

吹田市高齢者生活支援事業委託業務仕様書

本仕様書は、吹田市（以下「市」という。）が委託する「吹田市高齢者生活支援事業委託業務」に関し、基本的な事項を定めるものである。

1 業務名

吹田市高齢者生活支援事業委託業務

2 事業概要

物価高騰による高齢者の経済的負担軽減を図るため、対象者1人あたり5,000円のギフトカードを送付する。

3 委託期間

契約締結日から令和8年7月31日（金）まで

4 対象者

令和8年1月1日時点で吹田市の住民基本台帳に記録されている者のうち、令和8年3月31日までに65歳の年齢に達する者。

※令和8年1月1日時点で住民基本台帳上の住所とは異なる吹田市内の住所に住んでいるDV等避難者も対象とする。

5 対象者数

91,379人（66,192世帯）

内訳：1人世帯 41,143世帯

2人世帯 24,914世帯

3人世帯 133世帯

4人世帯 1世帯

5人世帯 1世帯

※ 上記、対象者数及び世帯数は、令和7年10月31日時点。

※ 令和8年1月1日時点の対象者数は、入札参加資格の確認結果通知の際に改めて通知する。最終的な対象者数は令和8年1月15日頃に確定予定であるが、通知する対象者数を上回った場合は、市と協議の上で契約変更するものとする。

6 業務実施体制等

(1) 業務責任者の配置

受注者は、本業務を円滑に遂行するため、効率的かつ効果的な運営が可能な体制

を整備し、正確で迅速な処理が行えるよう業務を実施する責任者（以下「業務責任者」という。）を配置し、以下の事項を行わせること。なお、常に市と連絡が取れる状態であれば、勤務場所は問わないが、緊急時等の際には、吹田市役所本庁に訪問可能な場所とすること。また、業務責任者は受注者の従業員から選任するものとし、委託期間中の交代は不可とする。

ア ギフトカードの調達・管理・発送・再発送や、対象者への勧奨通知（未受取対象者への通知はがき）の送付、ギフトカードの残数管理を行い、ギフトカードの送付状況、勧奨通知の送付状況、郵便返戻の状況等を管理すること。

また、コールセンターやヘルプデスクの業務管理も行うこと。

イ 業務の円滑な履行を管理し、市との連絡調整にあたること。

ウ 従事者に対する指揮監督及び指導を行うこと。

エ 業務遂行上の危機管理に配慮し、事故等が起こった場合や業務遂行時の苦情等には速やかな対応を行い、結果について市に報告を行うこと。

オ 業務履行上問題がある時は、市と協議の上、業務の改善を行うこと。

（２）業務従事者名簿等の提出

ア 受注者は、委託業務の適正な執行及び保安管理のため、業務従事者名簿及び業務体制表を作成し、あらかじめ市に提出すること。

イ コールセンターやヘルプデスクに市の定める人員が適切に配置されているか目視等で確認し、市から指示があった場合は報告すること。なお、市が直接人員配置確認のため、現地調査を依頼した場合は協力すること。

7 業務の内容

（１）コールセンター業務

期間：令和８年２月２４日（火）から令和８年６月３０日（火）

ア コールセンターの開設時間は９時００分から１７時３０分とし、開設日は祝日を除く月曜日～金曜日とする。

イ 開設期間内の業務終了後は、開設時間等を自動音声等でアナウンスすること。なお、令和８年７月１日（水）から令和８年７月３１日（金）までは、コールセンターの終了及び終了に伴い問い合わせ先が市の担当部署に変更することについて、自動音声等でアナウンスすること。

ウ コールセンターの体制は、４月～５月はコールセンター責任者（SV）１名以上、オペレーター３名以上の計４名以上で対応し、２月～３月及び６月はコールセンター責任者（SV）１名以上、オペレーター２名以上の計３名以上で対応すること。なお、休憩時間中は４月～５月は２名以上、２月～３月及び６月は１名以上で対応するものとし、コールセンター責任者（SV）は、コールセンターに常駐すること。

- エ 本事業に対する市民・店舗等からの相談・問い合わせ・苦情に対応すること。
- オ コールセンターは、庁外（受注者側で用意した大阪府内の場所又は吹田市役所本庁から半径 50km 以内の場所）に設置すること。ただし、詳細な個人情報を必要とする問い合わせについては、業務責任者を通じて市担当者へ問い合わせること。
- カ 事業実施にあたっては、対応マニュアル等を作成するとともに、適切な人員を確保すること。また、一部の内容は市から提供する「問い合わせ Q & A」を参考に質疑応答集を作成し、問い合わせ対応を行うこと。
- キ コールセンターに係る設備や備品等は受注者が用意すること。なお、コールセンターに設置する電話は、フリーダイヤルとし、通話料は受注者負担とする。フリーダイヤルの電話番号は、令和 8 年 2 月 6 日（金）までに取得し、速やかに市に報告すること。
- ク 市民及び店舗等からの問い合わせに対して誠意ある丁寧な対応を行うこと。
- ケ コールセンターは電話対応を基本とするが、市の FAX やメールにて問い合わせ等があった場合には、市と調整の上、受注者において回答を作成すること。この場合、FAX 及びメールは市が受信し、受注者に共有するものとする。
- コ 相談・問い合わせ対応等を記録・管理するための受付簿（任意様式）を作成し、記録・管理を行うこと。なお、市からの指示があった場合や業務終了時にはデータで提出すること。
- サ コールセンターでの対応者や受付件数、主な相談・問い合わせ内容等を記載した日報（任意様式）を翌営業日までに市へ電子メールにて提出すること。
提出先メールアドレス：kouikig@city.suita.osaka.jp（市：高齢福祉室生きがいグループ）

（2）ヘルプデスク業務

期間：令和 8 年 4 月 1 日（水）から令和 8 年 5 月 29 日（金）まで

- ア 本事業に関する市民・店舗等からの問い合わせに対応するため、吹田市役所本庁内の市が指定する場所に専用窓口を設置すること。
- イ ヘルプデスクの開設時間は 9 時 0 0 分から 17 時 3 0 分とし、開設日は祝日を除く月曜日～金曜日とする。
- ウ ヘルプデスクの体制は、ヘルプデスク責任者（SV）1 名以上、オペレーター 1 名以上の計 2 名以上で対応することとし、休憩時間中も 1 名以上で対応すること。
- エ ヘルプデスクに係る設備（パソコンやインターネット等）や備品等は受注者が用意すること。ただし、ヘルプデスク用の電話機（コールセンターや市の担当部署とのやり取りでの使用を想定）1 台、長机 2 台及び椅子 4 脚は市が用意し、通話料は市が負担する。
- オ 市民及び店舗等からの問い合わせに対して誠意ある丁寧な対応を行うこと。

カ 本業務は送付による交付を原則とするが、特別な事情により、窓口での対面交付（以下、「窓口交付」という。）が必要な場合は対応すること。なお、交付にあたっては、あらかじめ予約を取った上で、必要最低限のギフトカードを持ち込む等、受注者で適切に管理すること。

キ 窓口交付に関する運用等は市と協議の上、実施すること。また、コールセンターと連携し、窓口交付の状況を管理すること。

ク ヘルプデスクは、対応者や受付件数、主な相談・問い合わせ内容等を記載した日報（任意様式）を翌営業日までに市へ電子メールにて提出すること。

提出先メールアドレス：kouikig@city.suita.osaka.jp（市：高齢福祉室生きがいグループ）

（3）ギフトカード等の封入・封緘及び発送

ア ギフトカードを準備し、対象者に世帯ごとに発送すること。なお、どの対象者にどのギフトカードが送付されたかが分かるように、券番号を記録し管理すること。

イ ギフトカード等の発送については、準備が整い次第順次発送し、令和8年3月31日（火）までに発送を完了し、発送後、概ね1か月以内に配付を完了させること。ただし、やむを得ない事情がある場合は、市と協議の上で、発送時期を決定するものとする。

ウ ギフトカードを発送するために必要な宛名データ作成のための住民情報ファイルは契約締結後、市から受注者へ提供する。世帯ごとの発送については世帯番号に基づき、同一世帯分はまとめて宛名データを作成し、同一世帯の対象者氏名はすべて宛名に記載すること。なお、提供する住民情報ファイルは以下を前提として提供する。

（ア）文字フォント：MS 明朝

（イ）文字コード：Unicode

（ウ）文字セット：JIS X 0123:2004

（エ）データ形式：csv 又は xlsx

（オ）レコード単位：対象者個人単位

また、当該ファイルには外字が含まれているため、TTE ファイルを合わせて提供する。

エ 提供したファイルに基づき、表示・印刷を正しく行うこと。

オ 郵送代、送付先変更依頼があった場合の送付先変更依頼書の送付及び返信用郵送代、再配達郵送代、勧奨通知の郵送代等を負担すること。郵送に係る経費は、本件業務の完了報告時に、数量等の内訳を記した実績報告を行い、契約時に定めた額より剰余金が生じた場合のみ、実績額に変更契約するものとする。

カ 送付用封筒の封入物及び各仕様は以下のとおりとする。

(ア) ギフトカード

ギフトカード名	JCB ギフトカード
発行数	91,379 人分
額面	1 人に付き 5,000 円 (1,000 円券 5 枚組)
その他	対象者ごとに 5,000 円分ずつまとめて封筒等に入れること

※ 上記、発行数は、令和 7 年 10 月 31 日時点。

※ 令和 8 年 1 月 1 日時点の対象者数は、入札参加資格の確認結果通知の際に改めて通知する。最終的な対象者数は令和 8 年 1 月 15 日頃に確定予定であるが、通知する対象者数を上回った場合は、市と協議の上で契約変更するものとする。

(イ) 案内状

発行数	約 67,000 通
サイズ	A4
原稿	内容に合致した文案を市へ提出 印刷原稿は市で決定 裏面等に市の啓発内容を入れること。

(ウ) ギフトカード使用可能店舗一覧

発行数	約 67,000 通
サイズ	A3 (両面)
色数	フルカラー (ユニバーサルデザインを配慮した配色とする)
原稿	内容に合致したデザイン案を市へ提出 印刷原稿は市で決定 ※吹田市内及び吹田市近郊で使用できる店舗の情報を収集し、最新情報を用いてギフトカード使用可能店舗一覧を作成すること。 ※掲載店舗は食料品及び生活用品を販売する店舗を中心に、市内 6 地区毎 (JR 以南地域、片山・岸部地域、豊津・江坂・南吹田地域、千里山・佐井寺地域、山田・千里丘地域、千里ニュータウン・万博・阪大地域) に概ね 30 店舗を掲載すること。

(エ) 送付用封筒 (再送付含む)

発行数	約 67,000 通 + 3,000 通 (再送付分)
サイズ	内容に合致したデザイン案を市へ提出
原稿	印刷原稿は市で決定

	サイズ、色数や用紙の種類は指定なし
--	-------------------

キ 勸奨通知の仕様は以下のとおりとする。

名 称	勸奨通知
発 行 数	約 3,000 通
サ イ ズ	はがき (100mm × 148mm)
原 稿	内容に合致した文案を市へ提出 印刷原稿は市で決定 色数や用紙の種類は指定なし

ク 封入封緘作業は、庁外で行い、案内状、ギフトカード及びギフトカード使用可能店舗一覧等を、同一世帯分をまとめて同封の上、封入封緘すること。

ケ ギフトカードの送付方法は、ゆうパック又は簡易書留とすること。

コ 未受取人に対して、勸奨通知を作成し、送付すること。なお、勸奨通知の送付時期は市と協議の上、決定する。

サ 発送については、事前に吹田郵便局と打合せを行うこと。

シ 送付先の住所に変更があった方（DV等避難者含む）については、随時、送付先変更依頼書を郵送で受け付ける等の送付先変更処理を行い、変更後の住所に送付すること。なお、送付先変更依頼書の発送等に係る封筒は受注者で用意し、発送に係る郵送料は受注者が負担すること。送付先変更依頼書のやり取りは普通郵便で行うこと。

ス 返戻された送付物は、必要に応じて随時再発送すること。

セ 対象者への再発送等による配付期限は、令和8年5月末を予定とするが、協議の上、決定するものとする。なお、令和8年7月1日以降については、問い合わせ等は市が対応し、再発送等に係る業務は受注者が対応するものとする。

ソ 送付物の差出人及び返戻先は受注者とすること。

タ 郵送量見込件数については次のとおり

(ア) ギフトカード発送 66,192 件

(イ) ギフトカード再発送分 約 3,000 件

(ウ) 送付先変更依頼書郵送 (DV等避難者含む) 約 3,000 件
(依頼書郵送代及び返信用郵送代)

(エ) 勸奨通知 約 3,000 件

※ 上記、ギフトカード発送数は、令和7年10月31日時点。

※ 令和8年1月1日時点のギフトカード発送数は、入札参加資格の確認結果通知の際に改めて通知する。最終的なギフトカード発送数は令和8年1月15日頃に確定予定であるが、通知する対象者数を上回った場合は、市と協議の上で契約変更するものとする。

(4) 個人情報を含むデータの取扱い

受注者は、本業務において、個人情報を含むデータを取り扱うに当たり、以下の事項を遵守すること。

- ア 本業務に必要な個人情報を含むデータ授受の際は、パスワードロック機能付 USB を使用する等、安全・確実な方法で行うこと。なお、データ授受の媒体は受注者において用意すること。
- イ 授受を行うデータについては、本業務担当者以外の第三者が容易に解読できないように暗号化処理を行うこと。
- ウ 個人情報を含むデータは、本契約業務用に指定された媒体以外への複写及び複製は行わないこと。
- エ 個人情報を含むデータは、インターネット接続された環境では使用しないこと。
- オ 本業務の作業を行う部屋は施錠できるものとし、データの室外持ち出しを禁止する。
- カ 本契約業務終了後、媒体に記録された個人情報を消去し、又は廃棄する場合は、当該個人情報が復元できないように確実に消去するとともに、データ消去（廃棄）完了報告書（任意様式）を提出すること。

(5) その他注意事項

- ア ギフトカードは現金と同様の扱いが必要のため、保管及び輸送について必要な防犯措置を講じ、十分なセキュリティを確保すること。
- イ ギフトカード及び他の作成物を含め、期日を遵守し、安全かつ確実に配送を行うこと。
- ウ 本事業に際して生じたトラブルについては、受注者が一切の責任を負うこと。
- エ トラブルの苦情処理についても、受注者において行うこと。
- オ 本契約に係る事務機器、事務用品、福利厚生に係る物品・備品等は、市が用意するもの以外は受注者が用意すること。
- カ あらかじめ市と調整したスケジュールにより、適切に事業を管理、進捗すること。

8 検査

- (1) 受注者は、本業務を完了したときは、速やかに以下のものを市に提出し、完了検査を受けるものとする。

提出物	提出部数
事業報告書	1 部
事業報告書（電子データ）	1 部
業務完了届	1 部

- (2) 受注者は、自らの責に帰すべき理由による成果物の不良箇所等を発見した場合は、

速やかに訂正又は補足その他の処置をとるものとする。

9 ギフトカードの残数について

ギフトカードの残数は、市に納品すること。

10 再委託の禁止

- (1) 受注者は、委託業務における総合的企画、業務遂行管理、業務手法の決定及び技術的判断等について再委託することはできない。
- (2) 受注者は、上記(1)に規定する業務以外の再委託にあたっては、書面により市の承諾を得なければならない。人材派遣会社よりスタッフの派遣を受ける場合も同様とする。
- (3) 受注者は、業務を再委託に付する場合、書面により再委託の相手方との契約関係を明確にしておくとともに、再委託の相手方に対して適切な指導、管理のもとに業務を実施しなければならない。なお、再委託の相手方は、吹田市指名停止措置要領（平成16年4月1日制定）に基づく指名停止措置を受けている者、吹田市公共工事等及び売払い等の契約における暴力団排除措置要領（平成24年11月13日制定）に基づく入札参加除外措置を受けている者であってはならない。
- (4) コールセンター業務及びヘルプデスク業務を再委託に付する場合は、市の定める人員が適切に配置されているか目視等で確認し、市から指示があった場合は報告すること。
- (5) 受注者は、業務を再委託に付する場合は、本仕様書に記載する事項について、再委託の相手方に遵守させなければならない。

11 調査等

市は、必要があると認めるときは、受注者に対して本業務の処理状況及び管理・運営体制について調査し、又は報告を求めることができる。この場合において、受注者は、これに従わなければならない。

12 その他留意事項

(1) 守秘義務等について

- 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、これらを他の目的に使用し、又は他の者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。また、秘密の保持等の適正な取扱いに関する誓約書を提出すること。
- イ 受注者は、情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS/ISO27001）の認証を取得している者、又はプライバシーマークの付与認定を受けている者で、セキュ

リティ対策及び個人情報保護に精通し、外部への情報漏洩が無いよう徹底した管理を実施できる者でなければならない。

(2) 個人情報について

- ア 本業務を履行するに当たり、吹田市情報セキュリティポリシー（平成29年5月18日制定）、吹田市の保有する個人情報等保護管理要領（令和5年4月1日施行）及び個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）等その他関係法令等の各条項を遵守すること。
- イ 個人情報を取り扱うに当たっては、特記事項（「個人情報の取扱いに係る特記事項」）のとおり対応すること。
- ウ 市より提供した個人情報を含むデータその他の資料は適正に管理し、契約の終了又は解除後は、市の指示に従い、特に保管を要するものを除き、返還又は再生使用不可能にして処分すること。

13 著作物の譲渡等

受注者は本件業務による成果物が著作権法（昭和45年法律第48号）第2条第1項第1号に規定する著作物（以下「著作物」という。）に該当する場合は、当該著作物に係る受注者の著作権（著作権法第21条から第28条までに規定する権利をいう）を当該著作物の引渡し時に市に無償で譲渡するものとする。ただし、当該著作物のうち受注者が従前より保有するものの著作権は、受注者に保有されるものとし、受注者は市及びその指定する者の必要な範囲で市及びその指定する者に無償で使用することを許諾するものとする。また、各種印刷物のデータは、印刷物の納品の都度、市に提出するものとする。

14 支払条件

契約締結後、ギフトカードの購入代金については、前払いとすることができるものとし、業務委託料から前払いした金額を控除した金額を完了後一括払いとする。ただし、郵送に係る経費は、本件業務の完了報告時に、数量等の内訳を記した実績報告を行い、契約時に定めた額より剰余金が生じた場合のみ、実績額に変更契約するものとする。なお、支払は、受注者の請求に基づき行い、請求日から起算して30日以内に支払うものとする。

15 損害賠償責任

委託業務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、その損害が市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。

16 その他

- (1) 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、市並びに受注者二者合意の上、決定するものとする。
- (2) 本仕様書に定めのない事項又は本仕様書について疑義の生じた事項については、市並びに受注者が協議して定めるものとする。
- (3) 契約締結後、吹田市公共工事等及び売払い等の契約における暴力団排除措置要領（平成24年11月13日制定）に基づく入札参加除外措置を受けた場合は、契約を解除することができる。
- (4) 市の指針等によって、内容が変更される場合がある。