

香芝市物価高騰対応重点支援ギフトカード支給事業に係る調達、発送、 コールセンター等業務に係る調達仕様書

この仕様書は、香芝市（以下「発注者」という。）が委託する「香芝市物価高騰対応重点支援ギフトカード支給事業に係る調達、発送、コールセンター等業務」を受託する者（以下「受注者」という。）の業務について、必要な事項を定めるものとする。

1 業務名称

香芝市物価高騰対応重点支援ギフトカード支給事業に係る調達、発送、コールセンター等業務

2 基本的要件

受注者は、次の基本的要件を満たした上で、委託業務を実施する。

また、この仕様書に記載のない細部事項についても、委託業務の遂行のために必要な事項は、受注者が実施するものとする。

(1) 業務方針

受注者は、昨今の物価高騰に対する支援事業として、発注者が香芝市内（以下「市内」という。）に所在する全世帯を対象にバニラV i s a ギフトカード（以下「ギフトカード」という。）を送付するに当たり必要となる業務を受託する。

また、受注者は、ギフトカードが利用可能な期間中、利用方法等に関する問合せに対応するコールセンターを設置し、及び運営するとともに、未利用者に対して利用促進を行う。

(2) 対象者

- ア 令和8年2月1日時点で発注者の住民基本台帳に登録のある者
- イ 配偶者からの暴力等を理由に避難している者等の特別な配慮をする者で、香芝市長が支給対象者であると認める者

(3) ギフトカードの予定枚数及び予定する対象者数

ギフトカードの予定枚数及び予定する支給対象者数は、次のとおりである。

- ア ギフトカード予定枚数 : 34,000枚（予備を含む。）
- イ 予定する支給対象世帯数 : 33,600世帯
- ウ 予定する支給対象者数 : 78,100人
- エ 支給金額 : 8,000円／人

(4) 履行期間

履行期間は、契約締結日から令和9年1月29日までとする。

ただし、ギフトカードの利用期限（有効期限）は、令和8年10月31日とし、ギフトカードの発注者への納品は、同年4月中を見込むこと。その他詳細なスケジュールは、発注者と受注者の協議により決定する。

(5) 履行場所

受注者側で用意した日本国内の場所において、業務を行うこと。業務場所は、事前に発注者に報告すること。

(6) 実施体制の報告

受注者は、あらかじめ発注者にこの業務の実施体制を報告すること。

また、実施体制に変更が発生した場合は、直ちに変更後の実施体制を報告すること。

なお、実施体制では、次に掲げる事項を明らかにすること。

- ア 委託業務の統括責任者の氏名その他必要な事項
- イ 発注者との連絡窓口となる担当者の氏名その他必要な事項
- ウ コールセンター業務に従事する業務従事者の氏名その他必要な事項

3 業務内容

(1) 業務概要

受注者は、ギフトカードを調達し、発注者が別途示す「香芝市物価高騰対応重点支援ギフトカード支給事業対象者リスト」（以下「対象者リスト」という。）に基づき、各世帯に合わせた金額をギフトカードに入金の上、同封物と共に封入封かんを行い、発注者に納品する（郵便局への持込みは、発注者が行う予定としている。）。

また、受注者は、ギフトカードの利用方法等に関する問合せ窓口としてのコールセンターを設置し、及び運営する。

(2) ギフトカード要件

ア 予定枚数分のギフトカードを調達すること。ギフトカードは、市内に所在する全世帯を対象として、世帯ごとに1枚送付することから、それぞれのギフトカードに発注者が示す対象者リストに基づき、世帯に属する対象者数に8,000円を乗じた額を入金すること。

イ 調達するギフトカードの総数は、令和8年2月1日時点の市内の世帯数及び対象者数に基づき算定の上、確定する。

ウ 再発行の対応等に備え、予備のギフトカードを調達すること。

エ ギフトカードの利用期限（有効期限）は、令和8年10月31日とすること。

(3) 対象者リストの受渡し

ア 発注者は、受注者に対して、対象者リストのCSVデータを暗号化圧縮し、圧縮ファイルとパスワードをそれぞれデジタルデータ記録媒体（DVD又はCD-Rをいう。以下「DVD等」という。）にて直接受け渡しすることを前提とする。ただし、VPNによる閉域ネットワークを用いるとともに、ISMAMP相当のクラウドサービスを利用する等、高いセキュリティを担保できると発注者が認める場合には、伝送によるデータの受渡しを可能とする

(メールや一般的なネットワークによる伝送等、情報セキュリティリスクが高い手法は、認めない。)。

イ 当該CSVデータは、行政事務標準文字(UTF-8)、シフトJIS、JIS2004(UTF-8)又は統一文字コード(UTF-8)のいずれかの文字情報での提供を想定すること。

ウ 個人情報の保護の重要性を認識し、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)その他法令に定めるもののほか、業務を処理するための個人情報の取り扱いについては、契約書の別記「個人情報取扱特記事項」に掲げる事項を遵守しなければならない。

(4) 発送リストの作成

受注者は、対象者リストに基づいて配送に係る管理を行う。

(5) 封入物及び封筒の作成

ア 封入物については、ギフトカード等とは別に、文書(利用方法の説明、FAQ、広報文言等を含むものをいう。)及び約款の最大2枚を同封すること。
詳細な仕様については、発注者と受注者の協議により決定する。

イ 使用する封筒は、窓開き封筒とする。仕様の詳細については、発注者と受注者の協議により決定する。

ウ 受注者は、発注者の指示に基づき、アに係る文書及び約款のデザインを作成すること。デザインについては、印刷前に発注者の承認を得ること。

(6) 封入封かん業務

ア 封入封かんの処理は、対象者リストに基づき、(5)イで指定した封筒へ封入し、封かんを確実に行うこと。

イ 受注者は、封入封かんの数量等を管理すること。

ウ ギフトカードは世帯ごとに入金額が異なることを踏まえ、誤封入を防ぐための十分な措置を講ずること。

(7) 封入封かん成果物の発送

ア 発送物は信書に該当するものを含むため、簡易書留を利用した対面による受渡しとすること。

なお、郵便局への持込みは発注者が行うが、発送費用は受注者が負担すること。

イ 宛て所尋ね当たらず等による返送があった場合は、発注者が再発送又は発注者の窓口での手渡しを行うが、再発送に係る費用も受注者の負担とすること(入札額では、最大で2,000件程度の再発送を見込むこと。)。

(8) コールセンターの設置及び運営

受注者は、対象者に対して次の内容を実現するために必要となるコールセンターを設置し、及び運営すること。

ア コールセンターの対応事項

- (ア) 物価高騰対応重点支援地方創生臨時交付金の制度概要の説明
- (イ) ギフトカードの利用方法説明
- (ウ) 郵便未着となったギフトカードの再発送受付
- (エ) その他ギフトカードに係る問合せ対応

イ 対応言語

日本語、英語、中国語、韓国語及びベトナム語に対応すること。

ウ 開設期間及び時間

- (ア) 開設期間は、令和8年5月1日から同年10月31日までとする。ただし、土曜日、日曜日及び国民の祝日にに関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日を除く。
- (イ) 開設時間は、午前9時00分から午後5時00分までとする。

エ 設置場所及び設備

- (ア) コールセンターの設置場所及び必要な設備は、受注者の負担により用意すること。
- (イ) ギフトカード発送直後のピーク時の市民からの問合せ等を考慮して必要な電話回線を準備すること。

オ 履行上の注意

発注者の裁量判断を伴う業務、事業趣旨、要配慮者に対する問合せ等、受注者にて判断できない事項に対して速やかに対応できるよう、発注者との円滑な情報連携の体制を整備すること。

(9) 再発行対応（誤送付、窃盗等）

- ア 受注者は、誤送付、窃盗等の事由によりギフトカードの再発行が必要となった場合の受付、発注者への引継ぎ、関係記録の整理等の支援を行うこと。
- イ ギフトカードは、対象者の責めに帰すべき事由によらない場合に限ることを前提として、再発行の可否は、発注者が判断するものとする。
- ウ 再発行に際して、受注者は、発注者の指示に基づき再発送するギフトカードを作成し納品すること。ただし、予備のギフトカードは、初回発送分に合わせて先に納品し、発注者の指示に基づきギフトカードを有効化する等の方法を認める（詳細は、発注者と受注者の協議により決定する。）。

(10) ギフトカードの利用停止措置

受注者は、ギフトカードの不正利用が疑われる等、発注者がその利用を停止する必要があると判断した場合は、発注者の指示に基づき、対象となるギフトカードを利用停止できる体制を整えること。

4 その他

(1) 報告

- ア 封入封かんした成果物の納品に際し、納品件数及び各ギフトカードが一意に定まる情報等を報告すること（様式は、任意とする。）。
- イ 「月次業務完了報告書」（様式は、任意とする。）を月ごとに作成し、翌

月 20 日までに提出すること。

なお、年度末については、その月の末日に提出すること。

(2) 精算処理

ア ギフトカードの利用期限後に、次の金額と同等の金額を発注者に返還すること。

(ア) 郵送されなかつた予備のギフトカードの額面額

(イ) 対象者に郵送したが未着となったギフトカードの額面額

(ウ) 対象者が利用したギフトカードに保有されている残額

(エ) その他未利用となっている金額

イ 発送費用（簡易書留に係る郵送料をいう。）について、入札額との差額（不用額）を発注者に返還すること。

ウ 返還額の報告に当たっては、費用実績が分かる明細を作成した上で、発注者に報告すること。

(3) 個人情報保護の徹底と守秘義務

業務の全ての段階において、個人情報の保護に十分な対策を講ずること。受注者は、業務に際し知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。契約期間の終了後も同様とする。

(4) データの取扱い

受注者は、業務の履行に際し知り得た情報について、次のとおり対応すること。

ア 受託業務終了後、速やかに対象者リストを廃棄し、消去すること。

イ 対象者リストの廃棄及び消去の完了後、受注者は、データ廃棄報告書（様式は、任意とする。）を発注者へ提出すること。

また、対象者リスト等のデータが記録されているDVD等は、発注者に返却すること。

(5) 調達範囲

委託業務には、ギフトカードの作成及び納品に係る費用、封入物の作成及び封入封かんに係る費用、ギフトカードに入金する支給額、発送費用、コールセンターの運営費用、清算処理に係る事務費用、予備発送物の準備に係る費用その他この業務遂行に当たり必要となる全ての費用を含めること。

なお、受注者は、契約時に委託業務の内訳書（各費用の明細）を提出すること。