

## 橋本市くらし応援給付金事業委託業務仕様書

1. 事業(施行)年度・番号 令和7年度 第40号
2. 名 称 橋本市くらし応援給付金事業委託業務
3. 履行期間 契約日の翌日から令和8年10月31日
4. 契約保証金の有無 契約額の100分の10以上
5. 業務概要

### (1) 75未満対象市民等対応及び通知書発送等業務

金種	地域通貨 (Hashi_Mo)
対象者数	46,424 人 ※令和8年1月1日時点の住民基本台帳数値
配布額	1人当たり 10,000 円分
発送開始日	令和8年3月上旬予定
利用期間	発送開始日から令和8年10月末
利用可能店舗	Hashi_Mo 加盟店 (令和7年12月15日時点 379 店舗)
加盟店営業	カード未対応店 249 店 地域通貨未加盟店 約 200 店

### (2) 75歳以上対象市民等対応業務

金種	現金
対象者数	11,614 人 ※令和8年1月1日時点の住民基本台帳数値
配布額	1人当たり 10,000 円分
発送開始日	令和8年3月上旬予定
利用期間	—
利用可能店舗	—

(2) は通知書作成及び封書発送業務を含まない。

## 6. 業務内容

### (1) 地域通貨配布案内通知書作成及び発送業務

75歳未満全市民(対象者数は5. 事業概要に記載)に配布するQRコード付ポイントカード(以下、「カード」という。))及び通知書の作成、封入並びに発送を行う。

- (ア) QRコードの生成及びカードの作成
- (イ) 通知書の作成
- (ウ) 封書及び発送
- (エ) 返戻郵送物の保管及び再送、窓口配布
- (オ) その他、必要に応じて発注者が指示する業務

### (2) コールセンター業務

橋本市くらし応援給付金（以下、「給付金」という。）にかかる市民からの電話問い合わせ対応。給付金は、75歳未満は地域通貨、75歳以上は現金とする。

- （ア）給付金の制度や内容についての問い合わせ対応
- （イ）給付金の申請方法等申請手続きにかかる問い合わせ対応
- （ウ）給付金のお知らせ又は申請書にかかる問い合わせ及び再発行等にかかる対応
- （エ）給付金の振込口座の変更、給付金の辞退にかかる問い合わせ対応
- （オ）地域通貨加盟店舗、使用方法に関する問い合わせ対応
- （カ）その他、当該給付金に関する問い合わせ対応

（３）窓口業務（相談・受付・入力等）

給付金にかかる窓口対応業務及び口座情報等システム入力業務。

- （ア）給付金の制度や内容についての窓口問い合わせ対応
- （イ）窓口及び郵送による給付金申請書の受付、開封、記載内容確認作業
- （ウ）不備のある申請書の確認、訂正作業
- （エ）受付した申請書の口座情報等のシステム入力作業及び確認作業
- （オ）振込不能となった口座情報等の確認訂正入力作業
- （カ）受理した申請書等書類の編冊作業
- （キ）金融機関へ提出する振込データの作成及び発注者への引き渡し
- （ク）ハシモアプリ導入支援
- （ケ）その他、当該給付金に関する窓口対応業務及び口座情報等システム入力業務

（４）地域通貨加盟店への事業周知業務

- （ア）事業周知チラシ（カラー片面）のデザイン作成及び印刷
- （イ）事業案内文の作成及び印刷
- （ウ）地域通貨加盟店へのチラシ及び案内文発送

（５）地域通貨加盟店舗拡大業務

- （ア）ハシモカード未対応店舗に対する訪問営業（店舗数：249件）
- （イ）地域通貨未加盟店舗に対する加入営業

（６）カード使用方法動画の作成

- （ア）カードに記載されたQRコードを使って店舗で使用方法の動画作成
- （イ）カードに記載されたQRコードをchiicaアプリで読み取る方法の動画作成

（７）地域通貨アプリ導入支援業務

- （ア）橋本市内各地区公民館での出張説明会の実施

7. 業務期間

（１）コールセンター業務

発注者が受注者と協議して決定する日からおよそ2か月間

（２）窓口業務

発注者が受注者と協議して決定する日からおよそ3か月間

## 8. 業務実施詳細

### (1) 地域通貨配布案内通知書作成及び発送業務

- ・QRコードは発注者が受け渡すQRコードテキストから生成する。
- ・カードには事業名、QRコード、QRコードテキストに付与された会員コードを記載する。  
(カードデザインは任意とする。)
- ・カードは上質紙以上を使用し、単独で使用可能なものとする。
- ・通知書には宛名、説明文、及びポイントの使用方法を記載することが必須である。
- ・カード内容を通知書内に印字する場合、通知書からカードとして切り離しが可能な形とする。
- ・発送に要する封筒作成、封書作業は受注者が行い、対面受取方式で発送を行うこと。その際、到着確認記録簿を作成すること。
- ・郵便料は実費精算とし、変更契約を行う。
- ・宛名の基となる住民データは発注者が提供する。
- ・3月上旬から発送を開始し、4月中に対象者全員に配布されていること。ただし、受取拒否及び不在の場合はこの限りでない。
- ・宛所不明等により返戻となった場合は、再送先について発注者と協議すること。

### (2) コールセンター業務

- ・コールセンターの配備は事業開始から2ヶ月間とする。
- ・受注者が準備する場所とし、個人情報の保護に関する法律等関係法令の規定に基づき個人情報保護を保護できる場所に業務場所を設置すること。業務場所の開設・使用・撤去に関する費用は受注者の負担とする。
- ・コールセンターにおいては、受注者がフリーダイヤル番号による専用の回線を取得すること。なお、フリーダイヤル通話料は実費精算とし、変更契約を行う。
- ・コールセンターで使用する電話回線は5回線以上とし受注者負担で準備すること。
- ・コールセンターで使用する複合機、パソコン等必要資材及びインターネット回線は受注者負担で準備すること。
- ・電話回線の混雑時及び業務時間外については、自動応答メッセージで対応できるようにすること。なお、メッセージ内容は発注者と受注者が協議の上決定するものとする。

### (3) 窓口業務

- ・窓口業務は事業開始から3ヶ月間とし、橋本市保健福祉センター内の発注者が指定する場所を実施する。
- ・窓口業務における電話回線（1回線）及びLAN回線は発注者が準備する。
- ・窓口業務に使用するパソコンおよびプリンターは発注者が準備する。その他必要な備品は受注者が準備する。
- ・発注者が準備したソフトウェア以外のソフトウェア追加する必要がある場合は協議する

こと。

- ・窓口業務に使用する消耗品等は受注者負担で準備すること
- ・通知書発送後の繁忙期において保健福祉センターロビーに仮設窓口を設置し対応すること。
- ・仮設窓口設置におけるパーティション、コピー機等は受注者負担で準備すること。
- ・窓口に直接返戻となった郵便物を受け取りに来られた市民に対しては、本人確認及び本人でない場合は委任状を作成し受け取ること。
- ・コールセンターとの連携を密に取れる体制とすること。

#### （４）地域通貨加盟店への事業周知業務

- ・事業周知チラシは、今回の事業及び本市が実施している「さんかくポイント」「推進ポイント」も使用できることを記載する。
- ・カラー刷りでデザインし、同じデザインで A3 サイズ 1,000 部、A4 サイズ 1,000 部印刷する。
- ・チラシデザインの著作権は発注者に帰属し、オリジナルデータで提供する。
- ・事業案内文を作成し、加盟店舗 379 店舗分（令和 7 年 12 月 15 日時点の加盟店であるため、発送日時点で増減の可能性あり）発送する。
- ・加盟店舗への郵送は普通郵便で行い、店舗ごとのチラシ配布数は発注者と受注者で調整して決定する。

#### （５）地域通貨加盟店舗拡大業務

- ・地域通貨加盟店の内、ハシモカード未対応となっている店舗 249 店舗（令和 7 年 12 月 15 日時点の加盟店であるため、発送日時点で増減の可能性あり）に対してスマホアプリの操作説明を含む訪問営業を行う。その際、訪問営業記録を作成し、4 月末までに提出すること。ただし、カード対応に変更となった店舗は毎週報告すること。
- ・発注者が指定する地域通貨未加盟店約 200 店舗に対して加入案内を作成し、訪問営業を行い、10 月末までに訪問記録を提出すること。

#### （６）カード使用方法動画の作成

- ・使用方法動画をそれぞれ 30 秒～1 分程度で作成し、利用者誰が見ても分かりやすい動画となるよう工夫すること。
- ・作成した動画の著作権は発注者に帰属すること。

#### （７）地域通貨アプリ導入支援業務

- ・橋本市内地区公民館 8 か所でそれぞれ地域通貨アプリの導入支援説明会を実施すること。
- ・会場借り上げ、周知等は発注者が行う。

### 9. 業務時間

#### （１）コールセンター業務

平日（月～金）午前 9 時から午後 5 時まで

休日（土・日・祝） 休業

## （２）窓口業務

平日（月～金）午前８時３０分から午後５時まで

休日（土・日・祝） 休業

## 10. スタッフ配置

### （１）コールセンター業務

責任者１名：開設期間中常駐すること

スタッフ：５名以上

ピーク時には加配し、対応を行うこと。

### （２）窓口業務

責任者１名：開設期間中常駐すること

スタッフ：６名以上

ピーク時には加配し、対応を行うこと。

## 11. 責任者の責務

### （１）二次対応

スタッフ、オペレーター等で対応しきれない問い合わせ・苦情（個人情報に伴うもの等）について二次対応を行う。責任者による対応でも完結できない場合は、発注者に連絡し折り返し対応とする。

### （２）業務の管理等

業務の実施期間における、業務実施状況の把握、スタッフ等の管理監督、クレーム対応、問い合わせ等に係る発注者との連絡調整を行い、円滑な業務運営を図る。

## 12. 業務マニュアル

（１）受注者は、発注者と調整して必要な業務マニュアルを作成するものとする。

（２）作成したマニュアルについては、業務開始前及びマニュアル更新時に速やかに発注者に提出するものとする。

## 13. 報告等

（１）コールセンター及び相談窓口等業務の開設期間中は、業務日に日報を作成し、週単位で発注者に報告すること。日報に記載する内容は以下のとおりとする。

①入電件数

②問い合わせ内容

手続き方法、振込口座、振込時期、制度、利用可能店舗、ハシモアプリ、苦情等問い合わせ内容を分類すること

（２）月１回訪問により打合せ及び進捗状況の報告を行うこと。

#### 14.成果品

本業務の実施に当たり以下の成果品を提出すること。

- (1) 業務完了報告書（業務終了後）
- (2) 通知書配送記録（4月末までに）
- (3) 地域通貨加盟店カード対応訪問営業記録（4月末までに）

ただし、カード対応となった店舗名は毎週報告すること。

#### 15.再委託等の禁止

本委託業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ発注者の承諾を得た場合はこの限りでない。

#### 16.品質及び情報管理

受注者は、本業務の履行について、情報管理を徹底するものとする。

#### 17.その他

本書に定めのない事項又は明記されていない細部の事項及び疑義が生じた場合は、発注者と受注者の双方協議の上、決定するものとする。