

逗子くらし応援券給付事業 応援券発送及び問合せ対応業務委託 仕様書

本仕様書は、逗子くらし応援券給付事業における、応援券発送及び問合せ対応業務に適用する。

本仕様書においては、逗子市を「発注者」、業務受託者を「受注者」とする。

1 業務の名称

逗子くらし応援券給付事業 応援券発送及び問合せ対応業務委託

2 目的

住民基本台帳に登録されている全市民（以下「配付対象市民」という。）を対象に、市内の店舗で利用できる「逗子くらし応援券」（以下「応援券」という。）を配付する。本事業は食料品等の物価高騰の影響を受けた生活者の負担軽減を図るとともに、市内で利用できる応援券とすることで、域内消費の活性化を図ることを目的とする。

3 委託期間

契約締結日から令和8年9月30日（水）まで

4 事業概要

事業名称	逗子くらし応援券給付事業
対象者	約 57,400 人（住民基本台帳に登録のある全市民）
配付先	約 28,000 世帯（住民基本台帳に登録のある全世帯） ※令和8年3月1日時点を予定（可能な限り発送日に近い時点を検討すること）。 ※原則として、配付対象市民が属する世帯主へ集約して配付する。
券種	二次元コード付きカード式商品券 7,200 円/人（共通券 5,000 円分、専用券 2,200 円分）
応援券仕様	サイズ：91mm×55mm 紙種：コート紙（紙厚 220kg） ※紙種は変更の可能性がある。
対象店舗	約 500 店舗
応援券発送期間	令和8年4月下旬（予定）
応援券使用期間	応援券到着（令和8年4月下旬）から9月30日（水）

5 委託業務内容

配付対象市民を 57,400 人、配付先を 28,000 世帯、応援券が使用できる店舗（以下「対象店舗」という。）を 500 店舗と想定し、業務計画の策定、応援券等の保管、発送準備・発送、問い合わせ窓口、コールセンター、完了報告の業務について、次のとおり委託する。

(1) 業務計画の策定

受注者は、本仕様書の対応内容について、次の項目を含む業務計画書を作成し発注者に提出すること。

- ・業務実施体制（業務全般の統括管理者及び各業務の管理者の氏名、実施体制図、業務従事者一覧）
- ・業務スケジュール
- ・作業場所
- ・個人情報保護、セキュリティ管理及び危機管理体制

(2) 応援券の保管

市が別途発注する応援券印刷事業者から納品後、契約期間満了まで適切なセキュリティを講じ保管すること。また、作成枚数と保管枚数に相違が生じることがないように、十分な予防措置を講じ管理すること。

なお、枚数に相違等が発生した場合は、原因究明を行うとともに責任を持って対応し、発注者に速やかに報告すること。

(3) 応援券の発送準備・発送

配付対象市民への応援券の配付に係る発送準備（印刷・封入・封緘）、発送などの事務処理全般を行うこと。なお、発送については配付対象市民が属する世帯の世帯主へ集約して発送すること。

ア 発送通知の印刷

配付対象市民への発送通知（共通書式）を印刷すること。なお、発送通知の仕様は次のとおりとする。

印刷枚数	30,000 枚（うち 2,000 枚は発注者納品用）
規格	A4 1枚 片面刷り ※三つ折り又は応援券を送付する梱包に、同封できる形状とする。
紙質	上質 55kg 白色 同等品以上
色数	1色（黒）
印刷データ	令和8年3月下旬に提供予定

イ チラシの受領

市が別途発注するチラシ印刷事業者からチラシを受領し、応援券と同封し発送すること。なお、チラシの仕様は次のとおりとする。

枚数	28,000 枚
規格	A3 1枚 両面刷り ※応援券を送付する梱包に、同封できる形状とする。
紙質	コート紙 70kg 同等品以上
色数	両面 フルカラー
納品予定日	令和8年3月下旬に納品予定

ウ 宛名の作成

発注者が提供する配付対象市民のデータに基づき、下記事項を印刷した宛名を作成し、発送する封筒に添付すること。なお、宛名の作成に際してバーコードなど発送に必要なその他の情報の印刷を禁止するものではない。

- ・郵便番号
- ・住所
- ・方書
- ・宛名氏名
- ・差出人情報（市章、郵便番号、住所、機関名、電話・FAX番号、e-mailアドレス、都市宣言）
- ・内容物（「豆子くらし応援券」在中）

また、配付対象市民のデータには標準仕様となっていない文字コードがあるため、共に提供する「外字ファイル」「フォントファイル」を用いて変換対応し、文字化け等の不具合を防ぐこと。なお、封筒については発注者が準備する。

業務に必要とするデータ記録媒体の受け渡しについては、発注者の指定する方法とする。

エ 印刷物の校正

すべての印刷物は、校正を3回以上とする。

オ 封入

作成した発送通知、チラシ、応援券について、宛名を添付した封筒等に封入すること。なお、封筒等への封入数については次のとおりとする。

- ・発送通知：1枚
- ※「(3) 応援券の発送準備・発送 ア 発送通知の印刷」で印刷した発送通知
- ・チラシ：1枚
- ※「(3) 応援券の発送準備・発送 イ チラシの受領」で受領した発送通知
- ・応援券：宛名の世帯員の人数に応じた枚数

ただし、封筒等へ世帯員全員の応援券を封入できない場合は、分割して封筒等へ封入すること。

カ 検品について

封入された封筒等について封緘までの間に検品を行う。なお、検品方法は発注者、受注者協議の上で決定する。

キ 封緘

封入された封筒等の内容物に誤りがないよう発送通知及びチラシの枚数が1枚であること及び応援券が宛名の世帯員の人数に応じた枚数であることを確認した後に封緘すること。なお、確認に際しては封入した者とは別の者が行うこと。

ク 発送

応援券等が封入・封緘された封筒等を受注者が配付対象市民に発送すること。なお、発送方法は特定記録郵便の発送方法を用い、送った事実の証明が確認できる方法で発送すること。

また、発送にあたっては世帯毎に問合せ番号などの個別番号（世帯識別番号）を附番し、その世帯に配付する応援券番号を記録することで、配付対象市民からの発送状況の問い合わせ等に対応するとともに、発注者が提供するデータの世帯識別番号及び応援券番号と紐づけた管理台帳（電子データ）を作成し、発注者の求めに応じて提供すること。

さらに、発送後の各世帯の送付状況（投函・未投函等）及び投函日を把握・管理し、発注者の求めに応じて委託者も随時確認できるシステムを通じて提供すること。

ケ 再発送

1回目の発送において投函されずに受注者に返送された応援券等については、受注者が受領し速やかに再発送を行うこと。なお、返送された応援券の送付先の確認は発注者が行うものとする。

再発送においても投函されず返送された場合、当該応援券等は発注者宛に返送することとし、その後の発送・管理等については発注者が行うものとする。

さらに、受注者は各世帯の送付状況（投函・未投函等）及び投函日を発注者が提供するデータの世帯識別番号等と紐づけた管理台帳（電子データ）を作成し、発注者の求めに応じて提供すること。

(4) 問い合わせ窓口業務

配付対象市民からの問い合わせに対応するため、問い合わせ窓口を返子市役所内に設置すること。

なお、問い合わせ窓口の仕様は次のとおりとする。

設置期間	4月下旬から5月29日(金)まで
受付時間	8:30~17:00(土曜、日曜、祝日を除く)
対応人数	2人
その他	<ul style="list-style-type: none">・業務に必要なパソコンおよびインターネット回線は受注者が用意し、その他必要な備品(机等)や電話回線は発注者が用意するものとする。・研修等実施の上で業務を開始すること。・FAQ、マニュアル等を作成し、発注者からの要請により随時更新すること。・苦情等については、特に慎重に対応することとし、苦情の処理にあたっては、その対応について、発注者に速やかに報告すること。・問合せの概要や件数について、発注者に報告すること。・設置日は協議により決定する。・その他、市の指示により本事業実施に必要な事務を行うこと。

(5) コールセンター業務

配付対象市民からの問い合わせに対応するため、コールセンターを設置すること。

なお、コールセンターの仕様は次のとおりとする。

設置期間	4月下旬から9月30日(水)まで
受付時間	9:00~17:00(土曜、日曜、祝日を除く、但し4月30日(木)から5月15日(金)までは土曜、日曜、祝日も含む)
電話回線	【繁忙期】 5月1日(金)から5月29日(金)まで 2回線 【その他】 1回線
その他	<ul style="list-style-type: none">・研修等実施の上で業務を開始すること。・FAQ、マニュアル等を作成し、発注者からの要請により随時更新すること。・オペレーター業務を行うために必要とされる能力を有する人材を適切に配置すること。・苦情等については、特に慎重に対応することとし、苦情の処理にあたっては、その対応について、発注者に速やかに報告すること。・問合せの概要や件数について、発注者に報告すること。・設置日は協議により決定する。

6 事業スケジュール (予定)

契約締結	令和8年2月下旬～3月上旬
問い合わせ窓口開設	令和8年4月下旬～5月29日(金)
コールセンター開設	令和8年4月下旬～9月30日(水)
応援券・チラシ・封筒の納品	令和8年3月下旬
発送通知のデータ納品	令和8年3月下旬
配付対象市民データ提供	令和8年3月中旬～4月上旬 (データ抽出時点から10日程度)
宛名作成・封入・封緘	令和8年4月中旬
発送開始日	令和8年4月下旬
2回目の発送終了	令和8年5月中旬

7 業務の適正な実施に関する事項

本件業務に伴い、収集、作成したデータは適正に管理し、次の事項を遵守すること。

- ・授受を行うデータについては、本業務担当者以外の第三者が容易に解読できないように暗号化処理を行うこと
- ・応援券の保管・発送等の業務を行う部屋は施錠できるものとし、データの室外持ち出しを禁止すること
- ・パソコン使用時はID又はパスワードにより、本業務従事者のみが操作できる措置を講じること
- ・発注者から提供された個人情報等は、施錠できる場所等で厳重に保管すること
- ・換金業務のほか、円滑な事業実施に必要なデータを作成すること

8 成果物

- ・発送通知(令和8年4月中旬:2,000枚)
- ・発送管理データ
- ・投函状況データ ※迅速な状況把握が必要なデータは、随時提出
- ・問い合わせ窓口対応記録
- ・コールセンター対応記録
- ・打合せ記録

9 個人情報の取扱い

受注者は、本業務を処理するため個人情報を取り扱う場合は、個人情報の適切な管理のため、別添「個人情報の取扱いに関する特記仕様書」を遵守しなければならない。

10 その他留意事項等

- ・過去に類似した事業（住民基本台帳に登録のある全世帯への発送業務及び問い合わせ窓口業務、コールセンター業務）において官公庁発注による実績（元請）があること
- ・ISO27001（ISMS）の認証およびプライバシーマークを取得していること
- ・受注者は、本仕様書に記載された内容に従い、正確かつ効率的に本業務を実施すること
- ・受注者は、発注者と打合わせを実施した場合には、打合せ記録を作成し提出すること
- ・受注者は、できる限り逗子市内の事業者から必要な資機材等の調達をするよう努めること
- ・この仕様書に基づく委託業務に必要な費用は、本仕様書に明記のないものであっても、原則として受注者の負担とする
- ・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、発注者と受注者が誠意をもって協議して定めるものとする
- ・本仕様書に記載の成果と同等以上の成果が得られる場合、発注者と受注者は協議の上、仕様書の内容を一部変更することができるものとする
- ・受注者は、委託料の対象となる経費の支出状況等がわかる帳簿等を整備するものとし、本業務が完了、又は中止、もしくは廃止した日の属する年度の終了後5年間これを適切に保存しなければならない

[別 添]

個人情報の取扱いに関する特記仕様書

この契約による業務を処理するため個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」という。）、逗子市情報セキュリティ基本方針その他関係法令等に基づき、次の事項を遵守して行うものとする。

（基本的事項）

第1条 受注者は、この業務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵すことのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

（秘密等の保持）

第2条 受注者は、この業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他に漏らしてはならない。この業務が終了し、又は解除された後においても同様とする。

（責任体制の整備）

第3条 受注者は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

（責任者等の報告）

第4条 受注者は、この業務に従事する者を明確にするため、個人情報の取扱いの責任者及び業務に従事する者（以下「従事者」という。）を定め、書面により発注者に報告しなければならない。これらを変更する場合も同様とする。

（作業場所の特定）

第5条 受注者は、個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、業務の着手前に書面により発注者に報告しなければならない。これらを変更する場合も同様とする。

2 受注者は、発注者の事務所内に作業場所を設置する場合は、責任者及び従事者に対して、受注者が発行する身分証明書を常時携帯させ、事業者名が分かるようにしなければならない。

（再委託の禁止等）

第6条 受注者は、発注者が承諾した場合を除き、個人情報の処理は自らが行き、第三者（受注者に子会社（会社法第2条第3号に規定する子会社をいう。）がある場合にあっては、当該子会社を含む。以下同じ。）にその処理を委託してはならない。

2 受注者は、この業務の一部について再委託（再委託の相手方が行う再々委託以降の委託を含む。以下同じ。）する場合は、あらかじめ発注者の承諾を得なければならない。

3 受注者は、前項の承諾を得て第三者に再委託する場合は、この契約により受注者が負う義務を再委託先に対しても遵守させなければならない。

4 受注者は、第三者に再委託した場合、その履行を管理監督するとともに、発注者の求めに応じ、その状況等を発注者に報告しなければならない。

（派遣労働者利用時の措置）

第7条 受注者は、この業務を派遣労働者に行わせる場合は、派遣労働者に対して、本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 受注者は、発注者に対して、派遣労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うも

のとする。

(保有の制限等)

第8条 受注者は、この業務を処理するために個人情報保有する場合は、その目的を明確にし、目的達成のために必要最小限のものとし、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(安全管理措置)

第9条 受注者は、この業務を処理するために取り扱う個人情報の漏えい、き損、滅失、紛失、盗難その他の事故（以下「漏えい等の事故」という。）が起こらないよう、当該個人情報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。

(目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第10条 受注者は、この業務を処理するために取り扱う個人情報を、発注者の指示又は承諾を得ることなくこの契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

(複写、複製の禁止)

第11条 受注者は、この業務を処理するために取り扱う個人情報を、発注者の指示又は承諾を得ることなく複写又は複製してはならない。

(持出しの禁止)

第12条 受注者は、この業務を処理するために取り扱う個人情報を、発注者の指示又は承諾を得ることなく作業場所から持ち出してはならない。

(罰則の周知及び従事者の監督)

第13条 受注者は、この業務の従事者に対し、個人情報保護法の義務及び罰則が適用されることについて周知するとともに、個人情報の安全管理が図られるよう、必要かつ適切な監督を行わなければならない。

(教育及び研修の実施)

第14条 受注者は、個人情報の保護及び情報セキュリティに対する意識の向上を図るため、この業務の従事者に対し、本特記仕様書において従事者が遵守すべき事項その他本委託業務の適切な履行に必要な事項について、教育及び研修を実施しなければならない。

(個人情報の返還又は廃棄)

第15条 受注者は、この業務を処理するため使用した個人情報について、使用する必要がなくなった場合は、速やかに、かつ、確実に返還又は廃棄しなければならない。

(事故発生時の対応)

第16条 受注者は、この業務を処理するために取り扱う個人情報の漏えい等の事故が発生し、又は発生したおそれがある場合は、直ちに発注者に報告し、その指示に従わなければならない。

2 受注者は、前項の漏えい等の事故が発生した場合には、被害拡大の防止、復旧、再発防止等のために必要な措置を迅速かつ適切に実施しなければならない。

3 受注者は、発注者と協議の上、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、可能な限り当該漏えい等の事故に係る事実関係、発生原因及び再発防止策を公表するものとする。

(調査監督等)

第17条 発注者は、受注者における契約内容の遵守状況等について実地に調査し、又は受注者

に対して必要な報告を求めるなど、受注者の個人情報の管理について必要な監督を行うことができる。

2 受注者は、前項における報告について、発注者が求める場合には定期的に報告をしなければならない。

(指示)

第18条 発注者は、受注者がこの業務に関し取り扱う個人情報の適切な管理を確保するために必要な指示を行うことができるものとし、受注者はその指示に従わなければならない。

(契約解除及び損害賠償)

第19条 発注者は、受注者が本特記仕様書の内容に反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができるものとする。