

# 鹿児島市物価高騰対策給付事業業務委託仕様書

## 第1章 業務の概要

### 1 業務名

鹿児島市物価高騰対策給付事業業務

### 2 業務の目的等

国の物価高騰対策重点支援地方創生臨時交付金を活用し、食料品等の物価高騰の影響を受ける市民の負担軽減を図るため、令和8年1月1日において鹿児島市の住民基本台帳に登録されている世帯（約290,000世帯）を対象に、各世帯へ「5,000円×世帯人数」の金額分使用できるバニラ Visa ギフトカード（以下、「ギフトカード」という）を給付する。

### 3 委託期間

契約締結の日から令和8年12月18日（金）まで

### 4 業務内容

本業務委託の内容は次の（1）から（6）までに掲げるものとし、詳細は第2章から第8章までに示す。

- （1）事務局設置・運営業務
- （2）ギフトカード調達・給付管理業務
- （3）コールセンター設置・運営業務
- （4）窓口設置・運営業務
- （5）封入・封緘・発送業務
- （6）報告業務

### 5 受託者において実施すべき主な業務の日程

- ・令和8年2月 コールセンター・窓口の運営開始
- ・令和8年3月 お知らせはがきの送付
- ・令和8年3月 お知らせはがき不着世帯への対応開始（対応方法は、鹿児島市（以下「市」という。）と協議のうえ決定する。）
- ・令和8年4月 ギフトカード発送開始
- ・令和8年4月以降 ギフトカード未受取者に対する「ギフトカード再送付依頼」の案内（案内日程等については、市と協議のうえ決定する。）
- ・令和8年12月上旬 ギフトカードの利用状況等の最終報告
- ・令和8年12月18日 委託終了

## 第2章 事務局設置・運営業務

### 1 事務局設置・運営業務の概要

- (1) 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、全体の事務の流れを設計・提案するとともに、進捗管理を行う事務局を設置すること。
- (2) 事務局会場については、受託者が準備すること。
- (3) 事務局の運営に必要なインターネット環境を整備すること。
- (4) 事務局の運営に要する会場費、回線使用料、各種機器調達等に要する経費、その他の経費は、全て契約金額に含まれるものとする。
- (5) 必ず総括責任者を配置するとともに、事務局の運営に必要な人員を複数人配置し、トラブル等が生じた場合においても迅速に対応できる体制を構築すること。
- (6) 業務全体のスケジュールを管理し、適切に業務を進捗すること。
- (7) 事務局運営においては、十分な個人情報漏洩防止対策や情報セキュリティ対策を講じること。また、事前に、情報セキュリティインシデント認知時における連絡フローについて、市と相互に確認すること。
- (8) 市が必要とするデータ（業務進捗状況、ギフトカード利用状況等）を適時把握し、市へ提供又は報告できるよう整えること。
- (9) 市と協議のうえ、その他事務局運営に必要な業務を行うこと。

### 第3章 ギフトカード調達・給付管理業務

#### 1 ギフトカード調達の概要

##### (1) 数量

290,000 枚

なお、数量は見込であるため、過不足が生じる場合は、受託者において、必要数を調整・確保すること。

##### (2) ギフトカードの要件

- (ア) 使用期間を設定できること（使用期限は、令和8年9月30日とする。）。
- (イ) 市の指示により、給付対象者への発送前に1枚あたり「5,000円×世帯人数」分の金額（上限100,000円）を入金できる仕様であること。
- (ウ) ギフトカード受給の辞退、不着や受け取り拒否等により返戻となった場合には、当該カードの金銭的価値を無効化し、保管できる仕様であること。
- (エ) 追加で入金ができない「使い切り型」であること。
- (オ) 1枚ごとに個別の管理番号が付され、管理できること。
- (カ) 第1章「5 受託者において実施すべき主な業務日程」に影響を及ぼさない範囲においては、時期を分けて行う調達（分割調達）も可とする。
- (キ) 市から受託者に支払う、ギフトカードの入金に要する費用の金額は、実費（実費精算）額とする。支払方法は、市と受託者で協議のうえ決定することとする。
- (ク) 期間内に使用されなかったギフトカードについて、入金済の金額分の費用は、事後で精算できる仕組みであること。
- (ケ) ギフトカード調達に係る一切の費用は、契約金額に含まれるものとする。ただし、ギフトカードの入金に係る手数料については、契約金額には含まず、その取扱いについては、市と受託者で協議のうえ決定することとする。

#### 2 給付管理対象者確定並びにお知らせ通知の概要

##### (1) 対象者抽出データ（住民基本台帳データ）

- (ア) 市から受託者へ住民基本台帳データを暗号化し、CD-R 又は DVD に格納し、鹿児島市役所において、市から受託者へ対面にて受け渡すこととする。
- (イ) 受け渡すデータ項目は、「住所」、「郵便番号」、「氏名」、「続柄」、「世帯番号」、「宛名番号」、「異動事由」、「異動日」等を予定しており、データ形式は、CSVファイルを想定している。その他、必要となるデータについては、市と受託者で協議のうえ決定することとする。
- (ウ) 受け渡しを行うデータには個人情報等が含まれるため、受け渡し方法及び受領後の管理については、セキュリティが確保される手段を受託者において市に提案し、両者で協議のうえ決定することとする。

##### (2) 対象者の抽出及び給付金額の積算

- (ア) 受託者は、(1)で受け取ったデータを用いて、令和8年1月1日において市の住民基本台帳に登録されている世帯情報に基づき、1世帯あたり「5,000円×世帯人数」分の給付額

を積算すること。

(イ) 本業務に用いる個人情報等の各種情報は、インターネットから分離された環境において取り扱うこと。

(ウ) 受託者は、(ア)で抽出・積算した給付対象者・世帯情報及び給付額を登載したデータファイルを市へ提出し、市の検証を受けること。

(3) お知らせはがき発送

(ア) 受託者は、(2)で市から検証を受けた対象者データを基に、ギフトカードの給付の概要及び受給を辞退する場合は申し出るよう案内するために、お知らせはがき（圧着はがき）を作成し、対象者へ令和8年3月に発送を行う。

(イ) お知らせはがきに記載する内容・構成等は受託者において検討・案を作成し、当該案について市から2回程度の校正を受けた後に印刷を開始すること。

(ウ) お知らせはがきの郵送に関する費用は、郵便局の割引制度を利用するなど、郵送料金が安価になる方法を郵便局、市及び受託者で協議のうえ決定することとする。

(エ) 発送に要する費用として、市から受託者へ支払う金額は実費（実費精算）額とし、支払方法等については、市と受託者で協議のうえ決定することとする。

(4) お知らせはがき発送後の受給辞退申出に係る受付及び管理

(ア) お知らせはがきを受領した給付対象者から、ギフトカード受給の辞退の申出があった場合は、受付状況及び処理状況を3に示す給付管理システムにより、適切に管理すること。

(イ) 受給辞退の申出の受付について、電話・窓口受付による方法に加え、電子受付等を導入するなど、受付・管理方法により実施すること。

### 3 ギフトカード給付管理システムの概要

(1) 給付管理システムの構築・運用保守業務

(ア) 発注者が提供する給付対象者データ等に基づき、「鹿児島市情報セキュリティポリシー」を遵守した上で、以下の給付管理用システムを構築するとともに、運用保守を行うこと。また、給付管理用システムを外部サービス上に構築する場合は、以下のとおりセキュリティ対策を整備すること。なお、セキュリティ確保に係る費用等は受託者負担とする。

(イ) ISO/IEC 27017（クラウドサービスセキュリティ）認証の取得又は ISMAP（政府情報システムのための評価制度）におけるサービスリストの登録等のセキュリティ対策を行うこと。

(ウ) 給付管理用システムの運用及び発注者と受託者間の接続にあたっては、IP-VPN 等の閉域網又は LG-WANASP などの、市が認めたインターネットから分離された環境で行うこと。

(エ) データセンターが国内にあり、日本の法令の範囲内で運用できること。

(オ) 過去の類似業務でも実績があるパッケージシステムを利用すること。

#### 4 発送物作成の概要

##### (1) 発送物の作成・調達

- (ア) 受託者は、給付事務に必要な次の書類等を作成・調達すること。なお、数量は見込であるため、過不足が生じる場合は、受託者において必要数を調整・確保すること。

内容	必要数
A お知らせはがき（圧着式）	307,000 部
B 通知用封筒	305,000 部
C 鹿児島市物価高騰対策給付事業に関する説明書	305,000 部
D ギフトカードご利用案内	305,000 部
E 不着者勧奨はがき（圧着式）	29,000 部

- (イ) 書類等の作成・調達にあたり、次のことに注意すること。

- ・本業務の目的を踏まえた適切な内容で、かつ、子ども、障がいのある方、高齢者、外国人といった、年齢、性別、文化、身体状況など、様々な個性や違いにかかわらず、誰にもわかりやすい デザイン（以下「ユニバーサルデザイン」という。）で作成し、市の校正・承認を得ること。校正は2回程度を想定している。
- ・書類のサイズは、圧着式はがき及び封筒を除き、A4又はA3とすること。
- ・書類等は、両面印刷を基本とする（封筒を除く。）。
- ・通知書には、多言語対応しているホームページにアクセスするための二次元バーコードを印字すること。なお、ホームページのURLは市から提供する。
- ・通知用封筒は、開封を促す文言を表面に明記するなど、必ず開封し確認してもらうよう工夫をすること。
- ・書類等への印字にあたっては、市が使用する外字に対応すること。なお、外字データファイル（EUDC、TTE）は、市から提供する。
- ・返信が必要な書類の送付先は事務局とすること。

- (ウ) 外国人が世帯主である世帯には、多言語案内を送付する。対象者リストは市が別途提供する。多言語案内の作成その他の取扱いについては、市と受託者で協議のうえ決定する。

（中国語（簡体字）：約100～200世帯を想定）

（中国語（繁体字）：約100～200世帯を想定）

（韓国語：約100～200世帯を想定）

（英語：約1,000世帯を想定）

（ベトナム語：約400～500世帯を想定）

- (エ) 視覚障がい者がいる世帯には、通知用封筒等に点字対応することとし、対象者のリストは市から別途提供する。（約200～300世帯を想定）

- (オ) その他、(ア) に示すものの以外で、本業務に必要なとなる発送物が想定される場合、受託者において市へ提案することとし、その費用は、契約額に含まれるものとする。

## 第4章 コールセンター設置・運営業務

### 1 コールセンターの概要

- (1) 契約締結後、市民からの各種問い合わせに対応できるコールセンターを遅くとも令和8年2月末までに開設し、開設期間は、令和8年10月30日（金）までとする。
- (2) コールセンター運営会場については、受託者が確保すること。なお、場所は日本国内とする。
- (3) コールセンター運営業務時間は、午前8時30分から午後5時15分まで（土曜日、日曜日及び休日を除く。）を原則とする。
- (4) コールセンターの運営に必要なインターネット環境を整備すること。
- (5) コールセンターの運営に要する会場費、回線使用料、各種機器調達等に要する経費、その他の経費は、全て契約金額に含まれるものとする。
- (6) コールセンター業務の遂行にあたっては、必ず責任者を配置するとともに、コールセンターの運営に必要な人員を複数人配置し、トラブル等が生じた場合においても迅速に対応できる体制を構築すること。
- (7) コールセンター業務全体のスケジュールを管理し、適切に業務を進めること。
- (8) コールセンター運営においては、十分な個人情報漏洩防止対策や情報セキュリティ対策を講じること。また、事前に、情報セキュリティインシデント認知時における連絡フローについて、市と相互に確認すること。
- (9) 市と協議のうえ、その他コールセンター運営に必要な業務を行うこと。

### 2 業務の内容

- (1) ギフトカード給付業務にあたり、送付したお知らせはがきやギフトカードの発送等に対する市民からの問い合わせについての電話対応を行うこと。
- (2) ギフトカード給付の概要、ギフトカードの利用方法等に係る市民からの問い合わせについての電話対応を行うこと。
- (3) ギフトカード再送付手続き、送付依頼届又は代理受取届出書等の電話受付対応を行うこと。（各種届出の具体的な取扱いについては、市と受託者で協議の上決定することとする。）
- (4) コールセンターでの対応内容等について、記録を残すこと。

### 3 その他

#### (1) 留意事項

- (ア) 業務の繁忙に応じて、コールセンター運営業務に必要な人員を適正かつ柔軟に配置し、業務を最も効率的に実施できる体制を常に整えること。
- (イ) 設置時間中は、常時、受付体制を整えるための人員を適正かつ柔軟に配置すること。
- (ウ) コールセンター設置・運営業務に係る一切の費用は、契約額に含まれるものとする。
- (エ) 回線数以上の着信があった場合は、自動応答により回線混雑についてのガイダンスが流れ、掛け直しなどを案内する機能を備えること。

(オ) 問い合わせについては、市ホームページを参照するなど丁寧な対応を行うこと。また、受託者において、問い合わせ対応に要するFAQを作成し、随時内容の更新を行うこと。

(2) 事務局、窓口、封入・封緘・発送業務担当部門等との連携

コールセンターで把握した情報について、事務局、窓口、封入・封緘・発送業務担当部門等においても共有できるよう、適時、ギフトカード給付管理システムの更新入力を行い、業務が円滑に行われるよう、事務局、コールセンター、封入・封緘・発送業務担当部門等に適切に引き継ぐこと。

## 第5章 窓口設置・運営業務

### 1 窓口運営業務の概要

- (1) 契約締結後、市民からの各種問い合わせに対応できる窓口を遅くとも令和8年2月末までに開設し、開設期間は、令和8年9月30日（水）までとする。
- (2) 窓口運営会場については、市が提供する。  
※令和8年3月31日まで 西別館2階予定  
※令和8年4月以降、東別館1階予定
- (3) 窓口設置・運営業務時間は、午前8時30分から午後5時15分まで（土曜日、日曜日及び休日を除く。）を原則とする。  
※受付時間：午前8時45分から午後4時30分までを原則とする。
- (4) 窓口設置・運営業務の運営に必要なインターネット環境を、市と調整のうえ、整備すること。
- (5) 窓口設置・運営業務の運営に要する会場費、回線使用料、各種機器調達等に要する経費、その他の経費は、全て契約金額に含まれるものとする。
- (6) 窓口設置・運営業務の遂行にあたっては、必ず責任者を配置するとともに、運営に必要な人員を複数人配置し、トラブル等が生じた場合においても迅速に対応できる体制を構築すること。
- (7) 窓口設置・運営業務全体のスケジュールを管理し、適切に業務を進めること。
- (8) 窓口設置・運営業務運営においては、十分な個人情報漏洩防止対策や情報セキュリティ対策を講じること。また、事前に、情報セキュリティインシデント認知時における連絡フローについて、市と相互に確認すること。

### 2 業務の内容

- (1) ギフトカード給付業務にあたり送付したお知らせはがきやギフトカードの発送等に対する市民からの問い合わせについての窓口対応を行うこと。
- (2) ギフトカード給付の概要、ギフトカードの利用方法等に係る市民からの問い合わせについての窓口対応を行うこと。
- (3) ギフトカード再送付手続き、送付依頼届又は代理受取届出書等の受付を行うこと。（各種届出の具体的な取扱いについては、市と受託者で協議のうえ決定することとする。）
- (4) 混雑時は適切に順番等を整理し、受付の迅速化を図ること。
- (5) 問い合わせについては、市ホームページを参照するなど丁寧な対応を行うこと。また随時FAQの更新を行うこと。

### 3 その他

- (1) 留意事項
  - (ア) 業務の繁忙に応じ、窓口運営業務に必要な人員を適正かつ柔軟に配置し、業務を最も効率的に実施できる体制を常に整えること。
  - (イ) 開設時間中は、常時、受付体制を整えるための人員を適正かつ柔軟に配置すること。



(ウ) 会場使用料を除く窓口設置・運營業務に係る一切の費用は、契約額に含まれるものとする。

(2) 事務局、コールセンター、封入・封緘・発送業務担当部門等との連携

窓口で把握した情報について、事務局、コールセンター、封入・封緘・発送業務担当部門等においても共有できるよう、適時、ギフトカード給付管理システムの更新入力を行い、業務が円滑に行われるよう、事務局、コールセンター、封入・封緘・発送業務担当部門等に適切に引き継ぐこと。

## 第6章 封入・封緘・発送業務

### 1 封入・封緘・発送業務の概要

- (1) 契約締結後、令和8年4月にギフトカード発送を開始できるよう封入・封緘・発送業務場所を令和8年3月末までに確保すること。
- (2) 封入・封緘・発送業務は、原則として、午前8時30分から午後5時15分まで（土曜日、日曜日及び休日を除く。）に行うものとする。
- (3) 封入・封緘・発送業務の運営に必要なインターネット環境を整備すること。
- (4) 封入・封緘・発送業務の運営に要する会場費、回線使用料、各種機器調達等に要する経費、その他の経費は、全て契約金額に含まれるものとする。
- (5) 封入・封緘・発送業務の遂行にあたっては、必ず責任者を配置するとともに、事務局の運営に必要な人員を複数人配置し、トラブル等が生じた場合においても迅速に対応できる体制を構築すること。
- (6) 業務全体のスケジュールを管理し、適切に業務を進めること。
- (7) 封入・封緘・発送業務においては、十分な個人情報漏洩防止対策や情報セキュリティ対策を講じること。また、事前に、情報セキュリティインシデント認知時における連絡フローについて、市と相互に確認すること。
- (8) 市が必要とするデータ（事業進捗状況、ギフトカード利用状況等）を随時確認し、市に提供又は報告できるようにすること。
- (9) その他封入・封緘・発送業務に必要な業務を行うこと。なお、発送業務の実施場所は、郵便局と連携をしやすい場所等、効率的に業務を実施できる場所とすること。

### 2 業務の内容

#### (1) 封入・封緘作業

- (ア) 受託者は、ギフトカード・その他各種発送物の封入・封緘作業工程において、情報漏えい・盗難・誤封入が発生しないよう、セキュリティ対策を徹底するとともに、情報管理体制を万全にするための対策を講じること。なお、セキュリティ対策及び情報管理体制の取扱いについては、作業開始前に、市と受託者で協議のうえ決定することとする。
- (イ) 受託者は、お知らせはがき、ギフトカード、その他書類等を封入・封緘し、原則として送付の宛名を世帯主とし、給付管理システムを用いて送付先情報を確認するなど、適切に発送準備を行うこと。
- (ウ) (イ) の作業において、書類等の発送にあたり配慮すべき事項（多言語対応書類の作成・視覚障がいのある方用の書類の作成等）への対応を別途実施することとし、具体的な取扱いについては、市と受託者で協議のうえ決定することとする。

#### (2) ギフトカードの発送業務

- (ア) ギフトカードの発送は、普通郵便ではなく原則受取人に対面で手渡し、かつ配達記録が残る配送方法にて行う。現時点では、「ゆうパック」による配送を想定している。
- (イ) 宅配ボックス等への配達（指定場所配達）などの取扱いについては、別途市と協議することとする。

- (ウ) 受託者、郵便局及び市の３者で配送スケジュールなどを協議し、受託者において配送計画を作成することとする。
  - (エ) 発送が可能となった時点において、受託者は適宜速やかに発送を行うものとする。また、発送状況については、市が状況を把握できるよう、必要に応じて報告を行い、円滑な発送に努めるものとする。
  - (オ) 発送に要する費用は、郵便局の割引制度を利用するなど、郵送料金が安価になる方法を受託者、郵便局及び市で別途協議し、検討することとする。
  - (カ) 発送に要する費用の支払方法等については、市と受託者で別途協議することとする。
  - (キ) 発送に要する費用として市から受託者へ支払う金額は、実費（実費精算）額とし、その額は、契約額に含まれるものとする。
- (3) 不着ギフトカードの再送付
- (ア) 不着となったギフトカードについては、受託者において、一定期間厳重に保管・管理すること。ただし、コールセンターへ再送付依頼があったものは、全世帯への一次配送完了後を目途に、随時再送付の手続きを行うこと。
  - (イ) 不着により返戻となった世帯の情報、再配送に関する情報等は、給付管理システムのステータス管理機能を用いて、適切に管理すること。
  - (ウ) ギフトカードの不着率は１０％を見込み、未受取者を対象として、不着者勧奨はがきを送付し、必要に応じて再送依頼申請に係る案内文の送付を行うこと。その際、案内文等送付物・封筒を準備することとし、再送依頼に係る内容は市と受託者で協議のうえ、決定すること。
  - (エ) 発送に要する費用は、郵便局の割引制度を利用するなど、郵送料金が安価になる方法を受託者、郵便局及び市で別途協議し、検討することとする。
  - (オ) 発送に要する費用の支払方法等については、市と受託者で別途協議することとする。
  - (カ) 発送に要する費用として市から受託者へ支払う金額は、実費（実費精算）額とし、その額は、契約額に含まれるものとする。
- (4) その他
- (ア) ギフトカードの取扱いについては、十分なセキュリティ対策を講じること。
  - (イ) 受給辞退、不着による返戻等により、給付対象者への配付が完了しなかったギフトカードについては、市に返還すること。返還時期については、別途市から受託者に指示を行うこととする。
  - (ウ) 当該返還に係る郵送料又は運送料等の費用の一切は、契約額に含まれるものとする。

### 3 その他

#### (1) 留意事項

業務の繁閑に応じて、封入・封緘・発送業務に必要な人員を適正かつ柔軟に配置し、業務を最も効率的に実施できる体制を常に整えること。

#### (2) 事務局、コールセンター及び窓口業務担当部門等との連携

封入・封緘・発送業務の作業工程で把握した情報について、事務局、コールセンター、窓口業務担当部門等においても共有できるよう、適時、ギフトカード給付管理システムの更新入力を行い、業務が円滑に行われるよう、事務局、コールセンター、窓口業務担当部門等に適切に引き継ぐこと。

## 第7章 報告業務

### 1 日次報告

- (1) 処理状況（受付済み等）、対応内容（トラブルや対応に難航したケース等における市民の状況・背景や従事者の対応内容等）、対応件数等を管理すること。
- (2) 日々の業務実施件数等を記載した「日次報告」を作成すること。

### 2 月次報告

毎月、定例報告会を開催すること。

また、業務の実施にあたっては、下記事項について留意することとし、各項目の取組状況に係る報告書を提出すること。

No.	項目	内容
1	個人情報の紛失・流出・漏洩事故の防止	<ul style="list-style-type: none"><li>・特定個人情報を扱っており、個人情報の紛失・流出・漏洩等による事故を発生させない。</li><li>・発覚した場合は、報告書（速報）を提出するとともに、二次被害の発生を阻止する。</li></ul>
2	トラブルのない市民対応	<ul style="list-style-type: none"><li>・不適切な案内や不信感、不快感を与える対応等によるトラブルを発生させない。</li><li>・発生した場合は、適宜市へ報告し連携して対応を行う。</li></ul>
3	事務誤りの発生防止	<ul style="list-style-type: none"><li>・事務処理の誤りが発覚した場合は、事務フローの徹底や改善等を行い、業務従事者への周知を行う。</li><li>・市民への再来庁を要する事務処理誤り等が発生した場合は、市へ事故として報告すること。</li></ul>
4	報告書（速報）事故報告書の提出	<ul style="list-style-type: none"><li>・上記1～3が発生した場合には、可及的速やかに（概ね3時間以内に）報告書（速報）を提出する。</li><li>・事故後の対応結果および再発防止策を責任者が記入し、報告書（完了）を提出すること。</li></ul>
5	電話応答率の担保、待ち時間の削減	<ul style="list-style-type: none"><li>・コールセンターにおいて、正確、迅速な対応を行う。</li><li>・応答率：90%以上</li></ul>

※事務誤りについても、再発防止策を講じて報告すること。

※受託者は、翌月の定例報告会において、事故・事務誤り・改善の内容について報告を行う。

## 第8章 共通事項

### 1 業務実施体制

本業務を遂行するにあたり、下記のとおり統括責任者・業務責任者・業務従事者の要員を配置すること。

受託者は、受託業務の適正な執行及び保安全管理のため、「業務履行体制表」を作成すること。作成した体制表は、業務従事前までに市に提出すること。変更が生じた場合は、速やかに市に報告し、体制表の変更を行うこととする。

また、本業務に従事する者については、できるだけ鹿児島市内の居住者を採用するよう努めること。

#### (1) 統括責任者

- (ア) 業務全体の責任者として、市との連絡・調整・報告の業務を行うこと。
- (イ) 業務責任者及び業務従事者の配置等の業務管理を行うこと。
- (ウ) 業務効率化のための改善、業務運営上の問題点の解決・品質の保持と向上を行うこと。
- (エ) 市に対して、作業の進捗の報告を定期的に行うこと。
- (オ) 類似業務における上記同様の業務を円滑に行った経験を有している者であること。
- (カ) 本業務に関する苦情等の対応は、受託者が行う。苦情等の対応が生じた場合は、統括責任者又は業務責任者により対応を完了させることとする。ただし、やむを得ない事情等により、発注者に引き継ぐ必要がある場合は、統括責任者又は業務責任者を通じて市に引き継ぐこととする。また、苦情等があった場合は、速やかに市に報告し、適切に対応すること。

#### (2) 業務責任者

- (ア) コールセンター運營業務、窓口運營業務及び封入・封緘・発送業務部門に各1名以上業務責任者を常駐・配置し、各業務全体の進捗管理及び労務管理を行うこと。また、業務従事者に業務指示・指導及びフォローを行い、担当業務を適正に管理すること。
- (イ) 業務全体を掌握し、総括責任者を通じ、市職員と調整、連携等を行い、業務の運用調整を行うこと。
- (ウ) 本業務を取り扱う事務等の知識を有すること。
- (エ) 個人情報及び特定個人情報の適正な取り扱いを熟知していること。
- (オ) 類似業務における上記同様の業務を円滑に行った経験を有すること。
- (カ) 市民への案内や問い合わせ、苦情処理に適切に対応できる能力を有すること。
- (キ) 窓口業務等の従事者については、服装は来庁者に不快感を与えないものとし、責任者であることが明確に分かるよう名札等を着用すること。

#### (3) 業務従事者

- (ア) 業務責任者の指示を受け、担当業務を適正に処理すること。受託者は円滑に業務を行うにあたり、必要な知識及び技術を有する者を配置すること。

- (イ) 基礎的なビジネスマナーを身につけ、業務従事者間で協力して業務に取り組むこと。
  - (ウ) 端末操作（キーボード入力、検索操作等）が円滑に実施できること。
  - (エ) 電話対応・接客・窓口業務等対人サービスの経歴があること又はその適性があること。
  - (オ) 市民への案内や問い合わせ、苦情処理に適切に対応できる能力を有すること。
  - (カ) 窓口業務等の従事者については、服装は来庁者に不快感を与えないものとし、身分を明確にするよう名札等を着用すること。
- (4) マニュアル作成及びFAQ 作成
- 本業務に関する業務マニュアル及びFAQを受託業者の実施経験に基づき作成すること。市と協議しながら作成を行い、内容の検証を行ったうえで、市の承認を得ること。
- なお、作成したマニュアル及びFAQの著作権は市に帰属し、成果物はMicrosoft officeで編集・加工できるデータで納品すること。
- (5) 業務従事者に対する研修
- 受託事業者は業務従事者に対し、本業務の開始前に必ず、市の承諾を得た内容で、業務を実施するために必要な知識を習得するための研修（服務規律、倫理・コンプライアンス、個人情報保護、業務手順・フロー等）を行うこと。また、業務開始後においても必要に応じて随時本業務の質の維持及び向上に努める取組みを行うこと。
- (6) 遵守事項
- (ア) 受託者のこれまでの実績における知見等を十分に活かし、各業務の繁忙状況に応じ、柔軟かつ弾力的な配置をすることで、業務を効率的に実施する体制を常に整えること。
  - (イ) 大規模災害時や感染症発生時の事業継続については別途協議を行うものとする。

## 2 経費負担区分

市と受託者の経費負担は以下のとおりとする。

- (1) 各業務で必要な事務用品等の消耗品は、受託者が用意すること。なお、業務中に不足が生じないように注意すること。
- (2) 本業務が終了し又は他の事業者に変更となる場合における受託者が設置した設備等の原状回復については、受託者の費用と責任においてこれを復すること。ただし、市との協議により設備を残置する場合を除く。

## 3 法令順守と教育

- (1) 受託者は、受託業務の実施にあたって、労働基準法や最低賃金法をはじめとする関係法令等を遵守し、業務の円滑な遂行を図らなければならない。
- (2) 受託者は、本業務が重要な公共業務であり、なおかつ個人情報を取り扱うことに留意し、適切な教育指導と監督を行うこと。
- (3) 業務に関する研修は受託者にて実施し、研修内容については事前に市の承認を得るものとする。

#### 4 個人情報の保護

- (1) 受託者は、本業務を遂行するための個人情報の取扱いについては、別記「秘密情報等取扱特記事項」（以下「特記事項」という。）を遵守しなければならない。
- (2) 受託者は、5の規定により本業務を市と協議のうえ第三者に再委託する場合は、当該受注者に対して、特記事項を遵守させなければならない。

#### 5 再委託の禁止

受託者は、市の承認を受けずに、再委託してはならない。

#### 6 調査・報告

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。

#### 7 合意管轄裁判所

本業務に係る訴訟の提訴及び調停の申立については、市を管轄とする裁判所をもって合意管轄裁判所とする。

#### 8 その他留意事項

- (1) 受託者は、本業務により知り得た情報等を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、又は他の者に漏洩してはならない。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。
- (2) 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できるだけ沿って、契約後詳細な打合せにより、市及び受託者双方合意の上、決定するものとする。
- (3) 本仕様書に定めのない事項又は本仕様書について疑義の生じた事項については、市と受託者とが協議して定めるものとする。
- (4) 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かなければならない。