

「横浜市食料品等価格高騰対応給付事業業務委託」受託候補者特定に係る実施要領

(趣旨)

第1条 「横浜市食料品等価格高騰対応給付事業業務委託」の受託候補者をプロポーザル方式により特定する場合の手続き等については、横浜市委託に関するプロポーザル方式実施取扱要綱（以下「実施要綱」という。）に定めがあるもののほか、この実施要領に定めるものとする。

(実施の公表)

第2条 実施の公表にあたっては、実施要領、提案書作成要領、提案書評価基準及び業務説明資料により、次の各号に掲げる事項について明示するものとする。

- (1) 当該事業の概要・基本計画等
- (2) プロポーザルの手続き
- (3) プロポーザルの作成書式及び記載上の留意事項
- (4) 評価委員会及び評価に関する事項
- (5) その他必要と認める事項

(提案書の内容)

第3条 提案書は、次の各号に掲げる事項について作成するものとし、様式などは、別に定める。

- (1) 業務実績
- (2) 当該業務の実施方針
- (3) 当該業務に関する具体的な提案
- (4) その他当該業務に必要な事項

(評価)

第4条 プロポーザルを特定するための評価事項は、次に掲げる事項とする。

- (1) 業務実績等
 - (2) 業務実施方針の妥当性・実現性等
 - (3) 提案内容の妥当性・実現性等
 - (4) その他、当該業務に対する意欲等
- 2 プロポーザルの評価にあたって、提案者にヒアリングを行うものとする。
 - 3 提案書の内容及びヒアリング結果を基に、当該業務に最も適した者を特定する。
 - 4 特定、非特定に関わらず、各々の提案者の評価結果については、その提案者に通知する。

(プロポーザル評価委員会)

第5条 評価委員会は、次の各号に定める事項について、その業務を行う。

- (1) 評価の着眼点、評価項目及びそのウェイト並びに評価基準の確認
- (2) ヒアリング
- (3) 提案書の評価
- (4) 評価の集計及び報告

2 委員に委員長及び副委員長を置き、次のとおりとする。

委員長 市民局区政支援部長

副委員長 市民局窓口サービス課長

委 員 総務局行政マネジメント課担当課長

デジタル統括本部デジタル・デザイン室長

市民局総務課長

市民局地域活動推進課長

3 委員長に事故等があり、欠けたときには、副委員長がその職務を代理する。

4 評価委員会は、委員の5分の4以上の出席がなければ開くことができない。

5 委員長は、評価結果を市民局入札参加資格審査・指名業者選定委員会（以下「選定委員会」という。）に報告するものとする。

（評価結果の審査）

第6条 選定委員会は、評価委員会から評価結果の報告があったときは、選定委員会において、次の事項について審査する。

- (1) 評価委員の採点が適正に行われたこと。
- (2) 評価委員会の審議及び採点の集計等が適正に行われたこと。
- (3) 評価結果に関し、必須事項以外に公表する事項の選定
- (4) 特定、非特定結果通知書に記載する理由
- (5) その他必要な事項

附 則

この要領は、令和8年1月29日から施行する。

「横浜市食料品等価格高騰対応給付事業業務委託」提案書作成要領

本業務における提案書作成要領は、次のとおりです。

1 件名

横浜市食料品等価格高騰対応給付事業業務委託

2 業務の内容

別紙業務説明資料のとおり

概算業務価格（上限）は17,600,000千円（税込）です。

なお、事業費（電子クーポン・商品券の調達費（非等価電子クーポンの発行手数料を含む））は16,250,000千円、事務費（電子クーポン・商品券の調達以外に要する経費（デジタルギフト会社等のサービス利用手数料等を含む））は1,350,000千円をそれぞれ上限とします。

なお、提案書提出時には参考見積書（事業費、事務費の金額がわかるもの）提出するものとします。

3 提案者の資格

本プロポーザルに参加しようとするものは、次に掲げる(1)～(4)の条件を参加意向申出書（様式1）提出時点で満たし、かつ参加資格を有することの確認を受けていること。

- (1) 令和7・8年度横浜市一般競争入札有資格者名簿（物品・委託等）において、種目「345:事務・業務の委託」の細目「A:封入・封緘」及び「F:コールセンター等」に登録がある者又は契約締結時（3月上旬を予定）までに登録が完了する見込みである者。
- (2) 政令指定都市での類似業務の履行実績がある者。
- (3) 参加意向申出書の提出期限から受託者の特定の日までの期間に、横浜市指名停止等措置要綱に基づく指名停止を受けていないこと。
- (4) 横浜市契約規則（昭和39年3月横浜市規則第59号）第3条第1項に掲げる者でないこと。

4 参加に係る手続き

- (1) 参加意向申出書の提出期限

令和8年2月5日（木）午後5時まで（必着）

参加意向申出書（様式1）、誓約書（別紙1）、委託業務経歴書（別紙2）を提出してください。

- (2) 提出先

横浜市市民局総務部総務課

担当：大熊・田村

〒231-0005 横浜市中区本町6丁目50番地の10 横浜市役所12階

電話番号：045-671-3279

メールアドレス：sh-07kyufukin@city.yokohama.lg.jp

- (3) 提出方法

持参、郵送又は電子メール

※持参の場合は、午前9時～正午と午後1時～5時に、市民局総務課にて受け付けます。

※郵送又は電子メールの場合は、到達確認のため電話でご連絡ください。

(4) 提案資格確認結果の通知

参加意向申出書（様式１）を提出した者のうち、提案資格が認められた者及び認められなかった者に対して、その旨及びその理由を提案資格確認結果通知書（様式２）により通知します。なお、提案資格があることが確認できた場合は、併せてプロポーザル関係書類提出要請書（様式６）を電子メールにより送付します。

ア 通知日

令和８年２月９日（月）までに通知します。

イ その他

提案資格が認められなかった旨の通知を受けた者は、書面により認められなかった理由の説明を求めることができます。なお、書面は本市が通知を発送した日の翌日から起算し、市役所閉庁日を除く５日後の午後５時までに参加意向申出書提出先まで提出しなければなりません。

本市は上記の書面を受領した日の翌日から起算し、市役所閉庁日を除く５日以内に説明を求めた者に対し書面により回答します。

5 質問書の提出

提案資格が認められたもので本要領等の内容について質問のある場合は、次により質問書（要領-１）の提出をお願いします。質問は、提案書の作成及び提出に必要な事項並びに業務実施に係る条件に限るものとし、評価及び審査に係る質問並びに提案内容に係る質問は受け付けません。

質問内容及び回答については、提案資格を満たす者であることを確認した全者に通知します。

なお、質問事項がない場合は、質問書の提出は不要です。

(1) 提出期限

令和８年２月１２日（木）まで（必着）

(2) 提出先

４(２)に同じ

(3) 提出方法

４(３)に同じ

(4) 回答日及び方法

令和８年２月１６日（月）までに電子メールにより回答します。

(5) その他

電話での問い合わせには回答できません。質問内容が明確になるように記載してください。

6 提案書の内容

(1) 提案書は、別添の所定の書式（要綱様式５及び要領-２～５）に基づき作成するものとします。

(2) 提案については、次の項目に関する提案を所定の様式に記載してください。

ア 業務実施体制（要領-２）

イ 配置予定者（現場責任者）の業務実績等（要領-３）

業務実施体制（要領-２）に記載した責任者について、本業務に生かせると考えられる業務実績及び成果を詳細に記入してください。業務実績は、別添資料とすることも可としますが、用紙の大きさはＡ４縦版（片面）、最大２ページとします。

ウ 提案内容（要領-４）

A 4 版横又は縦（片面）、最大20頁とします。

エ 提案書の開示に係る意向申出書（要領-5）

(3) 評価基準の項番8「ワーク・ライフ・バランスに関する取組」、項番9「障害者雇用に関する取組」については、提案書に記載するとともに、取得状況が分かる書面（認定通知書の写し等）を添付してください。

(4) 提案書の作成にあたっては、以下の事項に留意してください。

ア 提案は、考え方を文書や図表を用いてわかりやすく簡潔に記述してください。

イ 各ページ下部には、ページ番号を表示してください。

ウ 多色刷りは可としますが、評価の際にはモノクロで複写し、委員に配付しますので、見易さに配慮をお願いします。

エ 提案書は専門用語を極力使用せず、客観的に評価できるよう記述してください。

オ 表紙となる提案書を除き、一切社名等（代表者名、社員名、企業ロゴ等を含む）の表記は行わないでください。

7 評価基準

提案書評価基準のとおり

8 提案書の提出

(1) 提案書の提出

ア 提出部数

8 部（正1部、複写用7部）

※複写用は製本やホチキス留めはせず、クリップ留めとすること

※別途電子データも提出すること

イ 提出期限

令和8年2月19日（木）午後5時まで

ウ 提出先

4 (2) と同じ

エ 提出方法

4 (3) と同じ

(2) その他

ア 所定の様式以外の書類については受理しません。

イ 提案書の提出後、本市の判断により補足資料の提出を求めることがあります。

ウ 提出された書類は、返却しません。

エ 提案書に記載した配置予定の担当者は、病気、死亡、退職等極めて特別な場合を除き、変更することはできません。

オ プロポーザルの提出は、1者につき1案のみとします。

カ 提案内容の変更は認められません。

キ 提案書提出時には、参考見積書を提出するものとします。

9 提案書に関するヒアリング

次により提案内容に関するヒアリングを行います。

(1) 実施日時

令和8年2月下旬頃

具体的な日時及び開催場所はプロポーザル参加予定者に提案資格確認結果の通知の際にお知らせします。

(2) 実施方法

横浜市役所会議室（横浜市中区本町6-50-10）での対面での実施

(3) 説明時間

1者あたり20分以内としてください。別途質疑応答を行います。

(4) 内容

ア 提案書に記載した内容について、説明していただきます。説明は、提出した提案書のみを使用してください。

イ プレゼンテーションは、公正を期すために、企業名等は伏せて行います。

ウ プレゼンテーションは、本業務に直接携わる予定の方が行ってください。

(5) その他

ア 出席しない場合は参加意思がないものとみなし、原則として選定の対象としません。

イ ヒアリング日程等については、変更する場合があります。

10 プロポーザルに係る審議

本プロポーザルの実施及び特定等に関する審議は、次に示す委員会で行います。

名称	市民局第一入札参加資格審査・ 指名業者選定委員会	業務委託 プロポーザル評価委員会	
所掌 事務	プロポーザルの実施、受託候補者の 特定に関すること	プロポーザルの評価に関すること	
委員	市民局市民局長（委員長） 市民局人権担当理事 市民局総務部長 市民局市民情報室長 市民局地域支援部長 市民局区政支援部長 市民局総務課長	委員	市民局区政支援部長（委員長） 市民局窓口サービス課長（副委員長） 総務局行政マネジメント課担当課長 デジタル統括本部デジタル・デザイン室長 市民局総務課長 市民局地域活動推進課長

11 特定・非特定の通知

提案書を提出した者のうち、プロポーザルを特定した者及び特定されなかった者に対して、その旨及びその理由を結果通知書（様式7）により通知します。

(1) 通知日

令和8年2月下旬予定

(2) その他

特定されなかった旨の通知を受けた提案者は、書面により特定されなかった理由の説明を求めることができます。なお、書面は、本市が通知を発送した日の翌日起算で、市役所閉庁日を除く5日

後の午後 5 時までには提案書提出先まで提出しなければなりません。

本市は上記の書面を受領した日の翌日起算で、市役所閉庁日を除く 5 日以内に説明を求めた者に対し書面により回答します。

なお、提案者がいない場合又は提案者の中に適格者がいないときは受託候補者を特定しない場合があります。

12 プロポーザルの取扱い

- (1) 提出されたプロポーザルは、プロポーザルの特定以外に提出者に無断で使用しないものとします。
- (2) 提出されたプロポーザルについては、他の者に知られることのないように取り扱います。ただし、「横浜市の保有する情報の公開に関する条例」等関連規定に基づき公開することがあります。
- (3) 提出された書類は、プロポーザルの特定を行うために必要な範囲又は公開等の際に複製を作成することがあります。
- (4) プロポーザルの作成のために本市において作成された資料は、本市の了解なく公表、使用することはできません。
- (5) 提出された書類は、返却しません。

13 プロポーザル手続における注意事項

- (1) プロポーザルに虚偽の記載をした場合は、プロポーザルを無効とするとともに虚偽の記載をした者に対して、本市各局の業者選定委員会において特定を見合わせる場合があります。
- (2) プロポーザルは、受託候補者の特定を目的に実施するものであり、契約後の業務においては、必ずしも提案内容に沿って実施するものではありません。業務の実施に関しては、プロポーザルの内容に関わらず、横浜市と協議の上、行うこととします。
- (3) 特定されたプロポーザルを提出した提案者とは、後日、本要請書及び特定されたプロポーザル等に基づき、本市の決定した予定価格の範囲内で業務委託契約を締結します。
なお、業務委託条件・仕様等は、契約段階において若干の修正を行うことがあります。
- (4) 受託候補者特定の日、令和 7・8 年度横浜市一般競争入札有資格者名簿へ登載がされていない場合は、受託候補者として特定されません。
- (5) 参加意向申出書の提出期限後、受託候補者の特定の日までの手続期間中に指名停止となった場合には、以後の本件に関する手続の参加資格を失うものとします。また、受託候補者として特定されている場合は、次順位の者と手続を行います。

14 無効となるプロポーザル

- (1) 提案書の提出方法、提出先、提出期限に適合しないもの
- (2) 提案書作成要領に指定する提案書の作成様式及び記載上の留意事項に示された条件に適合しないもの
- (3) 提案書に記載すべき事項の全部又は一部が記載されていないもの
- (4) 提案書に記載すべき事項以外の内容が記載されているもの
- (5) 許容された表現方法以外の表現方法が用いられているもの
- (6) 虚偽の内容が記載されているもの
- (7) 本プロポーザルに関して委員会委員との接触があった者

- (8) ヒアリングに出席しなかった者

15 その他

- (1) 提案書の作成及び提出等に係る費用は、貴社の負担とします。
- (2) 手続において使用する言語及び通貨
- ア 言語 日本語
- イ 通貨 日本国通貨
- (3) プロポーザルを特定した者は、業務委託契約の締結にあたり契約書の作成を要します。

【プロポーザル実施スケジュール】

項番	日程	手続き名等
1	1月下旬	プロポーザル実施告知
2	2月5日(木)	参加意向申出書等受付締切
3	2月9日(月)	提案資格確認結果通知
4	2月12日(木)	質問書受付締切
5	2月16日(月)	質問回答
6	2月19日(木)	提案書等受付締切
7	2月下旬	評価委員会によるヒアリング
8	2月下旬	結果通知書送付

1 件名

横浜市食料品等価格高騰対応給付事業業務委託

2 目的

「強い経済」を実現する総合経済対策（令和 7 年 11 月 21 日閣議決定）に掲げられた生活の安全保障・物価高への対応の事項についての対応の一環として、物価高対応子育て応援手当の対象とならない市民に対し、食料品等の価格高騰に直面する市民生活を支えるため、それぞれの生活スタイルに応じた経済的支援を実施することを目的とする。

3 契約期間

契約締結日から令和 8 年 9 月 30 日まで

4 業務概要

（1）対象者

平成 19 年 4 月 1 日までに生まれた方（令和 8 年 4 月 1 日現在 19 歳以上）で、基準日（令和 8 年 2 月 1 日）時点で本市に住民登録がある方

（2）対象者数（見込）

約 325 万人

（3）支援内容

対象者 1 人当たり 5,000 円相当の電子クーポン又は商品券の配付

5 委託内容

（1）業務概要

受託者は電子クーポン及び商品券を調達し、委託者が別途指定する案内文の作成・印刷・配送を行い、委託者が提供する対象者リストに基づき配付する。

また、本事業に関する制度全般、電子クーポンの利用店舗や利用方法、及び発送物等に関する各種問い合わせ窓口を設置・運営するほか、本事業について市民向け広報・周知活動等を実施・支援する。

（2）予定数量

以下の想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。

項目	想定数量（概算）
対象者数	3,250,000 人
案内通知（世帯主へ通知）	1,900,000 通
通知数[当初発送分]	1,900,000 通
通知数[返戻再送分] ※当初発送分の 1 % 想定	19,000 通
申請者数 ※100%を想定	3,250,000 人
電子クーポン選択者数 ※選択率 70% 想定	2,275,000 件

商品券選択者数 ※選択率 30%想定	975,000 件
商品券送付数（世帯主へ送付）[当初発送分]	570,000 件
商品券送付数[返戻再送分] ※当初発送分の 1 % 想定	5,700 件

※なお、措置対象者やDV避難者等については、別途委託者の指示により対応する。

（３）用語の定義

ア 電子クーポン

実店舗やインターネット上で生活必需品等の購入に利用することができる電子マネー等とする。

イ 電子クーポン受取ページ

実店舗やインターネット上で生活必需品等の購入に利用することができる電子マネー等の受取ができるウェブサイト等とする。

ウ 商品券

商品券とは、実店舗での利用が可能な金券等とする。ただし、発行企業が運営するショッピングモール内の店舗や系列会社でしか利用できないものは除外する。

（４）主な想定スケジュール

事項	日程
事業開始	契約締結日
対象者リストを受託者へ送付	契約締結後速やかに
対象者へ案内通知発送	令和 8 年 4 月下旬
商品券の 1 回目発送	（受託者の提案）※
電子クーポンの受取期限	（受託者の提案）※
商品券の 2 回目発送	（受託者の提案）※
事業終了	令和 8 年 9 月 30 日

※提案を踏まえ、委託者と受託者が協議し決定する。

（５）業務実施計画書の提出

受託者は、業務にかかる体制等をまとめた「業務実施計画書」を委託者に提出すること。

（６）対象者リストの作成

受託者は、委託者から提供するデータ（CSV 形式）をもとに、対象者リストを作成し、委託者へデータで提出する。委託者へ提出する際のデータは CSV 形式等加工が可能なものとする。委託者から提供する対象者のデータの内容の詳細については、受託者と協議の上決定する。

なお、基準日と発送日が異なることからデータクレンジング等の対応が生じる可能性があることを考慮すること。

（７）案内通知の作成、発送及び管理

ア 受託者は、5（６）で作成した対象者リストに基づき、委託者が指定する案内を明記した通知文を圧着はがき等により作成すること。圧着はがき等の案内内容に関しては、委託者と最低 1 回文案の確認を行うこと。確認後に、普通郵便で対象者へ郵送する。不着返戻については、返戻先を受託者とする。

イ 宛先不明等の理由により返送された通知書は、受託者が返送の都度回収・保管すること。回収は、すべての通知書の発送が終わり、返戻分の回収が不要になるまで行うこと。回収

した通知書は、リスト化し、随時委託者へ提供すること。

ウ 案内通知の紛失等による機会損失がないよう、市民からの申出等により案内通知の再発行等の対応を行うこと。

エ 案内通知は視覚障害者を含む多様な利用者に配慮したものとする。

オ 詳細な取り扱いについては、委託者と受託者の協議により定めるものとする。

(8) 申請・受取フォームの作成

ア 受託者は、対象者が商品券の送付申請、電子クーポンの受取等のためのウェブサイトを作成する。

イ 申請・受取フォームでは「電子クーポン」「商品券」「いずれも希望しない」の3つの選択肢を用意し、それぞれリアルタイムでの集計を可能とすること。

ウ 申請・受取フォームでは2種類以上の情報による本人確認・認証を行う。本人確認・認証は不正防止の対策を講じること。

エ イの選択肢で「電子クーポン」を選択した対象者は、即時、電子クーポンの利用が可能となること。

オ 電子クーポン及び商品券を重複しての受取が不可能となるような予防的措置を講じること。

カ 作成するウェブサイトは視覚障害者を含む多様な利用者が支障なく利用できるよう、十分なアクセシビリティに配慮したものとする。

キ その他詳細については、受託者と委託者で協議の上決定する。

(9) 電子クーポン及び商品券の調達

受託者は、電子クーポン及び商品券を調達する。

ア 調達品目

5,000円分相当の電子クーポン及び商品券

イ 予定数量

約325万件

(10) 電子クーポンの要件等について

ア 具体的な電子クーポンの提供内容については、委託者と受託者で協議により決定するが、受託者の提案にあたっては以下の点に留意すること。

(ア) 日常の購買行動の延長線上で利用できるように、実店舗での商品受け取りや各種サービスが利用できるものとする。

(イ) 横浜市が実施する経済的支援として、市民のニーズに沿った提案となっていること

(ウ) 発行企業が運営するショッピングモール内の店舗や系列会社でしか利用できないもの等での提案は行わないこと。

(エ) 5種類以上のラインナップの中から、利用者が任意の電子クーポンを選択できるようにすること。なお、そのうち1種類以上は等価(5,000円)での受取となる電子クーポンとすること。

(オ) 電子クーポンの市場でのシェアや利便性等について整理すること。

イ 委託期間中に掲載した電子クーポンが調達できなくなった場合は代替の電子クーポンを市と協議し、配付が滞らないようにすること。

- ウ 電子クーポンの利用期限の到来について、利用者へのリマインド通知等の対策を講じること。
- エ 電子クーポンを食料品等の支払いに使用する期限が到来した場合においては、該当者への商品等の送付や現金での還付等は不要とする。ただし、災害等利用者の責めに帰さない特別な事情があり期限までに電子クーポンが使用できなかった場合は、別途委託者と協議のうえ対応すること。
- オ 委託者と受託者で協議し、電子クーポンの受け取りの期限(以下、「受取期限」という)を契約期間内で設定すること。受取期限以降は電子クーポン受取ページ上での電子クーポンの受取ができないよう制限を行うこと。
- カ 電子クーポン受取ページへのアクセスは、会員登録やアプリのダウンロードを必要としないこと。
- キ 電子クーポンの贈与の成立は電子クーポンの受取時点を基準とする。電子クーポンの受取を行っていない市民は電子クーポンを選択していない整理とすること。
- ク 受託者は電子クーポンの選択の誘導に努めること。また、受取漏れを防ぐため、受取期限について、市民の方に分かりやすい周知・注意喚起等を行うこと。
- ケ その他の事項については、委託者と受託者が協議の上決定する。
- (11) 商品券の要件・配送等について
- ア 具体的な商品券の提供内容については、委託者と受託者で協議により決定するが、受託者の提案にあたっては以下の点に留意すること。
- (ア) 日常の購買行動の延長線上で利用できるように、実店舗での商品受け取りや各種サービスが利用できるものとする。
- (イ) 横浜市が実施する経済的支援として、市民のニーズに沿った提案となっていること。
- (ウ) 発行企業が運営するショッピングモール内の店舗や系列会社でしか利用できないものの等での提案は行わないこと。
- (エ) 等価(5,000円)での受取となる商品券を提案すること。
- (オ) 商品券の市場でのシェアや利便性等について整理すること。
- イ 受託者は申請・受取フォームでの処理状況等に基づき、商品券の配送希望者のリストを作成し委託者に提出すること。
- ウ イのリストの対象者に対し、商品券を封筒等に封入・封緘の上、簡易書留等の履歴が残る方法で郵送すること。
- エ イのリストの作成・提出及び商品券の郵送は時期を2回に分けて実施すること。なお、1回目の郵送は市民サービスを考慮した時期を提案すること。
- オ 不着返戻については、返戻先を受託者とする。宛先不明等の理由により返送された商品券は、受託者が返送の都度回収・保管すること。回収は、すべての商品券の発送が終わり、返戻分の回収が不要になるまで行うこと。回収した商品券は、リスト化し、随時委託者へ提供すること。詳細な取り扱いについては、委託者と受託者の協議により定めるものとする。
- カ 配送時に使用する封筒等は視覚障害者を含む多様な利用者に配慮したものとする。
- キ 委託期間中に掲載した商品券が調達できなくなった場合は代替の商品券を市と協議し、

配付が滞らないようにすること。

(12) コールセンターの設置・運営業務

受託者は、本事業に関する制度全般、電子クーポン等の利用店舗や利用方法、及び発送物等に関する対象者等からの問い合わせに対応する。委託者の提供するQ&Aや横浜市ホームページ、刊行物等を利用し、可能な限りセンター内で完結すること。なお、これらの情報で回答できない場合は、業務所管課職員に適切に引き継ぎ、その後の支援を行うこと。

ア コールセンターの体制の構築

受託者は、以下の内容を実現するために必要となる人的配置や電話回線等の整備体制を構築する。

(ア) 取得する電話番号等

- ・問い合わせ用電話番号（ナビダイヤル）
- ・聴覚障害者問い合わせ用FAX番号

(イ) 運営日

契約日から速やかに準備し業務を開始することとし、令和8年3月下旬頃から令和8年9月30日までとする。（土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日（以下「休日」という。）を除く平日。

(ウ) 運営時間（想定）

時期	運営時間
令和8年3月下旬～令和8年4月下旬	9時～17時
令和8年4月下旬～令和8年6月上旬	9時～21時
令和8年6月上旬～令和8年9月30日	9時～17時

(エ) 要員体制

コールセンターの運営にあたっては、オペレーター、スーパーバイザー等の必要な要員及び人員を確保し、これらを統括する業務責任者を置くこと。

(オ) バックアップ体制

突発的にオペレーター等に欠員が生じた場合においても、業務に支障をきたすことなく運営できる体制を整えること。

(カ) オペレーターの資質・能力

- ・オペレーターは、問い合わせ等を受け付けて、FAQ等の対応情報源を基に迅速かつ的確に対応を行う。
- ・オペレーター業務を行うために必要とされる能力（必要な基本的業務知識及び技能、基本的な電話対応スキル、対応フローの理解（業務フロー、エスカレーションフロー、対応記録の記入方法等）を有すること。

(キ) スーパーバイザーの資質・能力

- ・オペレーターで対応できない案件について、適切に対応すること。
- ・オペレーターへの教育及び研修、コールセンターの運営管理能力などを有すること。

(ク) 作業場所

作業場所は受託者にて確保すること。なお、部外者の侵入等を防止するセキュリティの確保した設備とすること。

(ケ) 多言語対応

外国語対応スタッフを確保し、コールセンター運営時間中は対応可能な状態を保持すること。言語は、英語、中国語、スペイン語、韓国語、タガログ語に対応すること。なお、3者通話により対応も可とする。

(コ) サービスレベル

応答率 90%以上とし、90%を下回る日が数日続く場合は、委託者へ報告のうえ、ブース数を見直すなど、応答率の回復を図ること。

イ FAQの作成

オペレーター等の対応要員が業務にあたって参照するFAQを、委託者と協議の上作成すること。なお、FAQ等は市民からの問い合わせ内容及び委託者からの要請により随時更新し、委託者からの要請以外の更新については、委託者に遅滞なく報告し、確認を受けること。

ウ 対応記録の管理

コールセンターで対応した情報を記録するため、次の内容を実現できるものであること。

(ア) コールセンターで対応した情報などを一元的に登録、管理すること。

(イ) 問い合わせ内容を容易に検索できること。

(ウ) 少なくとも次の項目を記録すること。

- ・受付年月日：電話を受け付けした年月日
- ・受付時間：電話を受け付けた時間
- ・終話時間：電話を終話した時間
- ・受付者氏名：受付した対応要員の氏名
- ・受付区分：問い合わせ、意見・要望、苦情等の区分
- ・対応内容：対応についての受け答えの記録
- ・利用FAQ：対応にあたり参照したFAQ
- ・対応区分：完了、委託者への伝達等の対応区分

エ 委託者への伝達対応

コールセンターで回答できない問い合わせ（対応情報源で回答できないもの、DV避難者等の回答に行政的な判断が必要となるものなど）があった場合には、業務責任者が委託者へ適切に伝達・引継ぎを行うこと。

オ 対応記録の随時提出

委託者が必要と認めるとき、委託者は、受託者にウ（ウ）の記録の提出を求めることができる。また、受託者は、速やかにこれに応じること。

カ 想定席数

時期	スーパーバイザー	オペレーター
令和8年3月下旬～ 令和8年4月下旬	4 席	20 席
令和8年4月下旬～ 令和8年6月上旬	12 席	60 席
令和8年6月上旬～ 令和8年7月上旬	6 席	30 席

令和 8 年 7 月上旬～ 令和 8 年 9 月 30 日	4 席	20 席
----------------------------------	-----	------

※想定席数については、本市の過年度の類似委託等から試算している。

キ その他

(ア) 契約終了時（コールセンター運営終了時）には、委託者と協議しコールセンター業務における必要事項の引継ぎを行うこと。

(イ) 営業時間外及び入電数が回線数を超過した場合は、待機やかけ直しへの誘導をアナウンスにより対応すること。

(13) 相談窓口の設置・運用

受託者は、本事業に関する問い合わせや相談等に対応する窓口を設置・運用すること。

ア 運営日

令和 8 年 4 月下旬頃から受託者の提案により委託者と協議し決定した期限までとする。

（土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日（以下「休日」という。）を除く平日。

イ 運営時間

9：00～17：00 を原則とする。

ただし、対応状況等に応じ、委託者と協議するものとする。

ウ 開設場所

以下の施設において、委託者が指定した場所とする。

施設名称	所在地
青葉区役所	市ケ尾町 31-4
旭区役所	鶴ヶ峰 1-4-12
泉区役所	和泉中央北 5-1-1
磯子区役所	磯子 3-5-1
神奈川区役所	広台太田町 3-8
金沢区役所	泥亀 2-9-1
港南区役所	港南 4-2-10
港北区役所	大豆戸町 26-1
栄区役所	桂町 303-19
瀬谷区役所	二ツ橋町 190
都筑区役所	茅ヶ崎中央 32-1
鶴見区役所	鶴見中央 3-20-1
戸塚区役所	戸塚町 16-17
中区役所	日本大通 35
西区役所	中央 1-5-10
保土ヶ谷区役所	川辺町 2-9
緑区役所	寺山町 118
南区役所	浦舟町 2-33

エ 開設方法

現地に配置する人員で対面による対応をすること。

オ 業務実施体制

受託者は委託者と協議の上、来庁者対応等の業務が停滞しないよう、複数の業務従事やローテーションが可能な体制を確保すること。

カ 配置設備

相談・受付窓口運営のために必要な環境整備については、原則、受託者の負担で取り揃える。詳細は契約締結後、委託者と受託者で協議して決定する。なお、電源ケーブル等の配線が必要な場合は、本市が既設する最寄りのコンセント等から延長するものとし、その敷設も受託者の負担とする。

キ 業務内容

申請の申し出があった場合、申請方法やスマートフォンの操作方法等の相談に応じること。その他、相談・受付窓口で対応することが難しい案件が発生した場合に備え、事務処理センターと連絡がとれる体制及び手段を確保すること。また、必要に応じて職員に対応の指示を仰ぐこと。

ク 対応の記録

窓口業務での対応以下の内容を記録すること。

(ア) 対応の年月日。

(イ) 受付した対応要員の氏名。

(ウ) 問い合わせ、意見・要望、苦情等の受付区分。

(エ) 対応についての内容の記録

(14) デジタルデバйд対策

スマートフォンやパソコン等のデジタル機器の利用に不安を抱える市民を含め、誰もが円滑に支援を受けることができるよう、当該業務説明資料に記載する事項に限らず、電子クーポン及び商品券の申請・受付にあたってのデジタルデバйд対策に資する取組を提案すること。

(15) 市民向け広報・周知

ア 受託者は、SNS・ウェブサイト等の本市が所有する情報媒体を活用した情報発信のコンテンツ作成等により、本事業の周知を実施することとし、内容及びデザイン等を委託者と協議の上、実施すること。

イ その他の事項については、委託者と受託者が協議の上、決定する。

6 各業務共通事項

(1) 委託者が用意するもの

委託者は、委託業務を遂行するために必要な資料等（本給付金の制度に関する国からの通知や資料、コールセンターFAQ 作成用の参考資料等）を受託者に提供するものとする。

(2) 業務実施の基本

受託者は、業務の実施にあたり、関係法令の遵守や、BCP（事業継続計画）等の策定など、業務を適切に行うものとする。

(3) 受託者の責務

業務遂行に支障がないように、体制を整えとともに違法となるような対応をしない。

(4) 個人情報の保護

受託者は、本業務を処理するための個人情報の取扱については、委託者の定める「個人情報取扱特記事項」及び「電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。また、事務の取扱について定め、取扱者に周知徹底を行う。

(5) 情報セキュリティ

ア 脆弱性を悪用したサイバー攻撃被害を防止するため、定期的にセキュリティパッチを適用すること。緊急度の高いパッチはできるだけ速やかに適用すること。

イ 第三者による不正な情報閲覧を防止するため、情報資産の暗号化を行うこと。

ウ ウェブアプリケーションに対する悪意ある攻撃を防止するため、WAF または同等のアプリケーション層の保護機能（仮想パッチなど）を利用すること。

エ マルウェアの活動を検知・阻止するため、アンチウイルス対策（ウイルス対策ソフト等）を導入すること。

オ 通信の盗聴などを防止するため、通信の暗号化を行うこと。

カ 外部からの不正アクセスを防止するため、ポート制御や接続プロトコルの制御をファイアウォール等により実施すること。

キ 情報資産が海外法下に置かれ不測に情報資産が利用されることを防止するため、情報資産の保存先は国内サーバーとすること。

ク システム障害、サイバー攻撃などにより情報資産が消失、利用不能になった際に元データを復元できるように、データのバックアップを行うこと。バックアップの頻度については、業務継続に支障が無いように、委託者と協議し決定すること。

ケ 情報資産を廃棄する際は、情報資産流出を防止するため、物理破壊や消去ソフトによる複数回の上書き処理等の復元が容易でない方法でデータ消去を行うこととし、消去したことを委託者に報告書として提出すること。

コ システムでのアカウント管理を行う場合、システムの利用者を特定するため、1ユーザー1アカウントとすること。

サ インシデント発生時に原因や影響範囲を特定するため、障害等の調査に必要なログを取得し、保存すること。

シ 個人情報の利用履歴が確認できるようにするため、以下の情報について収集し、3年間保存すること。

(ア) 操作年月日

(イ) 操作時刻

(ウ) 操作者

(エ) アクセスログ蓄積対象情報（個人識別コード等、更新、検索等の対象となる個人を特定できる情報）

ス 不正アクセス等による重大な事故を防止するとともに、ID、PW が漏れたとしてもシステムに不正アクセスされないように、多要素認証または、接続できる IP アドレスの制限などを導入すること。

セ 情報漏洩、システム停止、マルウェア感染等のインシデント発生時に迅速かつ適切な対応を行うため、必要な対応体制を確保すること。体制の規模及び対応範囲については、委

託者と協議の上決定すること。

ソ 内部不正や情報改ざん・漏洩を防止するため、必要な最小限の権限のみを付与できるようになっていること。

タ 生成 AI を利用する場合、原則プロンプト等を学習しない仕組みを備えたものを使用することとし、利用にあたっては、構築・運用の内容等について、委託者と事前に協議を行うこと。

(6) 従事者の心構え

ア 受託者が配置する従事者は、業務遂行にあたっては、職務の重要性を自覚し、委託者（横浜市職員）に準ずる心構えで対応するものとする。

イ 受託者が配置する従事者は、電話対応にあたっては、特に言葉遣い等は親切・丁寧に行うこととする。

(7) 従事者の指揮

従事者の指揮監督は、受託者が行うこととする。

(8) 統括責任者の配置

ア 受託者は、従事者の指揮監督を行うにあたり、あらかじめ従事者の中から統括責任者及び副統括責任者を選任し、委託者に届け出なければならない。

イ 統括責任者は、本委託業務に類似した業務での実務経験を有する者とする。

ウ 業務の実施にあたっては、委託者との事務打ち合わせ及び従事者の指揮監督を行うものとする。

エ 統括責任者とコールセンターでの電話対応業務との兼務は極力避けることとする。

(9) 各種報告書の作成・報告

ア 週次報告書及び月次報告書

受託者は各業務の稼働状況や市民対応の記録、電子クーポン・商品券の受取・配送状況、イレギュラー対応の状況等を集計・整理し、週次報告書として、翌週の金曜日まで報告すること。なお、当該期限に限らず委託者が求める場合は速やかに報告すること。

また、週次報告書を月単位としてまとめた月次報告書を翌月 10 日までに報告すること。

なお、週次報告書・月次報告書いずれもコールセンター業務の報告については、以下の点を報告内容に含めること。

(ア) 前月の問い合わせ件数、回答件数、伝達件数等の数値を日別に集計し合計値を表示したもの。

(イ) 受付区分別、応対区分別の各件数の集計値及び時間帯別の対応件数の集計値を表示したもの。

(ウ) 数値等の傾向分析、課題管理状況等をまとめたもの。

イ 実績報告書

当委託業務完了後にアの契約期間分の情報及び業務の振り返り等をまとめた業務実績報告書を提出すること。

(10) 事務打ち合わせの実施

委託者及び受託者は、必要に応じて事務打ち合わせを行い、円滑な事務処理に努めなければならない。

(11) 従事者の研修

ア 受託者は、受託に係る業務を円滑に行うため、従事者に対し、次の事項に留意した事前研修を十分に行う。

- (ア) 業務に必要な知識を習得させること
- (イ) 業務の公共性を理解させること
- (ウ) 事務処理手順を理解させること
- (エ) 守秘義務を理解させること

イ 委託者は、事前研修の実施状況、習得度合を検査できることとする。

ウ 受託者は、履行開始後においても、本仕様書に記載された事項に留意した研修を行い、常に従事者の品質向上に努めなければならない。

エ 受託者は、従事者に対する研修は、本委託業務についての業務知識を有した実務経験者に行わせなければならない。

(12) 業務マニュアルの充実

受託者は、業務上習得したノウハウについて、既存のマニュアルに付加するなど、マニュアルの充実を図らなければならない。

(13) データファイル等の帰属権

ア 業務に関する情報が記録された記録媒体の内容をなす一切の情報は、業務を処理するため委託者が提供した委託者の情報であって、受託者はその内容を侵す一切の行為をしてはならない。

イ 委託者及び受託者は、業務に関するすべての情報の記録等、業務遂行の結果生じたすべての情報は委託者の所有に係ることを確認する。

ウ 受託者は、この契約の履行による成果物及び記録媒体等のすべてについて、第三者の著作権、特許権その他の権利を侵してはならない。

(14) データ等の取り扱い、廃棄

各種約款に定める事項を厳守するとともに、以下のことに留意すること。

ア 個人情報を含むデータ等の搬出時及び作業期間中は、必ず受託者の担当職員が立ち会うこと。

イ 個人情報を取り扱う作業室の入室者は、IDカード等によりチェックすること。

ウ 受託者が業務の実施にあたり保有することになった業務に関連する全ての情報の記録等については、契約期間終了後、委託者からの指示に基づき、受託者の責任において溶解、シュレッダーによる裁断等、当該情報が第三者の利用に供されることのない方法で適切に消去し、廃棄完了後は廃棄作業が完了したこと証明する書類を委託者に提出する。

(15) 履行状況の確認

委託者と受託者は、委託契約期間中、本仕様書の定めるところにより、委託業務の履行状況について、相互に確認しなければならない。

(16) 事故の発生の報告

委託業務の遂行にあたり、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、その他取扱いに疑義が生じた場合は、直ちに委託者に報告し、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っ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、すべて受託者が責を負うこととする。場合によっては、委託者は契約の一部不履行、粗雑履行として契約金額の減額、契約の解除の措置を取るとともに損害賠償を請求することがある。

(17) 情報セキュリティの確保と業務継続

業務の実施にあたって、取扱う情報について、機密性、可用性、完全性の観点で、物理的セキュリティ対策、人的セキュリティ対策、技術的セキュリティ対策を実施すること。また、障害発生等により業務継続に支障を来した場合の対応方法について、委託者と受託者の協議により、事前に取り決めておくこと。

(18) その他

仕様の詳細については、委託者と受託者の協議により決定し、受託者の負担においてこれを処理する。また、明記されていない事項であっても、当然必要と認められる事項については、委託者の指示により受託者の負担においてこれを処理する。なお、途中で委託業務の仕様を変更する必要がある場合は、委託者は合理的な範囲内でこれを変更することができることとする。

7 委託料の支払い

(1) 事業費の支払い

事業費（電子クーポン及び商品券の調達費）は、概算払いも可能とし、支払方法については本市と協議の上決定し、支払うものとする。なお、概算払いの場合は、横浜市予算、決算及び会計規則に基づく本市との協議の上、支払方法を決定するものとする。なお、事業費は預り金として処理し、電子クーポン及び商品券の支払い以外に流用してはならない。

また、「実績報告書」に基づき清算を実施することとし、以下のア・イに該当しない経費は当該契約の支払い対象としない。

ア 電子クーポン

受取期限内に電子クーポンの受取が完了したもの

イ 商品券

配送が完了したもの（返戻等により送達していないものは除く）

(2) 事務費の支払い

事務費（電子クーポン及び商品券の調達費以外の経費）は、「月次報告書」または「実績報告書」の提出後、本市で検査が完了した部分において支払いを行うものとする。

提案書評価基準

1 基本的な評価事項

受託候補者の特定にあたっては、本市にとって最適なプランを作成するため、公募型プロポーザル方式を採用し、評価点の最も高い提案者を受託候補者とします。

2 評価点

評価委員の一人あたりの評価点の満点は、252点とします。

評価委員が提案書及びヒアリング内容を、A：5点、B：3点、C：1点、D：0点で評価し、評価点を与えます。

3 評価点の最も高いものが2以上あるときの対応

- (1) 別表評価項目のうち、評価項目1～6の合計点が高いものを受託候補者として特定します。
- (2) (1)を比較してもなお、受託候補者が特定できない場合は、評価項目1～7において、A（5点）が多いものを受託候補者として特定します。
- (3) (1)及び(2)を行ってもなお、受託候補者が特定できない場合は、評価委員の投票で多数決により当該同点者の順位を決定します。票数が同点の場合には委員長の判断により決定します。

4 評価方法

- (1) 基準

別表のとおり

- (2) 不適格

大項目1～7の各評価項目のうち、評価委員の過半数がD（0点）と採点した場合は、その提案者は不適格とします。

