

## 三重県低所得のひとり親世帯生活応援事業業務委託仕様書

### 1 委託業務名

三重県低所得のひとり親世帯生活応援事業業務委託

### 2 事業の目的

物価高の影響が長期化する中、子育て世帯の中でもとりわけ家計に大きな影響を受ける低所得のひとり親家庭に対し、緊急的な生活支援を行うことを目的に実施する。

### 3 委託期間

契約締結日から令和9（2027）年3月31日（水）まで

### 4 事業の対象者

三重県内在住で、令和8年3月または4月に令和8年2月分の児童扶養手当を受給された人のうち、交付の申込のあった人（以下、「事業対象者」という。）。

（参考）

児童扶養手当受給世帯：約 11,500 世帯

子どもの人数：約 18,000 人

### 5 業務の内容

以下の仕様にに基づき本事業に係る業務を行うこととし、詳細については企画提案内容を基に委託者と受託者が協議し、調整の上、決定すること。

#### （1）生活応援事業の概要

##### ア 名称

三重県低所得のひとり親世帯生活応援事業（以下、「本業務」という。）

##### イ 事業内容

事業対象者に対し、児童扶養手当の対象となる児童1人当たり2万円相当のデジタル商品券等を交付する経済支援を行う（事業スケジュールは5（12）参照）。

##### ウ デジタル商品券等

① デジタル商品券等とは以下に記載するデジタル商品券及びギフトカード等の商品券のことを言う。

##### i デジタル商品券

- ・スマートフォンを通してキャッシュレス決済が可能なギフトカードの発行や各種決済アプリのポイント等に交換し、実店舗やインターネットショッピング等で利用可能なサービス。
- ・デジタル商品券の種類はキャッシュレス決済サービスのポイントや商品等と

交換可能なポイントなど、幅広い選択肢の中から事業対象者が選択できるものとする。

ii 商品券

・ギフトカードや紙などの物理的な商品券

- ② 事業対象者は、デジタル商品券と商品券のいずれかを選択し利用するものとする。

(参考)

デジタル商品券と紙等の商品券の割合は以下のように想定している。

デジタル商品券：13,500名分（75%）

ギフトカード等の商品券：4,500名分（25%）

- ③ デジタル商品券等が事業対象者に交付された後、利用可能な有効期限（5（2）ウ参照。）を設けること（デジタル商品券については、ポイント等への交換期限、商品券については、利用可能期限）。
- ④ デジタル商品券等は5（2）ウの利用期限が終了後、デジタル商品券の未交換分及び商品券の未利用分について、手数料を差し引いたうえで、委託料から減額精算が可能なものであること。
- ⑤ デジタル商品券等は、その利用分についてポイントの交換先の状況や、利用店舗の状況などのデータ集計が可能なものであること。
- ⑥ デジタル商品券は、ひとり親の子育て世帯が利用することを想定し、身近な実店舗でも利用できるよう三重県の地域特性にも配慮しながら交換先を設定すること。
- ⑦ 商品券は、デジタル環境にない事業対象者の利用を想定し、多くの実店舗で利用可能なものを設定すること。

エ 委託料

503,412,995円（消費税及び地方消費税額を含む）を上限とする。委託料のうち、デジタル商品券等は360,000,000円以内（非課税）とし、実績に応じて変更するものとする。

(2) 事業の実施期間

デジタル商品券等の利用申請期間、交付期間及び利用期限は、以下を基本とし、委託契約締結後、委託者との協議により決定するものとする。

ア デジタル商品券等の利用申請期間

案内通知の発送から令和8(2026)年8月31日（月）まで

イ デジタル商品券等の交付期間

案内通知の発送から令和8(2026)年9月30日（水）まで

ウ デジタル商品券等の利用期限（デジタル商品券についてはポイント等への交換期限。商品券については利用可能期限。）

交付の日から令和8(2026)年12月31日(木)まで

### (3) 事務局の設置

受託者において、以下のア～エに基づき事務局を設置し、事業の実施に必要な人員、設備等を配備の上、業務の運営や委託者との連絡調整を行うこと。

ア 事務局は、受託者が確保する場所において設置すること。

イ 事務局に業務全体を統括するための統括責任者を置くこと。

ウ 統括責任者は、業務執行に必要な要員を確実に手配・確保すること。

### (4) 専用サイトの設置及び維持・管理

#### ア 事業に係る専用サイト（ホームページ）の設置

次の内容・機能を有する専用サイトをデジタル商品券等の利用申請開始までに設置し、令和9(2027)年1月31日(日)までの間、適切に維持・管理すること。なお、公開終了後も、サイト情報については令和9(2027)年3月31日(水)までの間、保持すること。

#### ① 専用サイトの内容（委託者と協議して内容を決定すること。）

- ・事業内容の告知
- ・デジタル商品券の利用申請
- ・デジタル商品券の利用申請をした人に対するアンケート
- ・申請者に分かりやすく申請方法を伝える内容
- ・質問事項の受付、FAQ（よくある質問事項）の掲載

#### ② 専用サイトの要件

- ・事業対象者が閲覧しやすいものとする。特に、スマートフォン等の小型の端末で閲覧した場合に適切な表示サイズ、レイアウト等に変更される等、スマートフォンユーザーにも配慮したものとする。
- ・Windows、MacOS、iOS、AndroidのOSに対応する主要なブラウザ（MicrosoftEdge,GoogleChrome,Firefox,Safari等）で閲覧可能であること。
- ・個人情報を取り扱うことから、システムのセキュリティ対策については、最新の情報を基に万全の対策を実施すること。
- ・専用サイトの作成に当たっては、構成・デザイン等の案を委託者に提出の上、委託者と協議して内容を決定すること。
- ・ドメインは県の保有する「pref.mie.lg.jp」を使用すること。ドメインの設定などについては、委託者のネットワーク受託者と協力して設定すること。
- ・日本語に加え、英語、ポルトガル語、ベトナム語の4か国語に対応すること。
- ・三重県ウェブアクセシビリティ方針をふまえ、高齢者や障がい者を含めて、誰もがウェブサイトで提供される情報や機能を支障なく利用できるよう、アクセシビリティを確保すること。

（参考）三重県ウェブアクセシビリティ方針

<https://www.pref.mie.lg.jp/KOHO/HP/guide/index.htm>

③ 申請時に入力が必要となる項目

以下にある申請時に入力が必要となる項目について、申請フォーム等に設定すること。なお、必要項目については委託者、受託者協議のうえ契約後に確定することとし、別途アンケート項目についても設定できるようにすること。

【申請時に入力が必要となる項目】

・申請者情報

氏名、住所、メールアドレス、子どもの人数、等

・添付資料

申請者の本人確認証（運転免許証、マイナンバーカードの表面、等）の画像

・その他

委託者が設問を指定するアンケートへの回答（設問は属性を除いて5問程度）

イ 三重県管理用画面の設置

- ① 随時の申請状況やアンケート内容が確認できる管理用画面を用意し、最新の申請状況やアンケート結果が確認できるようにすること
- ② 専用サイトへのアクセス数が確認できるようにすること
- ③ 三重県管理用画面は、受託者及び委託者の担当者以外の者が閲覧できないようにすること

(5) コールセンターの設置及び運営

デジタル商品券等に関する各種問い合わせに電話対応するコールセンターを設置し、その運営を行うこと。なお、コールセンターについての基本的事項は以下のとおりとすること。

ア コールセンターの開設期間

事業対象者向けのコールセンターをデジタル商品券等の利用申請開始から令和9（2027）年1月31日（日）の午前10時から午後6時（土日祝日を含む。年末年始を除く。）まで開設すること。ただし、デジタル商品券等の利用状況に応じて、委託者と受託者の協議により期間を変更する場合がある。

イ 共通事項

- ① コールセンターの運営に必要な電話設備、メールアドレス、問い合わせフォーム等の一切については受託者が用意すること。
- ② 頻出する問い合わせ事項についてはFAQとしてまとめ、専用サイト上に掲載すること。
- ③ FAQの内容は、随時更新することとし、内容について事前に委託者の承認を得ること。
- ④ コールセンターの勤務人数、対応件数、主な対応内容等を報告すること。なお、報告頻度は週に1回とする。

- ⑤ 受託者が既に別のコールセンターを有している場合、本業務に支障が無い範囲で十分対応ができる場合は兼務を妨げない。ただし、本業務に関する専用回線を設けることは必須とし、事業対象者から電話の不通などにより苦情が多数寄せられた場合は即時対応できる体制を整えること。
- ⑥ 5（4）の専用サイトによる申請を希望されない事業対象者については郵送にて申請書の送付・返送を行うこと。なお、この場合の事業対象者とのやり取りは「レターバックライト」を往復利用すること。

（参考）

三重県では、郵送による希望対象者を以下のとおり見込んでいる。

郵送希望者：全体の 5%（575 世帯）

#### ウ 対応内容

- ・低所得のひとり親世帯生活応援事業の内容（意見、苦情等を含む）
- ・委託者の判断が必要な問合せについては遅滞なく委託者へ報告し、対応について指示を得ること

#### （6）事業対象者への案内通知の発送

事業対象者へのデジタル商品券等の案内通知の送付を行うこと。また、申込期限のおおむね 2 週間前～1 か月前を目途に、未申請の対象者に対しては申請期限が迫っている旨の案内文を再度送付すること。案内文の作成に当たっては、構成・デザイン等の案を委託者に提出の上、委託者と協議して内容を決定すること。なお、案内文の送付にあたっては「特定記録」にて児童扶養手当の受給世帯単位で送付するものとする。郵便物が返戻等され、給付対象者に届けることができなかった場合は遅滞なく委託者へ報告し、再送付を行う等対応を協議すること。

（参考）

三重県では、再送付が必要になる世帯数について以下のように見込んでいる。

未申請者数：全体の 20%（2,300 世帯）

#### （7）審査

申請フォームで入力されたデータを対象者データと突合し、事業対象者であることや対象児童数が正しいか等を確認すること。また、申請内容に疑義がある場合は申請者へ電話もしくは電子メールにて内容確認をすること。

#### （8）申込者へのデジタル商品券等の配付

申請者の希望に応じて、申請者へデジタル商品券等を配付すること。デジタル商品券の希望者へは電子上で、商品券（ギフトカード等）を希望する人へは郵送にて配付すること。なお、郵送にて配付をする場合は「簡易書留」にて送付するものとする。

#### （9）未利用分の精算及び利用データの集計

5（2）ウのデジタル商品券の利用期間が終了した際、デジタル商品券の未交換分及び商品券の未利用分の精算を行うものとし、未交換・未利用分については手数料を

差し引いたうえで、その金額を委託料から減額するものとする。また、デジタル商品券等の利用分については、ポイント交換先の状況や利用店舗の状況などのデータ集計を行い、委託者に報告すること。

#### (10) 郵送物等の精算

郵送物について、送付実績に基づいた精算を行うこと。

#### (11) アンケートの集計

デジタル商品券の利用申込時に行ったアンケート調査について、集計を行い委託者に報告すること。

#### (12) スケジュール

事業実施に係るおおよそのスケジュールは以下のとおりとする。なお、詳細の日程は委託者と受託者が協議の上、決定する。

令和8(2026)年4月下旬頃 受託事業者決定、委託契約締結

令和8(2026)年5月中旬頃

～順次 事業対象者リストを受託事業者へ提供

令和8(2026)年5月下旬

～6月下旬頃 事業対象者向け案内通知の発送

令和8(2026)年9月30日(水) デジタル商品券等交付終了

令和8(2026)年12月31日(木) デジタル商品券等利用終了

令和9(2027)年3月31日(水) 委託業務終了

#### (13) その他

ア (1)～(12)の内容に関わらず事業の実施に際し必要な費用はすべて委託金額に含むものとする。

イ 委託契約締結後、速やかに業務実施に係るスケジュール及び体制表を作成し、委託者へ提出すること。

ウ デジタル商品券等に関して不正等が疑われる状況等が生じた場合には、速やかに委託者に報告し、対応について協議するものとする。

エ 委託者は、必要と認めるときは、受託者からの請求に基づき、業務委託料の概算払をすることができる。また、受託者は、概算払により支払を受けた後、業務委託料の金額が確定したときは速やかに精算を行い、概算払精算書を委託者に提出しなければならない。

## 6 成果品の提出等

### (1) 成果品

本業務に関する報告書を紙媒体1部、電子媒体(USB、DVD等)1部を委託者に提出すること。報告書には、次の項目を必ず含めること。

ア 委託業務の実施内容(コールセンターの運営実態、対応件数、対応内容を含む)

- イ 委託業務にかかる経費の内訳
- ウ その他、業務実施にあたり収集及び作成したデータ等

(2) 提出期限

令和9(2027)年3月31日(水)

## 7 その他

- (1) 受託者は、本業務の目的を十分に理解した上で業務を遂行すること。
- (2) 本業務の実施に当たり、委託者と連絡調整を十分に行い、円滑に業務を実施すること。また、委託者は、必要に応じて、受託者に報告を求めることができるものとする。
- (3) 本業務の遂行に必要な物品等（コールセンターの電話回線、インターネット回線も含む）については、すべて受託者で用意すること。
- (4) 受託者は、委託者の承認を得ないで委託業務の全部又は一部を第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ再委託の相手方の住所、氏名、再委託を行う業務の範囲、再委託の必要性及び再委託の金額等について記載した書面を委託者に提出し、委託者の承認を得た場合はこの限りではない。
- (5) 個人情報の取扱いについては、契約書別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。
- (6) 委託事業の実施に要した経費は、帳簿及び全ての証拠書類を備え、常に収支の状況を明らかにし、委託事業の完了の日の属する年度の終了後5年間保存しなければならない。
- (7) 事業対象者のうち、DV被害者の交付手続き等については、別途委託者と協議して決定すること。
- (8) 受託者は業務実施過程で発生した障害や事故については、大小に関わらず委託者に報告し指示を仰ぐとともに、早急に対応を行うものとする。
- (9) 本仕様書に定めのない事項又は業務上疑義が生じたとき、又は本仕様書により難しい事由が生じたときは、両者協議により決定すること。
- (10) 受託者は、業務の履行にあたって「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2条に規定する暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人等（以下、「暴力団等」という。）による不当介入を受けたときは、次の義務を負うものとする。
  - 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 委託者に報告すること。
  - エ 業務の履行において、暴力団等による不当介入を受けたことにより工程、納期等の遅れが生じる等の被害が生じるおそれがある場合は、委託者と協議を行

うこと。

受託者が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る。

- (1 1) 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）に準じ適切に対応するものとする。
- (1 2) 本契約により発生した著作物の著作権（著作権法第21条から第28条までに規定する権利で、第27条及び第28条に定める権利を含む。）及び著作物の翻案等により発生した二次的著作権は、委託料の支払いが完了したときをもって委託者に譲渡されるものとする。また、受託者は著作権を譲渡した著作物に関して、著作者人格権を行使しないものとする。そのほか、県のホームページに掲載等のため、二次利用について承諾するものとする。