

佐久市暮らし応援プリペイドカード給付事業
実施支援業務 委託仕様書

第1章 業務の概要

1 業務名

佐久市暮らし応援プリペイドカード給付事業実施支援業務

2 事業概要

(1) 事業目的

食料品等の物価高騰が長期化する中、市民の皆様の家計負担を軽減するため、国の重点支援地方交付金を活用し、一人あたり 7,000 円相当の支援を実施する。

給付の手段には、キャッシュレス決済の普及促進と、スマートフォンの有無や操作の習熟度を問わない利便性を両立した「プリペイドカード」を採用する。

これにより、あらゆる世代がそれぞれのライフスタイルに応じて、身近な店舗で速やかに支援の恩恵を受けられる環境を実現し、市民生活の安定を図ることを目的とする。

(2) 給付対象及び規模

① 給付対象者数・対象世帯数（見込）

基準日（令和8年4月1日）において佐久市の住民基本台帳に記録されている者、若しくは、これに準ずる者として、佐久市長が必要と認めた者

- ・ 対象者数：98,000 人
- ・ 対象世帯数：45,000 世帯

② 給付額

一人あたり 7,000 円相当

(3) 給付内容

バニラ Visa ギフトカード又は同等以上の利便性を有するプリペイドカード（以下「プリペイドカード」という。）

3 業務概要

受託者は、以下の業務を行うものとする。なお、本内容は、必要と思われる基本的な事項を示したものであり、本プロポーザルにおける受託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、佐久市（以下「市」という。）と詳細について協議・調整の上で行うこと。

(1) 業務目的

基準日において市の住民基本台帳に記録されている者等を対象に、一人1枚7,000円の金額が入金された使い切り型のプリペイドカードを、世帯人員分まとめて各世帯へ配布する。

(2) 業務期間

契約締結の日から令和8年12月28日まで

(3) 業務内容

本業務の内容は次の①から⑧までに掲げるものとし、詳細は第2章から第10章までに示す。

- ① 事務局設置・運営業務
- ② プリペイドカード調達・給付管理業務
- ③ コールセンター設置・運営業務
- ④ 窓口設置・運営業務
- ⑤ 特設ホームページ開設業務
- ⑥ 市民説明会開催業務
- ⑦ 封入・封緘・発送業務
- ⑧ 報告業務

(4) 受託者において実施すべき主な業務の日程

- ① 令和8年4月 コールセンター・窓口の運営開始
- ② 令和8年4月 お知らせはがきの発送
- ③ 令和8年5月 特設ホームページの開設
- ④ 令和8年6月 市民説明会の開催
- ⑤ 令和8年6月中旬 プリペイドカードの発送開始
- ⑥ 令和8年7月以降 プリペイドカード未受取者に対する勧奨はがきの発送開始
- ⑦ 令和8年10月31日 プリペイドカードの使用期限
- ⑧ 令和8年12月 プリペイドカードの使用状況等の最終報告
- ⑨ 令和8年12月28日 業務期間終了

第2章 事務局設置・運営業務

1 事務局設置・運営業務の概要

- (1) 本業務が円滑かつ正確に進行するよう、市との緊密な連携のもと、全体の事務の流れを設計・提案するとともに、進捗管理を行う事務局を設置すること。
- (2) 事務局会場については、受託者が準備すること。
- (3) 事務局の運営に必要なインターネット環境を整備すること。
- (4) 事務局の運営に要する会場費、回線使用料、各種機器調達等に要する経費、その他の経費は、全て契約金額に含まれるものとする。
- (5) 必ず統括責任者を配置するとともに、事務局の運営に必要な人員を複数人配置し、トラブル等が生じた場合においても迅速に対応できる体制を構築すること。
- (6) 業務全体のスケジュールを管理し、適切に業務を進捗すること。
- (7) 事務局運営においては、十分な個人情報漏洩防止対策や情報セキュリティ対策を講じること。また、事前に、情報セキュリティインシデント認知時における連絡フローを受託者が作成し、市と相互に確認すること。
- (8) 市が必要とするデータ（業務進捗状況、プリペイドカード利用状況等）を適時把握し、市へ提供又は報告できるよう整えること。
- (9) 市と協議のうえ、その他事務局運営に必要な業務を行うこと。

第3章 プリペイドカード調達・給付管理業務

1 プリペイドカード調達の概要

(1) 数量

98,000 枚

なお、数量は見込であるため、過不足が生じる場合は、受託者において、必要数を調整・確保すること。

(2) プリペイドカードの要件

- ① 使用期間を設定できること（使用期限は、令和8年10月31日とする。ただし、郵便局との配送スケジュールなどの協議状況により、変更の可能性がある。）。
- ② 給付対象者への発送前に1枚あたり7,000円の金額を入金できる仕様であること。
- ③ プリペイドカード受給の辞退、不着や受け取り拒否等により返戻となった場合には、当該カードの金銭的価値を無効化し、保管できる仕様であること。
- ④ 追加で入金ができない「使い切り型」であること。
- ⑤ 1枚ごとに個別の管理番号が付され、管理できること。
- ⑥ 第1章3「(4) 受託者において実施すべき主な業務の日程」に影響を及ぼさない範囲においては、時期を分けて行う調達（分割調達）も可とする。
- ⑦ 市から受託者に支払う、プリペイドカードの入金に要する費用の金額は、実費（実費精算）額とする。支払方法は、市と受託者で協議のうえ決定することとする。
- ⑧ 使用期間内に全額使用されなかったプリペイドカードについて、残額は事後に精算できる仕組みであること。
- ⑨ プリペイドカード調達に係る一切の費用は、契約金額に含まれるものとする。

2 給付対象者確定及びお知らせはがきの概要

(1) 対象者抽出データ（住民基本台帳データ）

- ① 住民基本台帳データは、CD-R 又は DVD に格納し、佐久市役所において、市から受託者へ対面にて受け渡すこととする。
- ② 受け渡すデータ項目は、「住所」、「郵便番号」、「氏名」、「世帯主」、「続柄」、「世帯番号」、「宛名番号」等を予定しており、データ形式は、CSV ファイルを想定している。その他、必要となるデータについては、市と受託者で協議のうえ決定することとする。
- ③ 受け渡しを行うデータには個人情報等が含まれるため、受け渡し方法及び受領後の管理については、セキュリティが確保される手段を受託者において市に提案し、両者で協議のうえ決定することとする。

(2) 対象者の抽出及び給付の準備

- ① 受託者は、(1) で受け取ったデータを用いて、令和8年4月1日において市の住民基本台帳に記録されている世帯情報に基づき、各世帯へプリペイドカードを配布する準備を行うこと。
- ② 本業務に用いる個人情報等の各種情報は、インターネットから分離された環境にお

いて取り扱うこと。

- ③ 受託者は、①で抽出・積算した給付対象者・対象世帯情報及び給付額を登載したデータファイルを市へ提出し、市の検証を受けること。

(3) お知らせはがきの発送

- ① 受託者は、(2) で市から検証を受けた給付対象者データを基に、プリペイドカードの給付の概要、及び受給を辞退する場合等は申し出るよう案内するために、お知らせはがき(圧着はがき)を作成し、対象世帯へ令和8年4月に発送を行う。
- ② お知らせはがきに記載する内容・構成等は受託者において検討・案を作成し、当該案について市から2回程度の校正を受けた後に印刷を開始すること。
- ③ お知らせはがきの郵送に関する費用は、郵便局の割引制度を利用するなど、郵送料金が安価になる方法を郵便局、市及び受託者で協議のうえ決定することとする。
- ④ 発送に要する費用として、市から受託者へ支払う金額は実費(実費精算)額とし、支払方法等については、市と受託者で協議のうえ決定することとする。

(4) お知らせはがき発送後の申出に係る受付及び管理

- ① お知らせはがきを受領した給付対象者から、プリペイドカード受給の辞退の申出、及びその他の申出があった場合は、受付状況及び処理状況を3に示す給付管理システムにより、適切に管理すること。
- ② ①の申出の受付について、コールセンター・窓口受付による方法に加え、電子受付等を導入するなど、給付対象者の利便性の向上に努めること。

3 プリペイドカード給付管理システムの概要

(1) 給付管理システムの構築・運用保守業務

- ① 市が提供する給付対象者データ等に基づき、佐久市情報セキュリティポリシーを遵守した上で、以下の給付管理用のシステムを構築するとともに、運用保守を行うこと。また、給付管理システムを外部サービス上に構築する場合は、以下のとおりセキュリティ対策を整備すること。なお、セキュリティ確保に係る費用等は受託者負担とする。
- ② ISO/IEC 27017(クラウドサービスセキュリティ)認証の取得又は ISMAP(政府情報システムのための評価制度)におけるサービスリストの登録等のセキュリティ対策を行うこと。
- ③ 給付管理システムの運用及び市と受託者間の接続にあたっては、IP-VPN 等の閉域網又は LG-WANASP などの、市が認めたインターネットから分離された環境で行うこと。
- ④ 受託者は、利用者の操作ログ、アクセスログ、及び特権 ID による作業ログを一定期間保存し、市の求めに応じて速やかに提出できる体制を整えること(期間等については、市と協議のうえ決定する。)。ログには、アクセス日時、実行内容、対象データ等の項目が含まれていること。
- ⑤ 受託者は、本業務に関して情報セキュリティインシデント(疑いを含む)が発生した際、直ちに市に報告し、被害拡大防止等の必要な措置を講じる体制を整備すること。

- ⑥ 受託者は、本業務終了後、市から提供されたデータ及び本システムに蓄積された全てのデータを、市の指示に従い速やかに返還、又は復元不可能な方法で消去し、その完了を証する書面を提出すること。
- ⑦ データセンターが国内にあり、日本の法令の範囲内で運用できること。
- ⑧ 過去の類似業務でも実績があるパッケージシステムを利用すること。

4 発送物作成の概要

(1) 発送物の作成・調達

- ① 受託者は、給付事務に必要な次の書類等を作成・調達すること。なお、数量は見込みであるため、過不足が生じる場合は、受託者において必要数を調整・確保すること。

内容	必要数
A お知らせはがき（圧着式）	45,000 部
B 通知用封筒	45,000 部
C 佐久市暮らし応援プリペイドカード給付事業に関する説明書	45,000 部
D プリペイドカードご利用案内	45,000 部
E 未受取者勧奨はがき（圧着式）	4,500 部

- ② 書類等の作成・調達にあたり、次のことに注意すること。
 - ・ 本業務の目的を踏まえた適切な内容で、かつ、子ども、障がいのある方、高齢者、外国人といった、年齢、性別、文化、身体状況など、様々な個性や違いに関わらず、誰にもわかりやすいデザインで作成し、市の校正・承認を得ること。校正は2回程度を想定している。
 - ・ 書類のサイズは、圧着式はがき及び封筒を除き、A4 又は A3 とすること。
 - ・ 書類等は、両面印刷を基本とする（封筒を除く。）。
 - ・ 通知用封筒は、開封を促す文言を表面に明記するなど、必ず開封し確認してもらうよう工夫をすること。
 - ・ 書類等へは世帯主名のほか、給付対象者の氏名を記載すること。
 - ・ 書類等への印字にあたっては、文字情報基盤（MJ+）を用いるなどして、市が提供する宛名データの文字（異体字等を含む）を正確に印字すること。
 - ・ 返信が必要な書類の送付先は事務局とすること。
- ③ その他、①に示すもの以外で、本業務に必要なとなる発送物が想定される場合、受託者において市へ提案することとし、その費用は、契約額に含まれるものとする。

第4章 コールセンター設置・運営業務

1 コールセンターの概要

- (1) 契約締結後、市民からの各種問い合わせに対応できるコールセンターを遅くとも令和8年4月の「お知らせはがき」の発送前までに開設し、開設期間は、令和8年11月30日までとする。
- (2) コールセンター運営会場については、受託者が確保すること。なお、場所は日本国内とする。
- (3) コールセンター運営業務時間は、午前8時30分から午後5時15分まで（土曜日、日曜日及び祝日を含む。）を原則とする。
- (4) コールセンターの運営に必要なインターネット環境を整備すること。
- (5) コールセンターの運営に要する会場費、回線使用料、各種機器調達等に要する経費、その他の経費は、全て契約金額に含まれるものとする。
- (6) コールセンター業務の遂行にあたっては、必ず責任者を配置するとともに、コールセンターの運営に必要な人員を複数人配置し、トラブル等が生じた場合においても迅速に対応できる体制を構築すること。
- (7) コールセンター業務全体のスケジュールを管理し、適切に業務を進めること。
- (8) コールセンターの運営においては、十分な個人情報漏洩防止対策や情報セキュリティ対策を講じること。また、事前に、情報セキュリティインシデント認知時における連絡フローを受託者が作成し、市と相互に確認すること。
- (9) 市と協議のうえ、その他コールセンター運営に必要な業務を行うこと。

2 業務の内容

- (1) プリペイドカード給付業務にあたり、送付したお知らせはがきやプリペイドカードの発送等に対する市民からの申出や問い合わせについての電話対応を行うこと。
- (2) 本事業の目的やプリペイドカード給付の概要、プリペイドカードの利用方法等に係る市民や各店舗からの問い合わせについての電話対応を行うこと。
- (3) プリペイドカード再送付手続き、及びその他の手続きの電話受付対応を行うこと（各手続きの具体的な取扱いについては、市と受託者で協議の上決定することとする。）。
- (4) コールセンターでの対応内容等について、記録を残すこと。

3 その他

(1) 留意事項

- ① 業務の繁閑に応じて、コールセンター運営業務に必要な人員を適正かつ柔軟に配置し、業務を最も効率的に実施できる体制を常に整えること。
- ② 設置時間中は、常時、受付体制を整えるための人員を適正かつ柔軟に配置すること。
- ③ コールセンター設置・運営業務に係る一切の費用は、契約額に含まれるものとする。
- ④ 回線数以上の着信があった場合は、自動応答により回線混雑についてのガイダンス

が流れ、掛け直しなどを案内する機能を備えること。

- ⑤ 問い合わせについては、丁寧な対応を行うこと。また、受託者において、問い合わせ対応に要する FAQ を作成し、随時内容の更新を行うこと。

(2) 事務局、窓口、封入・封緘・発送業務担当部門等との連携

コールセンターで把握した情報について、事務局、窓口、封入・封緘・発送業務担当部門等においても共有できるよう、適時、プリペイドカード給付管理システムの更新入力を行うとともに、業務が円滑に行われるよう、事務局、窓口、封入・封緘・発送業務担当部門等に適切に引き継ぐこと。

第5章 窓口設置・運営業務

1 窓口運営業務の概要

- (1) 契約締結後、市民からの各種問い合わせに対応できる窓口を遅くとも令和8年4月の「お知らせはがき」の発送前までに開設し、開設期間は、令和8年10月31日までとする。
- (2) 窓口運営会場については、市が提供する。
 - ※ 令和8年7月31日まで 佐久市役所3階予定
 - ※ 令和8年8月1日から 佐久市役所4階予定
- (3) 窓口運営業務時間は、午前8時30分から午後5時15分まで（土曜日、日曜日及び祝日を除く。）を原則とする。
- (4) 窓口の運営に必要なインターネット環境を、市と調整のうえ、整備すること。
- (5) 窓口の運営に要する回線使用料、各種機器調達等に要する経費、その他の経費は、全て契約金額に含まれるものとする。
- (6) 窓口業務の遂行にあたっては、必ず責任者を配置するとともに、窓口の運営に必要な人員を複数人配置し、トラブル等が生じた場合においても迅速に対応できる体制を構築すること。
- (7) 窓口業務全体のスケジュールを管理し、適切に業務を進めること。
- (8) 窓口の運営においては、十分な個人情報漏洩防止対策や情報セキュリティ対策を講じること。また、事前に、情報セキュリティインシデント認知時における連絡フローを受託者が作成し、市と相互に確認すること。
- (9) 市と協議のうえ、その他窓口運営に必要な業務を行うこと。

2 業務の内容

- (1) プリペイドカード給付業務にあたり、送付したお知らせはがきやプリペイドカードの発送等に対する市民からの申出や問い合わせについての窓口対応を行うこと。
- (2) 本事業の目的やプリペイドカード給付の概要、プリペイドカードの利用方法等に係る市民や各店舗からの問い合わせについての窓口対応を行うこと。
- (3) プリペイドカード再送付手続き、及びその他の手続きの窓口受付対応を行うこと（各手続きの具体的な取扱いについては、市と受託者で協議の上決定することとする。）。
- (4) 窓口での対応内容等について、記録を残すこと。
- (5) 混雑時は適切に順番等を整理し、受付の迅速化を図ること。

3 その他

(1) 留意事項

- ① 業務の繁閑に応じ、窓口運営業務に必要な人員を適正かつ柔軟に配置し、業務を最も効率的に実施できる体制を常に整えること。
- ② 開設時間中は、常時、受付体制を整えるための人員を適正かつ柔軟に配置すること。

③ 窓口設置・運營業務に係る一切の費用は、契約額に含まれるものとする。

④ 問い合わせについては、丁寧な対応を行うこと。また、受託者において、問い合わせ対応に要する FAQ を作成し、随時内容の更新を行うこと。

(2) 事務局、コールセンター、封入・封緘・発送業務担当部門等との連携

窓口で把握した情報について、事務局、コールセンター、封入・封緘・発送業務担当部門等においても共有できるよう、適時、プリペイドカード給付管理システムの更新入力を行うとともに、業務が円滑に行われるよう、事務局、コールセンター、封入・封緘・発送業務担当部門等に適切に引き継ぐこと。

第6章 特設ホームページ開設業務

1 特設ホームページの概要

- (1) 契約締結後、プリペイドカードの給付の概要等を掲載した特設ホームページを遅くとも令和8年5月までに開設し、開設期間は、令和8年11月30日までとする。
- (2) 特設ホームページは、本事業の目的やプリペイドカード給付の概要、プリペイドカードの利用方法等、必要な事項が掲載されたものとする。
- (3) 特設ホームページ開設業務全体のスケジュールを管理し、適切に業務を進めること。
- (4) 特設ホームページ開設業務に係る一切の費用は、契約額に含まれるものとする。

2 業務の内容

- (1) 特設ホームページは、プリペイドカードの特徴、決済の方法、使い切りの方法、残高確認の方法などの使用方法のほか、市内の使用可能店舗の一覧や位置図、検索機能、及びよくある質問・回答等を掲載すること。なお、使用可能店舗の情報は、プリペイドカード発送開始の一定期間前までに掲載し、情報は随時更新すること。
- (2) 特設ホームページの使用可能店舗の検索機能は、給付対象者が利用しやすいよう、検索機能の向上に努めること（具体的な機能については、市と受託者で協議の上決定することとする。）。
- (3) 特設ホームページの掲載内容は、使用可能店舗の種別はもとより、決済端末の状況（スライド式、差し込み式等）や現金併用の有無等を掲載するなど、利便性の向上に努めること（具体的な内容については、市と受託者で協議の上決定することとする。）。
- (4) 特設ホームページに掲載する使用可能店舗については、申出により掲載の同意が得られた店舗を掲載するものとし、コールセンターや窓口、インターネット申請フォーム等を通じて、掲載希望の申出を確認できる登録受付環境を整備すること（各店舗への周知など、登録取りまとめの具体的な方法については、市と受託者で協議のうえ決定することとする。）。

第7章 市民説明会開催業務

1 市民説明会の概要

- (1) 契約締結後、市民からの各種問い合わせに対応できる市民説明会を令和8年6月に10日間（10回）開催するものとする。なお、説明会は個別相談方式を基本とする。
- (2) 説明会開催会場については、7日間（7回）は市が提供する公共施設とし、3日間（3回）は受託者が確保すること。なお、その際は、ショッピングモール等の市民が多く集まる場所を選定すること。
- (3) 説明会開催時間は、午前9時00分から午後5時00分までを基本とする。
- (4) 説明会の開催に必要なインターネット環境を整備すること。
- (5) 説明会の開催に要する会場費（公共施設を除く）、回線使用料、各種機器調達等に要する経費、その他の経費は、全て契約金額に含まれるものとする。
- (6) 説明会の開催にあたっては、必ず責任者を配置するとともに、開催に必要な人員を複数人配置し、トラブル等が生じた場合においても迅速に対応できる体制を構築すること。
- (7) 説明会開催業務全体のスケジュールを管理し、適切に業務を進めること。
- (8) 説明事項の資料を用意するなど、適切に業務を進めること。
- (9) 市と協議のうえ、その他説明会開催に必要な業務を行うこと。

2 業務の内容

- (1) プリペイドカード給付業務にあたり、送付したお知らせはがきやプリペイドカードの発送等に対する市民からの申出や問い合わせについての対応を行うこと。
- (2) 本事業の目的やプリペイドカード給付の概要、プリペイドカードの利用方法等に係る市民からの問い合わせについての対応を行うこと。
- (3) 説明会での対応内容等について、記録を残すこと。
- (4) 混雑時は適切に順番等を整理し、受付の迅速化を図ること。

3 その他

(1) 留意事項

- ① 業務の繁閑に応じて、説明会開催業務に必要な人員を適正かつ柔軟に配置し、業務を最も効率的に実施できる体制を常に整えること。
 - ② 開催時間中は、常時、受付体制を整えるための人員を適正かつ柔軟に配置すること。
 - ③ 説明会開催業務に係る一切の費用は、契約額に含まれるものとする。
 - ④ 問い合わせについては、丁寧な対応を行うこと。また、受託者において、問い合わせ対応に要するFAQを作成し、随時内容の更新を行うこと。
- (2) 事務局、コールセンター、窓口、封入・封緘・発送業務担当部門等との連携
- 説明会で把握した情報について、事務局、コールセンター、窓口、封入・封緘・発送業務担当部門等においても共有できるよう、適時、プリペイドカード給付管理システムの更新入力を行うとともに、業務が円滑に行われるよう、事務局、コールセンター、窓

口、封入・封緘・発送業務担当部門等に適切に引き継ぐこと。

第8章 封入・封緘・発送業務

1 封入・封緘・発送業務の概要

- (1) 契約締結後、令和8年6月中旬にプリペイドカード発送を開始できるよう封入・封緘・発送業務場所を令和8年4月末までに確保すること。
- (2) 封入・封緘・発送業務の運営に必要なインターネット環境を整備すること。
- (3) 封入・封緘・発送業務の運営に要する会場費、回線使用料、各種機器調達等に要する経費、その他の経費は、全て契約金額に含まれるものとする。
- (4) 封入・封緘・発送業務の遂行にあたっては、必ず責任者を配置するとともに、事務局の運営に必要な人員を複数人配置し、トラブル等が生じた場合においても迅速に対応できる体制を構築すること。
- (5) 業務全体のスケジュールを管理し、適切に業務を進めること。
- (6) 封入・封緘・発送業務においては、十分な個人情報漏洩防止対策や情報セキュリティ対策を講じること。また、事前に、情報セキュリティインシデント認知時における連絡フローを受託者が作成し、市と相互に確認すること。
- (7) 市が必要とするデータ（事業進捗状況、プリペイドカード利用状況等）を随時確認し、市に提供又は報告できるようにすること。
- (8) その他封入・封緘・発送業務に必要な業務を行うこと。なお、発送業務の実施場所は、郵便局と連携をしやすい場所等、効率的に業務を実施できる場所とすること。

2 業務の内容

(1) 封入・封緘作業

- ① 受託者は、プリペイドカード・その他各種発送物の封入・封緘作業工程において、情報漏えい・盗難・紛失・誤封入が発生しないよう、セキュリティ対策を徹底するとともに、情報管理体制を万全にするための対策を講じること。なお、セキュリティ対策及び情報管理体制の取扱いについては、作業開始前に、市と受託者で協議のうえ決定することとする。
- ② 受託者は、お知らせはがき、及び封入・封緘したプリペイドカード・その他各種発送物について、原則として送付の宛名を世帯主とし、給付管理システムを用いて送付先情報を確認するなど、適切に発送準備を行うこと。
- ③ ②の作業において、書類等の発送にあたり配慮すべき事項への対応を別途実施することとし、具体的な取扱いについては、市と受託者で協議のうえ決定することとする。

(2) プリペイドカードの発送業務

- ① プリペイドカードの発送は、普通郵便ではなく原則受取人に対面で手渡し、かつ配達記録が残る配送方法にて行う。現時点では、「簡易書留」による配送を想定している（郵便局との協議により変更の可能性がある。）。
- ② 受託者、郵便局及び市の3者で配送スケジュールなどを協議し、受託者において配送計画を作成することとする。

- ③ 発送が可能となった時点において、受託者は適宜速やかに発送を行うものとする。また、発送状況については、市が状況を把握できるよう、必要に応じて報告を行い、円滑な発送に努めるものとする。
- ④ 発送に要する費用は、郵便局の割引制度を利用するなど、郵送料金が安価になる方法を受託者、郵便局及び市で別途協議し、検討することとする。
- ⑤ 市から受託者に支払う、発送に要する費用の金額は、実費（実費精算）額とし、その額は、契約額に含まれるものとする。支払方法は、市と受託者で協議のうえ決定することとする。

（３）未受取プリペイドカードの再送付

- ① 未受取となったプリペイドカードについては、受託者において、一定期間厳重に保管・管理すること。ただし、コールセンターへ再送付依頼があったものは、原則として、全世帯への一次配送完了後を目途に、随時再送付の手続きを行うこと。
- ② 未受取により返戻となった世帯の情報、再配送に関する情報等は、給付管理システムのステータス管理機能を用いて、適切に管理すること。
- ③ プリペイドカードの未受取率は 10%を見込み、未受取者を対象として、勧奨はがきを送付すること。
- ④ 発送に要する費用は、郵便局の割引制度を利用するなど、郵送料金が安価になる方法を受託者、郵便局及び市で別途協議し、検討することとする。
- ⑤ 市から受託者に支払う、発送に要する費用の金額は、実費（実費精算）額とし、その額は、契約額に含まれるものとする。支払方法は、市と受託者で協議のうえ決定することとする。

（４）その他

- ① プリペイドカードの取扱いについては、十分なセキュリティ対策を講じること。
- ② 受給辞退、未受取による返戻等により、給付対象者への配付が完了しなかったプリペイドカードについては、市に返還すること。返還時期については、別途市から受託者に指示を行うこととする。
- ③ 当該返還に係る郵送料又は運送料等の費用の一切は、契約額に含まれるものとする。

3 その他

（１）留意事項

業務の繁閑に応じて、封入・封緘・発送業務に必要な人員を適正かつ柔軟に配置し、業務を最も効率的に実施できる体制を常に整えること。

（２）事務局、コールセンター及び窓口業務担当部門等との連携

封入・封緘・発送業務の作業工程で把握した情報について、事務局、コールセンター、窓口業務担当部門等においても共有できるよう、適時、プリペイドカード給付管理システムの更新入力を行うとともに、業務が円滑に行われるよう、事務局、コールセンター、窓口業務担当部門等に適切に引き継ぐこと。

第9章 報告業務

1 日次報告

- (1) 処理状況（受付済み等）、対応内容（トラブルや対応に難航したケース等における市民の状況・背景や従事者の対応内容等）、対応件数等を管理すること。
- (2) 日々の業務実施件数等を記載した「日次報告」を作成すること。

2 月次報告

毎月、定例報告会を開催すること。

また、業務の実施にあたっては、下記事項について留意することとし、各項目の取組状況に係る報告書を提出すること。

No.	項目	内容
1	個人情報の紛失・流出・漏洩事故の防止	<ul style="list-style-type: none">・特定個人情報を扱っており、個人情報の紛失・流出・漏洩等による事故を発生させない。・発覚した場合は、報告書（速報）を提出するとともに、二次被害の発生を阻止する。
2	トラブルのない市民対応	<ul style="list-style-type: none">・不適切な案内や不信感、不快感を与える対応等によるトラブルを発生させない。・発生した場合は、原則、受託者の責任において、適切に解決を図ること。また、市へ報告すること。
3	事務誤りの発生防止	<ul style="list-style-type: none">・事務処理の誤りが発覚した場合は、事務フローの徹底や改善等を行い、業務従事者への周知を行う。・市民への再来庁を要する事務処理誤り等が発生した場合は、市へ事故として報告すること。
4	報告書（速報）事故報告書の提出	<ul style="list-style-type: none">・上記1～3が発生した場合には、可及的速やかに（概ね3時間以内に）報告書（速報）を提出する。・事故後の対応結果、及び再発防止策を責任者が記入し、報告書（完了）を提出すること。
5	電話応答率の担保、待ち時間の削減	<ul style="list-style-type: none">・コールセンターにおいて、正確、迅速な対応を行う。・応答率：90%以上

※ 事務誤りにについても、再発防止策を講じて報告すること。

※ 受託者は、翌月の定例報告会において、事故・事務誤り・改善の内容について報告を行う。

第10章 共通事項

1 業務実施体制

本業務を遂行するにあたり、下記のとおり統括責任者・業務責任者・業務従事者の要員を配置すること。

受託者は、受託業務の適正な執行及び保安全管理のため、「業務履行体制表」を作成すること。作成した体制表は、業務従事前までに市に提出すること。変更が生じた場合は、速やかに市に報告し、体制表の変更を行うこととする。

また、本業務に従事する者については、できるだけ市内の居住者を採用するよう努めること。

(1) 統括責任者

- ① 業務全体の責任者として、市との連絡・調整・報告の業務を行うこと。
- ② 業務責任者及び業務従事者の配置等の業務管理を行うこと。
- ③ 業務効率化のための改善、業務運営上の問題点の解決・品質の保持と向上を行うこと。
- ④ 市に対して、作業の進捗の報告を定期的に行うこと。
- ⑤ 類似業務における上記同様の業務を円滑に行った経験を有している者であること。
- ⑥ 本業務に関する苦情等の対応は、受託者が行う。苦情等の対応が生じた場合は、統括責任者又は業務責任者により対応を完了させることとする。ただし、やむを得ない事情等により、発注者に引き継ぐ必要がある場合は、統括責任者又は業務責任者を通じて市に引き継ぐこととする。また、苦情等があった場合は、速やかに市に報告し、適切に対応すること。

(2) 業務責任者

- ① コールセンター運營業務、窓口運營業務及び封入・封緘・発送業務部門に各1名以上業務責任者を常駐・配置し、各業務全体の進捗管理及び労務管理を行うこと。また、業務従事者に業務指示・指導及びフォローを行い、担当業務を適正に管理すること。
- ② 業務全体を掌握し、統括責任者を通じ、市職員と調整、連携等を行い、業務の運用調整を行うこと。
- ③ 本業務を取り扱う事務等の知識を有すること。
- ④ 個人情報及び特定個人情報の適正な取り扱いを熟知していること。
- ⑤ 類似業務における上記同様の業務を円滑に行った経験を有すること。
- ⑥ 市民や各店舗への案内や問い合わせ、苦情処理に適切に対応できる能力を有すること。
- ⑦ 窓口業務等の従事者については、服装は来庁者に不快感を与えないものとし、責任者であることが明確に分かるよう名札等を着用すること。

(3) 業務従事者

- ① 業務責任者の指示を受け、担当業務を適正に処理すること。受託者は円滑に業務を行うにあたり、必要な知識及び技術を有する者を配置すること。

- ② 基礎的なビジネスマナーを身につけ、業務従事者間で協力して業務に取り組むこと。
- ③ 端末操作（キーボード入力、検索操作等）が円滑に実施できること。
- ④ 電話対応・接客・窓口業務等対人サービスの経歴があること又はその適性があること。
- ⑤ 市民や各店舗への案内や問い合わせ、苦情処理に適切に対応できる能力を有すること。
- ⑥ 窓口業務等の従事者については、服装は来庁者に不快感を与えないものとし、身分を明確にするよう名札等を着用すること。

（４）マニュアル作成及びFAQ 作成

本業務に関する業務マニュアル及びFAQを受託者の実績経験に基づき作成すること。市と協議しながら作成を行い、内容の検証を行ったうえで、市の承認を得ること。なお、作成したマニュアル及びFAQの著作権は市に帰属し、成果物はMicrosoft officeで編集・加工できるデータで納品すること。

（５）業務従事者に対する研修

受託者は業務従事者に対し、本業務の開始前に必ず、市の承諾を得た内容で、業務を実施するために必要な知識を習得するための研修（服務規律、倫理・コンプライアンス、個人情報保護、業務手順・フロー等）を行うこと。また、業務開始後においても必要に応じて随時本業務の質の維持及び向上に努める取組みを行うこと。

（６）遵守事項

- ① 受託者のこれまでの実績経験における知見等を十分に活かし、各業務の繁忙状況に応じ、柔軟かつ弾力的な配置をすることで、業務を効率的に実施する体制を常に整えること。
- ② 大規模災害時や感染症発生時の事業継続については別途協議を行うものとする。

2 経費負担区分

市と受託者の経費負担は以下のとおりとする。

- （１）各業務で必要な事務用品等の消耗品は、受託者が用意すること。なお、業務中に不足が生じないように注意すること。
- （２）本業務が終了し又は他の事業者に変更となる場合における受託者が設置した設備等の原状回復については、受託者の費用と責任においてこれを復旧すること。ただし、市との協議により設備を残置する場合を除く。

3 法令順守と教育

- （１）受託者は、受託業務の実施にあたって、労働基準法や最低賃金法をはじめとする関係法令等を遵守し、業務の円滑な遂行を図らなければならない。
- （２）受託者は、本業務が重要な公共業務であり、なおかつ個人情報を取り扱うことに留意し、適切な教育指導と監督を行うこと。
- （３）業務に関する研修は受託者にて実施し、研修内容については事前に市の承認を得るも

のとする。

4 個人情報の保護

- (1) 受託者は、本業務を遂行するための個人情報の取扱いについては、別記「秘密情報等取扱特記事項」（以下「特記事項」という。）を遵守しなければならない。
- (2) 受託者は、5の規定により本業務を市と協議のうえ第三者に再委託する場合は、当該受注者に対して、特記事項を遵守させなければならない。

5 再委託の禁止

受託者は、市の承認を受けずに、再委託してはならない。

6 調査・報告

市は、必要があると認めるときは、受託者に対して本業務の処理状況について調査し、又は報告を求めることができる。この場合において、受託者は、これに従わなければならない。

7 合意管轄裁判所

本業務に係る訴訟の提訴及び調停の申立については、市を管轄とする裁判所をもって合意管轄裁判所とする。

8 その他留意事項

- (1) 受託者は、本業務により知り得た情報等を本業務においてのみ使用することとし、これらを他の目的に使用し、又は他の者に漏洩してはならない。本業務の契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- (2) 本業務に関する内容については、本仕様書によるほか、受託者の提案内容にできるだけ沿って、契約後詳細な打合せにより、市及び受託者双方合意の上、決定するものとする。
- (3) 本仕様書に定めのない事項又は本仕様書について疑義の生じた事項については、市と受託者とが協議して定めるものとする。
- (4) 受託者は、委託料の対象となる経費の支出状況等が分かる帳簿等を整備するものとし、本業務を完了し、又は中止し、若しくは廃止した日の属する年度の終了後、5年間これを保存しておかななければならない。

9 事業目的達成に向けた提案について

- (1) 本業務に関する内容について、受託者は事業目的等を達成するため、より良い方法を提案すること。
 - ① 市内消費喚起のためのキャンペーンの方法について
 - ② 市民及び市内各店舗への周知（プリペイドカードの特徴、決済の方法、使い切りの

方法、残高確認の方法など)の方法について

- ③ 特殊詐欺対策について
- ④ 転売防止対策について
- ⑤ その他、事業目的等を達成するためにより良い方法について

別記

秘密情報等取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 受注者は、発注者の所有する秘密情報及び個人情報（以下「秘密情報等」という。）の保護の重要性を認識し、この契約による業務の実施にあたっては、秘密情報等の取扱いを適正に行わなければならない。

(秘密情報)

第2条 秘密情報とは、発注者が受注者に対して提供する情報及びこの契約による業務に関して受注者が知ることになった発注者に関連する情報のうち、業務上、技術上、財産上、その他性質の如何に拘わらず有益な情報及び秘密とされるべき情報をいう。ただし、以下の各号のいずれかに該当する情報であって、受注者が明確な資料によってこのことを証明できる情報は、秘密情報から除外する。

- (1) 受注者が受領したとき、すでに受注者が正当に保持していた情報
- (2) 受注者が受領したとき、すでに公知であった情報
- (3) 受注者が受領した後、発注者の責めに帰すべき事由によらず公知となった情報
- (4) 受注者が正当な権限を有する第三者から守秘義務を伴わず入手した情報
- (5) 受注者が秘密情報を利用することなく独自に開発した情報
- (6) 発注者が書面によって事前に承諾した情報

(個人情報)

第3条 個人情報とは、発注者が受注者に対して提供する情報及びこの契約による業務に関して受注者が知ることになった発注者に関連する情報のうち、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第2条第1項に規定する個人情報に該当するものをいう。

(秘密情報等の権利の帰属)

第4条 受注者は、秘密情報等に関する有形・無形の権利はすべて発注者に帰属するものであることを了承し、秘密情報等について自らの権利を主張しない。

2 受注者は、秘密情報等が記載ないし記録された書面、図表、記述、報告、記録媒体等の有体物（秘密情報等が複写された有体物を含む。）は、発注者の書面による事前の承諾がある場合を除き、すべて発注者の専有財産となることを了承し、当該有体物自体について自らの権利を主張しない。ただし、秘密情報等が、受注者所有の記録媒体等の有体物に、この契約に違反することなく一時的に保存されたことが明らかな場合であって、当該秘密情報等が一時的な保存の目的に従ってすべて消去された場合の当該有体物自体についての権利はこの限りでない。

(秘密情報等の取扱責任者)

第5条 受注者は、発注者から提供された資料等の使用及び保管にあたっては、取扱責任者を定め秘密情報等の保護が図られるよう細心の注意を払わなければならない。

(秘密保持及び事故防止)

第6条 受注者は、この契約による業務に関して知り得た秘密情報等の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。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。

2 受注者は、この業務に従事している者に対して、在職中及び退職後において、この契約による業務に関して知り得た秘密情報等の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならないことその他秘密情報等の保護に関し必要な事項を周知するものとする。

3 受注者は、この契約による業務に関して知り得た秘密情報等の漏洩、滅失又はき損の防止その他の秘密情報等の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(保有の制限等)

第7条 受注者は、この契約による業務を行うために秘密情報等を保有するときは、その業務の目的を明確にするとともに、業務の目的の達成に必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により保有しなければならない。

2 受注者は、この契約による業務を処理するために特定の個人から直接書面により記録された当該本人の秘密情報等を取得するときは、あらかじめ、当該本人に対し、その業務の目的を明示しなければならない。

(目的外使用の禁止)

第8条 受注者は、発注者の指示又は承認があるときを除き、秘密情報等が記録された資料等を契約の目的以外の目的に使用してはならない。

(第三者への閲覧又は提供の禁止)

第9条 受注者は、秘密情報等を取り扱う業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせるときを除き、秘密情報等が記録された資料等を第三者に閲覧させ、又は提供してはならない。

(複写及び複製の禁止又は制限)

第10条 受注者は、秘密情報等が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。ただし、発注者が止むを得ない事情があると判断し発注者が許可した範囲内においてはこの限りでない。

(外部持出しの禁止)

第11条 受注者は、秘密情報等が記録された資料等を発注者の許可なしに発注者が指定した場所から持ち出してはならない。

(返還又は廃棄等の義務)

第12条 受注者は、以下の各号のいずれかに該当する事由が生じた場合は、発注者の指示に従い、秘密情報等が記載ないし記録された書面、図表、記述、報告、記録媒体等の有体物の一切を直ちに発注者に返還しなければならない。ただし、返還が困難なものについては、発注者の指示に従い処分し、その結果を発注者に報告しなければならない。

(1) 時期ないし理由の如何に拘らず発注者の要請があったとき。

(2) この契約による業務の履行が完了し、あるいは履行不能となったとき。

(3) 解除、解約、その他理由の如何に拘わらず、この契約による業務についての契約が終了したとき。

(4) その他発注者が秘密情報等を保持する必要がなくなったとき。

2 受注者は、前項によって返還あるいは消去された秘密情報等を、いかなる方法においても、復元ないし再生してはならない。

(再委託等の禁止又は制限)

第13条 受注者は、発注者の承諾があるときを除き、この契約による業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

2 受注者は、前項の規定によりこの契約による業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせるときは、当該再委託先の行為について自己の行為と同様の責任を負うものとする。

3 受注者は、第1項の規定により秘密情報等を取り扱う業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせるときは、当該第三者に対し、この契約に規定する秘密情報等の保護に関する事項を遵守させるよう措置しなければならない。

(秘密情報等の管理)

第14条 受注者は、善良な管理者の注意義務をもって発注者の秘密情報等を管理し、秘密情報等を保護するために、受注者自身の同様の情報等に関して採用している一切の予防措置をはじめ、秘密情報等の受領、利用、保管、返還、消去、廃棄、その他のすべての段階において、秘密情報等の漏洩が生じないように必要かつ適切な、あらゆる合理的な予防措置を実施しなければならない。

(立入調査)

第15条 発注者は、業務の処理状況を調査するため必要があるときは、受注者の事務所に立ち入ることができるものとし、受注者は、これに応ずるものとする。

(報告義務)

第16条 受注者は、秘密情報等を取り扱う業務の処理状況について、発注者に対し報告しなければならない。

2 受注者は、秘密情報等が記録された資料等に漏洩、滅失、き損その他の事故が発生したときは、直ちに発注者に通知し、必要な措置を講ずるとともに遅滞なくその状況を書面により発注者に報告しなければならない。

(指示)

第17条 発注者は、受注者がこの契約による業務を処理するために取り扱っている秘密情報等について、その取扱いが不相当と認められるときは、受注者に対して必要な指示を行うことができる。

(法令等による開示)

第18条 受注者は、法令、判決、決定、命令その他の司法上又は行政上の要請、要求又は命令により、法的拘束力を有する開示請求が行われた場合、この契約の他の規定にかかわらず、当該秘密情報等を当該機関に対して開示することを妨げられない。ただし、受注者は、発注者がその判断によりこれを争う機会を得られるよう、直ちにその要請、要求又は

命令について、発注者に通知するものとする。

(事故時の責任)

第 19 条 受注者の管理下にある秘密情報等について、不正アクセス、紛失、盗難、破壊、改ざん、漏洩、その他の事故が発生した場合の責任は、すべて受注者が負担する。

2 前項の場合、受注者は、直ちに当該事故の詳細について発注者に状況を報告し、損害の発生・拡大の防止、証拠の保全、事実の調査、その他当該事故に対処するためのあらゆる合理的な措置をとるものとする。この場合において、受注者は、発注者からの指示がある場合には、当該指示に従った措置をとることとする。

(損害賠償)

第 20 条 受注者は、本特記事項の違反、事故、その他受注者の責めに帰すべき事由によって、第三者に損害が生じ、あるいは第三者からの苦情が生じた場合には、受注者の責任及び負担において、損害の賠償及び適切な苦情への対処を行うものとし、発注者には一切の損害を及ぼさないものとする。

2 受注者は、本特記事項の違反、事故、その他受注者の責めに帰すべき事由によって、発注者に損害を及ぼした場合には、発注者に対し、その損害一切を賠償するものとする。

(契約解除)

第 21 条 発注者は、受注者が本特記事項の内容に違反していると認めたときは、契約を解除することができる。