子ども読書活動支援事業
業務委託仕様書

本仕様書は、門真市（以下「市」という。）が委託する子ども読書活動支援事業業務（以下「本業務」という。）について、受託者が履行すべき事項を定めるものである。

1 業務名称

子ども読書活動支援事業業務委託

2 目的

長期化する物価高による子育て世帯の家計負担を軽減するとともに、子どもの読書活動を継続的に支援し、その健やかな成長を応援するため、配付対象者 1 人につき 5,000 円分の図書カード NEXT ネットギフト（以下「ネットギフト」という。）を安全かつ確実に配付することを目的とする。

3 委託期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 23 日まで

4 配付対象者

平成 23 年 4 月 2 日から令和 5 年 4 月 1 日までに生まれた者で、令和 8 年 11 月 15 日時点において門真市の住民基本台帳に記録されているものとする。

5 予定数量

区分	予定数量	取扱い
初回発送	約 9,100 件	対象者数は市が提供する確定データによる。
返戻等による再発送	最大 400 件	初回発送分と合わせた発送予定数量は最大 9,500 件とする。
再配付用予備	45 件分	初回発送分とは別に受託者が保管し、市の指示により使用する。

予定数量は現時点の見込みであり、対象者数、返戻件数その他の事情により増減する。数量に変更が生じた場合は、市と受託者が協議し、必要に応じて契約を変更する。

6 業務内容

6.1 業務実施体制及び進行管理

ア　受託者は、契約締結後速やかに、業務責任者、実施体制、作業工程、連絡体制、安全管理、事故対応、個人情報保護及び品質管理の方法を記載した業務実施計画書を提出し、市の承認を得ること。

イ　受託者は、市との緊密な連携の下で各業務を進行し、進捗、課題及び対応状況を適宜報告すること。

ウ　受託者は、市との打合せの都度、議事録を作成し、市の確認を受けること。

エ　受託者は、ネットギフトの発行、購入、印刷仕様、未使用分の処理その他本業務に必要な事項について、日本図書普及株式会社との連絡及び調整を行うこと。

6.2 問い合わせ対応事務所の設置及び運営

ア　受託者は、市民等からの相談、問い合わせ、辞退申出その他本事業に関する対応を行うため、受託者が確保する場所に事務所を設置すること。

イ　事務所の設置期間は簡易書留もしくはゆうパックの初回発送日から再発送に関する対応の終了が見込まれる概ね２か月とする。開設日及び開設時間は、問い合わせの集中時期等を踏まえて受託者が設定し、あらかじめ市の承認を得ること。

ウ　受託者は、業務責任者 1 名及び問い合わせ件数に応じた必要なスタッフを配置し、対応に支障が生じない体制を確保すること。

エ　受託者は、電話、通信環境、施錠設備、事務機器及び事務用品等、事務所の運営に必要な設備を自らの負担で用意すること。

オ　受託者は、市と協議の上、対応マニュアル及び FAQ を作成し、対応内容を統一すること。判断を要する事項又は想定外の問い合わせは、市と協議の上で対応すること。

カ　問い合わせ内容、対応日時、対応結果等を記録した受付簿を作成し、適切に管理するとともに、市の求めに応じて提出すること。

6.3 対象者データの受領及び管理

ア　市は、郵便番号、住所、対象者氏名その他印字及び発送に必要な情報を含む対象者データを、CSV 形式等により受託者へ提供する。DV 等の事情により配慮が必要な対象者については、市が送付先を設定した上で提供する。

イ　受託者は、市と協議した安全かつ確実な方法によりデータを受領し、印字、発送、返戻管理その他本業務の目的に限って使用すること。

ウ　氏名及び住所等の印字は外字に対応し、原則として行政標準文字に対応したフォントを使用すること。印字できない文字がある場合は、市と協議すること。

6.4 ネットギフトの調達及び印刷

ア　受託者は、日本図書普及株式会社が発行する額面 5,000 円の図書カード NEXT ネットギフトを、初回発送に必要な数量及び再配付用予備 45 件分調達すること。

イ　ネットギフト面に掲載するメッセージの文面は市が作成し、受託者は市から提供された確定文面を印刷データに反映すること。

ウ　印刷前に校正刷り又は同等の確認用データを市へ提出し、市の承認を得ること。市の承認を得るまでは本印刷を行わないこと。

エ　ネットギフトの有効期限は、日本図書普及株式会社が設定可能な範囲で十分な利用期間を確保すること。

6.5 通知文の作成及び印刷

ア　受託者は、宛名、管理番号、事業概要、利用方法、辞退方法、辞退申出期限、問い合わせ先その他市が必要と認める事項を記載した通知文の原稿案を作成し、市の承認を得ること。

イ　通知文は A4 判、白黒、片面印刷とする。

ウ　辞退申出に用いる方法及び二次元コード等は、個人情報の保護及び本人確認に配慮した安全な方法を受託者が定め、あらかじめ市の承認を得ること。

6.6 封入、封緘及び照合

ア　市は、初回発送及び返戻等による再発送に用いる門真市印字入り窓あき洋長 3 封筒を受託者へ提供する。封筒の参考仕様は、235mm×120mm、フラップ 35mm、窓 90mm×55mm、半晒クラフト 70g、1 色刷り、内カマス貼りとする。

イ　受託者は、ネットギフト及び通知文を三つ折りにし、宛名が窓の適切な位置に表示されるよう封入し、確実に封緘すること。

ウ　受託者は、宛名、管理番号、ID、PIN 及び対象者データの対応関係を確認し、他人のネットギフトの誤封入、重複封入、封入漏れ等を防止するため、機械的又は複数人による照合及び数量検査を行うこと。

エ　封入物又は封筒に汚損、破損、印字不良等が認められた場合は、受託者の負担により交換又は再作成すること。ただし、市が提供した封筒自体の瑕疵による場合を除く。

6.7 初回発送、ゆうパックもしくは簡易書留の差出し及び追跡管理

ア　初回発送予定日は令和９年１月 19 日とする。発送期限は定めないが、日本郵便株式会社門真郵便局（以下「門真郵便局」という。）との協議結果及び市の確認に基づく日程により、速やかに発送すること。

イ　受託者は、発送作業に着手する前に、門真郵便局と、次に掲げる事項について事前に協議し、具体的な差出方法その他必要な取扱いを確定するものとする。

(1) 持込日及び持込時間
(2) 一括差出し又は分割差出しの別及びその方法
(3) 差出数量及び差出単位
(4) 料金の支払方法
(5) 差出しに必要な書類、伝票その他の手続
(6) 配付対象者への対面配達の取扱い
(7) その他、ゆうパックもしくは簡易書留の円滑な差出し及び配達に必要な事項

ウ　受託者は、前項の協議結果を速やかに市へ報告し、市の確認を得た後、発送作業を開始するものとする。

エ　送付物は個人宛てのゆうパックもしくは簡易書留として、前項までの協議で確定した方法により門真郵便局へ持ち込み、発送すること。送付物の返戻先は受託者とする。

オ　指定場所ダイレクト（置き配）による配達は、原則として実施しないものとする。ただし、例外的に実施する必要がある場合は、その対象、条件及び方法を、イの事前協議において定めるものとする。

カ　受託者は、通知文の同封方法を含む送付方法について、郵便法その他の関係法令及び日本郵便株式会社の取扱条件に適合することを門真郵便局との事前協議において確認すること。協議によりゆうパックもしくは簡易書留を使用できないことが判明した場合は、市と協議の上、追跡が可能で、かつ、関係法令及び日本郵便株式会社の取扱条件に適合する送付方法へ変更できるものとする。

キ　受託者は、市から受領した対象者データについて、配付対象者ごとに各ゆうパックもしくは簡易書留の追跡番号を紐付けるとともに、日本郵便株式会社の郵便追跡サービスを活用し、配達状況及び配達完了を確認すること。

ク　受託者は、発送作業の終了後、配付対象者と追跡番号との紐付け一覧を作成し、市へ速やかに提出すること。なお、当該一覧には発送日及び配達状況を含め、配達状況は必要に応じて更新すること。

ケ　発送及び再発送に要する運賃、持込費用、作業費その他一切の費用は、委託料に含むものとする。

6.8 返戻郵便物の管理及び再発送

ア　受託者は、返戻された送付物を受領し、対象者、返戻日、返戻理由、追跡番号等を記録して安全に保管するとともに、その情報を速やかに市へ提供すること。

イ　市は、住民基本台帳等により再送付先を確認し、必要な修正情報を受託者へ提供する。DV 等の事情により配慮が必要な対象者の送付先は、市が判断する。

ウ　受託者は、市から提供された修正情報を発送データへ反映し、辞退申出期限の翌日から 1 週間以内に、その時点までに再送付先が確定した送付物を再発送すること。それ以後に返戻又は送付先の確定があったものは、市の指示により速やかに再発送すること。

エ　再発送に当たっては、6.7 の規定及び門真郵便局との協議で確定した方法に従い、門真郵便局へ持ち込み、追跡番号を配付対象者と紐付け、送達状況及び配達完了を管理すること。

6.9 辞退申出の受付及び返送物の管理

ア　受託者は、配付対象者が配付の申入れを受けた日から 1 週間以内に辞退を申し出ることができるよう、安全かつ利用しやすい受付方法を定め、市の承認を得ること。

イ　受託者は、辞退申出を受け付けたときは、本人確認を行い、対象者、受付日、管理番号その他必要事項を記録して管理すること。

ウ　受託者は、辞退者へ返送方法を記載した案内文及び返送用封筒を送付し、ネットギフトを返送させること。案内文及び封筒の作成費、往復の郵送料その他必要な費用は委託料に含むものとする。

エ　受託者は、返送されたネットギフトを受領し、管理番号等と照合して安全に保管すること。未返送者には、受託者が定め、市が承認した方法により必要な連絡を行うこと。

オ　辞退申出の状況及び返送状況を集計し、市へ随時報告すること。

6.10 再配付への対応

ア　受託者は、再配付に備えてネットギフト 45 件分を安全に保管し、管理簿により ID、PIN、管理番号、使用状況及び残数を管理すること。

イ　再配付の可否は、市と協議の上決定する。受託者は、市の指示を受けた場合に限り、予備のネットギフトを用いて再配付に必要な印刷、封入、発送及び追跡管理を行うこと。

ウ　再配付は対象者 1 人につき 1 回を限度とし、重複配付を防止すること。

6.11 未使用ネットギフト等の処理及び精算

ア　受託者は、辞退により返送されたもの、未送付のもの及び再配付用予備の残数を管理し、市の指示なく使用又は処分してはならない。

イ　受託者は、日本図書普及株式会社と調整し、未使用ネットギフト等の無効化、返却その他必要な処理を行うこと。

ウ　未使用ネットギフト等の額面相当額その他数量の確定に伴い精算すべき額については、市と受託者が協議し、必要に応じて変更契約により委託料を精算する。

7 ネットギフト及び個人情報の安全管理

ア　ネットギフトは現金に準じて厳重に取り扱い、作業、保管及び輸送の各段階で盗難、紛失、不正使用、複製等を防止する措置を講じること。

イ　ネットギフトの受払簿を作成し、調達数、発送数、返戻数、辞退返送数、再配付数、無効化数及び残数が常に照合できる状態にすること。

ウ　個人情報を含むデータの授受には、暗号化、セキュリティボックスの使用その他市が承認した安全な方法を用いること。

エ　個人情報を取り扱う場所は施錠できる区域とし、入退室管理、媒体の持出し制限、ID 及びパスワードによるアクセス制御、ウイルス対策、ログ管理等の措置を講じること。

オ　市から提供された資料及びデータは施錠できる保管設備に保管し、本業務に必要な者以外に取り扱わせないこと。

カ　業務終了後、市から提供された全ての資料及びデータを市へ返却し、受託者及び再委託先の機器、媒体等に保存されたデータを復元不可能な方法で消去した上で、消去証明書を提出すること。

8 成果物及び報告

	主な内容	提出時期
業務実施計画書	体制、工程、連絡体制、安全管理、事故対応、品質管理、門真郵便局との事前協議及びゆうパックもしくは簡易書留差出計画	契約締結後速やかに
議事録	打合せ事項、決定事項、対応期限	打合せ後速やかに
印刷校正	ネットギフト及び通知文の校正刷り又は確認用データ	本印刷前
発送・送達記録	配付対象者、管理番号、追跡番号、発送日、配達状況及び配達完了確認	発送作業終了後速やかに。配達状況は、市の求めに応じて随時更新
問い合わせ受付簿	受付日時、内容、対応結果	市の求めに応じて随時
管理簿等	ネットギフト受払、返戻、再発送、辞退、返送、再配付及び残数	市の求めに応じて随時
データ消去証明書	受託者及び再委託先における消去結果	業務終了時
完了報告書	業務の実績、各件数、精算数量、事故及び対応の総括、門真郵便局との協議結果、ゆうパックもしくは簡易書留の差出実績及び追跡結果	発送完了後 1 か月以内。ただし、令和 9 年 3 月 31 日を超えないこと

市は成果物を検査し、修正が必要と認めたときは受託者に修正を指示できる。受託者は、自らの責めに帰すべき理由による不良、誤り又は不足を、自己の負担により速やかに修正し、再検査を受けること。業務完了後に判明した場合も同様とする。

9 再委託

ア　受託者は、本業務の総合的な企画、業務遂行管理、業務手法の決定及び技術的判断を再委託してはならない。

イ　前項以外の業務を再委託するときは、あらかじめ書面により市の承認を得ること。人材派遣会社から業務従事者の派遣を受ける場合も同様とする。

ウ　受託者は、再委託先との契約関係及び業務範囲を明確にし、再委託先に対して本仕様書と同等の秘密保持、個人情報保護及び安全管理義務を課し、適切に監督すること。

10 秘密保持及び法令遵守

ア　受託者は、本業務で知り得た情報を本業務以外の目的に使用し、又は第三者に漏らしてはならない。契約終了後又は解除後も同様とする。

イ　受託者は、個人情報の保護に関する法律その他関係法令及び市が定める個人情報等取扱特記事項を遵守すること。

ウ　受託者は、プライバシーマーク（JIS Q 15001）を取得し、契約期間中有効に維持している者であること。

エ　受託者は、業務従事者に対し、秘密保持、個人情報保護、ネットギフトの取扱い及び市民対応に関する教育を実施すること。

11 調査及び事故対応

ア　市は、必要があると認めるときは、受託者及び再委託先に対して本業務の処理状況、ネットギフトの管理状況及び個人情報の安全管理状況を調査し、報告を求め、又は作業場所へ立ち入ることができる。受託者はこれに協力すること。

イ　受託者は、誤発送、紛失、盗難、個人情報の漏えい、システム障害その他の事故又はそのおそれを認知したときは、直ちに市へ報告し、被害拡大防止、原因調査、回収、再発防止等の必要な措置を講じること。

ウ　受託者の責めに帰すべき理由により市又は第三者に損害を与えた場合は、受託者の責任及び負担により解決すること。

12 支払方法

完了払いとする。ただし、数量の確定及び未使用ネットギフト等の処理結果に基づく精算を完了し、市の完了検査に合格した後に支払うものとする。

13 その他

ア　本業務に必要な事務機器、事務用品、通信費、運搬費、郵送料、印刷費、封入封緘費、問い合わせ対応費その他の費用は、市が提供する窓あき封筒の費用を除き、委託料に含むものとする。

イ　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及び関係書類を整備し、本業務が完了した日の属する年度の終了後 5 年間保存すること。

ウ　本業務により作成した成果物及び市から提供された資料等は市に帰属する。受託者は、市の承認なく公表、販売、複製、貸与又は本業務以外の目的に使用してはならない。

エ　本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた事項は、市と受託者が協議の上、市の指示に従って処理すること。

オ　対象者数、発送件数、作業内容その他の条件に大幅な変更が生じた場合は、市と受託者が協議し、必要に応じて契約を変更すること。

カ　市が必要と認めた場合は、受託者と協議の上、業務の一部を変更し、又は中止することがある。