

新座市若者応援デジタルギフト支給事業 業務委託仕様書

1 委託業務名

新座市若者応援デジタルギフト支給事業業務委託

2 事業概要

(1) 目的

物価高騰の影響を受けている高校生・大学生世代（以下「若者」という。）を支援するため、デジタルギフト等を支給する。

また、若者の意見等を聴取する機会を確保し、市政へと反映していくため、アンケート調査を実施する。

(2) 支給対象者（以下「対象者」という。）

ア 令和8年6月1日現在で、新座市の住民基本台帳に登録されている平成16年4月2日から平成23年4月1日までに生まれた者

イ 上記に準じる者として、新座市長が認めたもの

(3) 対象者数（見込み）

12,000人

(4) 支給内容

対象者1人当たり1万円分のデジタルギフト等

(5) スケジュール（予定）

事項	日程
対象者リストを受注者へ送付	令和8年6月上旬
対象者へ案内通知を発送	令和8年7月上旬
デジタルギフト等の支給期間（※）	令和8年7月上旬～同年8月31日
デジタルギフトの交換期間（※）	令和8年7月上旬～同年9月30日
勸奨通知の送付	令和8年8月上旬
アンケート調査の結果報告書を発注者へ提出	令和8年9月上旬

※ デジタルギフト等の支給期間・交換期間については、発注者と協議の上決定する。

3 履行期間

契約締結日から令和8年11月30日まで
(予定期間とし、協議の上決定する。)

4 履行場所

埼玉県新座市野火止一丁目1番1号 新座市役所こども未来部こども支援課
ほか

5 委託内容

受注者は、以下の業務を行うものとする。

なお、本内容は基本的な事項を示したものであり、プロポーザルにおける受注者の企画提案に応じ、協議・調整を行うものとする。また、業務の実施に際しては、発注者と詳細について協議・調整の上で行うこととする。

(1) 業務概要

ア 概要

受注者は、対象者に案内を送付し、申込みがあった者にデジタルギフト等を支給すること。

また、事業全体や支給・交換状況等を管理するとともに、対象者等からの問合せなどに対応するコールセンター等の設置・運営など、事業を円滑に進めるために必要となる業務を実施すること。

さらに、デジタルギフト等の支給に当たりアンケート調査を実施し、その結果を集計・分析し、発注者に報告書を提出すること。

イ 予定数量

以下の予定数量に対応できるように体制構築、物品等の準備を行うこと。
ただし、予定数量であるため、数量の変動には柔軟に対応すること。

内容	予定数量
支給対象者数	12,000人
案内通知（初回発送分）	12,000通
案内通知（返戻再送分） ※ 初回発送分の5%を見込む。	600通
案内通知（紛失再発行分） ※ 初回発送分の1%を見込む。	120通

勸奨通知（初回発送分） ※ 配布対象者数の20%を見込む。	2,400通
勸奨通知（不着返戻分） ※ 初回発送分の1%を見込む。	20通
プリペイドカード等送付数 ※ 配布対象者数の1%を見込む。	120人

(2) デジタルギフトの調達・支給

受注者は、デジタルギフトを調達し、申込みのあった者に支給すること。

ア 内容

対象者のニーズに合った幅広い利用方法を選択できるよう複数用意すること。ただし、現金に交換できるものは不可とする。

なお、詳細な仕様については、発注者と受注者が協議の上決定する。

イ 詳細要件

(ア) デジタルギフトはラインナップの中から自分の好きな商品を選べる形式とする。キャッシュレス決済・電子マネーと交換できるもの、ECサイト上での商品の購入や各種オンライン上のサービス利用に充てることができるもの等とすること。1万円を上限として複数のデジタルギフトを組み合わせで交換できるようにすること。

なお、ラインナップについては、発注者が選択できるようにすること。

(イ) デジタルギフトの交換期限については、発注者と協議の上、設定できるようにすること。

(ウ) 発注者が対象者の支給・交換状況等を把握できるようにすること。

(エ) アルコール類・たばこ等、若者支援として不適切な商品は扱わないこと。

(オ) 複数回にわたって交換できるよう、スマートフォンに簡単に保存できる工夫がされていること。

ウ 金額

1人当たり1万円相当とし、等価で交換できるものとする。

エ 支給方法

案内通知に記載した二次元コード・認証情報（専用ID・パスワード等）等を使用してデジタルギフトを支給する。また、申込みに当たり、アンケート調査への回答を必須とする。

なお、セキュリティ面には十分配慮し、データセンターを日本国内に置くとともに、二重支給や不正利用等が起こらない認証情報等の設定に工夫を施すこと。

オ 無効化処理

不正利用等が発覚した場合に備え、指定するデジタルギフトや対象者のID等を無効化できるようにすること。

(3) プリペイドカード等の調達・支給

受注者は、デジタル機器等を所持していない者や発注者が指定する者などに対し、プリペイドカード等を送付すること。送付する際は、デジタルギフトとの二重支給が起こらないよう対策を講じること。

また、送付方法は、簡易書留などの配送状況が確認できる手段を用いること。

(4) アンケート調査の実施・集計・結果報告書の作成

デジタルギフト等の申込みに当たり、対象者へのアンケート調査（デジタルギフトに関する質問や市政に対する若者の意見を聴く質問等）を実施すること。

ア アンケート調査票の作成支援

発注者が作成するアンケート調査票に対し、助言・提案を行うこと。

イ アンケート調査の実施

アンケート調査は、デジタルギフトを受け取る前にWEB上で実施すること。また、一度アンケートに回答した後は、アンケートが表示されない仕組みとすること。

なお、プリペイドカード等を送付する者に対しては、紙の調査票を用いてアンケート調査を実施すること。この場合、プリペイドカード等とあわせて紙の調査票、返信用封筒等を送付することとし、回答については任意とする。

ウ アンケート調査の集計・分析等

回収したアンケート調査の回答について、単純集計及びクロス集計による分析を行い、必要に応じて見やすいようにグラフ化等し、結果報告書を作成すること。

(5) 案内通知の発送及び発送管理

ア 初回発送分

受注者は、発注者が提供するリスト（対象者の氏名・住所等が記載されたもの）に基づき、圧着ハガキを用いて案内通知を作成し送付すること。

なお、リストには外字が含まれる場合があるので、正しく表示されていることを確認の上、発送すること。

イ 不着返戻分

不着返戻については、返戻先を受注者とし、発注者の指示の下、受注者は案内通知を再送すること。

なお、再々送が必要な場合は、発注者が送付する。

ウ 紛失再発行分

対象者から案内通知を紛失した旨の申出があった場合、再度案内通知を作成し、送付すること。ただし、この対応は1回限りとする。

(6) 勸奨通知の送付

ア 初回発送分

受注者は、令和8年8月上旬を目途に、デジタルギフト等を支給・交換していない者に対して、圧着ハガキを用いて勸奨通知を作成し送付すること。

なお、支給を希望しない旨の申出があった者は除くこと。

イ 不着返戻分

不着返戻については、返戻先を受注者とし、発注者の指示の下、受注者は案内通知を再送すること。

なお、再々送が必要な場合は、発注者が送付する。

(7) コールセンターの設置・運用

受注者は、本事業に関する問合せに対応するコールセンターを設置・運用すること。

ア 開設期間（目安）

令和8年7月上旬から令和8年9月上旬まで

イ 開設時間

午前9時から午後6時まで（土日・祝日を除く平日）

ウ 開設場所

日本国内で受注者側が準備する場所とする。

なお、部外者の侵入等を防止するセキュリティを確保するための設備と

すること。

エ 電話回線

電話回線はフリーダイヤルとし、発注者と協議の上、1回線以上設置すること。

オ 要員体制

発注者と協議の上、本事業に関する問合せに十分に対応できるよう人員を配置すること。また、突発的にオペレーター等に欠員が生じた場合でも、業務に支障を来たすことなく運営できる体制を整えること。

カ 運用方法

開設時間外の入電に対しては、開設時間外である旨のアナウンスを流すこと。また、回線以上の入電に対しては、混み合っている旨のアナウンスを流すこと。

キ 業務内容

(ア) デジタルギフト等の支給に係る事項についての問合せ対応全般を行うこと。

(イ) 問合せ内容や対応件数等について、発注者の求めに応じて提出ができるよう随時記録・集計すること。

(ウ) 苦情等があった場合は、翌営業日午前中までに報告書により報告を行うこと。ただし、発注者による緊急対応が必要となるものについては、受注者が速やかに報告すること。

(エ) コールセンターで回答できない問合せ（配偶者の暴力等により避難しているなど、回答に行政的な判断が必要となるもの等）があった場合には、受注者が発注者へ適切に伝達・引継ぎを行うこと。

ク コールセンター設置期間終了後の対応

コールセンターの設置期間終了後に、デジタルギフト等の支給・交換・使用方法等に関する問合せがあった場合は受注者にて適切に対応すること。それ以外の制度全般に関する問合せは発注者にて対応する。

6 個人情報保護及びセキュリティ対策

個人情報の保護及びセキュリティ対策については、「個人情報等の取扱いに係る特記事項」及び「新座市情報セキュリティポリシー」等を含め関連法令を遵守し、本業務で扱う全ての情報に関して漏洩・紛失等がないよう適切に管理すること。

また、本業務により知り得た情報等を他の目的に使用し、又は第三者に漏洩

し、又は委託の範囲を超えて利用してはならない。これは、本業務の契約が終了した後も同様とする。

さらに、受注者は一般社団法人日本情報経済社会推進協会の「プライバシーマーク」及び「情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度」の両方の認証を取得していること。

7 委託料の支払方法

委託料は、仕様書5(2)及び(3)の給付原資に係る費用（発行手数料を含む。）並びに本業務における郵送に係る費用は実績払いとし、翌月末までに支払うこととする。それ以外の費用については、業務完了後一括払いとする。

なお、詳細は、発注者と協議の上決定する。

8 再委託等の禁止

受注者は、発注者の承認を得なければ、本契約に係る義務の履行を第三者に委託し、本契約に係る権利を第三者に譲渡し、又は本契約に係る義務を第三者に承継させてはならない。

本業務の一部を第三者に再委託する場合は、再委託する業務内容、再委託先の名称及び再委託が必要な理由を明記の上、事前に書面にて提出し、発注者の承諾を得ること。

9 業務遂行に係る発注者への報告等

委託業務の遂行に当たり、不適切な事務処理や事故及び業務遂行に際し遅延が生じた、又は生じる見込みとなった場合その他の取扱いに疑義が生じた場合は、直ちに発注者に報告し、協議すること。

また、前述の場合のほか、個人情報を保護することができなかつたことに伴い生じた損害（第三者に及ぼした損害を含む。）については、全て受注者が責めを負うこととする。

10 データの納品及び消去

この業務に関連する全てのデータ等については、委託契約期間終了後、電子データで発注者に納品すること。また、受注者側に残っている全てのデータ等は、受注者の責任において完全に消去すること。

11 その他留意事項等

- (1) 対象者のリストは、発注者が指定する方法で受渡しを行う。
- (2) 本仕様書に定めのない事項や業務遂行に当たって疑義が生じた場合等については、発注者と別途協議の上で定めるものとする。