

「生駒市物価高騰対応くらし支援事業（バナラ Visa ギフトカード配布管理等業務）」
仕様書

この仕様書は、生駒市（以下「発注者」という。）が委託する「生駒市物価高騰対応くらし支援事業（バナラ Visa ギフトカード配布管理等業務）」を受託する者（以下「受注者」という。）の業務について、必要な事項を定めるものとする。

1 業務名称

生駒市物価高騰対応くらし支援事業（バナラ Visa ギフトカード配布管理等業務）（以下「本業務」という。）

2 委託期間

契約締結日から令和9年1月29日（金）まで

3 目的

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、生駒市民の家計負担軽減を図ることを目的とし、市民を対象に発注者が指定する給付額相当の金銭的価値が付与されたバナラ Visa ギフトカード（以下「ギフトカード」という。）を配布する。なお、対象者及び発注者が指定する給付額は以下のとおりとする。

①対象者

ア 令和8年2月1日現在で発注者の住民基本台帳に記録のある者

イ 配偶者からの暴力等を理由に避難している者等の特別な配慮を要する者で、生駒市長が支給対象者であると認める者

②発注者が指定する給付額

対象者	対象人数	一人当たりの給付額
①対象者のうち、世帯員全員が令和7年度住民税非課税であり、かつ世帯員全員が住民税が課税されている別世帯の親族から扶養を受けていない世帯の世帯員	15,000人	10,000円
①対象者のうち、上記以外の者	102,000人	5,000円

4 業務内容

本業務では以下に示す業務を行う。なお、各業務の詳細については、発注者と受注者の協議により決定するものとする。

- (Ⅰ) ギフトカード調達業務（別添「Ⅰギフトカード調達業務 仕様書」を参照）
- (Ⅱ) ギフトカード配布業務（別添「Ⅱギフトカード配布業務 仕様書」を参照）
- (Ⅲ) コールセンター・窓口業務（別添「Ⅲコールセンター・窓口業務 仕様書」を参照）

5 業務日程

- ・令和8年4月下旬 事前通知文の送付
- ・令和8年4月下旬 コールセンター・窓口対応の運用開始
- ・令和8年4月下旬 ギフトカード納品
- ・令和8年4月下旬 事前通知文不着世帯への対応開始（対応方法は発注者と協議）
- ・令和8年5月下旬 ギフトカード発送開始
- ・ギフトカード一次発送後 返戻・再送対応ならびに使用方法等問い合わせ対応
- ・令和8年6月中旬 未受取者に対する再送付依頼の案内
- ・令和9年1月29日 業務終了

※上記業務日程を目途に、受注者は契約締結後速やかに、業務の全体工程表を発注者に提出し承認を得ること。

6 業務の実施体制

(1) 受注者は、業務の適切な遂行を図るため、発注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。また、発注者と常に連絡が取れる体制を確保すること。

(2) 本業務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、業務を計画的、効率的かつ確実に実施するために必要な知識や実務経験を有する人員、設備を配備すること。なお、統括責任者は類似の業務経験を有するものを配置すること。

(3) コールセンター・窓口運営スタッフは、オペレーターのほか、管理者をそれぞれ配置すること。

(4) 管理者はそれぞれ常時1名以上を配置すること。

(5) 本業務に関する苦情等の対応は、受注者が行う。苦情等の対応が生じた場合は、統括責任者又は管理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、統括責任者又は管理者を通じて発注者に引き継ぐこととする。また、苦情等があった場合は、速やかに発注者に報告し、適切に対応すること。

7 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。

8 委託料の支払

業務完了後、適法な請求を受けた日から 30 日以内に一括払とする。ただし、事務の遂行上
前払いが必要な場合は、支払日時・金額等について発注者と協議を行うこととする。

9 委託業務不履行時の対応

委託業務不履行時、発注者は次のとおり対応する。

(1) 委託業務不履行時の手続き方法

①履行状況確認の結果、仕様や契約内容を満たしていないなど、改善を要する項目があっ
たときは、発注者は、業務改善事項通知書を受注者に送付する。

②受注者は、業務改善事項通知書に記載された事項についての改善策を、業務改善計画書
として提出し、発注者の了承を得た後、その改善計画書に基づき速やかに業務改善を完了
させる。また、完了後は、業務改善報告書を発注者に書面で提出する。

③発注者は、業務改善報告書を受注者から提出された時は、速やかに業務改善状況を確認
し、確認結果を受注者に通知する。

(2) 委託業務不履行時の対応

発注者は、業務改善事項通知書を受領したにもかかわらず、受注者が業務改善計画書を提
出しないとき又は業務改善計画書のとおり改善を行わなかったときは、契約を解除する
ことができる、この場合、未履行の委託業務にかかる委託料は支払わない。

10 報告

(1) 受注者は発注者と協議の上、各業務の進捗状況について適切な期間毎に報告するこ
と。

(2) 受注者は委託期間内に業務完了報告書を提出すること。

11 その他

(1) 受注者は、本業務の実施にあたっては本仕様書のほか、その他関係法令及び諸法規
等に準拠して行うこと。

(2) 個人情報の保護の重要性を認識し、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第
57 号）その他法令に定めるもののほか、業務を処理するための個人情報の取り扱いには、
契約書の特記事項に掲げる事項を遵守すること。また、情報セキュリティ要件に関して、
受注者は生駒市情報セキュリティ基本方針及び生駒市情報セキュリティ対策基準に準拠し
た内容で実施すること。

(3) 提供する住民基本台帳データの取り扱いに際しては、責任者や作業者、作業場所等
を定めようで行うこと。取り扱う端末には、ウイルス対策ソフトの適用等をはじめ、セ

セキュリティ対策が実施されていること。

(4) 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に速やかに破棄し、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。

(5) 受注者は、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。

(6) 受注者は、事故または災害が発生した場合は、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うこと。

(7) 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、受注者が負担するものとする。ただし、その損害が発注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。

(8) 受注者は、業務の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、事前に書面により発注者の承諾を得なければならない。

(9) 本仕様書に疑義がある場合は必要に応じて発注者と協議すること。また、本仕様書に明示がない事項については、その都度、発注者と受注者が協議の上解決すること。

(10) 発注者又は受注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、発注者と受注者が協議の上、仕様書の内容等を一部変更することを可能とする。

(11) 業務遂行後は発注者への引き継ぎを行うこと。

以上

(I) ギフトカード調達業務 仕様書

1 業務名

ギフトカード調達業務

2 業務目的

ギフトカード調達にかかる一連の業務

3 業務内容

以下(1)～(5)を踏まえ、ギフトカードを調達し、精算処理すること

(1) ギフトカードの調達枚数等

調達するギフトカードの予定枚数及び予定する入金額は、次のとおりである。

① ギフトカード予定枚数：117,000枚

※本予定枚数は対象者の人数分に加えて、不良品等による交換対応も加味した数量とする。

② 入金額の内訳

入金額	数量
5,000円	102,000枚
10,000円	15,000枚

(2) ギフトカードの要件

受注者は以下の内容に合致するギフトカードを(1)に定める枚数分、調達すること。

①ギフトカードは磁気カードで、食品や日用品、衣類等の複数の事業者・店舗等で購買に使用できる、以下の規格を満たすものとする。

②クレジットカードと同等の利用ができるギフトカードであること。

③国際ブランドは Visa であること。

④Visa 加盟店（継続的な利用料金、ガソリンスタンド、電子マネーの購入など例外ケースの支払いを除く）で Visa のクレジットカードと同様に5,000円分又は10,000円分の利用ができること。

⑤ギフトカードの有効期間は令和8年12月31日とすること。

⑥ギフトカードは、対象者への発送準備中は金銭的価値を有さない無価値(0円)とし、発注者の指示により、対象者への発送時に遠隔操作にて5,000円又は10,000円の金銭的価値を付与することができる仕様であること。また、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無価値(0円)とする処理を行ったうえで保管できる仕様であること。

⑦追加で入金ができない使い切り型であること。

⑧購買履歴(利用店舗、利用金額等)の把握が可能であること。

(3) 保管

①スケジュール

令和8年4月下旬を目途に発注者との協議により調達を行うこと。

②保管場所

以下を満たす保管場所を受注者が確保し、保管すること。

①広さ	・ギフトカード等収容する十分なスペースがあること。
②秘密保持	・施錠などセキュリティ対策がされていること。 ・入退室者が管理できる環境であること。
③災害などの緊急時対策	・地震、風水害、火災などへの対策ができていること。

(4) 精算処理

① ギフトカードの利用期限後に、次の金額と同等の金額を発注者に返還すること。

ア 郵送されなかった予備のギフトカードの額面額

イ 対象者に郵送したが未着となったギフトカードの額面額

ウ 対象者が利用したギフトカードに保有されている残額

エ その他未利用となっている金額

(5) その他

①その他記載のない必要な事項が生じた場合は、その都度、発注者と協議のうえ決定する。

②履行するにあたり必要な物品等については、受注者が準備するものとする。

(Ⅱ) ギフトカード配布業務 仕様書

1 業務名

ギフトカード配布業務

2 業務目的

ギフトカード配布にかかる一連の業務（ただし、(Ⅲ)記載のコールセンター業務を除く）

3 事務局の設置

(1) 本業務全体を統括する事務局を設置し、迅速かつ適切に運営すること。事務局は契約締結後、生駒市役所（奈良県生駒市東新町8-38）内に設置すること。

(2) ギフトカード配布業務に使用する専用パソコン等の設置、また運営に必要な設備や備品については受注者が準備すること。

(3) 事務局は全体のスケジュールを管理し、発注者に対して実績報告・配送状況・コールセンターへの問い合わせ件数及び内容、業務従事者の従事状況等について、随時報告が可能な状態にすること。

(4) 受注者が調達したギフトカード納品時から、配布に至るまでの手続きや仕組みを示した運営マニュアルを作成し、適切に業務を管理すること。マニュアルに関しては発注者の確認を受けること。

(5) 本業務において取り扱う個人情報は、生駒市情報セキュリティ基本方針及び生駒市情報セキュリティ対策基準に従い、取り扱うこと。

(6) システム障害・災害等の非常時においては、発注者と適切な運用形態について協議すること。

4 業務内容

(1) データ受け渡し

全世帯への事前通知文の送付及びギフトカード配布に先駆け、対象者を抽出した住民基本台帳データを暗号化し、CD-R もしくは DVD に格納して受け渡す。受け渡しは、生駒市役所において、発注者から受注者へ対面にて受け渡す。なお、データの受け渡し後の管理方法については、生駒市情報セキュリティ対策基準におけるマイナンバー利用事務系のネットワークと同様の対策を実施した上での取り扱いとすること。

(2) 事前通知文の送付

郵便ハガキにより、約55,000世帯に対してギフトカード配布のお知らせを事前に送付する。

(3) 事前通知送付後の辞退申出等に係る受付および管理

事前に送付した通知に基づく辞退の申出等については、申出の受付状況および処理状況を適切に管理すること。なお、電話による受付体制に加え、電子受付等のより効果的な管理

方法を発注者と協議すること。

(4) 発送物の作成等

① 送付用封筒

枚数：約55,000部

規格：角20封筒

※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を可能とする。なお、封筒はデザインして作成するものとし、市民が生駒市からの送付物であることが端的に分かるデザインを提案すること。

②案内文（1枚／両面印刷）

枚数：約55,000枚

規格：A4サイズ

※案内文に記載する内容は、発注者と協議の上決定すること。

(5) 印字作業

ラベル印字：約55,000件

以下の内容を印字すること。ただし、管理運営に必要な項目がある場合は追加すること。

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、依頼主電話番号、品名、追跡番号、郵便バーコード

なお、外字登録している対象者は発注者が提供する外字用ファイルを用いて印字することとし、必ず事前に打ち出し等テストを行い、発注者の確認を受けること。

(6) 封入封緘作業（送付用封筒等）

①送付用封筒に「リーフレット」と「ギフトカード入り封筒」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。

②ギフトカード入り封筒は、発送が完了するまで厳重に管理すること。

③以下を満たす作業場所を受注者が確保し、作業すること。

①広さ	・ギフトカード等を収容する十分なスペースがあること。 ・業務遂行が可能な、ギフトカード等の封入作業スペースがあること。
②秘密保持	・施錠などセキュリティ対策がされていること。 ・入退室者が管理できる環境であること。
③災害などの緊急時対策	・地震、風水害、火災などへの対策ができていること。

(7) 発送

- ① 発送は受注者の提案により効率的かつ正確な方法によって実施すること。また、以下に示す内容を踏まえること。
 - ア 郵便物の差し出し記録や発送状況、市民への受領等を確認出来る発送方法であること。
 - イ 郵便物に紛失や破損があった場合に損害賠償が付帯する発送方法とすること。
 - ウ 配達時に郵便受けへの投函ではなく、市民への手渡しを基本とし、安全を考慮した直接市民に届く発送方法とすること。
 - エ 発送直後の1週間は配達状況を発注者に報告すること。
 - オ 住居について市民が転送サービスを登録している場合、転送対応も行うこと。
- ② 受注者は、発注者が提供した住民基本台帳情報および辞退の申出情報をもとに、交付対象世帯について、対象者へ送付するギフトカード番号、入金金額（5,000円又は10,000円）、追跡番号等の紐づけを行うこと。また、作業終了後に、その一覧を発注者へ提出すること。
- ③ 受注者は発送時に遠隔操作にて金銭的価値を付与し、対象世帯に到達する時点で利用可能な状態とすること。カードはギフトカード番号での管理となるが、作業方法及びスキームについては、受注者の提案をもとに発注者と協議するものとする。
- ④ 封入したギフトカード等は、追跡を可能とし、対面の受け取りができる発送方法により、令和8年5月下旬を目途に対象世帯へ発送すること（ただし、事前に通知した文書に基づき、受取を辞退した対象者及び不着となった対象者分を除くこと）。なお、発送時の情報（発送の有無・追跡番号等）、送付カードの有効・無効状態、辞退・不着・再送等のステータス管理のできる一覧を受注者で準備すること。

(8) 不着ギフトカードの再発送

- ① 不着となった発送物については、一定期間法令を遵守のうえ厳重に保管・管理すること。ただし、コールセンターへ再発送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、随時再発送の手続きを行うこと。
- ② 不着により返戻となったギフトカードは、適正に管理を行うこと。併せて、再発送に関しても、ステータス管理のできる一覧において管理すること。
- ③ 令和8年6月中旬に未受取者を対象として、再発送依頼申請にかか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、再発送依頼にかかる内容は発注者と協議の上決定すること。
- ④ 上記、再発送に加えて、発注者が設置する窓口での手渡しも想定すること。

(9) 再発送後の返戻対応

受注者は、返戻（不着・辞退等による）された配布物は、発送しなかったギフトカードと同様に発注者が指定する期日まで厳重に保管すること。なお、この管理に関しては、発注

者が提供する本庁舎内の場所で行うこと。

5 その他

- ①住民基本台帳データ等の個人情報の取扱いには本仕様書並びに契約書の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。
- ②ギフトカードの取り扱いに際しては、十分なセキュリティ対策を講じること。
- ③発送費用について、不用額が生じた場合は発注者に返還すること。

以上

(Ⅲ) コールセンター・窓口業務 仕様書

1 業務名

コールセンター・窓口業務

2 業務概要

(1) ギフトカード配布業務にあたり、事前送付した通知に対する市民からの問い合わせについての電話対応・窓口対応

(2) ギフトカード配布業務及び利用方法等にかかる市民からの問い合わせについての電話対応・窓口対応。

3 開設時間及び対応時間

令和8年4月上旬（契約後、早急に）から令和8年12月28日（月）までの期間とし、対応時間は、土日祝を除く本庁窓口業務時間とする（やむを得ない事由により業務時間外に業務を行う場合は、事前に発注者と協議すること）。

4 業務体制

業務を支障なく運用できる人員を配置すること。

5 運用条件

(1) 回線及び電話番号は受注者が準備すること。また、予想される入電数を踏まえた回線数を設定し、遅滞なく対応できるよう運用すること。

(2) 生駒市役所（奈良県生駒市東新町8-38）内に設置すること。ただし、コールセンターの設置場所については、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を可能とする。

(3) 設置場所については委託期間内に原状回復し、発注者の承認を得ること。

(4) システム障害・災害等の非常時においては発注者と協議の上、適切な運用形態を協議すること。

6 運用方法

(1) あらかじめ発注者と協議の上整理したFAQ等を用いて対応すること。FAQ等の資料は、受注者が作成すること。また、窓口に来庁した市民に対しても、FAQ等の内容に基づく案内を行うこと。

(2) 発注者と協議し、資料や応対フローを作成すること。作成した資料等については発注者の確認を受けること。

(3) FAQ等に記載のない事案については、発注者と協議の上対応を検討すること。協議の上対応方法が決定したものは、FAQ等に追加し、事務の一貫性を確保すること。

- (4) コールセンター・窓口において対応したすべての案件について、記録すること。
- (5) 業務進捗状況は、委託者が常に定期的に確認できる状態を保持すること。
- (6) 対応件数及び対応内容について記録した業務日報を作成し、原則翌日中に発注者へ報告すること（様式については発注者と協議の上決定すること）。
- (7) 発注者から提供した個人情報データを PC において使用する場合は、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 での使用に限定するなど、細心の注意を払うこと。
- (8) 日本語、英語、中国語をはじめとした多言語に対応すること。
- (9) 受注者は、すべての業務の完了後、速やかに業務完了報告書を委託者へ提出すること。

7 スタッフ要件

- (1) 想定入電数に対して必要な人員を確保し、事故・災害等の突発的な事由が生じた際にも業務に支障をきたさないよう対策を講じること。また、緊急時の連絡体制を構築すること。
- (2) オペレーターは、一般常識及び本業務にかかる対応に必要な知識を有し、基本的な電話対応スキル、窓口対応スキルおよびエスカレーションなどの対応フロー理解能力を有していること。また、端末機器等の操作方法を十分に習得していること。
- (3) 管理者は、オペレーターに必要な能力を有することはもちろん、指導育成等の管理業務に必要な能力を有していること。また、発注者との調整や連絡業務を行うために必要な知識と経験を有すること。

以上