

「令和 7 年度伊丹市物価高騰対策支援事業（バニラ Visa ギフトカード配布管理等業務）」

仕様書

1 業務名称

令和 7 年度伊丹市物価高騰対策支援事業（バニラ 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 8 年 9 月 30 日（水）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、家計負担軽減を図ることを目的とし、令和 7 年 12 月 23 日において伊丹市の住民基本台帳に登録されている世帯（約 95,500 世帯）を対象とし、各世帯へ「6,000 円×世帯人数」の金銭的価値が付与されたバニラ Visa ギフトカード（以下、「ギフトカード」という）を配布する。

4 業務内容

本事業の実施に関し、次の業務を行う。

なお、各業務の詳細については、市と受託者の協議により決定するものとする。

（Ⅰ）ギフトカード配布業務（別添「Ⅰ ギフトカード配布業務仕様書」を参照）

（Ⅱ）コールセンター・窓口業務（別添「Ⅱ 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1月下旬	事前通知文の送付（ <u>発注者が本業務と別途調達により実施</u> ）
・令和8年2月上旬	コールセンター・窓口対応の運用開始
・令和8年2月中旬	ギフトカード納品（ <u>調達は発注者が実施</u> ）
・令和8年2月下旬	事前通知文不着世帯への対応開始（対応方法は市と協議）
・令和8年3月上旬	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5月1日	未受取者に対する再送付依頼の案内
・令和8年9月30日	委託終了

6 業務の実施体制

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

（2）事業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、事業を計画的、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。統括責

任者は類似の事業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。

## 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・金額等について市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、本市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、本市は、業務改善事項通知書を受託者に送付する。

②受託者は、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、本市の了承を得た後、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、業務改善報告書を本市に書面で提出する。

③本市は、業務改善報告書が受託者から提出された時は、速やかに業務改善状況を確認し、確認結果を受託者に通知する。

### (2) 委託業務不履行時の対応

本市は、業務改善事項通知書を受領したにもかかわらず、受託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通りに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 その他

(1)受託者は、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)本業務の作業を行う場所は伊丹市役所庁舎内とし、データの庁外持ち出しを原則禁止する。

(3)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、契約書の別記「個人情報取扱特記事項」に掲げる事項を遵守すること。情報セキュリティ要件に関して、受託者は「伊丹市情報セキュリティポリシー基本方針」に準拠した内容で実施すること。

- (4) 提供する住基データの取り扱いに際しては、責任者や作業員、作業場所等を定めたうえで行うこと。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、セキュリティ対策が実施されていること。
- (5) 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。
- (6) 受託者は、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。
- (7) 受託者は、事故または災害が発生した場合は、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従うこと。
- (8) 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、受託者が負担するものとする。ただし、その損害が委託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。
- (9) 受託者は、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、事前に書面により市の承諾を得なければならない。
- (10) 本仕様書に疑義がある場合は必要に応じて市と協議すること。また、本仕様書に明示がない事項については、その都度、委託者と受託者が協議の上解決すること。
- (11) 委託者又は受託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、委託者と受託者が協議の上、仕様書の内容等を一部変更することを可能とする。
- (12) 業務遂行後は委託者への引き継ぎを行うこと。

以 上