

「令和7年度尼崎市物価高騰対策生活応援事業（お米券配布管理等業務）」業務仕様書

1 業務名称

令和7年度尼崎市物価高騰対策生活応援事業（お米券配布管理等業務）（以下、「本業務」という。）

2 委託期間

契約締結日から令和7年12月26日（金）まで

3 業務概要

お米をはじめとする食料品等の価格高騰により家計への負担が増している状況を踏まえ、家計における食費の負担軽減を図ることを目的とし、令和7年7月1日において尼崎市在住の市民（約250,000世帯）を対象とし、その対象世帯1世帯当たり2,200円分（440円券×5枚）のお米券を支給する。

4 業務内容

尼崎市が提供するデータに基づき、市が調達するお米券の管理、それに関わるデザイン制作・封筒準備・印刷・加工・封入封緘・発送ラベル調達・印字などを行い、市民へお届けする。また、コールセンターを設置し、発送したお米券等に関する問合せへの対応を行うものとする。

(1) 発送物の作成等

ア 送付用封筒

枚数：250,000部

規格：洋0封筒（235mm×120mm+35mm）晒クラフト80g/m²、外側2色/内側1色

イ 挨拶状

枚数：250,000部

規格：展開サイズ：A4（297mm×210mm）仕上げサイズ：100mm×210mm

上質70kg 表面4色/裏面4色 巻き三つ折り

ウ お米券取扱い説明

枚数：250,000部

規格：展開サイズ：A4（297mm×210mm）仕上げサイズ：100mm×210mm

上質70kg 表面4色/裏面4色 巻き三つ折り

エ 内封筒

枚数：250,000部

規格：別注封筒（190mm×100mm+25mm）色上質<厚口>一般色、外側1色

オ お米券

枚数：1,250,000枚

規格：74mm×160mm 1枚あたり440円分

※ 市で調達したものを受託者側へ納品し、受託者側で管理する。

(2) 印字作業

※発送物の規格については、より効率的かつ効果的な方法が提案できる場合に限り変更可。

ラベル印字：250,000 件

以下の内容を印字すること。

印字内容：送付先氏名、送付先郵便番号、送付先住所、依頼主名、依頼主郵便番号、
依頼主住所、電話番号、品名、追跡番号

また、ラベルの印字を行う際は、外字フォントファイルを提供後、必ず事前に打ち出し等テストを行い、委託者の確認を受けること。

提供データの種類

・外字フォントファイル：EUDC.tte

(3) 封入封緘作業（お米券）

内封筒にお米券を5枚1セットとして封入封緘する。また、重量検品を用いて、過不足がないかを検査し検査結果を記録すること。

(4) 封入封緘作業（送付用封筒）

送付用封筒に挨拶状とお米券取扱い説明書、(3)の封入封緘した内封筒を封入封緘する。また、重量検品を用いて、過不足や誤封入がないかを検査し検査結果を記録すること。

名称	サイズ	部数
挨拶状	100mm×210mm	1
お米券取扱い説明書	100mm×210mm	1
内封筒（お米券封入済）	74mm×160mm	1

(5) 差し出し及び差し出し方法

封入封緘した発送物を発送するにあたって、郵送サービスを利用する場合については日本郵便株式会社尼崎郵便局へ持ち込み、令和7年9月中旬頃を目途に発送を開始し、対面の受け取りにより速やかに全対象世帯に順次発送すること。なお、不着となった発送物について、委託期間中は法令を遵守のうえ保管・管理し、(6)で設置するコールセンターにて再発送の受付を行ったうえで、再発送の手続きを行う。

また、見本等のその他の成果物も委託者指定場所へ別途納品すること。

ア 発送に必要な交付対象者の住民データは、別途委託者が受託者に提供する。また住民データの提供については、本市から LGWAN 回線を使用しファイル共有サービスに保存したデータにインターネット接続し提供するものとする。住民データは個人情報となるため、その取扱いには本仕様書並びに個人情報・データ取扱特記事項を遵守のうえ、事故のないよう十分な注意を払うこと。

イ 受領したデータは、交付対象者毎に追跡番号の紐づけを行い、作業終了後に一覧を委託者へ提出すること。

ウ 封入封緘作業にあたってはプライバシーマーク及び ISMS を取得している作業場所以て専用スペースを確保し、個人情報の取扱いに関して厳重な注意を払い作業を行うこと。専用スペースへお米券の搬入を行う際は十分な注意を払うこと。

エ お米券は、現金と同様の取扱いが必要となるため、十分なセキュリティ対策を講じること。

オ お米券の残数については、委託者である市に返送すること。また、不着(宛所不明、受取拒否、長期不在 等)により、期間内に対象者へ支給できなかった者については、配達記録を記載した一覧を付して委託者へ提出すること。

カ 封入封緘作業が複数日にわたる場合、夜間の警備に配慮をすること。

キ 封緘作業の終了したお米券は発送が完了するまで厳重に管理すること。

(6) コールセンター業務

ア 回線設定

フリーダイヤルを設定し利用すること。また、予想される繁忙期等を踏まえた回線数を設定すること。

イ 設置場所

受託者にて確保し設置を行うこと。

ウ 開設期間及び対応時間

令和7年9月1日(月)から令和7年12月26日(金)までの期間とする。なお、土日祝を除く午前9時00分から午後5時30分までを対応時間とする。

【想定入電件数】

エ 対応方法

開局前にマニュアル・トークスクリプト・想定問合せ内容を委託者と協議した上で作成し対応すること。作成にあたっては、受託者より提案を行うこと。

オ 月次報告書の作成

コールセンターにおける対応件数、内容について、日別、時間帯別、カテゴリー別、エスカレーションごとに月次報告書を作成し、翌月、速やかに提出すること。

カ 本市から提供したデータをPCにおいて使用する場合など、個人情報の漏洩が無いよう外部との接続がされていないPCでの使用にするなど細心の注意を払うこと。

5 業務の実施体制

事業の実施にあたっては、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できる人員、設備の配備等。尚、統括責任者及び管理者は類似の事業の経験を有するものを配置すること。

6 費用負担

「4 業務内容」の遂行にあたり、必要となる経費については、すべて契約金額に含まれるものとする。また、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、別途協議を行う。

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日以内に一括払

8 その他留意事項

- (1) お米券及び他の発送物を含め、安全かつ確実に配送を行うこと。
- (2) あらかじめ委託者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。
- (3) 本業務の作業を行う部屋は施錠できるものとしデータの室外持ち出しを禁止する。
- (4) 提供する住民データをパソコン等で取り扱う場合は、責任者や作業員、作業場所等を

定めたいえで、取扱いを行うこと。

- (5) 住民データを取り扱うパソコンについては、ウイルス対策ソフトやセキュリティパッチ等の適用を実施し、セキュリティ対策が実施されていること。
- (6) 損害賠償責任について、業務委託の処理に関して生じた損害（第三者に及ぼした損害を含む。）は、受託者が負担するものとする。ただし、その損害が委託者の責めに帰すべき理由により生じたときは、この限りでない。
- (7) 業務完了後も知り得た事項については、外部に漏らしてはならないものとし知り得た事項等の記載されたデータや紙媒体は確実かつ速やかに破棄し、消去すること。
また、完了報告書等に破棄等を実施した旨が確認できるよう、作業内容を記載し提出すること。
- (8) 本仕様書に疑義がある場合は委託者の指示に従うものとし、本仕様書に明示がない事項については、その都度、委託者と受託者が協議の上決定する。
- (9) 委託者又は受託者からの申出により、この仕様書に記載の成果と同等以上の成果が得られる場合、委託者と受託者が協議の上、仕様書の内容等を一部変更することを可能とする。
- (10) 受託者は、受託業務の実施にあたって、業務の適切な遂行を図るため、委託者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。
- (11) 受託者は、事故または災害が発生した場合は、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従うこと。
- (12) 受託者は、委託者と常に連絡が取れる体制を確保するとともに、緊急事態やその他の不測の事態にも委託者の指示に従い柔軟に対応すること。
- (13) 受託者は本業務について機密を守り、業務内容を許可なく第三者に公表、転用及び貸与してはならない。
- (14) 受託者は業務の必要上、提供をうけた資料等について、第三者に漏れることのないよう、厳重な注意をもって安全に保管すること。
- (15) 受託者は業務の遂行上において知り得た事項については外部へ漏らしてはならない。
- (16) 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。個別の業務の再委託については、事前に委託者と協議を行うこと。

以 上