

生駒市生きいきクーポン券交付等業務仕様書

【1 業務名】

生駒市生きいきクーポン券交付等業務

【2 事業概要】

(1) 目的

生駒市生きいきクーポン券（以下「クーポン券」という。）を高齢者・障がい者等に交付することによって、生活行動範囲の拡大と社会参加の促進、健康維持・増進、要介護者の福祉の増進及び経済的負担の軽減を図ることを目的に行う。

(2) クーポン券の概要

① クーポン券について

名称	生駒市生きいきクーポン券
発行冊数	約26,200冊（案内兼介護用品カタログは26,600冊）
1冊当たりの構成	券面総額10,000円（自己負担なし） (500円×20枚綴り×1冊／人)
使用期間	令和8年6月1日～令和9年2月28日（9か月）
交付方法	対象者へ一括送付
対象者	<p>① 約23,600人（令和7年8月時点での予測） ・令和8年4月1日現在で生駒市民である75歳以上の人（昭和27年4月1日までに生まれた、令和8年度に75歳になる人を含む）</p> <p>② 約2,600人※（令和7年10月時点での予測） ・身体障害者手帳1,2級の所持者 ・療育手帳の所持者 ・精神障害者保健福祉手帳の所持者で、かつ自立支援医療の受給者 ・難病患者（国が指定している指定難病または小児慢性特定疾病の方）</p> <p>※5月末までの当初送付以降に対象となる者約200人を含む ※①と②の重複支給はない</p>
使用可能予定施設等 (生駒市が指定)	<p>ア 公共交通：バス（1）、タクシー（47）、電車・生駒ケーブル（1）、生駒市コミュニティバス（5）、交通系ICカードチャージ可能店舗（11）</p> <p>イ 公共施設：コミュニティ・文化・スポーツ・高齢者交流施設（11）、生駒市営駐車場・駐輪場（定期利用のみ）（2）</p> <p>ウ 運動・健康施設：スポーツクラブ（3）</p> <p>エ 介護用品等：介護用品（1）、訪問理美容（2）、家事支援サービス（1）、入浴施設（1）</p> <p>※（）内は、事業者等の数（R7年度12月時点）</p>

② 使用方法

ア 公共交通

- (ア) 電車については、近鉄電車駅窓口（生駒駅）での交通系磁気カードの購入及び交通系ICカードにクーポン券でチャージ可能な店舗等（市指定店舗）でのチャージに対して、券面の金額を使用できる。
- (イ) バスについては、事業者の案内所窓口において、CICAプリペイド券の購入やデポジット、チャージ等に対して、券面の金額を使用できる。
- (ウ) コミュニティバス、生駒ケーブルについては、各事業者の案内所や窓口等において、回数券等の購入に対して、券面の金額を使用できる。
- (エ) タクシーについては、市が指定する事業者のタクシーを利用した際に、券面の金額を使用できる。

イ 公共施設

- (ア) 生駒市が指定するコミュニティ・文化・スポーツ・福祉施設の施設利用等に伴う支払いの際に、券面の金額を使用できる。
- (イ) 生駒市営駐車場・駐輪場については、各施設の窓口において回数券・定期券等の購入に対して券面の金額を使用できる。

ウ 運動・健康施設

- (ア) 生駒市が指定するスポーツクラブの利用における入会金等に対して、券面の金額を使用できる。

エ 介護用品等

- (ア) 介護用品については、受託者が作成したカタログから介護用品を選択し、カタログに記載された価格に対して、介護用品配送時に券面金額と引き換えることで使用できる。
- (イ) 訪問理美容については、生駒市が指定する事業者を利用した際に券面の金額を使用できる。
- (ウ) 家事支援サービスについては、（公社）生駒市シルバー人材センターの指定するサービスを利用した際に券面の金額を使用できる。
- (エ) 入浴施設については、生駒市が指定する事業者を利用した際に券面の金額を使用できる。

③取扱いに関する留意事項

- ア 使用可能施設等において、使用期間内に限り使用できる。
- イ 現金とは引き換えない。
- ウ 券面の金額未満には使用できず、釣り銭は支払わない。
- エ 盗難・紛失、滅失又は偽造等に対して、発行者（生駒市）は一切の責めを負わない。

【3 業務内容】

(1) 事務局の設置

- ① 本業務を適切に遂行するために事務局を開設し、以下の業務を統括すること。

- ② 市との窓口は事務局とし、必要に応じて打ち合わせを実施すること。
- ③ 適正かつ確実な業務遂行体制を構築すること。
- ④ 運営業務の費用配分を適切に行うこと。
- ⑤ 全体スケジュールの進捗を管理し、適切に事業を実施すること。
- ⑥ 業務に必要な準備を行うこと。

(2) 交付対象者管理台帳システムの構築

市が提供する交付対象者の住記情報をもとに台帳を作成し、クーポン券の発送状況や受け取り等の情報が迅速に確認できるよう交付対象者管理台帳システムを構築すること。なお、交付対象者管理台帳システムのデータは市で作動する環境でデータ化し、業務完了時に市に納入すること。

(3) クーポン券の作成

ア クーポン券の仕様（名称、発行冊数等は、上記2事業概要の(2)クーポン券の概要を参照）

紙 質	①上質紙104.7g/m ² ～127.9g/m ² 程度 ②OCR機で読み取ことができ、偽造対策を施したもの
サ イ ズ	縦75mm×横150mm（とじしろを含む）程度
色 数	表面（フルカラー）、裏面（1色）
校 正	文字校正、色校正は必要回（3回程度）
原 稿	①内容に合致したデザイン案を市へ提出 ②印刷原稿は市で決定し、著作権は市に帰属するものとする ③識別番号等を入れること
作成期限	令和8年4月30日（事務局からの発送を5月初旬までに完了し、5月31日までに当初の全対象者に一度は配達できるよう、配達準備期間を考慮し、準備すること）
偽造対策	メタリックビュー同等以上の偽造防止の措置
その他の	ミシン目（2ヶ所）を入れること

イ 見本券の仕様（使用可能施設等用）

部 数	200部
作成期限	令和8年4月30日（期限内に使用可能施設等に納品すること）
その他の	①ミシン目を入れること ②綴らないこと ③紙質、サイズ、色数、校正、原稿、偽造対策については、クーポン券本体と同仕様とする

(4) 案内兼介護用品カタログの作成（案内12ページ、介護用品カタログ8ページの計20ページ程度を想定。発行冊数は、約26,558冊）

- ① 記載する内容は生駒市と事業者とで協議のうえ決定する。介護用品カタログ作成については、「介護用品カタログ作成及び介護用品受注業務仕様書」（別紙）を参照すること。
- ② 対象が高齢者等であることから、イメージ画像や写真、読みやすく分かりやすいフォント（UDフォント等）及びレイアウトを採用し、かつ時代を反映したデザインを採用すること。用紙は規格等について生駒市と協議のうえ、受託者が用意すること。
- ③ 2回以上校正を行うこと。

(5) クーポン券、案内兼介護用品カタログの送付

- ① クーポン券、案内兼介護用品カタログを角2程度の大きさの封筒に封入し、受託者から交付対象者に簡易書留等（受領印が必要）の方法により直接送付し、予備等については市に納品すること。なお、クーポン券の識別番号等と宛先又は配達地域（12小学校区程度）を一致させること（3-(9)-⑩参照）。
- ② 5月31日までに当初の対象者全員に1度は配達すること。
- ③ 当初送付以降に対象者となったものについて、市からデータ提供があった場合は3営業日以内に交付対象者に送付するものとする。（年間約10回、計約200件を想定）
- ④ 交付対象者の不在により不着した郵便物（約200通を想定）については、再送すること。
- ⑤ 送料は単価を明記のうえ委託料に含め、実績額にて精算確定する。
- ⑥ 市が提供する外字データがシステム上対応できない場合は、あて先を手書きする等により対応すること。
- ⑦ 市が提供する対象者データ（CSV形式）及び外字データについて、レイアウト修正等の必要性が発生した場合は対応すること。

(6) 介護用品の受注

「介護用品カタログ作成及び介護用品受注業務仕様書」（別紙）に基づき、業務を行うこと。

(7) 使用可能施設等対応（約100施設等を想定しているが、予算を上限として増減する場合がある）

- ① 案内に掲載する内容（原案は市が提供）、挿入する画像の使用許諾等について、使用可能施設等と協議を行うこと。
- ② 使用可能施設等で必要となるマニュアルを作成すること。作成したマニュアルは市に提供し、市に帰属するものとする。また、掲示物品（ポスター）を準備し、掲示を依頼すること。
- ③ 必要に応じて説明会を複数回開催するなど、使用可能施設等に対し、制度の主旨、使用方法、換金請求方法等の説明を十分行うこと。
- ④ 使用可能施設等からの問合せ等に対して誠実に応対すること。
- ⑤ 市の要求及び必要に応じて同事業の改良に向けた施設等との協議や新たに利用可能となる施設等との協議を行うこと。

- ⑥ 電車について、交通系 IC カードにクーポン券でチャージ可能な店舗等を令和 8 年度に向けて生駒市内で新たに確保するよう努力すること。
- ⑦ 緊急時に備え、平日以外にも施設等からの連絡がとれる体制をとること。
- ⑧ 使用可能施設等に伝えるべき事項が発生した場合、迅速に周知すること。

(8) 使用者対応

- ① 交通系 IC カードチャージ可能店舗において、以下のとおり交通系 IC カードにチャージするためのサポートを行う者を配置すること。
日程：6月1日（月）・6月2日（火）　日数増減の可能性あり
配置者数：延べ20人（発注者の指示で日程が増減した場合は、年度末に精算するものとする）
- ② フリーダイヤル対応のコールセンターを設置し、使用者等からの以下の問合せ・意見・苦情に対して誠実に対応すること。
 - ・制度や制度改正の経緯の説明
 - ・クーポン券の使用方法と使用可能施設等で受けられるサービス等の説明
 - ・配送状況の確認と再送や転送の対応
 - ・その他業務全般についての問合せ等への対応
- ③ コールセンターにおいては、平成28年度まで実施してきた交通費助成制度から大きく制度が変わっていること、令和2年度から交通系 IC カードの購入・チャージに利用できるようになったことから問合せが増えていること、令和5年度から交通系 IC カードの購入ができなくなり、磁気カードが購入できるようになったこと、また対象者が約26,200人であることや75歳以上の高齢者等が対象であることから、相当な数の問合せ等があることを十分に考慮し、適切に人員を配置するとともに専用回線を設置すること。なお、コールセンターにおいて、上記(6)の介護用品の受注業務を兼ねてもよい。
- ④ 問合せ等の内容は個別に記録し、月1回以上、内容や状況を市に報告すること。また、事業完了時に件数等を報告すること。
- ⑤ コールセンターは、最低限平日の午前9時から午後5時まで開設すること。
なお、令和8年5月中旬のクーポン券等送付後の土曜日・日曜日及び令和9年2月20日（土）・21日（日）・23日（火・祝日）は開設すること。
- ⑥ コールセンターの閉鎖日は、留守番電話の設定を行うこと。
- ⑦ 年末年始の閉鎖日は令和8年12月26日（土）から令和9年1月3日（日）とすること。

(9) クーポン券の換金と使用状況の分析

- ① 使用可能施設等（約100施設等を想定しているが、予算を上限として増減する場合がある）から毎月末及び令和9年3月のうち市が定める日を締めとして、使用済みクーポン券の換金請求があった時は、円滑に換金手続きを行うこと。
- ② 使用可能施設等から使用済みクーポン券の換金請求があった時は、クーポン券1枚あたり500円として換金すること。
- ③ 使用済みクーポン券の集約にかかる、使用可能施設等からの送料及び振込手数料は、単価を明記のうえ委託料に含め、実績額にて精算確定する。

- ④ 換金手続きが完了するまで、請求のあった使用済みクーポン券を適切に管理すること。
- ⑤ 使用済みクーポン券の枚数計算用に、計数機を使用可能施設等（約10施設等）に貸与すること。
- ⑥ 委託期間内に請求のなかった使用済みクーポン券は、換金しないこと。
- ⑦ 換金時において、使用済みクーポン券の枚数とデータの枚数に相違がある場合は、原因究明を行い、責任を持って対応すること。
- ⑧ 換金手続きが完了した使用済みクーポン券は、安全・確実に廃棄すること。
- ⑨ 廃棄に関しては、換金手続きに影響が出ないように考慮すること。
- ⑩ 換金時の集計等においてOCR等を活用し、使用者又は配送地域（12小学校区程度）と使用可能施設等を関連付けてデータ化し、地域別（12小学校区程度）の使用状況を分析すること。なお、データについては業務完了時に市に納入すること。
- ⑪ 券面総額10,000円については、使用実績に応じて市が負担するが、見積時は過去の実績を勘案しクーポン券が使用されるものとして、「245,500,000円」（高齢者23,600人×94%+障がい者等2,600人×91%＝24,550人分）を「換金分」として委託料に含めて積算すること。
- ⑫ 交通系ICカードのチャージについて、店舗等への手数料は、クーポン券1枚当たりの手数料（50円）にクーポン券314,400枚を乗じた額（15,720,000円（税別））を委託料に含め、実績額にて精算確定すること。

【4 支払いについて】

事務経費のうち、クーポン券の発行から送付にかかる経費等、令和8年5月末までに完了する業務については、原則として9月末までの請求に基づき支払いを行い、換金に伴う経費は隨時に、残額については最終支払い時に精算し支払うこと。

また、換金額については、原則として各月のクーポン券使用実績に応じた各翌月の請求に基づき支払うこととし、使用期間終了後に最終換金実績額にて精算確定すること。交通系ICカードチャージ換金に係る委託料については、概算払いするものとし、交通系ICカードチャージ可能店舗の換金額分及び換金手数料については、受託者は、市及びチャージ可能店舗と支払日を協議の上、精算確定後すみやかに支払うこと。ただし、最終月の2月の交通系ICカードチャージにかかる換金分及び換金手数料の一部については、受託者の立て替え払いとする。

【5 委託期間】

契約締結日から令和9年3月31日（水）までとする。

【6 提出する成果物と提出期限】

納入物	納入日	納入部数
事業報告書及び電子データ	令和9年3月31日（水）	1部
管理台帳システムのデータ	令和9年3月31日（水）	1部
コールセンター応対記録	随時及び報告書は令和9年3月31日（水）	

【7 委託条件】

(1) 守秘義務等

受託者は、委託業務の遂行上知り得た情報を、受託業務遂行の目的以外に使用し、又は第三者に提供してはならない。

(2) その他

- ① 委託業務の終了後、成果物に誤り等が認められた場合には、受託者の責任において速やかにその誤りを訂正しなければならない。また、本仕様書に記載されていない事項、不測の事態の対応等については、市と協議のうえ決定すること。
- ② 落札者は、他の企業等に当該業務の一部について再委託を実施する場合、「再委託調書」（書式は別途市が指定）を後日提出すること。ただし、業務の主たる部分を再委託してはならない。

介護用品カタログ作成及び介護用品受注業務仕様書

【1 委託内容】

受託者は、仕様書3-(4)に記載する「案内兼介護用品カタログ」のうち、生駒市が指定する介護用品の内容（20ページの内半分程度を想定）について、以下のとおり作成し、その品目の中からクーポン券の使用者が希望する商品を配達し、クーポン券と引き換えるものとする。また、使用者に対し、商品の取扱い方法等について適切な助言・指導を行うものとする。

【2 業務内容】

(1) 介護用品カタログの作成

- ・カラー刷りで高齢者等にわかり易い介護用品カタログを生駒市と協議のうえ作成すること。
- ・「3 介護用品の品目」を全て掲載し、取り扱うこと。また、商品名・商品の種類・説明・対応サイズ・写真（又はイラスト）・単位・価格（税込）を、紙おむつと尿取りパッドについては目安吸収量と1パック当たりの入数も掲載すること。
- ・用紙、レイアウト、デザイン等に関することは任意とする。
- ・受託者の名称、受注・問合せの連絡先（電話、FAX、メールアドレス等）、営業時間、休業日を掲載すること。
- ・介護用品カタログに掲載している全ての商品の税込み価格を掲載した注文書を作成すること。

(2) 受注・問合せ対応

- ・使用者が高齢者や障がい者等であることを十分に考慮し、誠実に対応すること。
- ・使用者が(1)の介護用品カタログの中から選定した商品を、電話・FAX等により受注すること。受託者は介護用品受注用の電話番号・FAX番号及び人員を適切に確保し、使用者の発注に遗漏なく対応すること。（電話番号についてはクーポン券に関するコールセンターの番号と兼ねることも可能とする。）
- ・クーポン券の使用に際してはおつりが出ないこと、また使用者が券面総額以上の発注をした場合、その差額は現金により使用者負担となる旨を説明すること。
- ・配送先は原則として生駒市内とするが、生駒市周辺地域への配送についてもできるだけ対応すること。

(3) 配送日時の調整

- ・受注した受託者は、速やかに使用者の自宅等（市内を原則とするが、介護の状況等により市外の場合も有り得る。）へ商品を配送するよう、使用者と日時等の連絡調整を行うこと。ただし、使用者から日時の指定がある場合には、配慮すること。配送に時間を要する場合は、使用者に誠意を持って事情を説明し、了解を得るよう努めること。

(4) 納品

- ・配送時には、受注と納品内容・個数が整合しているか確認し、商品とクーポン券（使用者負担分があれば現金も）を交換すること。
- ・納入された商品に、受託者の責に帰す理由による破損、汚損その他の瑕疵があった

ときは、契約期間満了後においても誠実に対応すること。

(5) 報告

- ・事業を実施する中で使用者から苦情・要望を受けた場合はその原因を十分調査し、誠意をもって使用者に説明し、解決するよう努めること。
- ・重大な苦情・要望については記録し、直ちに市に報告し、軽微なものに関しては1か月分をまとめて市に報告すること。クーポン券発行等業務に関する報告と併せて報告してもよいが、その内訳が分かるように明記すること。
- ・クーポン券使用期間における受注実績を業務完了時に報告すること。

【3 介護用品の品目】

(1) 市と協議のうえ、原則として以下の品目を全て取扱うこと。なお、本事業の目的である生きがい支援、社会参加の促進につながるものや商品を組み合わせたセット商品など、市と協議のうえ追加してもよい。

- ① 紙おむつ（パンツ式タイプ、テープ式タイプ）
- ② 尿取りパッド
- ③ 使い捨て手袋
- ④ 清拭剤
- ⑤ ウェットティッシュ（大人用おしりふき）
- ⑥ ウェットティッシュ（からだふき）
- ⑦ 消臭剤
- ⑧ 介護シーツ
- ⑨ 障がい者に向けた商品（市と協議）

(2) 上記①紙おむつ②尿取りパッドについては、吸收量・用途等を使用者が選択できるようにすること。

(3) 全種類（紙おむつ等を除き、市が指定するものについては全サイズ）についてサンプルを用意すること。

【4 介護用品の価格設定】

- ・介護用品の受注から納品に係る全ての費用を含むこと。また、市中における一般販売価格と極力差がないように努めること。
- ・価格は、クーポン券が500円単位でありおつりが出ないこと等を考慮して設定し、各商品の上限価格は10,000円とする。

【5 換金】

- ・介護用品と引き換えた使用済みクーポン券は受託者において換金の手続きを行い、受託者の収入とする。