

令和6年度鹿児島市敬老祝事業受付等業務委託仕様書

1 件名

令和6年度鹿児島市敬老祝事業受付等業務委託

2 契約期間

契約締結の日から令和6年11月29日（金）まで

3 業務の概要

令和6年度鹿児島市敬老祝事業における以下の業務

- (1) 祝金口座振込依頼書等の作成、発送
- (2) 祝金口座振込依頼書の受付
- (3) 祝金口座振込データの作成
- (4) 祝状の発送

4 業務の作業区分

業務の作業区分は以下のとおり。各業務の仕様は「5 業務の仕様」のとおり。

業務の内容		作業区分	
		発注者	受注者
(1) 祝金口座振込 依頼書等の作成、 発送	(ア) 依頼文、口座振込依頼書、記入例、 通帳コピー例の原稿データ作成・提供	○	—
	(イ) 対象者リストの提供	○	—
	(ウ) 用紙の調達	—	○
	(エ) 送付用窓あき封筒の調達	○	—
	(オ) 返信用封筒の調達	○	—
	(カ) 依頼文書等の印刷、封入封かん、発送	—	○
	(キ) 発送物のチェック作業	○	○
	(ク) 未提出者、返戻者への対応	○	○
(2) 祝金口座振込 依頼書の受付	(ア) 返信封書の収受	○	—
	(イ) 返信封書の開封・受付・書類確認	—	○
	(ウ) 記入不備の方、返信が無い方への電話連絡	—	○
(3) 祝金口座振込 データの作成	(ア) 口座振込データ入力様式の提供	○	—
	(イ) 口座振込データ作成	—	○
	(ウ) 口座振込依頼書のファイリング	—	○
(4) 祝状の発送	(ア) 祝状の作成	○	—
	(イ) 祝状ホルダーの作成	○	—
	(ウ) 祝状ホルダーへのセット作業	—	○
	(エ) 送付用かがみ文の原稿データ提供	○	—
	(オ) 送付用かがみ文印刷	—	○
	(カ) 発送伝票作成	—	○
	(キ) 封入封かん、発送	—	○
	(ク) 完成品のチェック作業	○	○
	(ケ) 返送者への対応	○	○

5 業務の仕様

(1) 祝金口座振込依頼書等の作成、発送業務

【業務の手順】

- ① 発注者は、依頼文書等の原稿データを受注者に提供する。（6月初旬）
- ② 発注者は、対象者リストのデータを受注者に提供する。（6月初旬）
- ③ 受注者は、①、②を用いて依頼文書等を作成する。依頼文書には、対象者の郵便番号、住所、氏名、施設名（該当者のみ）を、口座振込依頼書には、通し番号を差込印刷する。
※ 1回目は6月初旬までに、2回目（未提出者用）は9月上旬までに作成すること。
- ④ 印刷した依頼文書等を三つ折りし、窓あき部分に宛名が表示されるよう調整し、返信用封筒と合わせて封入封かんする。
※ 送付用窓あき封筒及び返信用封筒は、発注者が調達する。
※ 異なる対象者の依頼文書等の同封がないよう十分に注意すること。
- ⑤ 受注者は発送前に、依頼文書等の完成品のチェック作業を発注者から受けること。
なお、チェック場所は双方協議の上決定するものとする。
- ⑥ 封かんした封筒を郵便局へ運搬し、発送する。（1回目：6月14日まで、2回目：9月初旬）
- ⑦ 発送したものの、対象者の住所変更等により、配達されずに返送された場合は、再発送の手続きを速やかに行うこと。
- ⑧ 郵送料、郵便局までの運搬費は委託料に含まれる。

【依頼文書等の仕様】

項目等	仕様等
作成部数	3,770 セット（1回目 3,360 セット 2回目 410 セット）
作成する文書	① 依頼文（差込印刷有り）（A4 1枚） ② 口座振込依頼書（差込印刷有り）（A4 1枚） ③ 記入例（A4 1枚） ④ 通帳コピー例（A4 1枚） ※ いずれも文書データは発注者が作成、提供する。
紙質	①、③、④：コピー用紙程度 ②：上質紙 70kg 色は落札後、別途協議
刷色	黒1色刷り
折り	三つ折り
差込印刷	① 氏名（窓あき宛名部分） 外字については、外字ファイル（EUDC.TTE）を提供する。 ② 利用者定義文字の印刷 利用者定義文字パターンについては、発注者から受注者へ電磁記録媒体により提供する。

	<p>③ カスタマーバーコード印刷（窓あき宛名住所部分） 受注者は文字列情報からカスタマーバーコードを生成すること。カスタマーバーコードの品質については、鹿児島東郵便局に事前の品質検査を受け、封入封かんした状態で、適正に読み取れること。検査結果は発注者に報告すること。</p>
--	--

(2) 祝金口座振込依頼書の受付業務

【業務の手順】

- ① 返信封書は、発注者が収受する。受注者は、随時発注者から返信封書を受け取り、開封、受付処理を行う。
- ② 受注者は、対象者リストの通し番号と突き合わせながら、以下の点を確認する。
 - ア 口座振込依頼書に記入漏れがないか。
 - イ リストの対象者名と口座名義人が一致しているか。
 - ウ 添付された通帳コピーと記載された口座番号、名義人が一致しているか。
 - エ 依頼文書送付時の住所と祝状送付先住所が異なる場合は、祝状送付先住所等の記載があるか。
 - オ 既に提出済みの方から二重に提出されていないか。
- ③ ②の確認により不備があった場合は、受注者が対象者に電話で確認し、補正や書類の追加提出等の対応を行う。（想定 200件程度）
- ④ 口座振込依頼書は提出期限を7月末とする。期限を過ぎても提出が無い対象者については、受注者が再発送を行う。（想定 410件程度）
- ⑤ ③で補正が困難なケースについては、発注者に報告し、指示を仰ぐこと。
- ⑥ 本委託業務ではコールセンターは設けない。記入方法等の問い合わせについては、サンサンコールかごしまで対応するものとする。

(3) 祝金口座振込データの作成業務

【業務の手順】

- ① 受注者は、(2)で受け付けた口座振込依頼書について、発注者が指定する様式に口座番号等のデータを入力する。

入力するデータ項目

- ・ 銀行名、支店名、口座番号、口座名義人
- ・ 祝状送付先の宛名、住所

- ② 納品用媒体（DVD）により振込日ごとに発注者へ納品する。なお納品時期は、発注者と協議し、複数回に分けて行うものとする。
- ③ 提出された口座振込依頼書等は、振込日毎に通し番号順にドッジファイル等にファイリングし、発注者に引き渡すまで保管する。

- ④ 口座振込データの納品時に併せて、随時、口座振込依頼書等を発注者に引き渡すこと。
その際、ドッジファイル等についても発注者に引き渡すこと。

(4) 祝状の発送業務

【業務の手順】

- ① 発注者は、名入れした祝状及び祝状ホルダーを受注者に提供する。

参考 祝状ホルダーの形状

外寸：226×319×6mm（タテ×ヨコ×背幅 mm）

材質：布クロス、両面パッド入り

- ② 受注者は、対象者リストの通し番号順に、祝状を祝状ホルダーにセットする。（
3,360 セット）
- ③ 発注者は、祝状に同封する送付文の原稿データを受注者に提供する。
- ④ 受注者は、③のデータを使い送付文を印刷する。

送付文の仕様

紙質：上質紙 70kg 色は落札後、別途協議

刷色：黒 1 色

作成枚数：3,390 枚

- ⑤ 受注者は、(2)の受付処理で発送先住所を確認できた対象者について、発送伝票を作成する。
- ⑥ 受注者は、送付文と祝状ホルダーを封入封かんし、発送伝票を貼付し発送する。1 回目の発送は、令和 6 年 9 月 2 日（月）から同月 9 日（月）までに行うこと。その後は、発送先住所が確認でき次第、随時行うこと。
- ⑦ 祝状ホルダーの発送は、日本郵便のレターパックライトにて行うものとする。
- ⑧ 受注者は発送前に、9 月 1 日（基準日時点）の対象者の引抜データをもとに祝状の引抜を行い、封入封かんまで完了した完成品のチェック作業を発注者から受けること。
なお、チェック場所は双方協議の上決定するものとする。
- ⑨ 対象者で死亡や市外転出等が判明した場合は、発注者は受注者へ連絡を行い、受注者は発送物の引き抜きを随時行うこと。
- ⑩ 発送したものの、対象者の住所変更等により配達されずに返送された場合等は、対象者へ対し電話等で現住所の調査を行い、再発送の手続きを速やかに行うこと。
- ⑪ 発送、再発送にかかる郵便料については、委託料に含まれる。（想定計 3,770 件）
- ⑫ 発送伝票に基づき祝状ホルダーを封入する際は、個人情報の取扱いに留意し、入れ違い等が発生しないよう十分注意すること。
- ⑬ 振込対象者のデータと常に整合を図ること。

6 事業全体スケジュール

		発注者	受注者
6月	初旬	契約締結 業務詳細について打合せ	
		依頼文書等原稿データ提供 対象者リストの提供 祝状及び祝状ホルダー作成 (外注)	用紙の調達 依頼文書等の印刷 封入封かん作業
	中旬	施設入所者照会	口座振込依頼書発送 (7月12日回答済) 受付、振込データ作成業務開始 (~11月末 まで随時)
7月	上旬	祝状への名入れ (外注)	
	中旬	未提出者への催促通知	
	下旬		返戻対象者への再発送 1回目振込データ納品
8月	上旬	祝状チェック	
	中旬	祝状及び祝状ホルダーを引 渡し	祝状セット作業開始 祝状発送伝票作成開始
	下旬	1回目振込テスト	祝状封入作業開始
9月	祝状引抜作業・祝状完成品チェック作業		
	上旬	1回目振込 未提出者等の再調査 (民生 委員)	祝状発送開始 (1回目対象者は9日までに完 了。以降は発送先住所が確認され次第、随 時発送。~11月末まで。) 2回目振込データ納品
	中旬	2回目振込テスト	口座振込依頼書発送 (未提出者用)
10月	下旬	2回目振込	祝状発送(2回目)。3回目振込データ納品
	上旬	3回目振込テスト	
	中旬	3回目振込	祝状発送(3回目)。4回目振込データ納品
11月	下旬	4回目振込テスト	
	上旬	4回目振込	祝状発送(4回目)。5回目振込データ納品
	中旬	5回目振込テスト	
	下旬	5回目振込	祝状発送(5回目)。業務報告書作成

7 業務遂行体制

(1) 統括管理責任者の配置

各業務のスケジュール調整、作業調整、各業務の事故・トラブルの解決、発注者への最終報告など、当該契約業務の統括管理責任者を配置すること。

(2) 依頼文書受付・書類確認業務の責任者の配置

- ① 依頼文書受付・書類確認業務の責任者を配置すること。
- ② 依頼文書受付・書類確認業務の責任者は、業務の進捗管理を行い、発注者に対して下記(4)にある定期的な状況報告及び下記(6)にある事故発生時の速やかな報告を行うこと。

(3) 業務スケジュール等の調整

- ① 全作業工程にわたる作業スケジュール管理表を策定すること。
- ② 各業務別の工程管理スケジュール管理表及び業務マニュアルを策定すること。
- ③ 上記①の作業スケジュール管理表及び上記②の工程管理スケジュール管理表、業務マニュアルを発注者に提出すること。

(4) 経過報告

発注者から請求があった場合には、経過報告をすること。

(5) 最終報告

- ① 委託業務終了時に、各業務の作業件数等の報告書を発注者へ提出すること。
- ② 報告内容の詳細については、別途、発注者と受託者で協議するものとする。

(6) 事故報告

- ① 個人情報保護に関わる事故等が発生した場合は、直ちに発注者へ全て報告し、対応策を協議すること。
- ② 依頼文書の偽造が発見された場合は、直ちに発注者に報告し、対応策を協議すること。
- ③ 提出された依頼文書の紛失が発見された場合は、直ちに発注者に報告し、対応策を協議すること。
- ④ その他、進捗管理で発生した社会通念上必要と思われる事件・事故については、報告書を提出すること。

(7) 従事者の研修

受託者は、業務を円滑に行うため、従事者に対し、次の各号に留意した研修を充分に行い、業務に従事しなければならない。また、常に従事者の業務能力の向上に努めなくてはならない。

- ① 関係法令等業務に必要な知識を習得させること。
- ② 業務の重要性を理解させること。
- ③ 守秘義務を理解させること。

- ④ 電話対応能力を向上させること。
- ⑤ 事務処理手順や業務マニュアルを理解し修得させること。
- ⑥ 誤封入など事故防止対策を徹底させること。

8 秘密の保持

- (1) 受託者は、本業務の履行にあたっては「鹿児島市個人情報保護条例」等の法令等を遵守するとともに、善良な管理者として注意を払う義務を有し、業務を行う上で知り得たことについては、契約期間中のみならず契約期間終了後においても、いかなる理由があっても、他人に漏えいしてはならない。
- (2) 受託者は、前項の義務の履行を担保するために、従事者全員から秘密保持に関する誓約書を徴取し、発注者に提出しなければならない。
- (3) 受託者は、「秘密情報取扱特記事項」を遵守し、業務を履行するため、定期的に秘密の保持についての教育を行わなければならない。
- (4) 受託者は、この業務の履行に関する秘密の保持について、在職中の従事者のみならず、退職した者に対してもその責任を負う。
- (5) 個人情報以外の行政情報についても、個人情報に準じた取扱いを行うものとする。
- (6) 受託者は、情報セキュリティ対策チェックリストにより、本市が求めるセキュリティ対策が満たされているか確認し、結果を提出すること。また、満たされない項目については是正措置を行うこと。

9 業務履行の質の確保及び履行状況の評価について

受託者は、当該業務を実施するにあたり、業務の安定した履行を確保するため、様々な観点から質を高める取組を行うよう努めなくてはならない。

10 労働環境の確認

- (1) 受託者は、本業務の履行に従事する者及び従事した者に係る労働環境に関し、発注者指定の「労働環境に係る調査票」を記入し、本契約締結後及び履行完了後速やかに提出するものとする。
- (2) 発注者は、「労働環境に係る調査票」の内容に疑義が生じたときは、受託者の事業所等において、関係書類の確認、本業務の履行に従事する者及び従事した者からの聞き取り調査等を行うことができるものとする。
- (3) 発注者は、上記(2)の結果、受託者の本業務の履行に従事する者及び従事した者の労働環境が不適切であると認められる場合は、受託者に対し改善を指示するものとし、受託者は、当該指示により行った改善の内容を記載した報告書を発注者に提出するものとする。

1 1 その他

- (1) 業務の執行に際し、業務の全部又は主要な部分（口座振込依頼書受付、口座振込データ作成業務）を第三者に委託してはならない。
- (2) 受注者は、主要な業務以外の業務の一部を第三者に委託する場合は、事前に書面により発注者の承認を得なければならない。
- (3) 受注者は、業務の一部を第三者に委託する場合であっても、再委託先の受託業務に対して、受注者としての責任を負うものとし、「個人情報取扱特記事項」について第三者にも遵守させること。
- (4) 発注者は、受注者に対し立入検査を行い、委託業務の処理に関して指示を与えることができる。
- (5) 受注者は、本業務で作成する送付物について、破損事故のないよう適性に管理すること。万一、事故が生じたときは、直ちに発注者に通知するとともに、遅滞なくその状況を書面により報告し、発注者の指示に従うこと。
- (6) 業務の執行に際し、この仕様書に定めのない事項について疑義が生じた場合は、発注者と協議し決定すること。