

令和7年度焼津市生活応援商品券発送事業業務委託 仕様書

1 件名

令和7年度焼津市生活応援商品券発送事業業務委託

2 業務の目的

食料品等の物価高騰の影響を受けた市民生活の下支えのため、市民1人あたり5,000円分の自主発行商品券を配布する。さらに、高齢者（75歳以上高齢者）及び低所得者（19歳以上75歳未満の令和7年度住民税非課税者）については、1人あたり2,000円の自主発行商品券を追加配布する。

3 対象件数（見込）

送付数：61,200世帯

対象者：市民：134,200人

高齢者：24,400人

低所得者：27,500人

4 契約期間

契約開始日から令和9年2月26日まで

※契約期間以降に行う必要のある業務が発生する場合は、受託者と協議のうえ、別途契約を締結する。

5 業務委託範囲

- (1) 事業者（取扱店舗）の募集
- (2) コールセンターの開設・対応
- (3) 窓口の開設・事務処理
- (4) 商品券等の納品
- (5) 商品券等の配布
- (6) 事業者（取扱店舗）に対する利用金額の振込
- (7) 利用原資分の支払い及び精算

6 業務実施スケジュール（予定）

- | | |
|------------------------|----------------------|
| (1) 令和8年2月中下旬～令和8年8月末 | 事業者（取扱店舗）の募集 |
| (2) 令和8年2月中下旬～令和9年1月末 | コールセンターの開設・対応 |
| (3) 令和8年2月中下旬～令和8年8月末 | 窓口の開設・事務処理 |
| (4) 令和8年3月中開始（段階的実施も可） | 商品券等の作成・印刷 |
| (5) 令和8年3月中開始（段階的実施も可） | 商品券等の配布 |
| (6) 令和8年4月から隨時 | 事業者（取扱店舗）に対する利用金額の振込 |
| (7) 令和8年4月から隨時 | 利用原資分の支払い及び精算 |

※ここに示すスケジュールは予定であり、企画提案のなかで各事業者が改めて示すこと。

※なお、対象世帯や対象者に関する配布対象者データの提供は市が行うこととし、受託者と共有することを想定している。

7 事業者（取扱店舗）の募集

- ・市内に事業所を置く小売・飲食店等について募集を行うこと。
- ・事業者募集については契約後、速やかに開始するとともに、「10商品券等の作成・印刷」にて納品する「取扱店舗一覧」の送付に間に合うようにすること。
- ・取扱店舗へのチラシ、ポスター等を作成し、事業開始に間に合うように作成発送を行うこと。
- ・事業者募集については8月末まで隨時受付を行うものとする。

8 コールセンターの開設・対応

食料品等物価高騰対応事務の内容、市民からの商品券の使用方法、事業者（取扱店舗）からの使用・振込に関わる問い合わせ、意見・苦情、その他商品券に関わる相談全般の電話による問合窓口としてコールセンターを設置し運用する。

- (1) 開設期間 令和8年2月中下旬から令和9年1月末までとする。
- (2) 開設時間 午前8時30分～午後5時15分※終了時間は最終通話が終了までとする。
- (3) 開設場所 受託者にて用意すること
※後述する「9窓口の開設・事務処理」と併用することも差し支えないが、「9窓口の開設・事務処理」の業務履行に影響がないよう努めること。
- (4) 対応内容 事業内容、商品券の説明、事業者からの問い合わせ、意見・苦情対応等。
※なお、商品券追加配布に必要となる住民税課税申告や住民情報の確認が必要となる問い合わせについては「9窓口の開設・事務処理」にて開設する窓口を案内すること。
- (5) その他
 - ・業務に必要な備品等は、原則として受託者が用意すること。
 - ・対応においては、個人情報の取扱いに十分配慮した措置を講じること。
 - ・対応マニュアルを作成し、業務従事者に周知すること。なお、作成する対応マニュアルを当市に提出し承諾を得ること。
 - ・問合対応については原則として受注者により完結することとし、当市から市民への回答が必要な場合は、原則として翌日に回答する。その旨、問い合わせのあった市民に伝えるとともに、日ごとに受付終了後にまとめて当市へ問合内容を報告すること。ただし、緊急を要する場合は、都度、速やかに問い合わせ内容を当市に報告すること。なお、電話応対を起因とする苦情処理については受注者の責任において行うこと。
 - ・日々の問合件数、問合内容を記録しておくこと。
 - ・申請受付開始当初は相当数の問い合わせがあることが見込まれるため、迅速かつ正確に処理できるよう、業務従事者の配置数を工夫し、また従事者に対し事前に十分な研修を行うこと。

- ・責任者を1名以上定め、業務時間中、当市と連絡を取ることのできる体制を整えること。

9 窓口の開設・事務処理

約6万世帯分の商品券の配布に係る封入作業、商品券発送後の返送対応、追加発送に対する処理や、発送後の問合対応等の事務処理に対応するため窓口を設置し運用する。

- (1) 開設期間 令和8年2月中下旬から令和8年8月末までの平日のみとする。
- (2) 開設時間 午前8時30分～午後5時15分※最終対応者の終了までとする。
- (3) 開設場所 焼津市役所内予定（契約後、安全性・効率性を考慮し協議の上決定する。）
- (4) 対応内容 商品券、案内文の封入作業（宛名ラベル貼り付け等を含む）、商品券発送後の返送に伴う事務作業、追加発送に対する処理、発送後の問合対応等。
- (5) その他
 - ・対応においては、個人情報の取扱に十分配慮した措置を講じること。
 - ・窓口設置における机・椅子は当市が用意する。備品・消耗品等は受託者が用意する。
 - ・窓口業務を実施する部屋は1箇所とする。
 - ・対応マニュアルを作成し、業務従事者に周知すること。なお、作成する対応マニュアルを当市に提出し承諾を得ること。
 - ・当市から市民への回答が必要な場合は、当市に報告し、当市が窓口において回答する。受付終了後に問合内容をまとめて日ごとに当市へ報告すること。
 - ・日々の問合件数、問合内容を記録しておくこと。
 - ・申請受付開始当初は相当数の来庁・問い合わせがあることが見込まれるため、迅速かつ正確に処理できるよう、業務従事者の配置数を工夫し、また従事者に対し事前に十分な研修を行うこと。
 - ・窓口に、責任者を1名以上定め、業務時間中、当市と連絡を取ることのできる体制を整えること。

10 商品券等の作成・印刷

- ・商品券の額面については1,000円券単位とし、偽造防止処理、通し番号等を施すとともに分かりやすいデザインとし、一般、高齢者、低所得者の区別がないものとすること。
- ・商品券には有効期限を印字するものとする。（令和8年12月31日（木）を終期予定）
- ・商品券の作成・印刷について、冊子型、切取型や1枚単位にする等は、安全性、迅速性、経済性等を考慮した各提案に基づき決定するものとする。
- ・市が提供する対象者データを基に案内書等を作成・印刷し配布の際に同封すること。なお、通知文面等は別途協議を行うものとする。
- ・以下、想定している必要な印刷物。

No	印刷物	数量
1	案内文等（宛名ラベル、案内文、制度案内チラシ（取扱店舗一覧））	61,200枚
2	送付用窓あき封筒（簡易書留用）またはゆうパック専用封筒	61,200枚

3	紙商品券（1,000円分×5）	134,200人分
4	紙商品券（1,000円分×2）	51,900人分
5	紙商品券返信キット（事業所用）	3,000枚

(留意事項)

- ・校正は3回程度を想定。
- ・文字サイズは、高齢者等でも見やすいものとすること。
- ・各封筒は、窓空き部分を除き、内容物が透けないものを使用すること。
- ・各数量は想定であることから、足りないことがないよう準備すること。

11 商品券等の配布

- ・商品券の配布は、遅くとも令和8年3月中に可能なものから開始することとし、安全かつ迅速な配布方法、スケジュールについて提案を求めるものとする。
- ・なお、安全性の観点から配布においては簡易書留またはゆうパック等の受取人のサインを行うものを基本とする。
- ・送付にあたっては市から提供される対象者データを基に宛名ラベルを作成し貼り付けの上、送付することとする。
- ・送付開始後に宛名不明等として返送されるものが一部あることから、再配布のため住民基本台帳等を使用した宛名確認等の事務を行うこととする。

12 事業者（取扱店舗）に対する利用金額の振込

- ・事業者（取扱店舗）への振込は、金融機関を利用するなど、安全かつ確実な方法で行うこと
- ・振込は、事業者（取扱店舗）からの情報（返信された商品券等）を元に振込データを作成し、事前に委託者の確認を行うこと。
- ・振込は、事業者（取扱店舗）の運営に影響を来さないよう、適切な頻度で行うこと。
- ・振込における手数料等の経費は委託料に含むものとし、事業者（取扱店舗）はこれを負担しない。
- ・事業期間が終了するまで、商品券の利用金額等は、受託者が用意するシステム等により適切に管理すること。
- ・振込額と利用金額に相違がある場合等は、原因究明を行い、責任をもって対応すること。
- ・事業者（取扱店舗）への振込誤りが無いように十分に確認すること。

13 利用分原資の支払および精算

- ・委託者は事務経費に係る委託料とは別に商品券利用分原資（以下「原資」という）を受託者に支払う。
- ・原資は、受託者から請求があった場合に前金払いができるものとし、受託者への送金時期、送金時の送金額等については、委託者と受託者が協議の上決定する。
- ・すべての業務を完了するまで、委託者から支払を受けた原資を専用の口座において適切に管理すること。

- ・本業務終了後、委託者から支払を受けた原資に残額が生じた場合は、委託者が指示する所定の手続きを行い、速やかに委託者に返納すること。

14 実績報告書提出期限 令和9年2月26日（金）

15 その他

- (1) 受託者は別紙の個人情報取扱特記事項を遵守すること。
- (2) 業務の実施
 - ・受託者は、本委託事業を円滑に実施するために必要かつ十分な人員を確保したうえで適正な人員配置を行い、遅滞なく効果的かつ効率的な運営が可能な体制を構築すること。
 - ・受託者は、業務従事者に対し、丁寧な市民対応、名札の着用、節度ある服装など、指導すること。
 - ・受注者は、焼津市における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領(<https://www.city.yaizu.lg.jp/documents/7985/syokuintaiouyouryou.pdf>)に準じて、合理的配慮の提供を行うものとする。
- (3) 業務計画書・報告書、従事者名簿等の提出
 - 受託者は、次に掲げる報告書等を作成し、当市に提出すること。

①業務計画書

任意の書式により、業務体制及び組織体制等を記載した業務計画書を業務開始日までに当市に提出し、承諾を得ること。

②業務従事者名簿

任意の書式により、業務従事者の氏名等が記載された名簿を業務開始日までに提出すること。

③業務報告書

業務報告書には、「8、9」の業務の受付・処理件数を記載すること。

・日次報告

毎日作業終了後、業務日報として報告すること。

・月次報告

月間業務実績、業務履行上の課題等を業務月報として翌月10日までに報告すること。

・随時報告

トラブル発生時の内容の報告、緊急課題の報告、業務履行に係る協議事項の報告、改善策の立案・提示、業務従事者交代報告等を事件発生後速やかに報告すること。

④業務完了報告書

業務完了報告書には業務履行状況のわかる資料、写真などを添付し、事業終了時遅滞なく報告すること。

(4) 必要な機器、使用材料及び環境整備等

- ・本業務において当市が提供、準備、作成するものを除き、本業務の履行に必要な機器、使用材料及び環境整備等は、全て受注者において行うこと。

- ・本業務でインターネット回線が必要な場合は、受注者にて用意すること。
- (5) 契約終了時における個人情報等のデータの取扱については、慎重かつ丁寧に扱い、情報漏洩や紛失、破損等が発生しないよう十分な対策を講じること。
- (6) 本仕様書に定める事項について疑義が生じた場合または本仕様書に定めのない事項については、協議の上定めるものとする。