成等

- ・本事業委託業務の実施結果を記載した委託業務実績報告書（以下、「報告書」という）を作成してください。
- ・報告書には、次の内容を記載する。
 - 市町別の電子マネー等発送数
 - 市町別回答到着率
- ・提出期限は令和5年3月10日（金）とします。

4. 暴力団等排除措置要綱による契約の解除

契約締結権者は、受託者が「三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱」第3条又は第4条の規定により、「三重県物件関係落札資格停止要綱」に基づく落札資格停止措置を受けたときは、契約を解除することができるものとします。

5. 不当介入に係る通報等の義務及び義務を怠った場合の措置

- (1) 受託者が契約の履行にあたって暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人等による不当介入を受けたときは、次の義務を負うものとします。
- ア 断固として不当介入を拒否すること。
 - イ 警察に通報するとともに捜査上必要な協力をすること。
 - ウ 委員会に報告すること。
 - エ 契約の履行において、暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人等による不当介入を受けたことにより工程、納期等に遅れが生じる等の被害が生じるおそれがある場合は、委員会と協議を行うこと。
- (2) 契約締結権者は、受託者が(1)イ又はウの義務を怠ったときは、「三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱」第7条の規定により「三重県物件関係落札資格停止要綱」に基づく落札資格停止等の措置を講じます。

6. その他

- (1) この契約にかかる会計関係書類は、委託事業が完了した日の属する会計年度の終了後5年間保存してください。
- (2) 契約にあたり、原則として再委託は認めません。ただし、契約業務の一部を委託する場合について、契約締結権者の承諾を得た場合は、この限りではありません。
- (3) 成果物の著作権は発注者に帰属するものとします。
- (4) 委託契約の支払いについては、委託業務が完了し、委託者の検査後に支払うものとします。なお、本業務を実施するにあたり、必要がある場合は、契約金額の8割以内を前金払いにより

支払うことができるものとします。

- (5) 受託者は、この契約に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは、速やかに契約締結権者に報告し、その指示に従ってください。
- (6) 個人情報の取扱いについては、別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守してください。また、委託を受けた事務に従事している者若しくは従事していた者等に対して、三重県個人情報保護条例第53条、第54条及び第56条に罰則があるので留意してください。
- (7) 発注者は、必要に応じ、受託先を訪問し状況確認を行うとともに、実地及び書面による検査を実施することができるものとします。
- (8) 受託者は、業務を実施するにあたり、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律を遵守するとともに、同法第7条第2項(合理的配慮の提供義務)に準じ適切に対応してください。

別紙 1

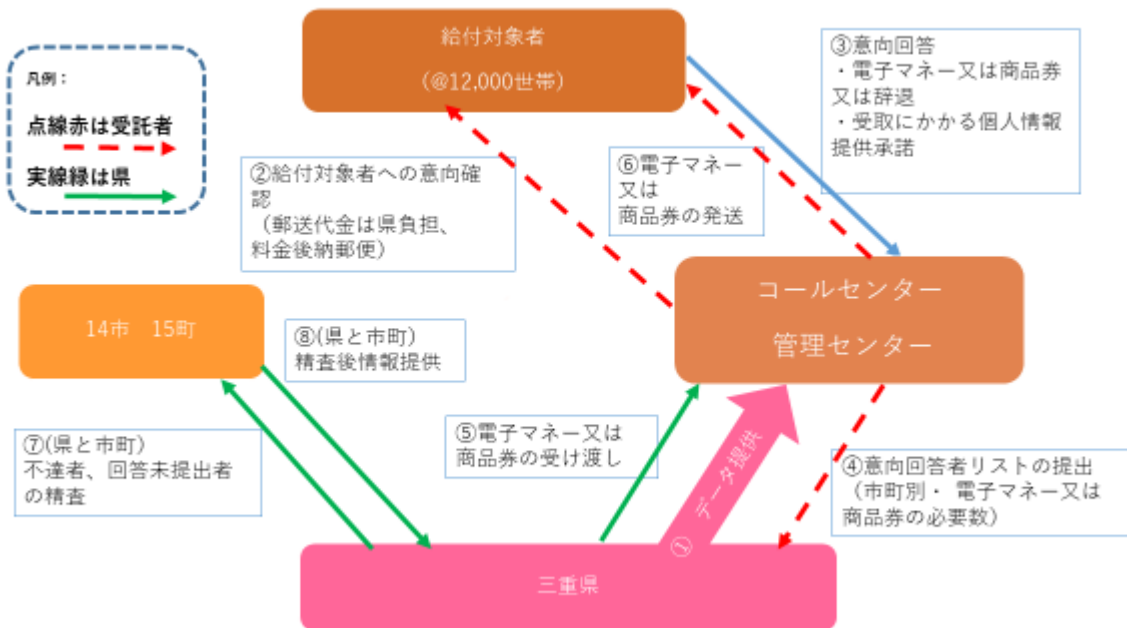
令和 4 年 8 月分 三重県内 児童扶養手当受給者世帯数

14市 1町	市町福祉事務所 計	10,571 世帯
県	14町(知事名で支給)取り扱い分	1,291 世帯
	総合計	11,862 世帯

まずは、県取り扱い分 1,291 世帯について、給付対象者データを順次、提供します。
次に、福祉事務所のある 14 市 1 町の 10,571 世帯について、県に給付対象者データが届き次第、順次提供する見込みです。
(令和 4 年 11 月 1 日時点)

別紙 2


業務イメージ



※①②③④⑤⑥にて給付
※①②にて、不達・回答未提出の場合は、⑦⑧を経て①～

別紙3

【表面】

<p>〒514-8570 三重県津市広明町13番地 ミエ ハナコ 三重 花子 様 【窓あき部分】</p>	<p>料金後納</p>
<p>【差出人】三重県子ども・福祉部子育て支援課 三重県津市広明町13番地 【返還先】〒123-4567 三重県○○○○○○○ 三重県生活応援給付事業 事務局 電話 0120-***-***</p>	
	<p>重要 三重県生活応援（電子マネーまたは商品券）給付事業のお知らせ **（多言語表示）*****</p>

【裏面】

(注意書きの例：フォント、色、サイズ、配置、文章は提案可能)

開封前に、宛名をご確認ください。
他人あての郵便物が届いた場合は、開封せず、郵便物の表面に「誤配達」と表記して郵便ポストに投函してください。

重要な内容につき、必ず開封して中身を確認してください。
（多言語表示）***