吹田市子供の習い事費用助成事業運営業務
委託仕様書

令和７年（2025 年）８月

吹田市児童部子育て政策室

本仕様書は、「吹田市子供の習い事費用助成業務の運営に係る業務委託」（以下「本業務」という。）に関し、必要な仕様を定めるものである。なお、本仕様書及び「別紙１保有個人情報取扱いに係る特記事項」において、吹田市を発注者と、本業務の受託者を受注者とする。

１　業務名

吹田市子供の習い事費用助成事業運営業務

２　履行期間

令和７年（2025 年）11 月１日から令和 10 年（2028 年）３月 31 日まで

３　業務の概要

⑴　目的

本事業は、「第２次吹田市子供の夢・未来応援施策基本方針」の基本理念「すべての吹田の子供たちが夢と希望を持って、成長していける地域社会の実現」に鑑み、子供たちの多様な学び・経験の機会を確保し、所得格差による学び・経験の機会の差を解消することができるよう、スポーツ、芸術、学習等の習い事に要する費用を助成するものである。

⑵　助成対象者【対象児童・生徒数：1,132人（令和７年４月時点）】

市内在住の生活保護を受けている者、児童扶養手当の支給を受けている者又は吹田市ひとり親家庭利用費助成制度の対象者のうち、小学５年生から中学３年生までの子供の保護者

⑶　参画事業者数【335か所（令和７年４月時点）】

⑷　助成額

対象の児童・生徒１人につき年額12万円（上限額）

※年度の中途で新たに助成対象となった場合は月割りした額

⑸　助成の対象となる費用

助成の対象となる費用は、レッスン、授業その他参画事業者が提供する習い事サービスを受けるために参画事業者に支払うもののうち、次に掲げる経費とする。

ア 初期費用（入会金、入学金、入塾テスト代等）

イ 月謝、受講料

ウ 試験料、学力テスト料等

エ 道具、教材、教具

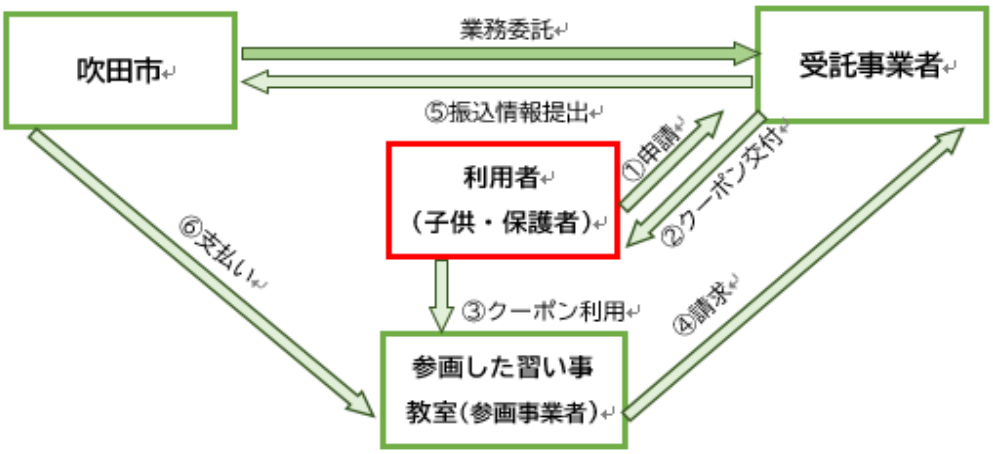
オ ユニフォーム、制服

カ その他、吹田市が必要と認めるもの

⑹　事業スキーム

利用者がクーポン（※）を利用し、利用先の参画事業者は受託事業者にその利用額を請求し、吹田市が参画事業者にクーポン相当額を支払う。

※電子クーポンを基本とするが、電子クーポンが利用できない利用者にはカード型クーポンを交付する。



4　業務内容

企画提案書には、⑴から⑼の業務を遂行するための実施計画や実行体制、個人情報の管理やセキュリティ、不正防止の観点に関する項目について、別紙提案項目配点表をふまえて記載すること。また、活用するツールやシステムの概要（ブラウザや OS による制限がある場合の対応やカード型クーポンを利用する場合の助成対象者や参画事業者への対応等）については、分かりやすく提案すること。

⑴　習い事教室の登録等に関する業務

ア　習い事教室の登録システムの構築、管理等

クーポンが利用可能な習い事教室のうち、登録を希望する者（以下「参画希望事業者」という。）からの登録申請に対応する体制を構築すること。なお、登録申請の方法は原則としてオンラインによるものとする。

開設期間	令和８年４月１日～令和 10 年３月 31 日 ※２月末までに構築及び必要なテストを実施すること。
その他	・参画希望事業者が利用しやすいシステムとすること。 ・登録内容等については、「別紙２参画事業者募集要項（以下、「募集要項」とする。）」に定める申請に必要な事由や

その他	書類等となるが、詳細については発注者と受注者が別途協議のうえ決定する。 ・アクセス集中によるサーバーダウンのリスクに備えること。

イ　習い事教室の開拓・募集・登録

期間	令和８年４月１日以降随時 ※令和７年 11 月から令和８年３月までにおいても、契約期間内で事業の引継ぎとして必要な手続は実施すること。
目標 登録数	・参画事業者数５００か所以上を目標とする。 ・上記目標値の達成を問わず、助成対象者から登録のリクエストがある教室（以下、「リクエスト教室」という。）については、重点的に登録依頼を行うこと。
登録要件	別紙、募集要項のとおり
募集・開拓 方法	・リクエスト教室申請のためのオンライン申請フォームを作成すること。また申請があった場合は、当該教室に対して本事業の説明や登録勧奨を行うこと。 ・リクエスト教室への登録依頼については、電話やメールだけでなく、訪問等の効果的と思われる手法を提案し、積極的に実施すること。 ・参画事業者の分野や地域について整理・分析を行い、参画事業者等の開拓を柔軟かつ継続的に行うこと。 ・各種広告を利用した周知広報の充実に努めること ・その他、効果的と思われる方法があれば受注者に提案し、積極的に実施すること。
その他	・募集要項については受注者が作成し整備を行うこと。なお、内容については発注者と協議のうえ決定する。 ・参画事業者用のマニュアル（本事業の趣旨や概要、システムの利用方法、清算方法等の重要事項を記載したもの）やＱ＆Ａを作成するとともに、構築した登録システムの利用へのサポート等習い事教室に対し参画のための支援を行うこと。 ・参画事業者について、教室等の分野、場所、連絡先等の一覧を作成すること。また、一覧は随時更新し、電子クーポンシステムやＷｅｂサイトに掲載すること。

ウ　参画事業者の審査及び指導・監督等

期間	令和８年２月頃～令和 10 年３月
その他	・運営マニュアル（事業の趣旨、精算手続、遵守事項、登録取り消し事項等を内容とするもの）等を作成すること。 ・登録申請に不備・不足があった場合は、是正のサポートを行うこと。 ・登録申請のあった教室等については、要件について審査を行うこと。 ・審査を通過しない教室等には、理由を明示しその旨を連絡すること。 ・参画事業者へ運営マニュアル等を提供するとともに、必要な研修を行うこと。 ・こども性暴力防止法等関係法令の周知等を市と協議のうえ、必要に応じて行うこと。 ・その他、参画事業者等からの問合せについては誠意ある丁寧な対応を行うこと

⑵　電子クーポン交付に関する業務

ア　電子クーポンシステムの構築（既存システムの活用・改修を含む）

ＰＣ、モバイル端末（スマートフォン等）を活用した、受給者への電子クーポンの発行、助成対象のクーポン利用教室等の決定、受給者のクーポン利用額の決定、参画事業者等によるクーポン利用額の請求、受注者が本事業の運営管理を行う上で必要となる各種システムを構築すること。

開設期間	令和８年４月１日から令和 10 年３月 31 日までを想定 ※令和８年４月１日から運用が開始できるよう、利用者や参画事業者の登録等必要な処理を行い、利用者や参画事業者がスムーズに利用開始できるよう必要な業務を実施すること。
システム要件	・原則として、最大 10 秒以内のレスポンスとすること。 ・リアルタイム処理を原則とし、一貫性及び整合性を維持するために十分な排他制御が行われること。 ・障害が発生した場合は、障害発生時点までデータを復旧することを前提とすること。 ・セキュリティを確保するため、システムに対する不正侵入、なりすまし、内部機密漏洩、ウイルス侵入対策等を行うこと。 ・業務で利用するソフトウェアについて、パッチやバージョ

	ンアップなどの開発元のサポートが終了したものは利用せず、履行期間中にサポート期限が到来する場合は、速やかにバージョンアップ等の処置を講じること。 ・推奨ブラウザは Microsoft Edge、Android 標準ブラウザ、Chrome、Safari、とすること。 ・推奨 OS は Windows10 以上、iOS 17 以上、Android 13 以上とすること。 ・OS やブラウザ等ミドルウェアの利用者環境の更新について見積金額に含むこと。 ・第三者の知的財産権、特許権、著作権、肖像権等を侵害していないこと。また、権利者の許諾が必要な場合は、受注者において必要な権利処理を行うこと。 ・その他、システムにおける機能要件については、本業務の主旨を理解し、機能の不足が生じないように留意の上で、必要十分な提案を行うこと。
運用保守要件	(ア) 可用性について ・サービス時間：24 時間 365 日無停止 ・稼働率：99.9% ・障害回復時間：24 時間以内 ・平均故障間隔：1 年 (イ) 保守性について ・運用保守窓口による回答時間は、土・日・祝日を除く平日午前 10 時から午後６時までとし、営業日で 24 時間以内に一次回答を行うこと。 ・バックアップは日次で取得し、過去 10 日間分以上保持すること。 ・アプリケーションログは 1 年間以上保持すること。 ・アンチウイルスの採用、ファイアウォールによる不正アクセス防止策を講じること。 ・サーバ作業者の操作履歴を保持すること。 (ウ) システム監視は、死活監視、エラー監視、リソース監視を実施することとし、エラー発生時には速やかに対処できる体制を整備すること。
その他	・「別紙３子供の習い事費用助成事業業務委託　外部サービス利用選定要件」に定める要件及び基準を満たすこと。 ・受給者が参画事業者と対面せず、クーポンを利用ができる

	等、利便性及び利用者属性の漏洩に配慮したシステムとなっていること。 ・受注者は、発注者が必要とするデータ（利用者の情報、参画事業者等の情報、クーポン利用実績など）を随時確認できる管理者画面を作成しアカウントを提供すること。 ・参画事業者等の一覧が確認できること。また、登録情報に変更があった場合は随時最新のものに更新すること。 ・電子クーポン交付システムのデータは、履行期間終了後、別事業者に本業務を引継ぐ必要が生じた場合に備え、円滑にデータ移行が可能となる格納方法(データベースの選定)等を十分に考慮したシステム開発を行うこと。また、履行期間終了時には､システム内で管理している各種データを、市の指定する形式にて成果物として納品するとともに、システム内のデータについては復元不可能な方法により消去すること。 ・クーポン交付システムを開発、提供する事業者は、情報セキュリティマネジメントシステム（ISO/IEC27001 又はJISQ27001)、又は、日本産業規格「JIS Q15001 個人情報保護マネジメントシステム要求事項」に基づくプライバシーマークのｘ認証を取得していること。なお、クラウドサービスセキュリティ管理策（ISO/IEC27017）の認証を併せて取得していることが望ましい。 ・他自治体の同様業務において実績のあるサービスを優先的に選定すること。

イ　申請に対する審査

電子クーポンの交付申請を行った者が助成対象者に該当するか否かについて審査すること。

審査に当たっては、発注者が必要に応じて受注者に交付する助成対象者名簿を確認し、名簿に登載されている者を受給者とすること。申請者からの申請内容から助成対象者名簿に登載がないことに疑義がある場合には、速やかに発注者に報告すること。

ウ　受給者への電子クーポンの交付等

期間	令和８年４月１日～令和10年３月31日
仕様	・操作性や表示方法について、受給者の利便性に配慮した設計を行うこと。 ・１円単位で決済が可能であること。

	・助成額内であれば、複数の参画事業者で使用可能であること。 ・電子クーポンの交付方法について、交付時期・頻度（年度、半年、四半期等）及び一度に交付する電子クーポンの額を変更する対応が可能なシステムであること。
その他	（ア） 年度当初 ・進級・進学により変更された新たな受給資格で４月１日から使用できるよう、電子クーポンを交付すること。 （イ） 年度途中 ・年度途中に発注者が必要に応じて受注者に交付する助成対象者名簿をもとに、年度途中に助成対象者となった者に、案内通知の郵送と、利用希望の確認を行い、申請に対する審査のうえ、受給者へ電子クーポンを交付すること。 ・各種制度の切替時においては発注者と協議のうえ、申請手続き等の注意喚起のための通知を行うこと。 ・上記助成対象者名簿に登載がなく、助成対象者でなくなったことが確認できた場合は、データの提供を受けた翌月から当該者に対するクーポンの交付・利用を停止すること。 ・年度途中で一旦資格を喪失した者が、再度助成対象者となった場合、同年度中の利用額を控除したクーポン額を交付すること。 （ウ） 年度末 ・中学校卒業により助成対象者でなくなる者に、クーポン交付廃止の通知を行うこと。 （エ） その他 ・クーポン利用マニュアル（事業の趣旨、利用手続き、遵守事項等、利用停止事項等）及びQ&A等を作成すること。 ・クーポン利用マニュアル及びQ&Aを作成し申請完了したものに提供すること。 ・電子クーポンシステムを利用できない受給者についてもカード型クーポンの利用その他必要な対応を行うこと。

⑶ 参画事業者からのクーポン請求額の審査、口座振込データ作成等

期間	令和８年４月～令和 10 年３月
作業内容	・参画事業者からのクーポン利用額について審査（助成対象者が当該参画事業者を利用しているか、クーポン利用上限額を超えていないか等）を翌月５開庁日目までに実施し、請

	求額を確定すること。 ・受注者は、審査の結果問題のない請求については、発注者が支払いを行うために必要な参画事業者への口座振込データを作成し、利用月の翌月９開庁日目までに発注者へ提出すること。 ・審査の瑕疵により、助成対象外の支払いが発生した場合は返還に必要な確認や処理を行うこと。
その他	・参画事業者の入力ミス等、誤った請求を減少させる仕組みであること。 ・参画事業者の請求が適正になされるよう誘導するガイド等の仕組みを構築すること。 ・参画事業者への支払いデータを正確かつ迅速に作成できる仕組みであること。 ・助成対象者による不正受給又は参画事業者による不正請求事例を想定し、適切な防止策を講じること。

⑷　コールセンターの開設、問合せ対応

開設期間	令和８年４月１日以降の平日（祝日及び年末年始期間を除く） ※年末年始期間：12 月 28 日～1 月 3 日 ※システム等の変更に関する問合せについては令和８年２月頃以降受付を行うこと。
受付時間	開設期間の原則 11 時～20 時 ※日中問合せができない助成対象者に配慮した受付時間とすること。
作業内容	・専用電話回線を設置し、各種問合せには迅速かつ誠意ある丁寧な対応を行うこと。 ・事前に受付担当者用のマニュアルやＱ＆Ａを作成し、接遇面の研修の実施や教育体制を整える等、統一的な対応ができる体制を整備すること。 ・受注者で判断できない事例については、関係規定や過去の類似事例を参考にまとめたうえで、発注者に指示を仰ぐこと。ただし緊急時はこの限りでない。 ・コールセンターの受付時間外であっても、問合せを受付できる仕組み（電子メール等）を講じ、受付時間開始後に迅速に対応を行える体制を整備すること。 ・クーポン利用者の属性に鑑み、助成対象者等が問い合わせ以外の方法により疑問等を解消できるようＱ＆Ａの充実を図

	る等必要な策を講じること。
その他	・問合せに関する統計（月報）をまとめ、毎月発注者に報告すること。

⑸　アンケート調査等の実施及び効果検証

対象者	助成対象者及び参画事業者等
実施時期	・令和８年度及び令和９年度各１回以上の実施すること。 ・具体的な実施時期については、申請・利用状況を踏まえた上で、別途発注者と受注者で協議のうえ決定する。
実施方法等	・申請者については、オンラインで回答できる等、利便性の高い方法でアンケートを実施すること。 ・未申請者やカード型クーポン利用者については、郵送でアンケートを実施すること。 ・回収率が低い場合は、回収率向上のためのリマインド等の対策を積極的に実施すること。 ・アンケート調査実施対象者、アンケート事項、実施時期その他必要な事項については発注者と協議を行い、決定すること。 ・アンケート結果を集計し、効果検証を行った報告書を令和８年度及び令和９年度に作成すること。 ・報告書には他の自治体の実施状況についても記載し、参考にすること。

⑹　助成対象者への周知及び広報

ア　概要

目標	・クーポン利用率５０％以上を目標とする。 ・上記目標値の達成を問わず、未申請者への広報は積極的に行うこと。
その他	・見やすく分かりやすいＷｅｂサイトを構築すること。 ・各種窓口等で助成対象者等に配布するための制度周知用のチラシの作成を行うこと。なお、詳細は別途受注者と発注者で協議のうえ決定する。 ・その他、利用率を増加させる効果的な手法があれば発注者に提案し、積極的に実施すること。

イ　Ｗｅｂサイトの構築及び運用保守等

公開時期	令和８年４月１日 ※令和８年３月初旬には構築すること。

内容	・現行ＵＲＬ：https://kodomonaraigoto-suita.jp/ ・助成対象者及び参画事業者に対する案内を集約したもの
基本要件	・吹田市ウェブアクセシビリティ方針に配慮すること。 ・検索エンジンへの対策（SEO 内部対策）やアクセス向上のための対策を講じること。 ・構築時点における最新のブラウザ(microsoft Edge、FireFox、Google Chrome、Safari 等）で閲覧可能なものであること。 ・マルチデバイス（PC、スマートフォン、タブレット）に対応すること。 ・必要なライセンス等の使用権の取得を行うこと。
デザイン	・事業の目的や対象者を考慮し、親しみや温かみのあるデザインで、かつ、閲覧者の興味を引くものとすること。
その他	・開発環境については受注者が準備し、必要経費もすべて本契約に含むものとする。 ・サイト内コンテンツの作成・修正が必要な場合は速やかに対応すること。 ・ソフトウェアのバージョンアップ・修正パッチの適用等を行うこと。なお、費用については本契約に含むものとする。 ・改修が発生する場合は、事前に発注者に確認しやすい環境を整えるとともに、環境設定にあたり費用が発生する場合は受注者が負担すること。

イ　運営事務局等の変更に伴う助成対象者・参画事業者への周知

実施時期	令和８年２月頃まで
内容	システム・コールセンター・運営事務局の変更等について、助成対象者や参画事業者等に混乱が生じないよう周知すること。

※現受注者が受注し、かつシステム変更等が生じない場合、イは不要とする。

⑺ 報告

成果物	(ア)月次報告（各種統計）：毎月７開庁日目まで ・コールセンターへの問合せ件数 ・助成対象者、申請者、利用者及び参画事業者の一覧 ・利用者別の月額利用額及びクーポン残額一覧 ・学年別、地域別、習い事種別等の利用率 その他、利用状況を分析し、統計資料を作成すること。 詳細は、受注者と発注者が協議のうえ決定する。 (イ)口座振込データ：毎月 10 開庁日目まで 詳細は上記⑶のとおり。

	(ウ)情報セキュリティ対策に関する報告書：月次 障害状況、セキュリティ対策に関する情報、従事者のセキュリティ研修受講状況等、情報セキュリティ対策に関する報告書を作成すること。 (エ)年次報告 別途、受注者と発注者が協議のうえ決定する。
その他	・上記の期限を問わず、発注者が必要とする場合は月の途中であっても資料を整理し、速やかな提供に努めること。 ・発注者が個人情報の保護に関する状況やシステムのセキュリティに関する調査や報告を求める場合は、速やかに対応すること。

⑻　事業全体の質向上を図る独自提案

本業務全般について、本仕様書に記載する事項以外に、上記３(1)に示す目的に資する追加提案がある場合は具体的に提示すること。

その他、本仕様書に記載する様式に必ずしも沿わない形であっても、仕様が想定する趣旨・目的を達成することができる場合であって、費用、事務の効率性などを向上させるものとして提案できる場合にあっては、その旨明示したうえで、具体的に提示すること。

⑼　その他

上記(1)～⑻以外で、本業務実施のために必要な業務は、発注者と受注者が協議の上、決定する。

５　現受注者からの業務引継ぎ

現受注者以外が本事業を受注する場合、受注者は円滑な事業運営を行うとともに、助成対象者、参画事業者及び発注者が、受注者の変更に伴う負担や不利益を被ることがないよう、業務運営に係るデータやマニュアル等を現受注者から漏れなく引継ぎをうけること。

(1)　業務引継ぎに関する要件

ア　既存の参画事業者については、原則新たな申請手続等を求めることなく継続して利用可能とすること。

イ　システムの変更等に伴い、助成対象者や参画事業者等に追加での申請手続等を求める場合には、助成対象者や参画事業者等が容易に手続きできる手段や手順書を準備すること。

ウ　現受注者とのデータ等の授受にあたっては、発注者及び現受注者とデータの範囲、期日、受渡方法を調整し、事業運営に支障をきたすことがないよう実施する

こと。

⑵　引継ぎ業務内容

ア　助成対象者に関するデータ・業務の引継ぎ

期間	・データ引継ぎ：システム構築後～令和８年３月31日 ・業務内容の引継ぎ：令和７年11月１日～令和８年３月31日
移行対象データ等（例）	・個人情報（氏名、生年月日、住所等） ・登録情報（ID、メールアドレス等） ・利用実績 ・廃止対象者の情報 ・カード型クーポン利用者情報 ・統計データ作成マニュアル ・助成対象者抽出・特定マニュアル ・助成対象者への各種案内文案

イ　参画事業者に関するデータ・業務の引継ぎ

期間	・データ引継ぎ：システム構築後～令和８年３月31日 ・業務内容の引継ぎ：令和７年11月１日～令和８年３月31日
移行対象データ等（例）	・登録申請書類及びデータ ・教室一覧 ・登録情報（教室情報、連絡先、口座情報等） ・過去の支払い情報（振込データ） ・廃振込データ作成マニュアル ・登録教室の審査マニュアル

ウ　コールセンター業務の引継ぎ

期間	令和７年11月１日～令和８年３月31日
移行対象データ等（例）	・受電及び対応履歴 ・コールセンターマニュアル ・コールセンター用ＦＡＱ

エ　アンケート調査及び申請・利用勧奨に関するデータの引継ぎ

期間	データの移行：令和７年11月１日～令和８年３月31日
移行対象データ等（例）	・アンケート対象データ ・アンケート対象者抽出マニュアル ・アンケート結果分析マニュアル ・アンケート内容（案内文、申請フォーム内容等） ・利用勧奨対象者抽出マニュアル ・利用勧奨の実績（対象者、実施時期等） ・利用勧奨案内文案・チラシ等

６　作業量の見込み

主な作業の想定件数・想定作業量は次のとおり。ただし、過去の実績を参考としたものであり、実施年度における実際の件数等を保証するものではない。

⑴　助成対象者

新規対象者への申請勧奨	・４月約２００件程度（新小学５年生含む） ・１１月約４０件程度（児童扶養手当更新月） ・その他の月１０～２０件程度
電子クーポン交付	約７００件
カード型クーポン発行	約１０件
クーポン利用件数	毎月約５００件（決済件数）

⑵　参画事業者

参画事業者数	・令和７年４月時点３３５か所 ・目標５００か所以上 ※現在の参画事業者は、原則継続して参画するものとして取扱う。
請求件数	口座振込件数（請求参画事業者数） 月約１７０件程度

⑶　コールセンター

令和６年度受電件数　　（単位：件）

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
329	197	111	83	62	77	61	64	66	51	67	54

７　受注者の責務

⑴　関係法令上の責務

本業務の遂行にあたっては、労働基準法その他関係法令を遵守すること。

⑵　守秘義務

ア　基本事項

受注者は、業務上知り得た機密事項等を第三者に漏らしてはならない。また、個人情報（個人に関する情報であって、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいう。以下同じ。）等の保護の重要性を認識し、この契約による業務を実施するにあたっては、個人や法人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報等を適正に取り扱わなければならない。

※ 詳細は、別紙「保有個人情報取扱いに係る特記事項」を参照

イ　従事者への周知

受注者は、この契約による業務に従事するものに対して、在職中及び退職後において、この業務に関して知り得た機密事項や個人情報等を外部に漏らしてはならないこと、契約の目的以外に使用してはならないこと、その他個人情報等の保護に関する必要な事項を周知するものとする。このことは、契約の解除及び期間満了後においても同様とする。

⑶　従事者の服務規律

ア　従事に当たっての姿勢

従事者は、公共の業務に従事することを自覚し、市民等に安心と信頼感を与えるよう努力しなければならない。

特に、市民等が満足を得られる対応とするため必要な事項について十分に理解しておくこと。

また、市民からの問合せ・相談・要望等を受けたときは、真摯に傾聴し、求められていることを正確に把握するとともに、的確な対応を行うようにすること。

イ　服務態度

問合せ対応など市民と接する業務に携わる従事者は、態度、言葉遣い等について特に注意し、常に丁寧な対応を心がけ、不快感を与えないように努めなければならない。

また、受注者は発注者の品位を傷つけるような者や一般常識に欠け、市民等に不快感を与える者を従事させてはならない。

８　従業者の研修

受注者は、業務の円滑かつ適切な遂行の実現を目的として、現場従事者に対し、研修・指導を適宜、行い、常に従事者の資質向上に努めなければならない。

⑴　業務の重要性を理解させること

⑵　守秘義務及び個人情報等の保護について理解させること

⑶　従業者が遵守すべき服務規律について理解させること

９　人員体制

⑴　業務総括管理者及び事務責任者の選任

受注者は、業務を円滑に執行するため、本業務を統括して指揮監督する責任者（以下「業務総括管理者」という。）及び各事務ごとの責任者（以下「事務責任者」という。）を選任し、発注者に届け出ること。各事務責任者は事務を適切かつ円滑に遂行するために必要な人員数を配置することとするが、兼務は妨げない。

なお、上記各事務については、本業務の実施に必要な事務を受注者において設定すること。例えば次のとおりである。

ア　利用促進事務

イ　参画事業者登録事務

ウ　クーポン処理事務

エ　アウトリーチ事務（参画事業者及び利用者の増加のため相談・訪問等の事務）

オ　効果検証事務（アンケートの実施その他本業務全体の分析等）

カ　セキュリティ管理事務（参画事業者の個人情報保護に関する指導等を含む。）

⑵　業務総括管理者の責務

業務総括管理者は、本業務の全体を管理する。各事務責任者と緊密に情報・判断を共有し、発注者に対する報告・連絡等を必要に応じて行うこと。また、各事務間の連携を図り、従事者の事務に関する指揮監督を行うこと。

また、7⑶に定める服務規律につき問題のある従事者があった場合は、速やかに適切な指導を行うこと。

⑶　実施体制

様式第６号による職員配置計画から急な変更等、不測の事態等への具体的な対応策を想定した実施体制を整備すること。

10　業務スケジュール（予定）

⑴契約締結	令和７年11月１日
⑵システム、教室の申請フォームの構築	～令和８年２月末
⑶助成対象者及び参画事業者へのシステム、運営事務局及びコールセンター等の変更のお知らせ	～令和８年２月末
⑷コールセンター開設 ※３月までは上記に関する問合せに対応	～令和８年２月
⑸前委託事業者からの業務・データ等引継ぎ	～令和８年３月末
⑹各種マニュアル・ＱＡ等作成	～令和８年３月末
⑺運用開始・Ｗｅｂサイト公開	令和８年４月１日
⑻申請・利用勧奨の実施	令和８年４月以降

11　その他

⑴　全体のスケジュール管理

事業実施に当たっては、本仕様書によるほか、受注者の提案内容に従い契約後詳細な打合せにより、発注者の指示等に従いながら進めること。また、受注者は発注者に対し、適宜進捗を報告すること。

⑵　委託料の変更

実際の申請受付件数が、想定件数と著しく異なる場合は、発注者と受注者が協議の上、委託料のうち事務経費に係る費用を変更する場合がある。

⑶　再委託

本業務の全部又は主たる部分を第三者に再委託してはならない。

受注者が、本業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ、発注者に再委託先、再委託する理由、再委託して処理する事務の内容並びに再委託先に対する履行状況の管理及び監督の方法等を記載した書面を提出し、承認を得なければならない。

受注者は、本業務に係る再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

なお、受注者は、再委託先に対して、再委託業務において取り扱う個人情報等が発注者の委託に係るものであること、受注者及び受託業務の従事者と同様の責務規定及び罰則が設けられていることを周知させること。

⑷　受託業務の引継ぎ

契約期間終了後、新たな受託者に本業務を引継ぐ必要が生じた場合であっても、助成対象者や参画事業者等の利便性が損なわれることがないよう、履行期間中に引継ぎ期間を設け、次の要件のとおり次期受注者へ確実に業務の引継ぎを行うこと。

①　次期受注者において必要となる業務で蓄積されたデータ等については、上記５の⑵を基本とするが、詳細については発注者と協議のうえ決定し移行を行うとともに、指定する電子媒体及び紙媒体に出力すること。

②　業務の引継ぎにあたっては、受注者の業務の有識者が関わり実施すること。

③　業務の引継ぎにあたり、受注者側で発生する費用は受注者側が負担すること。

⑸　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、発注者を管轄とする裁判所をもって合意管轄裁判所とする。

⑹　その他

ア　受注者は、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、これらをほかの目的に使用し、又は他のもの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。

イ　本業務の履行の過程に生じた成果品（助成対象者のクーポン利用状況、参画事業者に関する登録情報、問い合わせ対応の記録等、マニュアル、Ｑ＆Ａ、電子クーポンのデザイン等）および業務中に作成した資料の所有権及び知的財産権は、発注者に帰属するものとする。

イ　受注者は、契約期間終了後、システム環境から本市のデータを確実に削除し、全データを消去又は廃棄した証明書を提出すること。

エ　本業務に関する内容については、本仕様書によるほか、受注者の提案内容に従い、契約後詳細な打合せにより、発注者及び受注者が双方合意の上、決定するものとする。

オ　本仕様書に定めのない事項又は本仕様書について疑義が生じた事項については、発注者と受注者が協議の上、定めることとする。また、この場合において、発注者と受注者が協議し、履行期間及び委託料等の変更の必要があると認められるときは契約変更を行う。

カ　受注者は、助成金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。