

高齢者おでかけ応援事業業務委託 仕様書

本仕様書は、門真市（以下「市」という。）が業務委託する「高齢者おでかけ応援事業」に関し、基本的な事項を定めるものである。

- 1 事業名称 高齢者おでかけ応援事業
- 2 概 要 物価高騰の影響を受けた 65 歳以上の高齢者に対し、ギフトカードを送付し、生活への直接支援を図るとともに、高齢者が買い物等に出かけけるきっかけとすることで、高齢者の健康増進を図るため、対象者 1 人あたり 7,000 円分のギフトカードを送付する。
- 3 委託期間 契約締結日から令和 9 年 2 月 28 日まで
- 4 対象者
令和 8 年 9 月 1 日時点で市の住民基本台帳に登録がある 65 歳以上の高齢者（生年月日が昭和 37 年 4 月 1 日以前）かつ受領の承認がある者
- 5 数量
65 歳以上の高齢者（生年月日が昭和 37 年 4 月 1 日以前） 34,250 件
- 6 業務内容
 - （1）制度設計
受託者は、以下のとおり事業運営を行うこと。
 - ア 受託者は、本事業が円滑かつ正確に進行するよう事務局を設置する。（詳細は（2）市民等からの相談・問合せ対応を参照）
 - イ 事務局は、本事業の統括の他、窓口及びコールセンターを設置し、問い合わせ対応等を行う。
 - ウ 受託者は、本事業が円滑かつ正確に進行するよう、市との緊密な連携のもと、業務全体の流れを設計・提案するとともに、適切に進捗管理を行うこと。また、各業務の費用配分を適切に行うこと。
 - エ 受託者は、市との打合せの都度、打合せ事項についての議事録を任意様式で 2 部作成し、市に提出の上、その承認を得るものとする。なお、議事録は市及び事務局において各 1 部保管するものとする。
 - オ 受託者は、契約締結後、速やかに事前通知文の案を作成し、市の承認を得て、承認後速やかに、市から提供する対象者一覧表を基に（5）に記載のとおり送付する。
 - カ 受託者は、市から提供する対象者一覧表を基に（7）に記載のとおり、原則、令和 8 年 11 月 26 日までに（7）エに記載の送付物（以下「ギフトカード等」

という。)を送付し、その送付状況等の管理を行うこと。ただし、ここで定めた時期までに送付ができない正当な理由がある場合には、送付時期を市と協議できるものとする。

キ 受託者は、未受取者へギフトカード等の再送付を行うこと。

なお、再送付の時期は、市と事務局との協議の上、決定するものとする。

ク 受託者は、ギフト券の辞退者及び受取状況を管理し、市と随時共有を行うこと。

ケ その他、事務局運営に必要な業務を行うこと。

(2) 市民等からの相談・問合せ対応

受託者は、本事業の統括及び市民等から相談・問合せ等に対応するために、以下のとおり事務局を設置し、運営すること。

ア 設置期間は、原則、令和8年11月9日から令和9年2月26日までとし、人員体制（管理者、SV含む）は、常時5名以上とし、休憩時間は、業務の実績に応じて配置すること。

設置期間及び人員体制については、市と受託者で協議の上、変更することができるものとする。ただし、ここで定めた時期までに設置ができない正当な理由がある場合には、設置時期を市と協議できるものとする。

イ 開設日は、原則として土・日・祝日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く月曜日から金曜日までとし、開設時間は9時00分から17時30分までとする。

ウ 開設場所は、市庁舎内とするため、庁舎使用に伴う使用料を支払うこと。

場所：別館3階 旧食堂スペース（34.31㎡）

概算使用料：執務室 43,360 円 光熱水費 23,339 円（変動します）

エ 什器は、全て受託者が用意すること。なお、電話機は5台用意すること。（内線機能を使用するため、対応可能な電話機とすること。参考：市電話機 富士通 d-station52b）

また、設置場所はオープンスペースのため、施錠可能な机等を用意するなど、セキュリティ対策を講じること。

オ 運営にあたり、受託者又は事務局は、対応マニュアル等を作成すること。また、対応マニュアル等に加え、市から提供する「市民対応 Q&A」も活用し対応すること。

マニュアルに想定のない質問があった場合は、必要に応じて市へ相談した上で対応するとともに、「市民対応 Q&A」に追記し、コールセンター内で情報共有すること。

カ 送付先の変更等、個別対応が必要となる問合せがあった場合は、必ず市職員と連携の上、対応すること。

キ 相談・問合せ対応等を記録・管理するための受付簿（任意様式）を作成し、記録・管理を行うこと。なお、市から指示のあった場合や業務終了時にはデ

ータおよび書類として提出すること。

ク 辞退者については、必要に応じ電話等で意思確認を行うこと。

ケ 市民等からの問合せに対しては、誠意ある丁寧な対応を行うこと。

コ その他、効果的な問合せ対応方法、または問合せを減少させるための取り組みを実施すること。

サ 受付件数や主な相談・問合せ内容等を記載した日報（任意様式）を、当日中に市高齢福祉課までメール等にて提出すること

提出先メールアドレス：fuk08@city.kadoma.osaka.jp（市高齢福祉課）

（３）窓口での対面交付

本事業は送付による交付を原則とするが、市が特別な事情（DV や相続人の受取り等）と認めた場合は、事務局の窓口において、対面で交付（以下「窓口交付」という。）するものとする。その際、受取人に受領書（任意様式）を記入してもらう。

（４）通知文の作成

- ・受託者は、事前通知文及びギフトカード送付時に同封する通知文の原稿案を作成し、市が指定する日までに市へ提出し、市はその内容を確認した上で、原稿を決定するものとする。
- ・色数は白黒とする。

（５）事前通知文の封入・封緘及び送付

ア 受託者は、個人宛に郵便区内特別郵便にて門真郵便局より送付すること。

郵便区内特別郵便については、３日の配達期間猶予は認めない。

イ 送付用の宛名データは、市から受託者へ提供するものとする。

なお、氏名や住所等は外字に対応し、フォントは行政標準文字（STDC 明朝）とする。

ウ 送付に係る一切の費用は受託者が負担するものとする。

エ 送付物の仕様は、下記のとおりとする。

発送通数	65 歳以上の高齢者 34,250 件
事前通知文	A4 サイズ 1 枚 市から提供した「郵便番号・住所・氏名・通知番号（以下「宛名」とする）」の情報を記載 市が作成する QR コードを印字
封筒サイズ	長 3 封筒（窓空き） 市からの送付物と分かるようにデザインすること
封入封緘	長 3 封筒（窓空き）に、事前通知文を封入・封緘する。
その他	・事務局は、市と協議した期日を遵守し、安全かつ確実に送付を行うこと。また、送付に関して、管轄の郵

	便局と綿密に連絡・調整を行うこと。 ・郵便物の返戻先は、事務局とすること。
--	---

(6) ギフトカード使用可能店舗一覧表の作成

- ・受託者は、ギフトカードを使用することができる市内の店舗及び市近隣の商業施設等の情報を収集し、最新情報を用いてギフトカード使用可能店舗一覧表を作成すること。
- ・受託者は、原稿・デザイン案を市が指定する日までに市へ提出し、市はその内容を確認した上で、原稿・デザインを決定するものとする。
- ・色数はフルカラーとする。

(7) ギフトカード等の封入・封緘及び送付

- ア 受託者は、ギフトカードを必要数量準備し、個人宛に配達方法を追跡できる方法で送付すること。なお、ギフトカード等の送付は信書便に該当しない。
- イ 送付用の宛名データは、市から受託者へ提供するものとする。
 なお、氏名や住所等は外字に対応し、フォントは行政標準文字（STDC 明朝）とする。
- ウ 送付に係る一切の費用は受託者が負担するものとする。
- エ 送付物の仕様は、下記のとおりとする。

ギフトカード名称	JCB ギフトカード
額面	7,000 円（1,000 円券 7 枚組）
ギフトカード同封通知文	A4 サイズ 1 枚、白黒、両面印刷 市から提供した「郵便番号・住所・氏名・通知番号（以下「宛名」とする）」の情報を記載
ギフトカード使用可能店舗一覧表	A4 サイズ 1 枚、フルカラー、両面印刷 ギフトカードを使用することができる市内の店舗及び市近隣の商業施設等の情報を掲載
封筒サイズ	長 3 封筒 市からの送付物と分かるようにデザインすること
発送通数	65 歳以上の高齢者 34,250 件 ※6-(5)に定める事前通知の発送者のうち、市の指定するものを除いた者
再発送通数	参考：R3 実績 708 件

オ 封入・封緘の取り扱いは次のとおりとする。

- ・長 3 封筒に、ギフトカード同封通知文、ギフトカード（1,000 円券 7 枚組）、ギフトカード使用可能店舗一覧表を封入・封緘する。
- ・簡易重量検査等を行い、封入物に誤りがないよう努めること。

- カ 事務局は、市と協議した期日を遵守し、安全かつ確実に送付を行うこと。また、送付に関して、配達業者と綿密に連絡・調整を行うこと。
- キ 事務局は、追跡サービスを用いて、適宜配送状況を確認し、進捗管理を行うこと。
- ク 送付物の返戻先は、事務局とすること。
- ケ 原則、令和8年11月26日までに送付することとし、1ヶ月程度で初回の送付ができる方法により送付すること。

(8) 機密情報を含むデータの取扱い

受託者（再委託先を含む）は、本業務において、機密情報を含むデータを取り扱うに当たり、下記の事項を遵守すること。

- ア 本業務に必要な機密情報を含むデータ授受の際は、セキュリティーボックスを使用する等、安全・確実な方法で行うこと。
- イ 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。
- ウ 本業務の作業を行う部屋は施錠ができるものとし、データの室外持ち出しを禁止する。
- エ 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。
- オ 本業務において、収集及び作成したデータは、適正に管理すること。
- カ 市から提供された個人情報等は、鍵のかかるロッカー等に保管すること。
- キ 業務終了後、提供・貸与した全てのデータは市に返却し、事務局及びコールセンターのパソコン等に保存しているデータは、復元不可能な状態で消去し、その証明書を提出すること。

(9) 完了報告書の作成

受託者は、本業務終了後、速やかに本業務を総括した報告書を作成の上、市に提出するものとし、市の承認を得るものとする。

受取者及び未受取者を一覧にして報告すること。

(10) その他注意事項

- ア 本業務の運営において必要な事務機器、事務用品及び福利厚生にかかる物品・備品等は、受託者が調達すること。
- イ 受託者は、あらかじめ市と調整したスケジュールにより、適切に事業を管理、進捗すること。
- ウ 各種印刷物のデータは、印刷物の納品の都度、市に提出するものとする。

7 スケジュール及び提出する成果物

(1) スケジュール（予定）

おおまかな事業のスケジュールは下記のとおりとする。

作業内容	令和8年11月	12月	令和9年1月	2月
事務局開設	○	○	○	○
封入・封緘	○			
事前通知文発送	○			
ギフトカード等 発送・送付管理	○	○	○	○
ギフトカード等 再発送・送付管理			○	○

(2) 提出する成果物

- ア 送達記録
- イ 日報
- ウ 受領書
- エ 議事録
- オ 完了報告書

(3) 成果物の検査方法

本業務の成果物の検査は次のとおりとする。

- ア 受託者は、本業務を完了したときは、速やかに市に報告するものとし、完了検査を受けるものとする。
- イ 完了検査の結果、市から修正の指示があった場合には、速やかに修正を行い、再検査を受けるものとする。
なお、受託者における修正等の諸費用については、本業務に含むものとする。
- ウ 受託者は、自らの責に帰すべき理由（過失や疎漏等）に起因する不良箇所及び誤り等が成果物に生じた場合は、速やかに訂正、補足又はその他の処置をとるものとする。なお、上記対応に発生する費用については受託者が負担するものとする。
- エ 業務完了後であっても、受託者自らの責に帰すべき理由（過失や疎漏等）に起因する不良箇所及び誤り等が生じた場合は、受託者の負担において速やかに適切な処置を講じるものとする。

8 ギフトカードの取扱い

- ア ギフトカードは現金と同様の扱いが必要のため、受託者は、保管及び輸送について必要な防犯措置を講じ、十分なセキュリティを確保すること。また、残数（未受取分及び未送付分）について、管理簿（任意様式）を作成し、適切に管理すること。
- イ 配布終了後、ギフトカードの残数分（未受取分及び未送付分）は受託者負担とするため、市とは変更契約することになる。

9 再委託の禁止

- ア 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。
- イ 受託者は、上記アに規定する業務以外の再委託にあたっては、書面により市の承諾を得なければならない。なお、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。
- ウ 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、契約書等の写しを市に提出するものとする。
- エ 受託者は、再委託の相手方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。

10 調査等

- ア 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。
- イ 市は、必要に応じて事務局及びコールセンターに立入検査を行うことができる。この場合、現場の責任者が立ち会うものとする

11 諸事故等の処理

- 受託者は、本業務履行中に生じた事故、受託者が市及び第三者に与えた損害に対して、一切の責任を負い、発生原因、経過、被害等の内容を速やかに市に報告するものとする。また、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。
- なお、損害賠償等の請求があった場合は、受託者の責任において解決するものとする。

12 秘密の保持

- ア 受託者は、本契約から生じる一切の権利・義務を第三者に譲渡又は貸与してはならない。
- イ 受託者は、本業務で知り得た内容及び関係情報等については、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、又は第三者に漏洩してはならない。なお、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。
- ウ 受託者は、本業務で使用する各種資料、データに含まれる個人情報及び行政機密等の取扱いについては、紛失・漏洩のないようにしなければならない。
- エ 受託者は、本業務の実施における個人情報その他の重要な情報資産の取扱いについては個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）その他の個人情報保護に関する関係法令及び別記「個人情報等取扱特記事項」を遵守するものとする。
- オ 受託者は、以下の認証を取得した者で、セキュリティ対策及び個人情報保護に精通し、外部への情報漏洩が無いよう徹底した管理を実施できる者でなければならない。

- ・（一財）日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）「個人情報保護に関する事業者認定制度」による認証

JISQ15001（プライバシーマーク）

なお、契約手続きに当たり、資格の認証期限切れ等、市にて資格不十分と判断した場合は、落札後であっても契約を解除するものとする。

- カ 受託者は、本業務を行うに当たり、市が求める秘密の保持に万全を尽くすよう、業務従事者の教育・指導を徹底すること。

1 3 支払い方法

完了払

1 4 その他留意事項

（1）関係諸帳簿の整備・保存

受託者は、委託料の対象となる経費の支出状況等が分かる帳簿等を整備するものとし、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年間これを保存しておくこと。

（2）成果品等の帰属

本業務における成果品及び市より貸与・提供された資料等は、すべて市に帰属するものとし、受託者は市の許可なく他に公表、販売、複製、貸与又は使用等をしてはならない。また、契約終了後においても同様の取扱いとする。

（3）その他

- ア 本業務に関する内容については、本仕様書によるほか、受託者の提案内容に従い、契約後詳細な打合わせにより、市及び受託者合意の上、決定するものとする。
- イ 本業務の実施に当たり、本仕様書に明示なき事項及び疑義が生じたときは、は、その都度市と受託者との協議の上、市の指示を受けるものとする。
- ウ 本業務中に大幅な作業数量の増減や仕様の変更が生じた場合は、市と受託者との協議の上、必要に応じて契約の変更を行うものとする。
- エ 市において必要と認められた場合は、作業の変更又は中止をすることがある。この場合は、市と受託者との協議の上、定めるものとする。