

# 令和8年度群馬県低所得者世帯等への物価高騰支援事業 業務委託仕様書

## 1 業務の名称

令和8年度群馬県低所得者世帯等への物価高騰支援事業

## 2 目的及び業務概要

物価高騰により家計への負担が増している状況を踏まえ、特に家計への影響が大きい、低所得世帯等への負担軽減を図ることを目的とし、群馬県内の住民税非課税世帯及び児童扶養手当受給世帯を対象に、給付額相当の金券を支給する。

※金券とは、商品やサービスの支払いに充てることができる証票やデータの総称

### (1) 業務期間

契約締結日から令和9年3月15日まで

### (2) 給付額

給付額は表のとおりとする。

	対象者	1世帯あたり給付額	見込み数
①	住民税非課税世帯	8,000円/世帯	231,000世帯
②	児童扶養手当受給世帯	20,000円/世帯	12,500世帯

### (3) 住民税非課税世帯の対象者

次のいずれも該当する者

①令和8年6月1日時点で、群馬県内の市町村の住民基本台帳に登録されていること

②住民基本台帳上の世帯に属するすべての者が令和8年度住民税非課税（課税基準日：令和8年1月1日）であること

※その他、対象者の詳細な判定基準及び例外的取扱いについては、群馬県（以下「県」という。）が別途定めるものとする。

※住民基本台帳と課税地が異なる場合は、対象者から県へ申請をすることで、要件を満たした場合は、給付の対象とし、4（5）③のとおり、受託者にて対応をするものとし、4（5）③のとおり、受託者にて審査対応をする。

※県より受託者へ提供するデータは対象世帯の「世帯主氏名」、「住所」、「世帯主の振り仮名氏名」、「世帯主の生年月日」が各セルに掲載されているエクセルファイル・PDFファイル（35市町村分）を予定している。

### (4) 児童扶養手当受給世帯の対象者

群馬県または管内市から令和8年6月分の児童扶養手当の支給を受けている者

※その他、対象者の詳細な判定基準及び例外的取扱いについては、県が別途定めるものとする。

※県より受託者へ提供するデータは対象世帯の「児童扶養手当受給者（以下「受給者」という。）氏名」、「住所」、「受給者の振り仮名氏名」、「受給者の生年月日」が各セルに掲載されているエクセルファイル・PDFファイル（県及び12市分）を予定している。

### (5) 発送方法

発送は対象者からの申請がないプッシュ型で行う。

対象世帯ごとに封筒等に金券及び案内文等を封入し、発送すること。

※住民税非課税世帯及び児童扶養手当受給世帯へは、それぞれ分けて発送をすること。  
※発送方法は簡易書留・ゆうパック等の本人直接受取を前提としたサービス、発送の追跡ができる方法とし、発送費用は受託者が負担するものとする。

### 3 金券について

#### (1) 金券の種類

金券は、群馬県内の店舗でも広く利用できるもので、紙媒体の金券（紙媒体で発行され、物理的に手渡し・保管される金券。以下「紙金券」という）・デジタル媒体の金券（電子データとして発行・管理され、スマートフォンやオンラインで利用される金券。以下、「デジタル金券」という）はどちらでも可能とし、額面構成は問わない。

※デジタル金券での提案の場合、スマートフォンを保有しない者等への対応として、紙金券への交換その他代替手段を講じること。なお、その場合の申し出先を受託者において確保すること。電話での申し出を受ける体制を構築する場合は、コールセンターに問い合わせが殺到しても対応できる体制を確保すること。また、書面での申し出を受ける体制を構築する場合は、受託者において、そのための返信用封筒及び申請様式を準備し、申し出元に発送するとともに、様式の受理及び管理を行うこと。

#### (2) 使用期限

令和9年1月31日までとすること。（使用期限がないものは不可とする。（1）記載の紙金券への交換その他代替手段も同様とする。）

#### (3) 未使用者の精算

期限までに使用がされなかった金額については、精算し県へ返還すること。

#### (4) 利用実績

金券の使用実績（使用総額や内訳等）について、県へ報告ができるものとする。

#### (5) 受取拒否者への対応

金券の利用を拒否する申し出がコールセンターにあった場合は、利用停止や返却、その他必要な対応ができる仕組みを講じること。

### 4 金券の調達及び発送

#### (1) 金券の調達

受託者は、金券を調達する。金券調達に不足が生じないよう、万全の策を講じること。

#### (2) 発送資材の作成

県が提供するデータに基づき、対象世帯ごとの封筒に金券、案内文（A4片面1枚）及び自立相談支援機関の案内チラシ（A4両面1枚）を印刷・封入し、発送する。発送に必要な封筒、ラベルシールなどの資材について、再発送や予備分も考慮し、必要な数を調達すること。案内文及び案内チラシのデータは県が用意するが、印刷は受託者において対応すること。

※県から受託者へのデータ提供は、契約後速やかに提供するものとする。

※受託者は、送付先住所及び氏名が正しく出力されていることを、作業前にPDFデータと照らし合わせる等により確認すること。

※案内文及び封筒は、住民税非課税世帯向け及び児童扶養手当受給世帯向けをそれぞれ別々に作成する。

**【発送用封筒には、以下を含めたものを受託者において制作すること】**

- ・群馬県から公的に発送したものとわかる表示とする
- ・担当部局の記載は群馬県健康福祉部（住民税非課税世帯向けの場合）及び生活こども部（児童扶養手当受給世帯向けの場合）までとする
- ・コールセンターの電話番号を表示する
- ・ぐんまちゃんの利用は不可とする
- ・本事業の対象である非課税世帯や児童扶養手当受給世帯であることが推認されにくいようにすること

### （３）金券の管理

金券は、現金と同様の取扱いが必要となるため、十分なセキュリティ対策を講じたうえで厳重に管理すること。金券の管理体制や管理方法については、県へ事前に報告をし、変更となる場合は、事前に県へ報告を行うこと。また、受払状況及び在庫状況を記録し、盗難、紛失、誤送付等の事故が発生し、又は発生したおそれがある場合は、直ちに県へ報告すること。なお、これらの事故に関する費用その他一切の責任は受託者の負担とする。

### （４）印刷・封入・封緘作業

県が提供するデータ（送付先の住所及び氏名）に基づき、案内文、宛名ラベルなど必要に応じて印刷するとともに、封入封緘作業を行う。封入封緘作業にあたっては個人情報取扱いに関して厳重な注意を払い作業を行うこと。その際、検品をし、過不足や誤封入がないかを検査し、その結果を記録すること。

### （５）発送業務

#### ①当初発送

受託者は、封入封緘した発送物を、発送業者の群馬県内の事業所へ持ち込み、簡易書留・ゆうパック等を利用して発送する。持込先については、県、受託者、発送業者で円滑な発送を目的として、協議を行い、決定する。持込費用については、受託者の負担とする。

速やかに全対象世帯に順次発送すること。発送開始は令和８年８月下旬頃を目途とし、遅くとも９月上旬頃までに開始し、可能な限り速やかに配送を完了すること。

また、発送費用は受託者が負担するものとする。

なお、住民税非課税世帯向け発送と児童扶養手当受給世帯向け発送は、同一世帯で同一月に発送とならないよう調整をすること。発送順は問わないものとする。

#### ②簡易書留等の受取期間内に受け取りをしなかった場合の発送

コールセンターへの電話にて、世帯主（受給者）氏名・住所・追跡番号・生年月日の本人確認できた場合は、再発送の対応をすること。なお、初回発送先と同一住所への再発送を原則とするが、本人申し出先の住所への発送も可能とする。そのため、対象者の追跡番号を受託者において記録をし、管理すること。

#### ③当初発送の対象から漏れた対象者への対応（住民税非課税世帯のみ）

受託者は、当初発送時に発送対象として抽出されなかった者への対応として、県の定める判定基準に基づき、申請等の受付、必要書類の確認、審査、県への報告、金券発送を行うものとする。

なお、判断に疑義がある案件については、県の指示を受けて対応すること。

#### ④追加発送

当初発送及び③以外にも随時、追加の送付対象者リストを県から受託者へ送付する場合がある（①のリスト作成時までに判定が間に合わなかった者を想定）。その場合は、受託者において、金券発送を行うこと。

### （６）返送物等対応

発送後に宛先に届かなかった場合等の返送物について、本人からコールセンターへ申し出があった場合は、6月1日時点の住所・氏名・生年月日の確認が取れた場合は、受託者において再発送等の手続きを行うこと。発送先住所については、本人申し出の新住所に送付することも可とする。なお、発送費用は受託者が負担するものとする。

#### (7) 発送状況の管理

対象者の発送状況について、「発送準備中」、「発送済み」、「配達中」、「発送業者保管中」、「返戻（受託者保管）」、「返戻（発送業者保管）」、「受取拒否」等の情報を週報（県から提供したデータの対象者への発送完了まで）及び月報として取りまとめ、県に報告すること。

### 5 コールセンター等業務

事業全般に関する県民からの問い合わせに対応し、本事業に係る必要に応じた業務を行う。県民からの問い合わせに迅速かつ丁寧に対応すること。

#### (1) 設置時期

令和8年8月20日から令和9年2月28日までとする。

#### (2) 場所

受託者が用意する。なお、群馬県内に限らず設置可能とする。

#### (3) 時間

平日8時30分から17時15分まで。ただし、週休日及び休日並びに年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く。

#### (4) メール対応

本事業の問合せ用メールアドレスを設置し、メールでの問合せも対応できる体制を整えること。

#### (5) 必要回線数

円滑な業務遂行が可能な回線数を確保すること。問い合わせが増加する期間は、オペレーター人員の確保や時間延長を行うなど、速やかに対応できる体制を整えること。

※応答率は、営業時間内に入電した電話のうち、オペレーターが応答した件数の割合をいい、目安は80%以上とする。

#### (6) マニュアル等の作成

対応マニュアル、Q&A等を、コールセンターの開始前に県と協議の上作成し、必要に応じて更新すること。

#### (7) 問い合わせ等に係る対応の記録と報告

対応を記録し（ただし、簡単な問い合わせのみの場合は必要に応じて簡略化可能）、受電件数及び応答件数を、週報及び月報として取りまとめ、県に報告すること。詳細については県と受託者が協議のうえ決定する。

#### (8) 多言語対応

外国籍の方からの問合せに対応ができるようにすること。

### 6 その他

#### (1) 業務の実施場所及び什器・備品調達

事業の実施にあたっては、事務局の場所を受託者において確保すること。事務局の場所は、群馬県内に限らず設置可能とする。

また、業務に必要な電話機、消耗品、PC（Microsoft Word、Excel、PowerPoint がインストールされているもの）、金庫、机・椅子・ロッカー等は受託者で手配すること。

#### （２）業務の実施体制

事業の実施にあたっては、業務全体を統括するための統括責任者を置くこと。また、事業を計画的、効率的かつ確実に実施できる人員、設備等を配備し、実施体制図を作成して県の確認を受けること。体制を変更する場合も同様とする。なお、統括責任者及び業務責任者は類似の事業の経験を有する者を配置すること。

#### （３）業務上の連絡

受託者と県での連絡は、受託者側の用意するチャットツールへ県職員がアクセスして行うことを基本とする。受託者において、対応できる体制を整備すること。

#### （４）個人情報の管理について

本業務は、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守して行うこと。また、個人情報の漏えい、紛失、誤送付その他の事故が発生し、又は発生したおそれがあるときは、直ちに県へ報告し、その指示に従うこと。

委託業務終了後、受託者は県から提供を受けたデータ及び業務により生成した個人情報を、媒体の種類に応じた適切な方法により復元困難な状態に消去し、その結果を県へ報告すること。

#### （５）再委託について

受託者は、本業務の全部を一括して第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。

また、業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ県の承諾を得なければならない。ただし、仕様書等における軽微な部分を委任し、又は請け負わせようとするときは、県への報告に代えることができる。

なお、再委託先に対しても、本仕様書に定める秘密保持、個人情報保護その他の義務を遵守させるものとし、その履行について受託者が一切の責任を負うこと。

#### （６）実績報告書の作成等

受託者は、本委託業務期間内に業務完了報告書を提出すること。業務報告書には、市町村別の金券の使用金額や使用店舗や商品の割合の実績等、取得可能な範囲で記載することとする。なお、使用金額の精算についても同期間内に完了することを原則とする。

※使用店舗、商品分類等の詳細実績の取得可否及び報告可能範囲については、企画提案書に明記すること。

#### （７）調査等

県は、必要があると認められるときは、受託者に対して本委託業務の処理状況に関する調査を行い、業務に関して保有する情報の公開を求めることができる。この場合において、受託者は、これに従わなければならない。

#### （８）法令等の遵守

受託者は、本委託業務の遂行にあたり、本書及び契約書で定める事項、関係法令及び県の条例、規則等を十分に遵守したうえで実施すること。

#### （９）事故・災害

本委託業務実施中の事故・災害については、すべて受託者の責任において処理すること。ただし、県の責に帰する事由となる場合は、この限りでない。また、受託者は、事故又は災害が発生した場合は、速やかに県に報告し、県の指示に従うこと。

#### (10) 費用負担

本委託業務の実施に係る必要な経費については、すべて契約金額に含まれるものとする。なお、業務管理費は、金券原資及び郵送料を除いた課税対象経費の10%を上限とする。

また、本仕様書に定めのない事項が発生した場合の費用については、県と受託者が協議により定めること。

#### (11) 委託料の支払

委託料は、本委託業務完了後の精算払いとする。ただし、契約書に規定するとおり、概算払いの請求があった場合は、その限りでない。

#### (12) 委託料の経費区分

委託料は、金券原資とその他費用を区分して管理すること。金券原資費用の上限は2,098,000,000円とし、その他費用の上限は395,902,000円とする。金券原資費用及びその他費用はそれぞれ精算することとし、県の承認がない限り流用は不可とする。

#### (13) 周知広報

本事業の周知広報は県が行うものとする。受託者は、県が行う周知広報に必要な協力を行うこと。

#### (14) 疑義

本委託業務の遂行にあたって疑義が生じた場合は、受託者は県と協議を行い、解決したうえで業務にあたらなければならない。

#### (15) 留意事項

- ・受託者は、本委託業務の実施にあたって、業務の適切な遂行を図るため、県と常に密接な連絡をとり、業務の正確な遂行に努めること。
- ・受託者は本委託業務内容を許可無く、第三者に公表、転用及び貸与してはならない。
- ・受託者は、業務に際して知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用してはならない。また、本委託業務が終了した後においても同様とする。
- ・本事業は、国の物価高騰対応重点支援地方創生臨時交付金を活用するものであり、会計検査院による会計実地検査の対象となっていることから、受託者は業務に伴い収集、作成したデータや経理に関する帳簿は、事業終了後5年間適切に管理すること。また、本交付金の適正な執行を確認するために本仕様書に定める成果物以外にも、県は受託者に対し、必要に応じて資料の作成や根拠を求める場合がある。その際は求めに応じて積極的に協力すること。