

和泉市電子ポイント事業に係る印刷・封入封緘・発送業務及び申請管理運営等
業務委託仕様書

1 事業名

和泉市電子ポイント事業に係る印刷・封入封緘・発送業務及び申請管理運営等業務委託

2 目的

この仕様書は、和泉市電子ポイント事業に係る印刷・封入封緘・発送業務及び申請管理運営等業務(以下、「本業務」という)の委託に必要な事項を定めることを目的とする。

3 事業の概要

健康増進に対する活動や市のイベント等様々な取り組みに対して、和泉市公式 LINE を活用したクラウドサービス(株式会社福島情報処理センター「GovNext」)にて、スマートフォンや和泉市電子ポイントカード(以下、「ippo カード」という)を利用し、電子ポイントを付与する電子ポイント事業を開始する予定である。申請書・封筒・案内チラシの印刷・封入封緘・発送業務及び、電子ポイント事業に関する市民からの問合せ対応を行うコールセンターや、申請登録・管理運営等、必要な一切の業務を委託するものである。

(1) 契約期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

(2) 納品時期及び場所

「カード利用案内チラシ①②」

納品時期：令和8年12月18日(金)午前中

納品場所：茨城県牛久市 本市指定場所

(3) 業務実施場所

受託者指定場所(日本国内に限る)

4 業務の内容

(1) 管理業務

以下の(2)～(10)の業務間の総合調整を十分に図り、ippo カードの配送・管理を適正に遂行することを管理する。

(2) 打ち合わせ及び進捗管理

ア 契約締結後速やかに、工程表を委託者へ提出すること。

イ 進捗状況等について、随時担当者と情報共有を行い円滑な運営管理を行うこと。

ウ 受託者は、本業務の実施にあたり重要事項が生じた場合、または委託者からの求めがあった場合は、速やかに臨時の打ち合わせを行わなければならない。また、決定事項や協議内容について、速やかに議事録を作成し委託者の確認を受けるものとする。

る。

(3) 帳票・封筒等の作成業務

送付物の作成

ア 受託者は、ippo カードの配送に必要な書類等について、次のとおり、作成、調達すること。

	送付物	仕様	必要数
I	案内文①	A3 サイズ、両面印刷、カラー	49,000 部
II	案内文②	A3 サイズ、両面印刷、カラー	49,000 部
III	申請書	A4 サイズ、両面印刷、1 色	49,000 部
IV	送付用封筒	洋形長 3、窓あき	49,000 部
V	返信用封筒	透け防止加工を施すこと	49,000 部
VI	カード利用案内チラシ①	A3 サイズ、両面印刷、カラー	21,000 部
VII	カード利用案内チラシ②	A3 サイズ、両面印刷、カラー	21,000 部

イ 「I 案内文①」「II 案内文②」について、委託者から原稿データを提供し、委託者と受託者で協議の上、受託者において編集・デザイン作成するものとする。折り加工については、別紙 1 参照すること。

ウ 「IV 送付用封筒」及び「V 返信用封筒」について、委託者から原稿案を提供し、受託者が作成し委託者と協議のうえ、委託者の承認を得るものとする。

エ 「VI カード利用案内チラシ①」および「VII カード利用案内チラシ②」について委託者から原稿データを提供し、委託者と受託者で協議の上、受託者において編集・デザイン作成するものとし、梱包形態や折り加工等については、別紙 2 を参照し、下記期日までに委託者の指定場所へ納品する。指定場所の詳細については、委託者より契約締結後に別途知らせるものとする。

納品期日

令和 8 年 12 月 18 日(金)

(4) 封入封緘済み ippo カード調達業務

ippo カードおよびカード利用案内チラシ①②が封入封緘された状態の封筒（以下、「カード入り封筒」という）を、以下の方法で委託者から引き渡しを受けるものとする。また、カード入り封筒は受託者の保有する施設内で紛失・汚損等のないように厳重に保管・管理を行う。

① 引き渡し方法：宅配便もしくは、直接受取

② 引き渡し日：令和 9 年 1 月 18 日(月)

- ③ 引き渡し場所：和泉市役所
- ④ 梱包仕様：段ボール 32 箱(合計 5000 通) 段ボールのサイズ (26.5cm×51.5cm×12.5cm) 箱数については、32 箱以下に変更する事もある。
- ⑤ 引き渡し手配・費用負担：受託者の負担とする。また、受取り後はその通数を数え一致したことも含めて報告すること。

(5) 申請書等封入・封緘及び発送業務

- ① 「Ⅰ 案内文①」、「Ⅱ 案内文②」、「Ⅲ 申請書」および「Ⅴ 返信用封筒」を「Ⅳ 送付用封筒」に封入し、封緘を行う。
- ② 「Ⅰ 案内文①」には宛名情報を可変印字し、封入時は、宛名の全てが窓あき封筒の窓から確認できるようにすること。
- ③ 校正時に長い住所や氏名・外字等の宛名印字テストを委託者が指定する方法で実施する。
- ④ 委託者にて、本事業の対象者リスト(CD-R)を引き渡すので、セキュリティ便の手配をし、引き取りに来ること。発送に係る費用は受託者の負担とする。
- ⑤ 宛名の印字にあたっては、委託者が使用する外字に対応して印字すること。
- ⑥ 印字工程の作業確認として、帳票の印字開始時に(切断箇所があればその箇所も)、最初一枚の印字確認すること。
- ⑦ 「Ⅲ 申請書」には、宛名番号をバーコードに変換して申請書に印字すること。
- ⑧ 発送物は残数確認をするなど、確実な通数管理を行うこと。
- ⑨ 宛名を印字後に発送不要となった者について、委託者からの指示にて発送前に抜き取りを行うこと。
- ⑩ 上記Ⅰ、Ⅱ、Ⅳ、Ⅴの印刷物については、委託者の提供する対象者リスト分を封入封緘し、余りの通数においては委託者まで納品するものとする。なお、宅配等にかかる費用は、受託者が負担する。
納品場所：和泉市役所高齢介護室
納品通数・日時：委託者と協議のうえ決定すること。
- ⑪ 市民への申請書の郵送方法は普通郵便とし、集荷依頼は受託者にて行うが、郵送費は委託者が負担する。
- ⑫ 詳細なスケジュールは委託者と協議のうえ確定させるものとする。

(6) 発送対象者情報管理業務

- ① 申請書発送予定の、65 歳以上の対象者リストを E x c e l 形式で委託者から提供するため、本業務を遂行する目的の範囲内においてのみ個人情報を取り扱うものとし、目的外の利用を行わないこと。
- ② 対象者リストの管理画面は利用権限の制御、複数人によるデータ入力・共有、

性能・安定性等を考慮した上で、整備すること。なお、管理画面はオンプレミス型で構築するものとし、クラウドサービスでの構築を認めない。管理画面を構成するサーバ、データベース及び保存データは受託者の用意する場所に設置し、外部データセンター、パブリッククラウド又はこれに類するサービス上へのデータ保存及び処理は認めない。

- ③ 受託者は、本業務に従事する者に対し、個人情報及び機密情報の適正な取扱いに関する教育を行い、かつ、適切な監督を行うこと。
- ④ 契約期間終了後は、個人情報(データ及び印刷物)を復元不可能な方法で確実にかつ完全に消去・破棄するものとする。また、委託者より提供を受けた CD-R については、契約期間満了後にすみやかに委託者へ返却することとし、返却・または消去・破棄を完了した後は、速やかにその旨を書面(または電磁的記録)にて委託者に報告するものとする。

(7) 申請情報の共有とカード発送フロー

- ① 市民から返送された申請書に基づき、委託者は個人情報を含まない固有の番号を用いて「申請者リスト(Excel 形式)」を作成する。
- ② 委託者は、作成した「申請者リスト」を LoGo チャットを用いて受託者へ共有する。
- ③ 受託者は、委託者から事前に提供されている宛名情報と「申請者リスト」を突合し、カードの発送処理を行う。
- ④ カードの紐づけ作業(「紐づけ作業」の具体的な方法については、後述の【4 業務の内容(10)カード発送業務の④】を参照)及び、発送が完了した後は、「申請者リスト」に発送日やカード番号等の指定項目を追加し、すみやかに LoGo チャットにて委託者へ再共有すること。

(8) 申請状況の管理システム・機能要件

受託者は、申請状況の管理にあたり、以下の機能を備えた環境または管理画面を用意・運用すること。

- ① 申請者情報の受付から審査、カード発送に至るまでの進捗状況をステータス(例:「審査中」「発送済み」など)により一元管理できること。
- ② 検索・特定機能
申請者からの問い合わせに迅速に対応できるよう、申請者を特定・検索出来る機能を有すること。
- ③ データ出力機能
抽出条件を指定して、各ステータスごとのデータを適切に出力できること。
- ④ セキュリティおよび誤発送防止機能
・パスワード管理、ログイン履歴の記録、担当者ごとの編集権限の設定など、適

切なアクセス制限が行えること。

- ・カードの重複発送を防止する機能を有すること。

(9) 契約期間満了後のデータ提供について

本事業については令和9年度以降も委託者において継続することを想定しているため委託期間満了時には申請状況、応対履歴、カード発送状況等、すべてのデータを委託者のシステムに取り込める形式ですみやかにセキュリティ便にて委託者へ納品すること。詳細は委託者との協議の上決定する。

(10) カード発送業務

- ① 「申請者リスト」を受領後は、すみやかに発送処理を行うこと。なお受領から発送まで2週間を超える場合は、事前に進捗状況について市へ報告すること。
- ② カード番号の紐づけや発送業務にあたっては、必ず2重チェックを行うなど、厳格な体制を構築し、カードの送り間違いが起きないように十分に注意すること。
- ③ 宛名シールおよびバーコードの作成・貼付
 - ア カード入り封筒に貼付する宛名シール等を作成すること。
 - イ 宛名シールには、郵便番号・住所・宛名のほか、機械読み取り用のバーコードとして「宛名番号」を併記・印字すること(これにより、返送処理や封入物の突合業務の効率化を図る)。
 - ウ 印字されたバーコードについて、一般的なバーコードリーダーで正しく読み取れることを事前に確認するため、「読取検証テスト」を実施すること。
 - エ カード入り封筒の所定の位置(左上部)に、上記③で作成した宛名シール等を正確に貼付すること。
- ④ カードと宛名の紐づけおよび発送
 - ア 封筒の窓あきから見える「カード番号バーコード」と、宛名シールの「宛名番号バーコード」をそれぞれ読み取り、システム上でカード番号を登録すること。
 - イ 入力ミスを防ぐため、手入力は一切行わないこと。
 - ウ バーコード読み取りにより宛名番号とカード番号を確実に紐づけたうえで、受託者の責任において発送を行うこと(郵送費は委託者の負担とする)。
 - エ 発送物は、発送日をシステムに登録し、確実な通数管理を行うこと。
 - オ カード発送処理が完了した後は、すみやかに LoGo チャットにて委託者へ「発送者リスト」を共有すること。
 - カ 「発送者リスト」には、紐づけた重複のない固有の管理番号およびカード番号等の指定項目を記載すること。
- ⑤ 契約期間終了後は、残りのカード入り封筒は、すみやかに和泉市役所高齢介護室宛に納品すること。(納品にかかる費用は受託者の負担する。)

(11) 問い合わせ対応業務（コールセンター）

- ① 受託者は本業務に対する問い合わせに対応するため、コールセンターを開設する。開設期間は令和 9 年 1 月 4 日(月)から令和 9 年 3 月 31 日(水)までとし、日曜日および土曜日ならびに国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日を除く、毎日午前 9 時から午後 5 時とする。
- ② コールセンターの設置場所は受託者が用意するものとする。
- ③ 本業務で使用する専用電話番号は、受託者側にて新規に取得・手配するものとする。また、取得した専用番号は、「4 業務の内容（3）帳票・封筒等の作成業務送付物の作成」のⅠ、Ⅱ案内文や、Ⅵ、Ⅶカード利用案内チラシに掲載する事を前提に用意を行うこと。
- ④ 電話回線は、同時着信に対応できるよう 5 回線を確保すること。
- ⑤ 本業務の遂行に係る全ての通信費(着信通話料、発信通話料、回線使用料、システム利用料等)は、期間中及び、運用にかかわらず全額を受託者の負担とし、委託者に対して、電話回線や通話料に関する請求は一切行わないものとする。
- ⑥ コールセンターの業務
 - ア 本業務に係る市民からの一般的な問い合わせ（苦情等を含む）対応
 - イ 受託者において回答することができない問い合わせの委託者への引継ぎ
 - ウ 対応記録の作成問合せについて、要件別内訳件数を集計し、委託者へメール、もしくは管理画面等にて毎月報告すること。
(例「配達状況」、「ポイント付与について」、「電子マネー付与について」、「一時停止・再発行依頼」、「その他・一般の問い合わせ件数」など)
- エ コールセンターの体制は、コールセンター責任者 1 名以上、オペレーター 4 名以上の計 5 名以上で対応するものとする。責任者はコールセンターに常駐すること。また、責任者およびオペレーターは本業務専任とし、他事業との兼務は不可とする。
- オ 受託者は業務マニュアルおよび委託者の示す想定質疑応答集をもとにした FAQ を作成し、コールセンター開設までに委託者の承認を得ること。
また運用中に制度変更等が生じた場合は、適宜修正を行うこと。
- カ 受託者はオペレーターに必要な研修を実施し、問い合わせ業務に習熟した人員を配置し、オペレーターは適切な言葉遣いと正確な知識をもって対応すること。
- ⑦ 契約終了時の対応
 - ア 契約履行期間が満了後、受託者は速やかに当該電話番号に対し、委託者が指定する文面・仕様の「終了アナウンス(自動音声案内)」を設定・送出すること。

- イ 当該アナウンス送出期間は、契約期間終了後 6 か月間とすること。
- ウ 当該アナウンス送出に必要となるシステム設定費用、及び期間中の回線維持費等の全ての費用は、引き続き受託者の負担とする。
- エ 音声アナウンス期間満了後の電話番号の廃止、または名義変更等の手続きについても、受託者の責任において適切に行うこと。

5 個人情報の取り扱いについて

- (1) 個人情報・特定個人情報の取り扱いの観点から受託者がプライバシーマークもしくは I S M S の公的認証を得ていること。
- (2) 受託者は本市の要請に応じ作業履歴の開示や本市担当者の立ち入り検査を受け入れるものとする。
- (3) 個人情報が記載された帳票（テストプリント及びミスプリント等）は、裁断するなど印字内容が判別できないようにして処分すること。
- (4) 本業務で取得した個人情報は、委託期間終了後も理由の如何を問わず、漏らしてはならない。

6 その他

- (1) 仕様書に明記がない場合であっても、事業目的の遂行にあたり、協議の上柔軟に対応すること。
- (2) 受託者の業務において何らかのトラブル発生時は速やかに委託者へ報告すること。
- (3) 委託者が処理場所・コールセンター場所の視察を求めた場合は、必要に応じて対応すること。