

令和8年度物価高騰対策高齢者支援ギフトカード配付業務委託仕様書

本仕様書は、加古川市(以下、「発注者」という。)が発注する「令和8年度物価高騰対策高齢者支援ギフトカード配付業務委託」を受注する者(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

令和8年度物価高騰対策高齢者支援ギフトカード配付業務委託

2 用語の定義

本仕様書で使用する用語の定義は次のとおりとする

(1)ギフトカード

本事業において「エネルギー・食料品価格等の物価高騰対策」として対象者に配付する紙媒体のギフトカードのことをいう

(2)対象者

令和8年度物価高騰対策高齢者支援ギフトカード配付事業実施要綱第2条に規定する者をいう

(3)配付物

ギフトカード並びにギフトカードの使用に関するお知らせ及び発注者が作成する案内文書を封筒に封入したものをいう

3 事業の概要

本業務は、エネルギー・食料品価格等の物価高騰対策として、光熱水費や食料費の消費支出全体に占める割合が特に高いとされる高齢者に対して、物価上昇に対する影響を軽減し、消費の下支えを行うために対象者一人あたり 10,000 円分のギフトカードをゆうパックにて配付するものとする。

4 履行期間

契約締結の日から令和 9 年3月 31 日まで

5 業務内容

(1)ギフトカードの調達

受注者は、対象者一人につき 10,000 円(1,000 円×10 枚)のギフトカードを調達すること。なお、ギフトカードは J C B ギフトカードとする。

見込対象者数：約 47,000 人(要精算)

(2)前金払いについて

ギフトカード原資に係る費用については、受注者からの申し出があった場合に限り、委託完了以前に前金払いを請求することができる。なお、前金払いの請求にあたっては、発注者から通知する調達数を基に積算した金額を上限金額とし、調達に係る人件費、事務費、手

数料等を前払いの請求に含めてはならない。

(3) データ受け渡し

発注者は、対象者を抽出したデータを暗号化し、CD-RもしくはDVDに格納して受け渡す（データの項目については特記仕様で示す）。受け渡しは、発注者と受注者が対面にて加古川市役所（兵庫県加古川市加古川町北在家 2000 番地）若しくは、受注者の負担により個人情報保護の機能を有した配送にて受注者に受け渡す。

(4) 封入物の作成

封入物は、以下のとおりとする。封入物はギフトカードとともに同封して発送するものとする。原案は発注者と協議のうえ受注者が作成し、発注者の校了後に印刷すること。

① 案内文書（４色刷・Ａ４版・両面印刷）

予定数量：約 48,000 枚

② ギフトカードの使用に関するお知らせ（４色刷・Ａ４版・両面印刷）

予定数量：約 48,000 枚

(5) 封筒の作成

受注者は、発注者と協議のうえ本業務における配付物であることが容易に認知されるよう、加古川市章及び問い合わせ先（コールセンター）の電話番号が記載された封筒を作成しなければならない。

封筒の仕様：洋長3号、1 色刷（黒）

※封入物（Ａ４三つ折り）及びギフトカードが封入可能なもの

予定数量：約 48,000 枚

(6) 宛名ラベルの作成

受注者は、ゆうパック配送及び外字に対応した宛名ラベルを作成しなければならない。

予定数量：約 48,000 枚

(7) 封入封緘作業

受注者は、(5)で作成した封筒に宛名ラベルを貼付し、ギフトカード及び封入物を封入封緘する。その際に、ギフトカード及び封入物の過不足や誤封入が無いように、重量検品や対象者ごとの券番号の記録により十分に対策を講じなければならない。

予定数量：約 48,000 枚

(8) 郵便局への持ち込み

受注者は、封入封緘された配付物を、発注者が指定する郵便局へ持ち込み、発送しなければならない。

(9) 受け取り拒否及び返品への対応

受注者は、対象者が配送した配付物の受け取りを拒否した場合は、その配付物を精算まで保管しなければならない。また、対象者がギフトカードの返品を要望した場合は、受注者の負担で返送用封筒を対象者に配送し返品を受け、受注者が精算まで保管しなければならない。

(10) 返戻への対応

受注者は、返戻となった配付物を精算まで保管し、配付対象者から再送付の申し出があったときは、受注者の負担で配付対象者の住所地宛に、ゆうパックにて送付しなければならない。

返戻となった配付物（受け取り拒否を除く）の取り扱いについて、受注者は対象者一覧（住

所及び氏名)を発注者が指定する期日ごとに作成し、発注者に報告を行う。

発注者より再送付の依頼があったときは、受注者の負担で発注者が指定する住所地宛に、ゆうパックにて送付しなければならない。

(11)ギフトカードの交換

対象者がギフトカードの品質不良等による交換を求めたときは、受注者は、自らの負担で交換しなければならない。

(12)問い合わせへの対応

事業実施にあたり、受注者はコールセンターを設置し、ギフトカード配付業務ならびに利用方法等にかかる市民からの問い合わせについての電話対応、その他問い合わせについての電話対応を行わなければならない。

コールセンターの設置にあたり、受注者は、発注者が提供する資料及び情報をもとにマニュアル、FAQ、トークスクリプト等を速やかに作成整備し、以下の業務を行う。

①運営体制

ア.コールセンターに専用回線を3回線以上開設のうえ、必要な人員を配置し、市民からの問合せに対応すること(受付時間:平日9時 00 分から 17 時 00 分まで)

イ.コールセンターの設置は令和9年1月4日から2月 26 日まで行うこと。

ウ.コールセンターの設置場所、資機材および電話回線等は、受注者が用意すること。また、市民からコールセンターへ問合せをする際の通話料は受注者の負担(フリーダイヤル)とすること。

エ.コールセンターには SV(常駐管理者)を1名以上配置し、そのほか電話回線数に応じた人員を配置すること。

②業務内容

ア.事業全般に関する問合せ等に対応できるよう、事務マニュアル、FAQ を作成すること。

イ.問合せに対する受電1次対応(ギフトカード送付に関する問い合わせ等を FAQ により回答)

ウ.業務範囲外の問い合わせ、市政に関すること等は別途規定する基準に沿って発注者に対応を受け渡しすること。

エ.苦情やクレーム等、オペレーターで判断できない内容は、SVに引き継ぎ、SVの判断で対応不能な場合は発注者に対応を受け渡しすること。

オ.発注者が受注者へ実績報告、苦情対応及びその内容報告書(以下、「報告書等」という。)の提出を求めた場合、受注者は報告書等を提出しなければならない。

なお、報告書等の様式は、受注者の任意とする。

(13)精算処理

受注者は、令和9年2月28日24時時点で受け取り拒否、返品、返戻又は調達数と対象者数との差により配付できなかったギフトカードについて、実効税率分を控除した金額を3月中に精算するものとする。

なお、精算金については、業務委託契約金に充当すること。

(14)業務完了報告

受注者は、全ての業務の完了後速やかに発注者に業務完了報告書を提出しなければならない。

6 打ち合わせ・協議

- (1)受注者は、本業務の遂行を統括する1人の管理責任者を置き、発注者との連絡を密にするよう努め、打ち合わせに関しては、発注者及び受注者の求めに応じて随時開催するものとする。また、緊急を要する場合等に対応するため、受注者は、速やかに連絡がとれる体制を確立しなければならない。
- (2)受注者は、本業務の遂行に必要な知識・実務経験を有する者を実務責任者として置くとともに、実務遂行の為の適切な人員配置のもとで業務を進めなければならない。
- (3)受注者は、本業務が円滑に遂行できるよう、作業の方針、工程、具体的な進め方、実施体制等について発注者と都度協議のうえ承認を得て進めなければならない。
- (4)受注者は、業務の遂行にあたっては先進自治体の事例などを十分に活かさなければならない。
- (5)受注者は、本仕様書に定めのない事項や業務の実施にあたり疑義が生じた場合は、速やかに発注者と協議を行わなければならない。

7 その他

- (1)本業務の遂行に伴う費用は、本仕様書に明記がないものであっても、原則としてすべて受注者の負担とする。
- (2)受注者は、業務上知り得た秘密を他に漏らしたり、自己の利益のために利用したり、不当な目的に利用してはならない。また、個人情報の保護及び尊重に万全を期するとともに、その取り扱いについては、個人情報の保護に関する法律ならびに個人情報取扱特記事項を遵守しなければならない。
- (3)受注者は、本業務の全部を第三者に再委託してはならない。本業務の一部を第三者に再委託するときは、あらかじめ発注者に書面により報告し、発注者の承認を得ること。
- (4)受注者は、本業務の実施にあたっては、本仕様書に基づくほか、その他関係法令及び諸法規等に準拠して行わなければならない。

以 上

個人情報取扱特記事項(委託契約)

(基本事項)

第1 この契約による事務の処理の委託を受けたもの（以下「受注者」という。）は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）に基づき、個人情報保護の重要性を認識し、この契約による個人情報（行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）第2条第9項に規定する特定個人情報を含む。以下同じ。）の取扱いに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう適切に行わなければならない。

(取得の制限)

第2 受注者は、この契約に係る事務に関して、個人情報を取得するときは、当該契約に係る事務を処理するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により取得しなければならない。

(目的外利用の禁止)

第3 受注者は、あらかじめ加古川市（以下「発注者」という。）の指示又は承諾があった場合を除き、この契約による事務に関して知り得た個人情報を、当該事務を処理する目的以外の目的のために利用してはならない。

(適正な管理)

第4 受注者は、法第66条第2項の規定に基づき、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、滅失、改ざん、損傷等の防止、その他の個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

(責任者及び従事者の明確化)

第5 受注者は、この特記事項を履行する責任を負う者（以下「責任者」という。）及び個人情報の取扱いに従事する者（以下「従事者」という。）を定めるとともに、それらの者の氏名、役職を、書面により、あらかじめ発注者に届け出なければならない。責任者又は従事者を変更するときも、同様とする。

2 受注者は、責任者及び従事者以外の者を個人情報の取扱いに従事させてはならない。

3 従事者は、責任者の指示に従い、法及びこの契約に則して適正に委託業務の処理に当たらなければならない。

(責任者及び従事者の監督及び教育)

第6 受注者は、責任者及び従事者に対し、個人情報の適正な取扱いに関して必要な監督及び教育を行わなければならない。

(秘密の保持)

第7 受注者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は利用目的以外の目的に使用してはならない。

2 受注者は、従事者が在職中及び退職後においても、この契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないように必要な措置を講じなければならない。

3 前2項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(再委託の禁止)

第8 受注者は、あらかじめ発注者の承諾があった場合を除き、この契約による事務を第三者に委託してはならない。

2 受注者は、前項の規定により発注者の承諾を得て、この契約による事務をやむを得ず第三者に委託するときは、この契約により受注者が負う個人情報の取扱いに関する義務を再委託先（再委託先が委託先の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）である場合を含む。）にも遵守させるものとし、受注者はそのために必要かつ適切な監督を行うものとする。なお、再委託先が再々委託を行う場合以降も同様とする。

(複写、複製の禁止)

第9 受注者は、あらかじめ発注者の指示又は承諾があった場合を除き、この契約による事務に関し、発注者から提供された個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

(持出しの禁止)

第10 受注者は、この契約による事務を処理するために必要な範囲を超えて、この契約による事務に係る個人情報を取扱う事務所その他の場所から個人情報を持ち出してはならない。

(資料等の返還)

第11 受注者は、この契約による事務に関し、発注者から提供を受け、又は自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、当該契約が終了し、又は解除されたときは直ちに発注者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、発注者が別に指示したときは当該方法によるものとする。

(報告及び立入調査)

第12 受注者は、発注者から求めがあったときは、この契約による事務に係る個人情報の取扱い状況について、発注者に報告しなければならない。

2 発注者は、受注者に対し、この契約による事務に係る個人情報の取扱い状況について、随時調査することができる。

(事故発生時における報告)

第13 受注者は、この契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。

(契約解除及び損害賠償)

第14 発注者は、受注者がこの契約に違反していると認めたときは、契約を解除し、及び損害賠償を請求することができる。

2 受注者は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、滅失、改ざん、損傷その他の事態が発生した場合において、その責に帰すべき事由により発注者又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

情報セキュリティに関する特記事項

(基本事項)

第1 本業務の委託を受けた者(以下「受注者」という。)は、この契約の履行にあたり知り得た、又は提供を受けた若しくは受注者が作成した加古川市(以下「発注者」という。)固有の業務上及び技術上に関する情報(機密情報及び個人情報を含む。以下「情報資産」という。)の取扱いに際し、情報セキュリティの重要性を認識し、情報資産の漏えい、紛失、盗難及び改ざん等から保護するため、必要な措置を講じなければならない。

(加古川市情報セキュリティポリシー等の遵守)

第2 受注者は、本業務に関する情報資産の取扱いについて、加古川市情報セキュリティポリシーに基づいたこの情報セキュリティに関する特記事項及び情報セキュリティ実施手順に定められた委託業務に係る事項を遵守しなければならない。

(従事者及び作業場所の特定)

第3 受注者は、あらかじめ本業務の従事者の体制図を書面で明らかにし、これらの者を変更する場合は、速やかに書面により連絡しなければならない。

2 発注者は、受注者の情報資産を取扱う範囲(以下「作業場所」という。)及び保管場所を特定することにより、情報資産の紛失等を防止しなければならない。

3 受注者は、本業務に関する情報資産の保管にあたって、その保管場所及び業務を遂行する作業場所を定めるとともに外部からの立入りを防ぐ措置を講じなければならない。

(従事者に対する教育の実施)

第4 受注者は、本業務の従事者に対して、情報セキュリティに関する教育(情報セキュリティ特記事項の遵守を含む。)等の関係法令及び関係規程を遵守させるために必要な教育を実施するとともに、実施した内容を発注者に提出しなければならない。

(情報資産の持出し並びに複写及び複製の禁止)

第5 受注者は、あらかじめ発注者の指示又は承諾があった場合を除き、情報資産を作業場所及び保管場所から持出ししてはならない。

2 受注者は、あらかじめ発注者の指示又は承諾があった場合を除き、情報資産を複写又は複製してはならない。

(端末等の持込みについて)

第6 本業務を実施するにあたり、端末等を持込み利用する場合は、利用目的を明確にした上で、発注者の承認を書面で得なければならない。なお、持込む端末等は、ウイルス対策ソフトの最新ウイルス定義ファイルによりウイルスに感染していないかを確認したものでなければならない。

2 持込みを行う端末等は、発注者が所管するネットワークに接続してはならない。

(外部記録媒体等の持込みについて)

第7 本業務を実施するにあたり、情報資産の入出力ができる記録領域を持つ媒体(デジタルカメラ等の内蔵記録媒体に情報を記録することを認められる機器も含む。以下「外部記録媒体」という。)を持込み利用する場合は、利用目的、入手先等を明確にした上で、発注者の承認を書面で得なければならない。なお、持込みを行う外部記録媒体は、ウイルス対策ソフトの最新ウイルス定義ファイルによりウイルスに感染していないかを確認したものでなければならない。

(持込みを行う外部記録媒体及び端末等への情報資産の保存について)

第8 持込みを行う外部記録媒体及び端末等に発注者が所有する情報資産を保存する、又は保存し持出す必要がある場合は、当該情報資産の内容、利用目的、管理方法等を明確にした上で、発注者の承認を書面で得なければならない。

(提供された情報資産の目的外利用及び受注者以外の者への提供の禁止)

第9 受注者は、発注者から提供された情報資産を本業務以外で不正に利用してはならない。

(業務上知り得た情報の守秘義務)

第10 受注者は、本業務に関して知り得た情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。

2 受注者は、従事者が在職中及び退職後においても、本業務に関して知り得た情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないように必要な措置を講じなければならない。

3 前2項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(再委託に関する制限事項の遵守)

第11 受注者は、あらかじめ発注者の指示又は承諾があった場合を除き、本業務を第三者に委託してはならない。

2 発注者は、前項の規定により例外的に再委託を承認する場合には、再委託事業者における情報セキュリティ対策が十分にとられており、受注者と同等以上の水準であることを確認し、受注者に担保させた上で許可しなければならない。

3 受注者は、発注者に再委託の承認を求める場合は、再委託する理由及び取り扱う情報、再委託先事業者の名称及び所在地並びに再委託事業者に対する管理及び監督の方法等を書面により明らかにしなければならない。

4 受注者は、発注者の承認を得て本業務の一部又は全部を再委託するときは、再委託先事業者に対して、情報セキュリティ特記事項の遵守を義務づけるとともに、これに対する管理及び監督を徹底しなければならない。

(委託業務終了時の情報資産の返還等)

第12 受注者は、本業務に関して発注者から提供を受け、又は自らが収集し若しくは作成した情報資産をこの契約が終了し、又は解除されたときは直ちに発注者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、発注者が別に指示したときはこの限りではない。

(委託業務の定期報告及び緊急時報告義務)

第13 発注者は、受注者に対し定期報告及び緊急時報告の手順を定め、緊急時の連絡先を受注者に通知しておかなければならない。

2 発注者は、本業務に関する委託状況を適切かつ速やかに確認できなければならない。

(発注者による監査、検査の実施)

第14 受注者は、発注者から求めがあったときは、この契約に係る情報システムの運用、保守、サービス提供等の状況について、発注者に報告しなければならない。

2 発注者は、受注者に対し、この契約に係る情報システムの運用、保守、サービス提供等の状況について、随時調査することができる。

(発注者への事故等の報告及び公表)

第15 受注者は、この契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。

2 発注者は、住民に対し適切な説明責任を果たすため、必要に応じ当該事故等を公表する場合がある。

(契約解除及び損害賠償)

第 16 発注者は、受注者がこの契約に違反していると認めたときは、契約を解除し、及び損害賠償を請求することができる。

2 受注者は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、滅失、改ざん、損傷その他の事態が発生した場合において、その責に帰すべき事由により発注者又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

(その他)

第 17 受注者は本業務の実施に際して利用するネットワーク、構成機器(端末及びサーバを含む)、ソフトウェア等に対し、不正アクセスや情報漏えい等を防ぐための管理及び措置を講じなければならない。