

加古川市若者応援クーポン給付業務委託仕様書

1 業務名称 加古川市若者応援クーポン給付業務

2 業務目的

物価高騰が長期化する中、特に生活や修学等に大きな影響を受けている高校生及び大学生相当年齢の市民を対象に、生活必需品や修学に必要な消耗品（文房具、教材等）等の費用を支援することを目的とする。

3 事業概要 別紙「加古川市若者応援クーポン給付事業実施要綱」のとおり

4 事業の対象者

本事業の対象者は、次の各号のいずれかに該当する者（以下「対象者」という。）とする。ただし、クーポンが発送される前に死亡した者は、対象外とする。

- （１）令和 7 年 5 月 1 日において加古川市の住民基本台帳に登録されている者のうち、平成 15 年 4 月 2 日から平成 22 年 4 月 1 日までの間に生まれた者
- （２）前号に規定する者に類するもので、市長が認める者

5 想定対象人数 約 17,500 人（申込者は約 17,150 人と見込）

6 履行期間 契約締結日の翌日から令和 7 年 11 月 28 日まで

7 用語の定義

本仕様書で使用する用語の定義は下記のとおりとする。

（１） デジタルクーポン

二次元コードを読み取ることで給付システムからキャッシュレスポイントに交換することができるクーポンをいう。

なお、キャッシュレスポイントは各種電子決済サービスで利用可能なポイント等を指すものとする。

（２） 加古川市若者応援クーポン通知書

本事業にて対象者へ送付する通知書であり、本通知書には対象者の住所氏名、デジタルクーポン取得のための二次元コードなどが記載されたものをいう。

（３） 給付システム

デジタルクーポン発送業務やコールセンター（以下、「センター」という。）業務が円滑に行えるよう市の提供する対象者リスト（以下、「リスト」という。）を基にデジタルクーポンの発行、対象者が二次元コードを読み取り申込できるシステムをいう。

8 業務実施スケジュール（予定）

実施予定日・期間	内容
令和7年6月6日	契約締結期限
契約締結日の翌日～令和7年7月1日	給付システム構築（テスト期間含む）
契約締結日の翌日～令和7年7月1日	周知用チラシ作成（市の確認、修正期間含む）
令和7年6月9日	対象者リスト受け渡し（以降追加分は別途）
令和7年6月9日～令和7年9月8日	DV 避難者等受付期間（受付は全期間市で行う。センター設置前は市で電話対応も行う。設置後はセンターでも電話対応・案内を行うこと）
令和7年6月下旬～令和7年9月8日	加古川市若者応援クーポン通知書印刷
令和7年7月14日～令和7年9月9日	加古川市若者応援クーポン通知書発送 （当初発送日：7月14日、以降順次追加発送）
令和7年7月15日～令和7年9月15日	センター設置期間
令和7年7月15日～令和7年9月30日	給付システム稼働期間
令和7年7月15日～令和7年9月15日	キャッシュレスポイント交換、カタログ申込期間
令和7年8月25日	リマインドはがき発送（交換、商品申込勧奨）
～令和7年10月31日	精算処理

9 業務の内容

（1） デジタルクーポン発送業務

市が作成するリストを基に、加古川市若者応援クーポン通知書（以下、「通知書」という。）を作成し、対象者一人あたり 1.5 万円分のデジタルクーポンを発送すること。詳細は以下のとおり。

- ① 通知書及び発送用封筒は、デザイン等を含めて市と協議を行ったうえで決定し、作成すること。通知書の内容は、対象者の住所氏名、デジタルクーポン取得のための二次元コード、事業目的、案内、使用方法、センターの連絡先、その他市の指定した内容とする。
- ② デジタルクーポンの内容は、二次元コードを読み取ることにより、1.5 万円分のキャッシュレスポイントへ交換できるものであり、そのポイントは、PayPay、楽天ペイ、WAON、nanaco を含む 10 種類以上の電子決済サービスで利用可能な等価分のポイント等と交換できること。
- ③ 二次元コードによる申込の場合に、対象者の生年月日を基にしたパスワードを設定すること。
- ④ 二次元コードによる申込の場合に、申込者は市が指定する 10 問程度のアンケート回答を必須とする仕組みを構築すること。また、アンケート結果については集計後、市へ報告すること。
- ⑤ 市が提供するリストを基に印字した通知書を封入・封緘し発送する。リストには外字が含まれているため、正しく表示されたうえで発送すること。なお、端末で外字を正しく表示する場合は、日立システムズ社の電子字典ソフト「五萬悦」を推奨する。
- ⑥ 対象者の要件に当てはまらないことが判明した者については、発送日までに除外するこ

と。

- ⑦ リストにない者で、問合せ等により、本事業の対象となる申出を受けた場合は、市が別に定める申請方法を案内し、該当者について市へ報告すること。市は該当者が対象となることを確認し、受注者に通知するものとする。
- ⑧ 申込を促すため、未申込者に対し、デジタルクーポン利用を勧奨するリマインドはがきを作成し、発送すること。
- ⑨ 発送にかかる郵送料は、受注者が負担する。なお、通知書については特定記録郵便で発送すること。
- ⑩ 宛先不明等の理由により返戻された発送物については、受注者が保管し、管理簿を作成のうえ対象者等からの問合せに対応するとともに、市へ報告すること。また、未着理由について郵便局に問合せ、未着理由の問合せに対応できるようにすること。
- ⑪ 当初発送後、新たに対象となることが判明した場合は追加の発送を行うこと。
- ⑫ 紛失等の理由により対象者から通知書の再発送の申出があった場合は、原則 1 回まで対応すること。
- ⑬ 発送業務スケジュールは、原則「8 業務実施スケジュール（予定）」のとおりとする。
- ⑭ 抜き取りや返戻された通知書の管理は受注者が行うこと。管理期限は市と協議すること。

（２） カタログギフト冊子発送業務

- ① 二次元コードを読み取りできない対象者及びキャッシュレスポイントへの交換を希望しない対象者には、申出に基づき、1.5 万円相当（商品金額、カタログギフト・商品に係る送料、消費税を含む）のカタログギフト冊子を発送することができるよう、対応フレームを整備すること。複数商品を組み合わせ総額 1.5 万円相当とすることも可能。
なお、商品金額、カタログギフト・商品に係る送料、消費税以外の費用(カタログギフトの交換に係る事務費・手数料等)については 1.5 万円の精算対象費用には含めず、その他の経費として見積もること。
- ② ①に記載した対象者からの申出に基づき、随時、申込者の自宅へカタログギフト冊子を送付すること。
- ③ カタログギフトには、生活必需品や修学に必要な消耗品（文房具、教材等）を含む 100 点以上の品目を掲載すること。また、通知書発送前に市と協議し、了承を得ること。その際、市が商品金額や発送費用などの内訳を確認するため、受注者は誠実に対応すること。
- ④ 発送にかかる郵送料は、受注者が負担する。

（３） 給付システムの整備

- ① デジタルクーポン発送業務やセンター業務が円滑に行えるよう市の提供するリストを基にデジタルクーポンの発行、対象者が二次元コードを読み取り申込できる給付システムを整備し、運用すること。また、市が随時、申込状況が確認できるようにすること。
- ② デジタルクーポンを利用せず、カタログギフトにて対応した場合でも給付システムで管理できるようにすること。
- ③ 通知書の紛失や対象者等からの申出等の事由により、発送後に二次元コードによる申込を不可とする機能を有すること。
- ④ 上記の紛失等の対応のため、同一対象者に限り、1 回まで別のデジタルクーポンを再発行

できるようにすること。ただし、新たなデジタルクーポンを発行する際は、発行済みデジタルクーポンで申込できないようにすること。

(4) センター業務

- ① センターを設置し、業務責任者を配置のうえ、常時対応可能な体制をとること。業務責任者は、委託業務全体を監督・指導するため、問題発生時以外はセンターに常駐するものとする。
- ② センターの運営場所は、日本国内とし受注者が用意すること。
- ③ 業務従事者は、常時2名以上（業務責任者を含む）とし、業務責任者の指示に従い、適切に業務を遂行する能力を有する者とし、開設日から問合せに対応できること。
- ④ 委託業務を遂行するにあたり、必要なパソコン（インターネット環境を含む）、コピー機等の機器及び文具類等の消耗品を受注者が用意すること。
- ⑤ 個人情報記載されている書類及びパソコン機器等については、作業中のものを除き、鍵付きのキャビネットで保管すること。
- ⑥ 業務期間は、令和7年7月15日から令和7年9月15日まで（土日祝を除く。）とし、業務時間は原則として、午前10時00分から午後5時00分までとする。業務時間以外の時間においては、自動音声等により業務時間を案内すること。

なお、電話番号については令和7年6月10日までに市に通知し、電話番号を公表予定の令和7年7月1日からセンター開設までの令和7年7月15日午前10時00分までは不通の旨を自動音声案内等により案内すること。

⑦ 対応内容

ア 加古川市若者応援クーポン給付事業の内容（意見、苦情などを含む）

イ 対応困難である事項については、業務責任者で取りまとめ、以下の対応を行うものとする。

- ・対応に緊急を要すると判断されるもので、センターにおいて対応が困難なもの
→速やかに市へ報告し、対応について指示を得る。
- ・対応に緊急を要しないもので、センターにおいて対応が困難なもの
→一覧を作成し、業務時間終了後日次報告とともに、市へ提出する。

- ⑧ 受注者は市と協議の上、対応マニュアルを作成し、随時更新を行うこと。
- ⑨ 受注者が既に別のコールセンターを有しており、本事業を兼務した場合においても十分対応ができる場合は専用回線を設けなくてもよい。なお、専用回線を設けない場合において、対象者等から電話の不通などにより市への苦情が多数寄せられた場合は即時対応できる体制を整えること。

兼務する場合は、⑥に記載したセンター番号公表から開設までの空白期間が発生しないため、対象者等からの問合せに対応すること。

(5) 広報業務

本事業の内容を対象者に周知するため、本事業のチラシを作成し、市の指定するデータで指定する時期までに提出すること。

10 成果物

業務完了時の実績報告書のほか、以下に例示する内容の統計等について、市の指定する媒体で提出するものとする。

成果物	提出期限
業務実績報告書（紙及び電子媒体）	市と協議により決定
アンケート集計結果（編集可能な電子媒体）	市と協議により決定
電話対応等対応データ（電子媒体）	市と協議により決定

11 体制整備及び支払い

本業務における想定人数は「5 想定対象人数」のとおりであるが、それに付随する想定数量は下記のとおりである。想定数量に対応できるよう体制構築、物品等の準備を行うこと。

なお、事業終了後に下記の項目①②③④については実際に要した数量に応じて委託料を支払うこととするが、その他の項目については想定数量から著しく増減した場合を除いては委託料を増減しない。その他の項目の委託料の増減を求める場合は根拠資料をもって相互に協議すること。

項目	想定数量
①キャッシュレスポイント交換人数	16,800 人
②カタログギフト交換人数	350 人
③通知書郵送件数（特定記録郵便） ※再送分含む	17,850 件(うち再送分 350 件)
④リマインドはがき発送件数	3,500 件
⑤通知書発送に係る封筒（長 3（縦横問わない）・窓あき封筒）の作成枚数 ※再送分含む	17,850 枚(うち再送分 350 件)
⑥通知書発送に係る封入・封緘件数 ※再送分含む	17,850 件(うち再送分 350 件)
⑦通知書印刷枚数（A4 両面カラー） ※再送分含む	17,850 枚(うち再送分 350 件)

※キャッシュレスポイント交換経費については、キャッシュレスポイントの対象経費(申込者数×1.5 万円)に「交換単価率」を乗じた金額（当該金額に 1 円未満の端数が生じた場合は、その端数を切捨て）とする。なお、端数計算においては申込者毎の交換ポイント数で端数処理を行わず、申込ポイント総額に「交換単価率」を乗じて算出された交換経費の端数を切捨てること。

※「交換単価率」については、キャッシュレスポイントの種類にかかわらず入札書に記載した率と同じ率で委託料を算出することとする。

12 その他留意事項

- （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） 業務の実施状況について、日次報告及び月次報告を作成し、定期的に市に報告すること。
- （3） 業務上のトラブルなど、緊急時には遅滞なく報告を行うこと。
- （4） 本業務は大量の個人情報を取り扱うため、情報セキュリティ対策を徹底し、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。
- （5） リストの受け渡しについては、オンラインストレージを介して受渡し予定。

- (6) 受注者は、法令に定められた場合を除き、本業務で取扱う個人情報及び機密事項（以下、「個人情報等」という。）について、第三者に漏洩、開示及び目的外利用（以下、「漏洩等」という。）を行ってはならない。また、本業務の実施に必要な場合を除き、指定された場所以外に持ち出してはならない。なお、上記の取扱いは本業務が終了（解除の場合を含む。）した後においても同様とする。
- (7) 本業務の実施で得られた成果物、情報（個人情報を含む）等については、本市に帰属することとし、受注者は業務従事者と契約終了後及び退職後においても有効な個人情報等の漏洩等を禁じた契約を締結すること。また、使用したパソコンについては、業務終了後データを消去するとともに、その証明書を市に提出すること。
- (8) 受注者は、委託業務の処理を他に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、委託業務の一部を委託する場合において、あらかじめ協議により市に承諾を得たときはこの限りでない。
- (9) 市からの緊急問合せ窓口を設けることとし、体制図、緊急連絡先を作成し提出すること。
- (10) 不正な手段により、キャッシュレスポイントへの交換若しくはカタログギフトを受け取る又は受け取ったことが判明した際は利用停止・発送停止などの措置を講じること。
- (11) 契約期間満了後も市からの問合せに対応すること。
- (12) 本仕様書に明示のない場合若しくは疑義を生じた場合には、受注者は市と協議すること。

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。

(その他)

第 16 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。