

「令和7年度那覇市物価高騰対応生活応援事業（高齢者向け）」業務委託仕様書

本書は、標記事業を実施するにあたり、その業務委託仕様を定めるものである。

1 業務名

令和7年度那覇市物価高騰対応生活応援事業（高齢者向け）

2 事業目的

本市のみならず全国においては、近年の食料品価格をはじめとする物価高騰の影響により市民生活に大きな影響が生じている。

本事業は、こうした物価高騰の影響を受けやすい高齢者を対象に、主食であるお米の購入に利用できる「おこめ券」を配布することで、家計の負担軽減と食生活の安定を図ることを目的とする。

3 委託期間

契約締結の日から令和7年10月31日（金）まで

4 対象者及び概算人数

令和7年6月27日時点で那覇市に住民登録があり、以下のいずれかに該当する対象者（約14,300人^{※1}）に対し、おこめ券^{※2}を1人につき20枚発送する。

- (1) 令和7年度那覇市介護保険料所得段階が第4段階および第5段階の者。ただし、令和6年度物価高騰対応支援給付金を受給している者は除く。
- (2) 令和7年度那覇市介護保険料所得段階が第1段階から第3段階の者のうち、令和6年度那覇市介護保険料所得段階が第4段階および第5段階だった者で、令和6年度物価高騰対応支援給付金を世帯で受給していない者

^{※1} この値は、発注時点の概算であり、実際の発送対象者とは異なる。

「7 精算方法」のとおり、発送業務完了後に実際に対象者が受領した人数に基づき精算し、変更契約を行うものとする。

^{※2} おこめ券とは、主に沖縄県内のスーパーや米穀店などで利用できる商品券で、1枚あたり440円分のお米や関連商品を購入する際に使用できる金券をさす。

5 業務内容

(1) おこめ券調達・管理等業務

- ① 受託者は、おこめ券販売業者と売買契約を締結して、おこめ券を調達し、発注・納品・検品・保管を一貫して行うこと。
- ② 当初の調達枚数は、上記4の対象者数の20枚分（286,000枚を想定。別途市

が指示する。なお、返品等を見込み、受託者の責任で当初の調達枚数を減らすことについては、市との調整の上で可能）とする。

- ③ 「4. 対象者及び概算人数」及び②で想定したおこめ券の枚数と実際に発送したおこめ券の枚数に差異が生じた場合、受託者がおこめ券販売業者と調整し、返品・返金業務については受託者の責任で行うものとし、本市は、返品・返金等に要する費用は負担しないものとする。
- ④ 受託者は、おこめ券を業務完了まで適正に管理し、紛失や封入ミス等による不足が生じた場合は、受託者の責任で補填すること。
- ⑤ その他、不良品発生時の返品・返金の対応や、偽造等のトラブル、おこめ券受領者からの枚数不足等の問合せ対応については、全て受託者が責任をもって行うものとする。

(2) おこめ券の封入・封緘・発送業務

- ① 受託者は、おこめ券販売業者から納品されたおこめ券を、おこめ券販売業者から提供される封筒（以下「券封筒」という。）1通につき20枚の封入・封緘を行う。
- ② 市は、excel形式により発送リストを作成し、データを受託者に提供する。
- ③ 受託者は、発送リストに基づき、郵送用の送付ラベルを作成し、発送封筒に貼付する。なお、郵送用の送付ラベルには、送付先の郵便番号、住所、氏名、市が指定する通し管理番号を記載するものとする。
- ④ 受託者は、市が提供したリストに、同一名があるなど不備があることを発見した時は、市へ問い合わせを行うこと。
- ⑤ 市は、添え状を作成し、発送部数分の印刷を行ったうえで、受託者に提供する。
- ⑥ 受託者は、発送封筒1通あたり、⑤の添え状と、送付する券封筒1セットを封入（以下「封入済封筒」という。）する。
- ⑦ 発送に使用する封筒等は、市が提供する。なお、発送手法に応じて受託者が用意することを妨げないものとする。その場合の封筒のデザイン等については、市と協議の上で決定するものとする。
- ⑧ 当初封入・封緘数は、対象者数（14,300通を想定。別途市が指示する。）とする。ただし、市の指示により、追加の封入・封緘が生じることもありうる。
- ⑨ 受託者は、通し管理番号に従い、封入済封筒を住所（町名）・名寄せ順に整理し、発送前に死亡者や転居・転出者など（約100件を想定。別途市が指示する。）に係る抜き差し対応を行ったうえで⑩の発送を行う。
- ⑩ 同一住所の複数名に発送する場合においても、受領確認が必要となるため、それぞれに発送を行うこと。
- ⑪ 受託者は、「簡易書留」などの、発送追跡・受領確認が取れる手法（発送封

筒の引受日が記録され、また配達を手渡しで対象者に行われ、受取人の署名又は押印がなされるとともに配達の日時が記録されるなど確実に対象者に届けたことの証明がとれる手法）で発送を行うものとする。また、発送封筒には、おこめ券が封入されていることから、「貴重品」扱いとすること。なお、発送開始時期は、令和7年8月中を予定し、おこめ券の調達や封入・封緘業務等の進捗により可能である場合は、複数回に分けての発送を行うなど、前倒しして発送を開始するものとする。

- ⑫ 受託者は、②の発送リストに追跡番号等を追加した発送済リストを作成し、発送までに市へ提出すること。
- ⑬ 受託者は、受取人不在等の理由で運送会社等に留め置かれている発送物について、受託者の責任で保管管理すること。また、運送会社での保管期間および再配達について受取人に分かりやすいように不在票等に明記すること。
- ⑭ 受託者は、未受領などの理由で運送会社から返戻された発送物については一定の保管期間（9月末日を目安とする。）を設けて管理し、未受領者からの問い合わせに応じて再発送などの対応をすること。
- ⑮ 受託者は、⑭の保管期間経過後においても未受領がある場合は、当該おこめ券については、受託者の責任で返品・返金を行うものとし、本市は返品・返金に要する費用は負担しないものとする。
- ⑯ 市は、受託者の責任において、未受領者に対して、督促ハガキの作成・発送等を行うことを妨げないものとする。
- ⑰ 精算方法は、「7.精算方法」のとおり、おこめ券配布業務完了後に実際に対象者が受領した人数及び発送件数に基づき精算額を確定し、変更契約を行うものとする。

(3) コールセンター業務

- ① 受託者は、対象者及び取り扱い店舗からの問い合わせ（苦情や不備連絡等を含む）等に対応するコールセンターを設置するものとする。コールセンターの開設日や開設時間は市と協議して決定するものとするが、おこめ券の発送日から契約満了日までの10時から17時の間を基本とする。
- ② 専用の電話番号を設置すること。
- ③ コールセンターの場所、電話回線の確保は受託者で行うこと。
- ④ コールセンターの開設時及び発送開始直後は、膨大な問い合わせが想定されることから、これらに速やかに対応できるよう十分な回線数・人員体制を準備し、以降は問い合わせ件数に応じて、必要な回線数・人員体制を確保すること。
- ⑤ コールセンターにおける通話記録については、記録を行い、過去の対応履歴を参照して対応できるよう、体制を整えること。また個人情報の保護にも留意

すること。

- ⑥ コールセンターの設置にあたっては、電話の対応のほか、市民からの問合せに対応するその他手段も講じることができるものとする。
- ⑦ 問い合わせの対応は、原則、受託者において完結させること。ただし、対応困難な場合や重大な案件が発生した場合は、速やかに市に報告し、その対応について市と協議し、協議結果に基づき速やかに対応すること。
- ⑧ 市は封入済み封筒に同封する添え状等にコールセンターの案内先を記載する必要があることから、契約締結後は早期に市と内容を協議すること。
- ⑨ コールセンターは、契約期間満了まで継続すること。ただし、全てのおこめ券の発送が完了後（未受領者の保管期限満了後）、2週間を経過し、問い合わせ件数がほぼなくなっている場合には、市と協議の上、コールセンターを閉鎖し、本業務の全てを完了とすることができるものとする。

(4) その他管理業務

- ① 受託者は、おこめ券の枚数確認及び業務完了までのおこめ券の適正管理を行う。
- ② おこめ券の受領後、業務完了までの間に生じたおこめ券の不足分（紛失・封入枚数の誤り等によるもの）については、受託者の責任において、補填するものとする。
- ③ 受取人不明等の理由により、最終的に残券が生じた場合は、受託者の責任において、おこめ券販売業者に返品・返金等の処理を行うものとする。
- ④ 受託者は、本市が提供した個人情報等の情報に関する適切な管理を徹底すること。また、個人情報の取扱いについては「6 共通事項(3)」の定めを遵守すること。
- ⑤ 受託者は、週次または市が指定する頻度で、メール等で進捗状況を報告すること。
- ⑥ 受託者は、おこめ券発送業務の完了（未受領者の保管期限満了後）にあたっては、受領者が確認できる書類、未受領者への対応等が分かる書類を市に提出し「7 精算方法」のとおり精算及び変更契約を行うものとする。
- ⑦ 受託者は、コールセンター業務終了後、⑥の書類とコールセンター対応記録を合わせた実施報告書を1部作成し、市へ提出すること。

業務スケジュール(イメージ)

		7月	8月	9月	10月	
		契約日				契約満了日
市	封筒・発送リスト・通知文の提供					
受託者	(1)おこめ券調達					
受託者	(1)おこめ券管理					
受託者	(2)おこめ券の封入・封減					
受託者	(2)おこめ券の発送					
受託者	(2)おこめ券未受領者(返戻)分の保管・再配送					
受託者	(3)コールセンター業務					
受託者	(4)その他管理業務					
市・受託者	発送結果報告					
市・受託者	変更契約・精算					
受託者	実績報告書提出					
市	完了検査					
市	支払い					

6 共通事項

(1) 受託者は、本業務を処理するにあたって、次に定めるところにより行う。

- ① 業務の遂行に関する指示その他の管理は、原則、受託者が行うこと。
- ② 受託者は、トラブルの未然防止対策や万一トラブルが発生した場合の危機管理体制を確保し、市へ報告すること。

(2) 管理責任者

- ① 受託者は、業務を円滑に履行するため、従事者の中から業務全体を統括する管理責任者を1名選任し、市へ届け出ること。管理責任者が不在となる場合は、その職務を代理する者を指名し、その者が管理責任者の業務を行うこと。
- ② 管理責任者は、従事者全体を指揮監督するとともに、業務の円滑な履行及び進捗状況を管理し、本市との連絡調整および「5 業務内容」(4)⑤に定める本業務の進捗報告を行うこと。

(3) 守秘義務の遵守・個人情報の保護

- ① 受託者は、本件業務の遂行上、知り得た個人情報については、本件業務遂行の目的以外に使用し、外部への持ち出しや第3者に提供してはならない。本件業務契約が終了し、又は解除された場合も同様とする。
- ② 受託者は、当該業務を履行するための個人情報の取扱等について、別紙「個人情報の取扱いを定める特約」を遵守し、個人情報を取り扱う職員を限定するなど、その取扱いに関し適切な対応を図るほか、業務終了後は、個人情報等は市の立ち会いのもとで廃棄すること。本件業務契約が終了し、又は解除された場合も同様とする。

- ③ 受託者は、上記を踏まえ、十分な個人情報漏洩防止対策や情報セキュリティ対策を講じること

(4) 再委託

- ① 受託者は、おこめ券の発送など業務の一部を第三者に再委託することができる。その場合は、再委託先ごとの業務内容、再委託先の概要及びその体制と責任者を明記の上、事前に書面にて報告し、本市の承諾を得なければならない
- ② 受託者は、個人情報の受け渡しを含む業務を再委託する場合にあっては、当該再委託先にも（３）の条件を課し、業務管理体制を把握する等、厳重に管理・監督・指導を行うこと。

(5) その他

- ① 本業務に関連して発生した事故・トラブル・損害等については、受託者の責任とする。
- ② 契約締結後、速やかに本市の担当者と打ち合わせた上で、業務実施に係る計画書（実施内容、スケジュール等を記載）及び実施体制図を作成し承諾を得ること。また業務の実施にあたっては、本市と十分協議をしたうえで行うこと。
- ③ 業務実施中に大規模な配送遅延や情報漏洩等の重大なトラブル事案が発生した場合には、速やかに市へ連絡し、対応策を報告するなど、協議を行うこと。
- ④ 本業務は、会計検査院の検査対象となる場合もあるため、本業務実施にあたっては、関係帳簿類や支出証拠書類等を整備し、適切な業務運営に努めるとともに、会計検査が実施された際には、市の求めに応じて、必要な対応をすること。
- ⑤ 業務の実施にあたり、本仕様書に定めのない事項や疑義が生じた場合は、市と受託者が協議の上、決定すること。

7 精算方法

おこめ券発送業務の完了後（未受領者の保管期限満了後）に、受託者からの受領者が確認できる書類、未受領者への対応等が分かる書類の提出をもって、本業務の精算を行うこととする。

本業務の精算にあたっては、おこめ券調達および発送に係る金額については、実際の数量に入札書に記載したそれぞれの単価を乗じて算出し、その他業務分の金額を合算して精算額とし、変更契約を行うものとする。市が本仕様書で示した概算人数に満たない場合の差分や未受領者等については、「おこめ券調達」額の精算対象に含めないものとする。

また余剰分や未発送分のおこめ券については、受領者の責任で返品・返金処理を行うものとする。