

令和 8 年大和高田市物価高騰対応くらし応援ギフトカード配布事業運営業務委託
仕様書

1 業務名

令和 8 年大和高田市物価高騰対応くらし応援ギフトカード配布事業運営業務

2 業務目的

物価高騰により影響を受けている市民への生活支援を行うことを目的とする。

3 事業概要及びギフトカードの仕様

(1) 事業概要

本事業は、物価高騰の影響を受けている市民に対し、ギフトカードを配布することにより、生活支援を行うものである。

(2) 配布対象者

本事業における配布対象者は、次の各号のいずれかに該当する者とする。

- ア 令和 8 年 2 月 1 日現在において、住民基本台帳法（昭和 42 年法律第 81 号）第 5 条に規定する住民基本台帳に記録されている者
- イ 配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護等に関する法律（平成 13 年法律第 31 号）第 1 条第 1 項の配偶者からの暴力や児童虐待の防止等に関する法律（平成 12 年法律第 82 号）第 2 条に規定する児童虐待により、住民基本台帳法第 23 条第 1 項の規定による届出が困難であると市が認められる者

(3) 配布方法

ギフトカードは、簡易書留郵便により世帯ごとに送付するものとし、当該世帯に属する配布対象者の人数分のギフトカードを同封する。なお、不着となった場合の返戻先は、次のとおりとする。

【返戻先】

大和高田市くらし応援ギフトカード配布事業事務局

大和高田市大字大中 98 番地 4

(4) ギフトカードの仕様

名称	大和高田市くらし応援ギフトカード
額面	8,500 円
発行枚数	61,400 枚（予定）※
発行予定総額	521,900,000 円（予定）※
送付世帯数	31,600 世帯（予定）※
利用期間	ギフトカード到着日から令和 8 年 9 月 30 日（水）まで

※発行予定枚数、発行予定総額及び送付世帯数については、本仕様書作成時点における想定であ

り、具体的な配布対象者に関する情報については、別途、市から受託者へ提供するものとする。
※利用期間については、事業の進捗その他の事情により変更となる場合があり、その場合は別途、市から指示するものとする。

(5) ギフトカードの取扱いに関する留意事項

- ア ギフトカードは、市が定める利用期間内に限り利用可能とする。
- イ ギフトカードの購入後の返品、譲渡及び転売は認めない。
- ウ ギフトカードの盗難、紛失又は滅失について、市は一切の責任を負わない。
- エ ギフトカード以外の類似のカード等と混同されるおそれがないよう、また、利用者及び事業者が円滑に利用できるよう、十分な説明及び配慮を行うものとする。

4 委託業務の範囲

(1) 本委託に含まれる業務

- ア ギフトカードの調達・有効化及び保管管理業務
- イ 市民向け送付物の作成、印字、封入封緘及び納品業務
- ウ 市内店舗向け広報物の作成及び送付業務
- エ コールセンター運営業務
- オ 不着対応及びギフトカード手渡し窓口運営業務
- カ データ管理、進捗管理及び実績報告業務

(2) 業務範囲の整理

本業務における本市と受託者の役割分担は、次のとおりとする。

ア 受託者が実施する業務は第5章に定める業務のとおりとする。

イ 次に掲げる業務は、本市が実施するものとする。

- ① ギフトカードのチャージ金の支払い
- ② ギフトカード初回発送に係る日本郵便株式会社への差出行為及びこれに係る郵便料金の支払い

なお、本事業において、ギフトカードの額面金額に相当するチャージ金の支払いについては、本市がインコム・ジャパン株式会社へ直接行うものとする。これ以外のギフトカードの調達に係る一切の業務及び費用、すなわち、カードの製造費、発行関連費用、有効期限設定に係る費用、輸送費、発行手数料、未利用残高返納手数料その他これらに付随する費用については、委託料に含めるものとする。

5 委託業務の内容

(1) ギフトカードの調達・有効化及び保管管理業務

ア 受託者は、本事業に使用するギフトカードとして、下記仕様のとおり調達すること。

券種	バニラ Visa ギフトカード（発行元：インコム・ジャパン株式会社）
構成	1枚当たり 8,500 円

	※納品時点において金銭的価値を有しないもの（残高 0 円）とし、市からの指示に基づき、遠隔操作により速やかに有効化処理を行い、1 枚当たり 8,500 円を付与すること。
枚数	61,400 枚（予定）
有効期限	令和 8 年 9 月 30 日（水）に設定

- イ 受託者は、ギフトカードの盗難、紛失、不正利用及び情報漏えいを防止するため、十分なセキュリティ対策を講じた方法により、適切に保管及び管理すること。
- ウ ギフトカードの保管方法及び保管場所については、業務開始前に市へ届け出るとともに、市の承認を得ること。

（2）市民向け送付物の作成、印字、封入封緘及び納品業務

- ア 受託者は、全世帯（31,600 世帯予定）向けの送付物として、ギフトカードのほか、次に掲げるものを用意し、窓あき封筒に封入すること。

① ギフトカードの包装パッケージへのチャージ金額の記載

- ・ギフトカードの包装パッケージ裏面の購入者記入欄に、チャージ金額として「8,500」を、スタンプ、機械印字その他の方法により、消えたり、にじんだり、読み取れない状態にならない方法で明瞭に記載すること。なお、機械印字による場合は、包装パッケージ内部のギフトカードに損傷又は機能障害が生じない方法で行うこと。

② 案内状を兼ねた利用案内

- ・宛名を印字し、本市が別途指示する記載内容のほか、ギフトカードの使い方、残高確認方法、利用可能な店舗及びショッピングサイト等を、市民及び市内店舗の双方が参照できる内容として、分かりやすく記載した利用案内を作成すること。
- ・市民向けの利用案内は、世帯ごとに 1 部ずつ配布するものとし、A3 サイズ、フルカラー印刷で作成すること。
- ・市内店舗向けの利用案内については、（3）に定めるところによる。

③ 現金併用可能店舗一覧

- ・世帯ごとに 1 部ずつ配布するものとし、A4 サイズ、モノクロ印刷で作成すること。

- イ 封筒に返戻先を印字すること。

- ウ 受託者は、市から提供される対象者データに基づき、正確な宛名印字を行うとともに、誤封入を防止するため、機械封入又は複数人による二重以上の確認を伴う封入方法により作業を行うこと。

- エ 受託者は、全世帯分の送付物について、令和 8 年 4 月 22 日（水）までに、大和高田郵便局へ納品すること。納品日時については、本市と受託者の協議の上、本市が指定する日時に、大和高田郵便局の指定場所へ納品すること。

- オ 郵便物には、簡易書留に係るお問い合わせ番号（追跡番号）及びカスタマーバーコードを印字すること。また、納品にあたっては、郵便番号順に配列するとともに、重量ごとに区分して取りまとめた状態とすること。

- カ 同一重量帯の郵便物が 1,000 通以上となる場合には、区内特別郵便物（区内割 1000）の適

用を受けられるよう、同一差出人から同時に差し出される郵便物であって、重量及び取扱いが同一のものとして、必要な条件を満たした状態で準備すること。

キ 差出票及び受領証の作成は本市が行うものとする。

このため、受託者は、納品前日までに、重量帯及び料金帯ごとに整理した送付物の内訳の詳細を本市に共有すること。

ク なお、ギフトカードの初回発送に係る日本郵便株式会社への差出行為及び郵便料金の支払いは本市が行うものとし、これらに係る費用は委託料には含まない。

(3) 市内店舗向け広報物の作成及び送付業務

ア 受託者は、市が別途指定する市内店舗（300 店舗）に対し、次に掲げる広報物及び店舗向け利用案内を作成し、送付すること。なお、提示する店舗情報は、郵便番号、所在地、事業者名または店舗名のみを想定している。

① 送付文書

- ・送付文書には、事業趣旨、事業概要、店舗に依頼する事項、ポスターの掲示方法その他店舗が誤解なく対応できる内容を、簡潔かつ分かりやすく記載すること。
- ・店舗ごとに1部ずつ配布するものとし、A4 サイズ、モノクロ印刷で作成すること。

② 利用案内

（2）②に定める利用案内を、店舗ごとに1部ずつ配布すること。

③ ポスター（市内店舗掲示用）

- ・事業概要を記載するとともに、「現金併用ができる・できない」旨を明示する欄を設け、各店舗において該当する項目に○印をつけて掲示できる仕様とすること。
- ・店舗ごとに3部ずつ配布することとし、A3 サイズ、フルカラー印刷で作成すること。

イ 広報物は、角形2号（240×332mm）の封筒に封入の上、普通郵便により送付すること。

ウ 市内店舗からの問い合わせについては、誠意をもって丁寧に対応すること。

(4) コールセンター運営業務

ア 受託者は、市民及び市内店舗からの問い合わせに対応するため、平日において、令和8年4月13日（月）から令和8年10月9日（金）までの期間、大和高田市役所2階市民活動室北側（別図参照）にコールセンターを設置し、運営すること。

イ コールセンターの開設時間は、次のとおりとし、市役所の開庁時間に合わせること。

① 令和8年4月13日（月）から令和8年6月30日（火）まで
午前8時30分から午後5時15分まで

② 令和8年7月1日（水）から令和8年10月9日（金）まで
午前9時00分から午後4時30分まで

ウ コールセンターの運営体制は、次の通りとする。

- ① 繁忙期と想定される期間（22日間） 4名体制
- ② 閑散期と想定される期間（40日間） 2名体制
- ③ 前各号に掲げる期間以外の期間（59日間） 3名体制

※なお、いずれの体制においても、運営責任者 1 名を含むものとする。

※繁忙期及び閑散期の具体的な期間については、コールセンターの運営状況等を踏まえ、2か月前までに本市と受託者が協議の上、決定するものとする。

- エ 問い合わせ対応にあたっては、本業務の内容を正確に把握した上で、適切な言葉遣いを用い、誠意をもって丁寧に対応すること。また、対応内容にばらつきが生じないよう、コールセンター対応マニュアルを整備し、一定の基準に基づいた対応を行うこと。
- オ コールセンターにおける主な業務内容は、次に掲げるとおりとする。
- ① ギフトカード配布事業の制度に関する問い合わせ対応（意見及び苦情を含む。）
 - ② ギフトカードの配送に関する問い合わせ対応
 - ③ 市内店舗に対する制度説明及び現金併用可能店舗に関する聞き取り調査業務
 - ④ その他、本事業の実施に必要な問い合わせ対応
- カ 前号①及び②に係る問い合わせについては、対応日時、問い合わせ区分、対応内容その他本市が必要と認める事項を記録し、毎月 10 日までに、電子データにより本市へ報告すること。また、前号③に係る聞き取り調査については、本市が提供する Excel データを用いて、現金併用の可否、調査過程で知り得た情報その他本市が指定する事項を記録し、令和 8 年 4 月 22 日（水）までに、当該電子データを本市へ提出すること。
- キ コールセンター業務を行う施設において使用する備品については、作業机、椅子、パソコン端末 3 台（LAN 線を含む。）及び電話機 3 台（電話線を含む。）を本市が貸与するものとする。
- ク コールセンター業務を行う施設の使用料並びに水道光熱費については、本市が直接支払うものとし、委託料には含まない。
- ケ 本事業の実施に必要となる消耗品その他の経費については、受託者が委託料の範囲内で負担するものとする。

（5）不着対応及びギフトカード手渡し窓口運営業務

- ア 返戻されたギフトカードについては、受託者において数量及び対象者を整理の上、普通郵便はがきによる不着通知を一斉に発送するものとする。なお、不着通知の発送時期については、配布状況等を踏まえ、本市が別途指示するものとする。
- イ 不着通知の内容は、事業概要、返戻された事実並びにギフトカードの引渡し方法等を記載するものとする。なお、ギフトカードの引渡しについては、市役所における手渡しを基本とし、やむを得ない事情がある場合に限り、簡易書留郵便での再郵送による対応を行うものとする。不着通知の具体的な記載内容については、本市が別途指示するものとする。
- ウ 受託者は、コールセンターと同一の場所において、ギフトカード手渡し窓口を設置し、運営すること。なお、手渡し窓口の運営期間については、現時点では令和 8 年 6 月 1 日から同年 9 月 30 日までの 83 日間を想定しているが、返戻状況その他の運営状況を踏まえ、具体的な期間については、本市が別途指示するものとする。
- エ ギフトカード手渡し窓口には、専任のスタッフを常時 1 名配置するものとする。ただし、来庁者の集中等により繁忙が見込まれる期間又は日においては、コールセンター業務との兼任スタッフを別途 1 名配置することができるものとする。なお、現場運営責任者は

コールセンター運営業務の責任者と兼任の者とすること。

- オ 不着対応及びギフトカード手渡し窓口運営に必要な備品のうち、作業机、椅子、パソコン端末1台（LAN線を含む。）は本市が貸与する。
- カ 不着通知の発送件数については1,800件、再郵送の件数については100件をそれぞれ想定するものとする。（前回実施時の実績件数：不着通知1,635件、再郵送45件）
- キ これら不着通知の発送及び再郵送に係る郵便料金の積算の目安として、次に掲げる単価を想定する。
- ① 不着通知の発送 1通につき85円
 - ② ギフトカードの再郵送
 - ・ 重量50g以下 1通につき490円
 - ・ 重量51g超100g以下 1通につき530円
 - ・ 重量101g超150g以下 1通につき620円

ただし、実際の発送件数又は再郵送件数が想定数量を上回り又は下回った場合であっても、当該数量の増減を理由として契約金額の変更は行わないものとする。

（6）データ管理

- ア 受託者は、本業務の遂行に伴い収集又は作成した全てのデータについて、適切かつ厳格に管理すること。
- イ 個人情報を含むデータの取扱いについては、関係法令及び本市の個人情報保護に関する規程等を遵守し、適正に取り扱うこと。
- ウ 本業務に使用するデータサーバーの設置場所及び本業務に係る書類等の保管場所については、不正侵入、情報漏えい、改ざん等を防止するため、適切な物理的及び技術的安全管理措置が講じられていること。
- エ 受託者は、事業の進捗状況、ギフトカードの利用状況その他円滑な事業実施に必要なデータを作成し、本市と適時共有すること。
- オ 対象者データの受渡しについては、警備会社によるセキュリティ配送又はLGWAN通信回線等、同等以上の情報セキュリティを確保した方法により行うものとする。
- カ 本市は、令和8年2月1日時点における対象者の住民基本台帳データを、Excel形式又はCSV形式により、前号に定める方法で受託者へ提供するものとする。
- キ 受託者は、当該データを本事業の目的の範囲内に限って使用し、宛名印字、名簿作成、通数管理その他必要な業務を行うものとする。なお、当該データの管理、利用及び廃棄については、本仕様書及び関係法令を遵守し、適切に取り扱うこと。

5 事業スケジュール（予定）

契約締結日～令和8年4月中旬	<ul style="list-style-type: none">・ギフトカード調達・現金併用可能店舗の聞き取り調査・封入物・広報物作成
----------------	---

	・配送テスト
令和8年4月13日（月）～令和8年10月9日（金）	・コールセンター運営
令和8年4月中旬～令和8年4月下旬	・ギフトカード封入・封函
令和8年4月22日（水）	・ギフトカード初回発送分納品
ギフトカード到着日～令和8年9月30日（水）	・ギフトカードの利用期間
令和8年6月1日（月）～令和8年9月30日（水）	・ギフトカード手渡し窓口運営
令和8年10月12日（月）～令和8年10月30日（金）	・実績報告・精算処理

※全世帯への初回発送については、本市から日本郵便株式会社に直接差し出すものとするが、発送物の納品は受託者が大和高田郵便局へ行うものとする。

なお、納品日については、本市、日本郵便株式会社及び受託者の三者協議により変更する場合がある。

※上記スケジュールは、本仕様書作成時点における予定であり、契約締結日、事業の進捗状況その他の事情により変更となる場合がある。

※受託者は、業務の効率化等により工程の短縮が可能な場合には、その内容を本市に提示することができるものとする。ただし、実施にあたっては、事前に本市の承認を得るものとする。

6 履行期間

契約締結日から令和8年10月30日（金）まで

7 業務の管理・執行体制

ア 受託者は、本事業の円滑な実施を図るため、事務局を設置し、運営業務全般を統括すること。

イ 本市との連絡及び調整の窓口となる責任者を配置すること。また、当該責任者が不在の場合であっても、常に本市と連絡が取れる担当者を配置すること。

ウ コールセンター及びギフトカード手渡し窓口の現場運営責任者については、地方自治体における窓口業務又はコールセンター業務に関する管理業務の実績を1年以上有する者を配置すること。なお、コールセンター業務に関する管理業務の実績については、民間企業における経験を含むものとする。

エ 本事業に係る各業務段階において、二重確認をはじめとする内部チェック体制を徹底し、適正かつ確実な業務執行体制を構築すること。

オ 受託者は、契約締結後、初回打合せ時までに、本事業の実施に係る業務計画及び実施体制が分かる書類を作成し、電子データにより本市へ提出すること。当該書類には、少なくとも次に掲げる事項を記載するものとする。

- ① 事務局の体制及び役割分担
- ② 各業務の実施体制
- ③ 業務全体のスケジュール及び工程管理方法
- ④ 緊急時及びトラブル発生時の対応体制及び連絡体制
- ⑤ 個人情報及び業務データの管理体制

なお、当該書類の内容について、本市から修正又は追加を求められた場合には、受託者はこれ

に応じるものとする。

カ 本事業全体のスケジュール管理を行い、進捗状況を適切に把握した上で、業務を滞りなく執行すること。

キ 受託者は、本事業の実施にあたり、事故、トラブル、苦情の集中、情報漏えいのおそれその他緊急に対応を要する事態が発生した場合には、本市からの要請又は状況に応じて、速やかに現地へ責任者又は適切な対応が可能な者を派遣し、必要な対応を行う体制を確保すること。

8 事業実績報告書等の提出

受託者は、本事業完了後、速やかに事業実績報告書を作成し、電子データにより本市へ提出すること。事業実績報告書には、少なくとも次に掲げる事項を必ず記載すること。

① 本業務の概要

事業の目的、実施内容、実施期間、実施体制等

② ギフトカードの利用結果

利用枚数、利用金額、利用店舗数、配布数に対する利用率、最終不着分を除いた場合の利用率その他本市が必要と認める事項とする。なお、インコム・ジャパン株式会社が保有する全利用データ（利用店舗名及び利用金額）については、受託者が同社から取得の上、Excel 形式により本市に提出すること。また、事業期間中におけるギフトカードの利用状況については、毎月末日を締日とし、翌月 10 日までに、電子データにより本市へ月次報告を行うものとする。

9 預託金

ギフトカードのチャージ金については、受託者と協議の上、令和 8 年 4 月 1 日以降に、本市からインコム・ジャパン株式会社に対し、概算払いにより預託するものとする。当該チャージ金は、本事業におけるギフトカードの額面金額に相当する金銭であり、受託者はこれを取り扱わないものとする。事業完了後は、実際の利用実績に基づき精算を行い、未使用となった残高が生じた場合には、インコム・ジャパン株式会社から本市へ返納されるものとする。

10 その他留意事項

（1）本仕様書に疑義が生じた場合は、本市の指示に従うものとする。また、本仕様書に明示のない事項については、その都度、本市と受託者が協議の上、決定するものとする。

（2）本仕様書に記載の成果と同等以上の成果が得られると認められる場合には、本市担当者と協議の上、契約金額の範囲内において、仕様書の内容を一部変更できるものとする。

（3）受託者は、受託業務の実施にあたり、業務の適切な遂行を図るため、本市担当者と常に密接な連絡を取り、業務の正確かつ円滑な遂行に努めること。

（4）受託者は、本業務に関して知り得た機密情報を厳守し、本市の許可なく第三者に公表、転用又は貸与してはならないものとする。なお、本委託業務終了後も同様とする。

- (5) 受託者は、業務の必要上、本市から提供を受けた資料等について、第三者に漏えいすることのないよう、厳重な注意をもって安全に管理・保管すること。
- (6) 受託者は、事故又は災害等が発生した場合には、速やかに本市に報告し、その指示に従うこと。なお、業務の履行にあたり生じた損害については、受託者の負担とする。ただし、本市の責めに帰すべき事由による場合を除く。
- (7) 受託者は、業務の遂行上知り得た情報及び取得したデータ等について、委託業務終了後は、確実かつ速やかに破棄又は消去すること。
- (8) 受託者は、本業務について包括的な再委託を行ってはならないものとする。
ただし、印刷、印字封入、封緘、コールセンター業務その他本業務の一部を構成する個別業務については、事前に本市と協議し、書面により承認を得た場合に限り、再委託することができるものとする。この場合においても、当該再委託先の行為については、受託者が一切の責任を負うものとする。
- (9) 本市は、必要があると認めるときは、受託者に対し、本業務の処理状況について調査又は報告を求めることができるものとし、受託者はこれに応じなければならない。
- (10) 受託者は、委託料の対象となる経費の支出状況等が確認できる帳簿その他の関係書類を整備し、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、これを保存しなければならない。
- (11) 広報物の作成業務を外注する場合には、市内事業者へ発注すること。
なお、広報物の用紙は、ポスター（市内店舗掲示用）を含め、すべて普通紙とする。
文字校正及び色校正については、必要に応じて実施するものとし、回数はおおむね2回程度とする。また、ユニバーサルデザインに配慮するとともに、作成した全ての広報物のデータは、本市へ提供すること。
- (12) 成果物の著作権等
本事業において作成される広報物、利用案内、報告書その他の成果物の著作権の取扱い及び、本市による二次利用（広報誌、ホームページ、報告書、議会資料等への掲載を含む。）については、契約書に定めるところによるものとする。

別図 (5 (4) 関係)

