

柏原市地域応援商品券発送等業務仕様書

本仕様書は、柏原市が委託する「柏原市地域応援商品券発送等業務」に関し、基本的な事項を定めるものである。

1 業務名称 柏原市地域応援商品券発送等業務

2 目的

物価高騰による地域経済への影響に鑑み、市内住民の家計を支援することと、地域における消費を喚起し、地域経済の振興を図ることを目的として、柏原市内の取扱登録店で利用できる商品券を市民に配布する。

3 委託期間

契約締結日の翌日から令和8年10月7日（水）

4 対象者

令和8年5月1日時点で柏原市の住民基本台帳に登録がある方

5 発行する商品券の概要

発行総額	335,000,000円（5,000円×67,000冊）
発行冊数	67,000冊（想定）
発送件数	33,500件（想定）
発送日	令和8年6月15日（月）までに柏原郵便局に到着し発送
利用期間	令和8年7月1日から令和8年9月30日（水）まで
対象者数	柏原市民 約67,000人
使用区域	柏原市
取扱店舗	市内商品券利用登録店

6 商品券の利用対象とならないもの

- (1) 公共料金等の支払い（税金、振込手数料、電気、ガス、水道料金など）
- (2) 有価証券、商品券、ビール券、図書券、お米券、切手、官製はがき、印紙、プリペイドカード等の換金性の高いものの購入
- (3) 株券、先物、保険、宝くじ等の金融商品
- (4) たばこ事業法（昭和59年8月10日法律第68号）第2条第1項第3号に規定する製造たばこの購入
- (5) 事業活動に伴って使用する原材料、機器類及び仕入商品等の購入
- (6) 土地・家屋購入、家賃、地代、駐車料等の不動産に関わる支払い

- (7) 現金との換金、金融機関への預け入れ
- (8) 風俗営業等の規制及び義務の適正化等に関する法律（昭和23年法律第122号）第2条に規定する営業に係る支払い
- (9) 特定の宗教・政治団体と関わるもの
- (10) 公序良俗に反するもの
- (11) 市立柏原病院における医療保険の一部負担
- (12) 各取扱登録店において「商品券」の利用対象外としている商品やサービス
- (13) その他、定めのないものについては、市に確認し、指示に従うこと

7 業務内容

(1) コールセンター業務

- ① コールセンターを開設し、本事業に対する市民からの問合せに対応すること。
- ② コールセンターの開設期間は、商品券発送開始日（令和8年6月25日令和8年6月15日）から令和8年10月7日までとする。
- ③ コールセンターの開設時間は原則9時00分から17時00分までとし、開設日は、祝日を除く月曜日から金曜日とする。
- ④ コールセンターは、庁外に設置し、電話回線を3回線以上用意し、対応すること。また、市担当者へ問い合わせる場合は、事務局を通じて連絡すること。
- ⑤ 事業実施に伴い、対応マニュアル等を作成するとともに、コールセンターに適切な人員を配置すること。
- ⑥ オペレーターは直接雇用した人員であること。また、業務責任者は1名以上配置し、二次対応及び発注者との連絡調整を行う。責任者はオペレーター数に含めない。
- ⑦ 業務責任者については過去5年以内に自治体における商品券配布または給付金に関する業務の経験を有するものとする。
- ⑧ コールセンターに係る設置・設備費用・通信料は受託者が負担すること。
- ⑨ 市民からの問合せに対して誠意ある丁寧な対応を行うこと。
- ⑩ 問い合わせや対応の内容については、適宜記録すること。
- ⑪ 対応時間外は音声ガイダンスにより案内を行うこと。ガイダンス内容は発注者と協議のうえ決定すること。

(2) 商品券等の印刷・封入封緘・掲示物の作成業務

①商品券等の印刷

ア 商品券の仕様は下記のとおりとする。

名 称	柏原市地域応援商品券
額 面	1冊 5,000円（500円×10枚）
1冊あたりの構成	商品券1枚あたりの額面は500円で10枚綴りとする
冊 数	67,000冊
紙 質	（例）上質紙キク版62.5kg/㎡程度 ※計数機に問題なく対応する用紙及びインクを使用すること

製本様式	クロス巻き、縦ミシン1本
サイズ	縦75mm×横165mm程度
色数	表面(3色)、裏面(1色)
表紙・表紙裏面	注意事項、利用不可商品、切離し使用可、等を適所に記載すること
校正	文字校正、色校正は必要(3回程度)
原稿	内容に合致したデザイン案を柏原市へ提出 ※印刷原稿は柏原市で決定
偽造対策	・偽造防止の措置(チェンジング箔:シルバー) ・通し番号を付す ・カラーコピー牽制
表面表示	券名称、金額、有効期限、等
裏面表示	有効期限、利用上の注意、問合せ先、取扱店記入欄を印字
デザイン最終案作成	令和8年5月11日(月)までに提出すること
その他	柏原市公認キャラクター「かしびよん」を使用すること

イ 店舗用取扱マニュアルの作成

- ・A4サイズ用紙7ページ(表紙含む)を両面でカラー印刷し、ホッチキス止めすること。
- ・店舗用取扱マニュアルは550部作成し、ページ中に商品券の裏表・タペストリーをカラー印刷すること。(ページ中の記載事項は市から提供する)
- ・納入期限は令和8年6月10日(水)とする。

②封入封緘

ア 封入封緘作業は、庁外で行い、長形3号封筒に柏原郵便局指定の宛名シールに住所・世帯主名を表示し、案内文書と商品券(世帯全員分)及び取扱店舗一覧表を同封のうえ、世帯ごとに封入封緘すること。また、未受取人に郵送する長形3号封筒にも住所・世帯主名を印字し、封入封緘すること。

イ 市民からの問い合わせに対して、コールセンターで適切に対応できるように封入封緘を行うこと。

※「商品券の封入冊数に誤りがある」「商品券が封入されていない」などの申し出に対しても、適切に対応できる方策を講じること。

③掲示物の作成

ア 店舗用のぼり旗(タペストリー)を作成すること。

イ 利用者等にとって販売店舗とわかるようなものを作成すること。

ウ 原稿は内容に合致したデザイン案を市へ提出し、市が決定するものとする。

エ 校正は文字校正及び色校正を必要回数行うものとする。

オ のぼり旗のデザイン案数点を作成し、令和8年5月11日(月)までに提出すること。

カ のぼり旗の仕様は下記のとおりとする。

色数	フルカラー
サイズ	W 3 5 0 mm × H 6 5 0 mm
生地	ポンジ
枚数	6 0 0 枚
納品期限	令和 8 年 6 月 1 0 日 (水)

(3) 商品券の発送業務

- ① 商品券を令和 8 年 6 月 1 5 日 (月) までに柏原郵便局に到着できるように準備し、届けること。
- ② 商品券は、世帯員の分を一括 (対象世帯員を明記すること) して世帯主に発送すること。
- ③ 商品券を発送するための市民データは、令和 8 年 5 月 1 1 日に市から受託者へ提供する。また、ゆうパック送付時の宛名シールについては柏原郵便局より提供されたシールに宛名情報を印字すること。
- ④ 取扱店舗一覧表 (B3 サイズ/四つ折りDM折り/カラー) と案内文を作成し、商品券を発送する際に同封すること。また、作成した一覧表のデータは市に提出すること。
- ⑤ 未受取人に対して、案内文 (再送用) 及び再配送依頼書を作成し、返信用封筒 (料金後納) を長形 3 号に同封の上、普通郵便で送付すること。
※返信用封筒の返信先は受託者の事務局宛とする。
- ⑥ 未受取人からの再配送依頼があった際は、ゆうパックで商品券等 (案内文及び一覧表を同封) を再発送すること。ただし、案内文 (再送用) を送付する前に未受取人から再配送の連絡があった場合は、速やかに対応すること。(令和 8 年 9 月 3 0 日までは未受取人の商品券は厳重に保管し、連絡があれば随時、商品券を送付すること。)
- ⑦ 商品券の発送はゆうパックを使用し。運賃は 1 通あたり 4 1 8 円 (消費税別) を想定とすること。また、普通郵便は 6 0 0 件、再送用のゆうパックは 4 0 0 件を想定。(郵送費用については、実績により支払うものとする。)
- ⑧ ゆうパックでの発送については、日本郵便が提供する企業間通信サービス (WEB-EDI) を利用すること。また、発送する封筒は町丁名ごとに分け、柏原郵便局に持ち込むこと。
※詳細は事前に柏原郵便局と打合せを行い、⑧に記載する運賃の適用が受けられる様に調整すること。
- ⑨ DV 等の事情により住民基本台帳の登録を異動しないで別の所に居住されている方 (約 5 0 世帯) 及び、発送までの間に住所・世帯に変更があった方 (約 1 0 0 世帯) については、現在居住している住所に送付すること。
※発送前に変更データを提供します
- ⑩ 発送の案内文及び未受取人に対する案内文の作成・封筒の印字に係る費用は、すべて受託者の負担とする。

(4) データ管理

- ① 本業務に伴い、収集、作成したデータは適正に管理すること。
- ② 個人情報の取扱いを適正に行うこと。

(5) 報告書作成

報告書を作成し、書面及び電子データで提出すること。

(6) その他注意事項

- ① 委託料について、「コールセンター業務」及び「商品券の印刷・封入封緘・掲示物の作成業務」は各業務に係る一切の費用を含むこと。また、「商品券の発送業務」は内訳書記載の1通あたりの単価のそれぞれの発送業務に係る一切の費用を含むこと。
- ② 商品券は現金と同様の扱いが必要のため、十分なセキュリティを講じること。
- ③ 商品券及び他の作成物を含め、期日を遵守し、安全かつ確実に配送を行うこと。
- ④ 本業務に際して生じたトラブルについては、受託者が一切の責任を負うこと。
- ⑤ トラブルの苦情処理についても受託者において行うこと。
- ⑥ 店舗募集は他の事業者が行うため、連携して、取扱店舗一覧表を作成すること。
ただし、一覧表作成に必要な店舗データは市を経由して提供する。
- ⑦ 市と効果的・効率的な連携を積極的に図ること。
- ⑧ 本契約にかかる事務機器、事務用品にかかる物品・備品等は受託者が用意すること。
- ⑨ あらかじめ市と調整したスケジュールにより、適切に業務を進捗すること。

8 検査

- (1) 受託者は、本業務を完了したときは、速やかに柏原市に報告するものとし、完了検査を受けるものとする。
- (2) 受託者は、自らの責に帰すべき理由による成果品の不良個所等を発見した場合は、速やかに訂正又は捕捉その他の処置をとるものとする。

9 再委託の禁止

- (1) 受託者は、委託業務における総合的企画、業務遂行管理、業務手法の決定及び技術的判断等について再委託することはできない。
- (2) 受託者は、上記(1)に規定する業務以外の再委託にあたっては、書面により柏原市の承諾を得なければならない。人材派遣会社よりスタッフの派遣を受ける場合も同様とする。
- (3) 受託者は、業務を再委託に付する場合、書面により再委託の相手方との契約関係を明確にしておくと共に、再委託の相手に対して適切な指導、管理のもとに業務を実施しなければならない。なお、再委託の相手方は、柏原市暴力団排除条例(平成25年12月20日条例第27号)に基づく入札参加除外措置を受けている者であってはならない。

10 調査等

柏原市は、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。

1.1 守秘義務について

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。

1.2 個人情報について

- (1) 個人情報の取扱いについては、別添「個人情報取扱特記事項」によること。
- (2) 当該委託業務は、市民の重要な個人情報に直結しているため、その漏えい防止対策には厳に注意を払い、受託者は情報漏えい対策として次の対応を遵守すること。
 - ① 個人情報保護について、受託者の方針を文書(任意の様式)で本市に提出すること。
 - ② 業務従事者は、デジタルカメラ等、情報漏えいにつながる可能性があるものを業務執務室に持ち込むことを禁止する。
 - ③ 当該業務に係る全情報の目的外利用、複写、複製及び持ち出し等を禁止する。
- (3) 当該委託業務に使用するパソコンは、インターネット回線に接続してはならない。
- (4) 受注者は、発注者と「秘密の保持に係る誓約書」を取り交わすものとする。また、業務従事者は、発注者と「情報の保護に関する誓約書」を取り交わすものとする。

1.3 その他留意事項

(1) 著作権の譲渡等

受託者は、本件業務による成果品が著作権法(昭和45年法律第48号)第2条第1項第1号に規定する著作物(以下「著作物」という)に該当する場合は、当該著作物に係る受託者の著作権(著作権法第21条から第28条までに規定する権利をいう)を当該著作物の引渡し時に市に無償で譲渡するものとする。ただし、当該著作物のうち受託者が従前より保有するものの著作権は、受託者に保有されるものとし、受託者は市及びその指定する者の必要な範囲で市及びその指定する者に無償で使用することを許諾するものとする。また、各種印刷物のデータは、印刷物の納品の都度、市にPDF形式で提出するものとする。

(2) その他

- ① 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、柏原市と受託者が協議して定めるものとする。
- ② 契約締結後、柏原市暴力団排除条例(平成25年12月20日条例第27号)に基づく入札参加除外措置を受けた場合は、契約を解除することができる。

別記

個人情報取扱特記事項

(基本事項)

第1 この契約により、柏原市（以下「発注者」という。）から事務の委託を受けた者（以下「受注者」という。）は、この契約による事務を処理するに当たり、個人情報を取り扱う際には、個人情報の保護の重要性を確認し、個人の権利利益を侵害することのないよう、適正に行わなければならない。

(秘密の保持)

第2 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他に漏らしてはならない。

2 受注者は、この契約による事務に従事する者に対し、在職中及び退職後においても、この契約による事務に係る個人情報の内容を他に漏らしてはならないこと、その他個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

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。

(収集の制限)

第3 受注者は、この契約による業務を行うために個人情報を収集するときは、その業務の目的を明確にし、目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(厳重な保管及び搬送)

第4 受注者は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、改ざん、滅失、き損、紛失、その他の事故を確実に防止するため、電磁的記録の資料等の暗号化や個人情報が記録された資料等の運搬中に資料等から離れないなど、個人情報の厳重な保管及び搬送に必要な措置を講じなければならない。

(再委託の禁止)

第5 受注者は、この契約による個人情報の処理を自ら行うものとし、第三者にその処理を委託してはならない。

(委託目的以外の利用等の禁止)

第6 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に係る個人情報を当該事務の処理以外の目的に使用し、又は第三者に提供してはならない。

(複写及び複製の禁止)

第7 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に係る個人情報を複写し、又は複製してはならない。

(作業現場の指定)

第8 受注者は、この契約による事務の処理については、受注者の事務所において行うものとする。ただし、その他の作業場所で事務を処理することにつき、当該作業場所における適正管理の実施、その他安全確保の措置について、あらかじめ発注者に届け

出て、発注者の承諾を得た場合は、当該作業場所において事務を処理することができる。

(事故発生時の報告義務)

第9 受注者は、この個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生ずる恐れがあることを知ったときは、速やかに、発注者に報告し、その指示に従わなければならない。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。

(個人情報の返還)

第10 受注者は、この契約による業務を行うため発注者から提供を受け、又は受注者自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、この契約の終了後、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、その指示に従うものとする。

(措置事項に違反した場合の契約解除及び損害賠償)

第11 発注者は、受注者がこの個人情報取扱特記事項の内容に違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。

(調査)

第12 発注者は、受注者がこの契約による業務を行うに当たり、取り扱っている個人情報の状況について、随時、調査することができる。

(その他)

第13 受注者は、前第1から第12に掲げるもののほか、個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。