

秋田市物価高騰生活支援事業実施業務委託仕様書

1 目的

食料品等の物価高騰の影響を受けている市民の生活を支援するため、有効期限付き商品券（以下「ギフトカード」という。）を支給するに当たり、ギフトカードの管理、送付書類の作成および印刷、封入封緘、配達事業者への引渡し、コールセンターの運営等を一括して行うものである。

2 委託期間

契約締結日の翌日から令和8年3月31日まで

ただし、事業の繰越承認後は、令和8年12月25日まで期間を延長する。

3 委託場所

市が指定する場所

4 事業内容

(1) 支給の内容

基準日時点で秋田市の住民基本台帳に記録されている者に対して世帯ごとにギフトカードをゆうパックで発送する。

(2) 基準日

令和8年2月20日

(3) 支給対象者

支給対象者は、基準日において、秋田市の住民基本台帳に記録されている者とする。

(4) 支給対象世帯数

約147,000世帯（見込）

(5) ギフトカードの概要

ア ギフトカードは、市が別途委託するギフトカード発行会社（以下「発行会社」という。）から指定する場所に納品する。

イ 金額は、支給対象者一人当たり3,000円とし、1枚のギフトカードに、その世帯に属する支給対象者の人数分の金額を設定（チャージ）し、世帯主に送付するものとする。

ウ 有効期限は、令和8年10月31日とする。

エ 追加で入金ができない使い切り型とする。

オ 利用店舗、利用金額等の履歴を把握できるものとする。

カ 支給したギフトカードは、再発行しない。

キ ギフトカードは、支給対象者への一斉発送前は金銭的価値を無効化した状態とし、市又は受託者の指示により、遠隔操作で金銭的価値を有効化する。

ることができるものとする。

ク ギフトカードを支給した後に支給対象者の要件に該当しないことが判明した者又は偽りその他不正の手段によりギフトカードの支給を受けた者があるときは、ギフトカードの支給決定を取り消し、その返還を求めるものとする。

ケ ギフトカードの支給を希望しない者は、支給辞退の申出を行うものとする。

コ 市が定める方法によりギフトカードを発送したにも関わらず、令和8年10月31日までにギフトカードが受領又は利用されなかった場合は、支給対象者は利用の権利を失うものとする。

サ 支給されたギフトカードは、本事業の目的に反して、換金、譲渡、その他これらに類する行為に使用してはならない。

5 委託内容

(1) ギフトカードの管理

ア 発行会社から納品するギフトカードを収容、管理する保管場所を受託者が確保して設置すること。

イ 保管期限切れ等の理由によるギフトカードの返戻先を、設置した保管場所に設定すること。

ウ 保管期限切れ等の理由により返戻となったギフトカードは、金銭的価値を無効化した状態で保管すること。

(2) 支給対象者データの管理

ア 支給対象者データの受け渡しについて

市は、支給対象者を抽出したCSVファイルによるデータ（以下「対象者データ」という。）をCD-R等の電子媒体に格納して受託者へ受け渡しを行う。受け渡し方法は、対面による場合、市と受託者が秋田市役所にて行う。配送の場合、受託者の負担により個人情報管理の機能を有した配送で行う。

イ 対象者データの項目について

(ア) 基準日時点の世帯・市民情報データ（氏名、住所、世帯主氏名等）

(イ) 警告情報データ（送付から除外するデータ等必要に応じて提供する。）

(ウ) 印字に必要な外字データ

ウ ギフトカード管理リストの提供

納品するギフトカードの管理番号をリスト化したExcelファイル（以下「ギフトカード管理リスト」という。）を発行会社から提供する。

エ データの登録

対象者データを基にギフトカード管理リストに設定金額を入力すること

オ ギフトカードの有効化、無効化作業

ギフトカードの金銭的価値の有効化、無効化の作業には、設定金額を入力

したギフトカード管理リストをCSVファイルもしくはExcelファイルで発行会社へメールで提出すること。

カ 宛名の作成

対象者データを活用し、発送用の宛名を作成すること。また、ギフトカードは、ゆうパックによる一斉発送を行うため、郵便局が指定する方法でゆうパックラベルを作成すること。

(3) 送付書類の作成

次に掲げる規格で必要な送付書類等を準備すること。なお、数量は見込みであるため、必要に応じて補充すること。

ア 各通知等の規格

	事前通知	辞退届	支給通知
数量	147,000枚	100枚	161,700枚
用紙のサイズ	A4判		
紙質	印刷した際に裏の文字等が透けて見えないようにすること。		
刷り色	1色刷り	1色刷り	4色刷り（カラー）
原稿	電子ファイル（Word）を提供する。	電子ファイル（Word）を提供する。	電子ファイル（表面通知部分はWord、裏面利用案内部分はPDF）で提供する。
製本方法	両面印刷	片面印刷	両面印刷

イ 封筒の規格

	窓あき封筒	発送用封筒
数量	147,000枚	161,700枚
用紙のサイズ	長型3号 窓のサイズは、通知の宛名部分に合わせて調整すること。	角形2号 郵便局が提供するゆうパックラベルを貼り付けできるように調整すること。
刷り色	2色刷り	
原稿	封筒表面に差出人が秋田市である旨を印字し（ラベル貼り付け可）、受取人が差出人を分かるようにすること。	

ウ 宛名について

事前通知には、市から提供する原稿に、「郵便番号」、「住所」、「対象者名」、「郵便局指定のカスタマバーコード」、その他必要と思われる事項を明瞭に分かるように掲載すること。発送の際は、宛名記載部分が封筒の中で移動しても、窓の外に隠れることのないように注意すること。

エ ギフトカードの設定金額の表示について

支給通知には、市から提供する原稿に、「対象の世帯人数」、「チャージ金額」、その他必要と思われる事項を明瞭に分かるように掲載すること。

オ その他

その他、業務遂行のために作成が必要な書類が生じた場合は、別途協議の上、適宜対応すること。

(4) ギフトカード等の封入封緘、発送

ア 事前通知の発送

封筒に事前通知を封入の上、市が指定する期日までに普通郵便で発送すること。持込日時については、市と受託者にて協議の上、本市が指定する日時に、秋田中央郵便局の指定場所へ持込すること。

なお、発送日までに何らかの理由により発送が不適となった物についてのデータを市から提供するため、引き抜きの上、発送を中止すること。

イ 支給通知およびギフトカードの発送

ゆうパックラベルを貼付した封筒に支給通知およびギフトカードを封入の上、市が指定する期日までにゆうパックで発送すること。持込日時については、市と受託者にて協議の上、本市が指定する日時に、秋田中央郵便局の指定場所へ持込すること。なお、発送時点で、ギフトカード管理リストを発行会社に提出し、対象者に到達する時点で利用可能な状態にすること。

ウ 辞退届等の受付

辞退の申出があった支給対象者には辞退届を郵送をすること。なお、届出方法については、市と受託者にて協議の上決定する。

エ 作業に当たっては、紛失、飛散防止の処置を講じるとともに、紛失・盗難などを防止するため、セキュリティを強化した方法で行うこととする。

オ 作業に当たっては、一定割合での無作為抽出による抜き取り作業を実施し、文字化けや不良品等ないかを確認すること。なお、具体的な抽出件数については、市と受託者にて協議の上決定する。

カ 郵便局へ持ち込みの際にはセキュリティ確保の措置を講ずること。

(5) 未達、返戻対応

ア 未達、返戻された郵送物に対して、返戻リストを作成し、市に提出すること。

イ 返戻されたギフトカードは、市から提供する転居等の届出状況等を反映した上で、市が指定する期日までに再発送すること。

ウ 未達、返戻により保管しているギフトカードは、支給対象者の申出により本人もしくは代理人が、受託者が用意した受取窓口（秋田市内に限る）での受取ができるようにすること。指定する場所での受け取り方法については、市と受託者にて協議の上決定する。

エ 再発送対応は1世帯につき、1回を限度とし、2回目以降の未達、返戻で受取り希望の場合は、指定する場所での受取りを原則とすること。

オ 再発送にかかる封筒の用意は受託者が行うこと。

(6) コールセンターの開設・運営

電話による問合せに対応するためのコールセンターを開設し、以下の業務を実施すること。

ア 開設期間

令和8年4月15日から11月13日まで（土・日・祝日を除く。）開設し、午前9時から午後5時までを運用時間とする。

イ 設置回線数

時期ごとの問合せ量を予測し、以下のとおり十分な回線を設置すること。

(ア) 4月15日～5月24日（事前案内開始）：3回線以上

(イ) 5月25日～6月30日（ギフトカード発送）：5回線以上

(ウ) 7月1日～11月13日（利用期間・期限終了後）：3回線以上

ウ ギフトカードに関する問合せ対応

市民からのギフトカードに関する問合せ、苦情などに対応する。想定される主な問合せ内容は、次のとおり

(ア) ギフトカードの制度・内容

(イ) ギフトカードの支給通知に関する問合せ

(ウ) ギフトカードの発送後の状況照会

(エ) 通知等の再発送手続き

(オ) ギフトカードに関する問合せ

(カ) 辞退届等の受付および確認

(キ) 手続きの方法や対象者等に関する意見、苦情等

(ク) 以上に付随する事務で発生する事務作業等

問合せ対応については、原則として受託者により完結すること。また、必要に応じて市に相談・報告すること。

なお、電話対応起因による苦情処理についても、受託者の責任において行うこと。

エ 対応を記録し（ただし、簡単な問合せのみの場合は必要に応じて簡略化可能）、受電件数を、日報および月報として取りまとめ、市に報告すること。詳細については、市と受託者が協議の上決定する。

オ コールセンターの設置場所および回線、電話番号は、受託者において準備すること。

カ コールセンターについては、通知等の発送時期に応じて入電件数が変動することを踏まえ、入電状況に応じた効率的な運営が可能な仕組みや体制を構築すること。

キ 個人情報を取り扱うことから情報漏洩を防止する対策を講じること。

(7) 作業進捗管理

受託者は全体のスケジュールを管理し、市に対し、実績報告、返戻状況、コールセンターへの問合せ件数および内容等について、随時報告が可能な状態にすること。

(8) 業務の実施体制

ア 受託者は、業務の適切な遂行を図るため、市と常に密接な連絡をとり、業務の正確な遂行に努めること。また、市と常に連絡が取れる体制を確保すること。

イ 事業の実施に当たっては、業務全体を統括するための統括責任者を置くこと。また、事業を計画的、効率的かつ確実に実施するために必要な知識を有する人員、設備を配備すること。統括責任者は類似の事業経験を有するものを配置すること。

ウ コールセンタースタッフは、オペレーターのほか、管理者を配置すること。

エ 管理者は常時1名以上を配置すること。

(9) 不要物の廃棄

本業務において不要となった印刷物やギフトカード等は、受託者が廃棄処分し、その証明書を市に提出すること。

(10) 調査および監督等

市は、必要があると認められるときは、受託者に対して本業務の処理状況に関する調査または担当の職員による立会いを行い、業務に関して保有する情報の公開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。

(11) 業務引き継ぎ

本契約終了時に、市が提供したデータ並びに受託者で受付、処理した対応履歴データについて、検索可能な状態（CSV、Excel、PDF形式を想定）に整理した上で、市が指定する場所において引き継ぐものとする。これらのデータについては、正副一部ずつ可搬的記録媒体に保存し、市に納品すること。また、搬送に当たっては、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。

なお、受託者が用意した媒体等にデータを格納した場合、裁断による破棄又はデータ復旧不能になる程度の上書きによるデータ消去等を行うこと。

(12) 誤支給返還請求にかかる報告

二重送付、誤った対象者への誤支給等に伴いギフトカードの返還請求が必要となった場合には、請求先、請求事由、経緯等を市へ報告すること。報告方法については、市と受託者にて協議の上、決定するものとする。

なお、受託者の責による誤支給については、責任をもって支給したギフトカード（既に利用している場合は、当該ギフトカードおよび利用相当額）を

回収すること。

(13) その他

ア 本業務の実施にかかる必要な経費については、全て契約金額に含まれるものとする。ただし、業務実施に伴う郵送料は、市が負担する。本仕様書に定めのない事項が発生した場合の費用については、市と受託者が協議により決定するものとする。

イ 業務の実施に当たり、本仕様書に記載のない事項又は疑義が生じた場合は、すみやかに市との協議を行い、決定する。

6 提出書類

(1) 事業計画書

受託者は、契約締結後、速やかに事業計画書を提出すること。

(2) 業務完了報告書

全ての事業終了後、次に掲げる事項を記載した業務完了報告書を作成し、「5 委託内容(9)不要物の廃棄」に規定の廃棄証明書を添付の上、委託期間の末日までに市長に提出すること。

ア 送付実績

イ コールセンター対応記録

ウ その他市長が指示する事項

7 委託料の支払

業務完了後、適法な請求を受けた日から30日以内一括払とする。ただし、事務の遂行上前払いが必要な場合は、支払日時・金額等について市と協議を行うこととする。