

守口市生活応援商品券発行等業務委託仕様書

1. 委託業務の名称

守口市生活応援商品券発行等業務委託

2. 対象者

約 141,000 人

3. 委託期間

契約締結日から令和8年8月31日（月）までとする。

4. 業務の内容

- 【1】引換券の作成、印字業務及び封入封緘、発送
- 【2】広報チラシの印刷およびポスティング
- 【3】商品券の印刷、保管、引換場所への配達
- 【4】期間中の窓口対応及び電話対応
- 【5】取扱店舗募集及び店舗対応
- 【6】取扱店舗に係る印刷物の作成
- 【7】商品券の引換及び換金
- 【8】商品券事業の広報
- 【9】その他業務

【1】引換券の作成、印字業務及び封入封緘、発送

(1) 引換券作成業務

対象が確定したのち、宛名として、氏名、郵便番号、住所を印字した引換券を作成するものとする。

(2) 引換券仕様

名 称	守口市生活応援商品券引換券
部 数	75,000 枚程度 ※程度とは+3%までをいう
紙 質	上質紙
サ イ ズ	縦 297mm×横 210mm(A4 サイズ)
色 数	両面フルカラー
利用期間記載	令和8年5月中旬頃から令和8年7月31日（金）まで（※）
校 正	文字校正、色校正は必要回数（3回程度）
原 稿	・内容に合致したデザインを市へ提出

	・印刷原稿は市で決定
作成期限	発送期日までに作成すること
偽造対策	複写予防用紙を使用するなど、偽造防止の措置に講じること
その他の	<ul style="list-style-type: none"> ・商品券の額面を明記すること。 ・引換券1枚に、世帯に属するすべての対象者を列挙すること。 (引換券1枚で世帯の構成員すべての引換えを行えるようにすること。) ・裏面に引換場所を記載すること。 ・裏面に引換時に身分証が必要の旨、目立つように明記すること。 ・その他記載事項については、市と協議の上決定すること。

(※) 契約締結後、早期実施が可能となった場合はこの限りではない。

当該事業は可能な限り早急に実施する必要があるため、引換および利用期間の早期実施が可能な場合は市に提案すること。

(3) 郵送用封筒(送付用等)

名 称	守口市生活応援商品券引換券送付用封筒
部 数	75,000枚程度 ※程度とは+3%までをいう
紙 質	豪雨等での水漏れによる破損防止のため、水に強い原紙を使用すること
サ イ ズ	長形3号 120mm×235mm
色 数	フルカラー
校 正	文字校正、色校正は必要回数(3回程度)
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
作 成 期 限	発送に支障がないよう作成
その他の	その他記載事項については、市と協議の上決定すること。

(4) 引換券発送

引換券を市が指定する内容に纏め、指定した期日(令和8年4月中旬頃)までに、送付すること。発送費は受託者の負担とする。

(事前に発送手段や発送時期は配送する業者等と調整すること。)

(5) 返戻分の再発送業務

①返戻等の整理・保管

②再発送

返戻のあった引換券を、送付すること。

発送費は受託者の負担とする。

※DV避難者等、個別対応のケースについては、返戻以外でも引換券を送付する場合もある。

(6) 引換券の管理

発送した引換券の返戻分及び、引換店舗から回収した商品券引換え済みの引換券のデータ入力及びリスト管理(事業終了までにデータ入力を完了させておくこと。)

【2】広報チラシの印刷およびポスティング

(1) チラシ仕様

発行数	80,000 枚
サイズ	縦 297mm×横 210mm(A4 サイズ)
色数	両面フルカラー
原稿	・内容に合致したデザインを市へ提出 ・印刷原稿は市で決定
校正	文字校正、色校正は必要回数(3回程度)

(2) ポスティング

ポスティング数	80,000 枚
対象	市内全世帯及び全事業所
期間	市が指定した始期より2週間程度で完了すること

- ・住宅地図を用いて、配布箇所を記入する等客観的に配布状況が確認できるようにすること。
- ・未配や配布漏れが判明した場合は、受託者の責任において速やかに配布すること。

【3】商品券の印刷、保管、引換場所への配達

(1) 発行する商品券の概要

名称	守口市生活応援商品券 (以下「商品券」という。)
発行額	1,269,000,000 円
発行数	141,000 冊
額面	1 冊 9,000 円
色数	フルカラー ※共通券と中小専用券を色分けすること。
商品券の券種	商品券1枚当たりの額面は1,000円で9枚綴りとし、そのうち4枚を大規模小売店舗(※1)でも使用できる共通券とする。
利用期間	令和8年5月中頃から令和8年7月31日(金)まで(※2)
使用地区	守口市

- ・見本券を市に対して準備の上で納品すること。

(※1)大規模小売店舗立地法に基づく届出をしている店舗。(ただし、商店街組織等を形成しているところは除く。)

(※2)契約締結後、早期実施が可能となった場合はこの限りではない。

(2) 商品券の利用対象とならない使途

1. 出資や金融商品の購入
2. 他の商品券、プリペイドカードの購入
3. 性風俗特殊営業等での利用
4. 公共料金の支払
5. 医療保険や介護保険等が適用されるサービス及び商品(処方箋が必要な医療品を含む。)
6. 土地・家屋購入、家賃、地代、駐車場などの不動産に関わる支払い
7. その他、公序良俗に反するものや、本事業の趣旨にそぐわない物品の購入やサービスの利用等

(3) 商品券仕様

名 称	守口市生活応援商品券
発 行 数	141,000 冊
商品券の券種	商品券 1 枚当たりの額面は 1,000 円で 9 枚綴りとし、そのうち 4 枚を大規模小売店舗(※)でも使用できる共通券とする。
紙 質	上質紙 90g/m ² ~127.9/m ² 程度 偽造されにくいもの。
サ イ ズ	縦 75mm×横 150mm (のりしろ含む) 程度
色 数	表面 (フルカラー)、裏面 (1 色) ※共通券と中小専用券を色分けすること。
表紙・表裏紙	事業名、注意事項、使用不可商品を適所に記載すること。
校 正	文字校正、色校正は必要回数 (3 回程度)
原 稿	内容に合致したデザイン案を市へ提出し、印刷原稿は市で決定
作 成 期 限	商品券引換に支障がないように作成すること。
偽 造 対 策	・偽造防止の措置 ・通し番号を付す ・カラーコピー牽制
その他	・ミシン折り目を入れるようにすること。 ・守口市シンボルキャラクター「もり吉」を商品券に使用すること。 ・商品券の汚損破損等に備え 500 冊程度予備を準備すること。 (予備発行数は 141,000 冊とは別枠とし、事業終了後に廃棄すること。)

(4) 商品券見本仕様

名 称	「守口市生活応援商品券」見本
見 本 数	20 冊
作 成 期 限	商品券引換に支障がないように作成すること。

なお、紙質、サイズ、色数、校正、原稿、偽造対策については、商品券本体と同様とする。

(5) 同封チラシ仕様

発行数	75,000枚程度 ※程度とは+3%までをいう
サイズ	縦297mm×横210mm(A4サイズ)
色数	両面フルカラー
原稿	内容に合致したデザイン案を市へ提出 原稿は市で決定
校正	文字校正、色校正は必要回数(3回程度)

(6) 商品券の保管、引換場所への配送（使用済商品券を含む）

1. 契約期間満了まで十分なセキュリティを講じ、商品券を保管し、冊数を管理すること。
また、引換場所と調整し、隨時配送すること。
2. 商品券の保管及び運送時に盗難などがあった際の補償は受託者が負うものとする。
3. 商品券の配送・回収・廃棄まで安全かつ確実に実施すること。

【4】期間中の窓口対応及び電話対応

(1) 窓口業務

市が指定する会議室で、市民や取扱店舗等からの問合せがあった場合等、窓口対応に係る業務を行うこととする。ただし、会議室および会議室に附帯する什器のみ市が提供するものとし、受託者は、業務に係るすべての備品を準備し、搬入設置、撤去まですること。（窓口設置最低数6席）

窓口開設期間

令和8年4月中旬から令和8年8月中旬までとする。

窓口開設時間

土日祝を除く午前9時00分から午後5時30分まで。

ただし、市が必要と認める場合は、この限りではない。

1. 業務内容

本事業に係る制度や概要スケジュール、返戻分の引換券の案内、取扱店舗の説明、取扱店舗の対応、引換券の申請・発行、商品券の引換及び換金等。

2. 業務従事中は名札を着用するものとする。

3. 苦情対応業務

本事業に関する苦情については、丁寧な対応を心がけるものとし、原則として、受託者が、その対応に当たるものとする。なお、必要に応じて市に苦情の内容及び状況を報告し引き継ぐこと。

4. マニュアルの作成

窓口業務の実施に当たっては、市と協議の上、マニュアルを作成すること。また、マニュアルの内容について、随時更新を行うこと。

(2) 電話対応業務

電話による本事業に係る市民や取扱店舗等からの問合せに対応する業務を行うものとする。市が指定する場所でコールセンターを開設する場合、会場のみ市が提供するものとし、受託者は、業務に係るすべての備品を準備し、搬入設置、撤去まですること。また、専用の電話回線敷設の契約手続きから業務履行後解約手続きまでを行い、電話回線利用に関する費用は受託者の負担とする。(コールセンター設置最低数6回線)

電話対応業務（コールセンター）開設期間

令和8年4月上旬から令和8年8月中旬までとする。

但し、引換場所および換金場所の交渉については、契約締結後すぐに行う必要があるため、コールセンターとは別に受託者にて電話対応を行うこと。

※なお、コールセンターについては受託者の別業務と兼務も認めるが、給付対象者個々の対応も可能な状態であることに限る。

(市が指定する場所で実施する事務局と異なる場所での実施を指す。)

電話対応業務開設時間

土日祝を除く午前9時00分から午後5時30分まで。

ただし、市が必要と認める場合は、この限りではない。

1. 本事業の案内業務

本事業に係る制度や概要スケジュール、返戻分の引換券の案内、取扱店舗の説明、取扱店舗の対応、引換券の申請・発行、商品券の引換及び換金の説明等。

2. 苦情対応業務

本事業に関する苦情については、丁寧な対応を心がけるものとし、原則として、受託者が、その対応に当たるものとする。なお、必要に応じて市に苦情の内容及び状況を報告し引き継ぐこと。

(3) 業務実施場所

・守口市役所内 7階 会議室 701号室（守口市京阪本通2丁目5番5号）

会議室規格 面積 32 m² (幅 4m 奥行 8m) 出入口 1箇所

・守口市役所内 7階 会議室 702号室（守口市京阪本通2丁目5番5号）

会議室規格 面積 29 m² (幅 3.625m 奥行 8m) 出入口 1箇所

会議室内にパーテーション等で仕切りを作り、窓口等を設置すること。

【5】取扱店舗募集及び店舗対応

(1) 取扱店舗の募集

1. 今年度実施している商品券事業と同程度(※)の取扱店舗を募集し、店舗からの申込受付を行い、市が別途定める取扱店舗の基準に適合しているか審査すること。
2. 審査結果を市へ報告し、申込者へ審査結果、マニュアル、登録証、取扱店舗ステッカー及びポスターを発送すること。(発送費は受託者の負担とする。)
3. 取扱店舗一覧を作成すること。

取扱店舗一覧は、引換券発送時に同封することが望ましいが、印刷物の納期を含め、市と調整すること。また、取扱店舗一覧は計2回程度発行すること。

発 行 数	75,000枚程度／各回 ※程度とは+3%までをいう
色 数	両面フルカラー
原 稿	内容に合致したデザイン案を市へ提出 原稿は市で決定
校 正	文字校正、色校正は必要回数(3回程度)
そ の 他	・全ての取扱店舗が掲載できるサイズで作成すること。 ・商品券引換場所、事務局等にも一覧を設置すること。 ・その他記載事項等については、市と協議の上決定すること。

(2) 取扱店舗への対応

1. 取扱店舗に対する発行趣旨及び留意事項、運営方針等の周知を行うこと。
また、換金期間終了については、終了直前に再度書面等で周知を行うこと。
2. 取扱店舗運営マニュアル及び登録証等の発行及び発送を行うこと。
3. 取扱店舗募集から換金完了まで取扱店舗からの質疑に対応すること。
4. 取扱店舗が商品券の換金を行うまで適切に管理させること。

(3) その他留意事項

1. 取扱店舗において、利用期間内に限り利用可能とする。
2. 現金との引き替えはしない。
3. 当該商品券と現金の併用は可能とする。
4. 当該商品券の額が取引額を上回る場合、釣銭は支払わない。
5. 盗難、紛失、滅失または偽造、模造等に対して、発行者（市）は責を負わない。
6. 取扱店舗は、本券を利用対象としない商品を独自に定める場合は、予め、利用者が認識しやすいように明示に努めること。

【6】取扱店舗に係る印刷物の作成

(1) 取扱店運営マニュアル作成業務

発行趣旨及び商品券の利用対象にならないものや商品券の取扱い、換金について等留意事項を掲載した取扱店運営マニュアルを作成すること。

(2) 登録証作成

換金時に取扱店舗の証明となる登録証を発行すること。

(3) 取扱店舗ステッカー作成

取扱店舗に掲示するステッカーを作成すること。

ステッカーは、すべての券種利用可能店と共通券のみ利用可能店を区別すること。

(4) 取扱店舗ポスター作成

取扱店舗に掲示するポスターを作成すること。

ポスターは、すべての券種利用可能店と共通券のみ利用可能店を区別すること。

(※)<参考>

令和5年度実施の守口市くらしの応援商品券事業での取扱店舗数は、538店舗

令和7年度実施の守口市おでかけ応援商品券事業での取扱店舗数は、448店舗

【7】商品券の引換及び換金

(1) 商品券の引換

1. 市民の利便性を考慮し適切に商品券の引換が実施できるよう、今年度実施している商品券事業の引換場所と同程度(※)設置すること。
2. 受託者は引換場所と書面を通じて契約を締結すること。また、引換場所との調整、引換マニュアルの作成等も受託者が行うこと。
3. 引換場所との契約締結時に定めた引換手数料を支払うこと。
引換手数料は1冊80円とすることとし、内訳の積算にあたっては、
134,000冊×80円で算出すること。
(過去の商品券事業の実績に鑑みて、134,000冊とする。)
4. 引換券は、引換場所が回収し、受託者がまとめて市に納品すること。
5. 対象は全市民だが、世帯単位の引換となるため、引換券1枚に対する冊数が異なることを考慮し、手数料の支払いに誤りがないよう対策を取ること。
6. 引換券を持参していない場合は、絶対に引換を行わないこと。
7. 引換の際は、必ず身分証等で本人確認を行うこと。
代理人が引換えに来た場合は、引換券記載の世帯主との関係性を確認すること。
8. 引換に係る物品・設備及びその他必要なものは受託者が用意すること。

(※) <参考>

令和5年度実施のおでかけ応援商品券事業での引換場所は、39箇所

令和7年度実施のくらしの応援商品券事業での引換場所は、36箇所

(2) 商品券の換金

1. 換金業務を行える金融機関と調整し、使用済み商品券の換金を実施すること。

2. 換金業務を行う金融機関に換金手数料を支払うこと。

また、換金手数料は1枚11円とすることとし、内訳の積算にあたっては、

1,206,000枚×11円で算出すること。

(過去の商品券事業の実績に鑑みて、1,206,000枚とする。)

3. 換金業務にかかるすべての費用を負担すること。

ただし、換金業務を行える金融機関以外の口座に入金する振込手数料は、取扱店舗が負担すること。

4. 換金業務に必要となる台帳等を作成し、管理すること。

5. 換金業務を完了するまで商品券原資等を適切に管理すること。

6. 取扱店舗からの使用済み商品券の換金請求に対し、計画的かつ円滑に換金手続きを行うこと。

7. 換金期間内に換金されなかった商品券は、換金しないこと。

なお、取扱店舗に対し、換金期間終了の周知徹底を行うこと。

8. 使用済み商品券及び商品券の残部は、安全・確実に管理し、市に報告後処分すること。

(※) <参考>

令和5年度実施のおでかけ応援商品券事業での換金場所は、7箇所（事務局1箇所、金融機関3機関6支店）

令和7年度実施のくらしの応援商品券事業での換金場所は、7箇所（事務局1箇所、金融機関3機関6支店）

【8】 商品券事業の広報

(1) 契約後速やかに商品券のホームページを開設し、各種情報の更新を隨時行うこと。

（事業概要のみならず、引換場所や取扱店舗など、商品券事業に必要な情報はすべて掲載すること。）

ホームページは、市のホームページにリンクを貼るため、リンクを提出すること。

(2) 効果的な方法により、市民に対して商品券事業の広報を行うこと。

(3) 取扱店舗の募集について、広く周知すること。

【9】その他業務

(1) 業務従事者

- ・受託者は、本業務に従事する現場責任者(受託事業者に正規雇用されている者)を2名以上置くこと。
※現場責任者は常駐していること。
- ・引換店舗及び取扱店舗との調整に従事する者(受託事業者に正規雇用されている者)を1名以上置くこと。
※現場責任者と調整に従事する者は重複しても良いが、現場責任者が不在にならないようにすること。
- ・受託者は、契約の締結後遅滞なく本業務に従事する予定者の名簿を市に提出すること。
- ・受託者は、履行期間内において従事者に変更が生じる場合は、予め市に通知するものとする。
- ・履行期間内において、従事者に変更が生じる場合は、受託者の費用により予め本業務の遂行に必要な知識の習得、接遇などの研修を済まさなければならない。
- ・受託者は、従事者において本業務の遂行に適格性を欠く者については、速やかに遂行能力を有するように努めること。若しくは、業務遂行能力を有する者に交代すること。

(2) 事故報告

- ・個人情報保護に関わる事故が発生した場合は、直ちに市へすべて報告し対応策を協議すること。
- ・その他、進捗管理で発生した社会通念上必要と思われる事件・事故については、報告書を提出すること。

(3) 始業時における準備作業

機器始業点検、システム起動、職場環境点検等、業務遂行のための準備作業を行うこと。

(4) 終業時の管理

機器終業点検、システム終了、職場環境点検、不要文書廃棄等、終業時の管理作業を行うこと。

(5) 業務研修

受託者は業務の遂行に必要な知識を従事者が習得するための教育・研修等については、費用も含めすべて受託者の責任において行うこと。また、市の求めに応じて随時研修を行うこと。

(6) 危機管理

機器等に障害が発生した場合は、速やかな復旧に努めること。また、復旧までの間の窓口、電話等の対応は適切に行うこと。事故、災害等の緊急事態の際は、市職員とともに窓口来庁等の市民の避難誘導にあたること。

(7) 報告書等の作成

- ・受託者は、本事業終了後速やかに市に報告するものとし、完了検査を受けるものとする。
- ・受託者は、自らの責に帰すべき理由による成果物の不良箇所等が発見された場合は、速やかに訂正又は補足その他処置を執るものとする。

(8) 服務規程

- ・受託者は、本業務の履行による会場使用に際し、守口市役所庁舎の管理者が禁止する行為等を行わないこと。
- ・受託者は、本業務の履行に際し、秩序及び風紀の維持に努めること。

(9) 個人情報の保護

①目的外使用及び第三者への提供の禁止

- ・受託者は、本事業を遂行するに当たり知り得た個人情報、情報財産、各種ソフトウェア等の一切を契約を履行する目的以外に利用又は使用してはならない。また、これらを機密として保持し、事前に市に承諾を得ることなく、第三者に開示、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。
- ・受託者は、従事者に上記の義務を遵守させるため、就業規則又は契約書に機密保持義務を明記する等、必要な措置をとるものとする。
- ・受託者は、これらの規定を従事者に徹底し、機密漏洩の可能性を事前に防止するため、従事者に対して、次のことを遵守させるものとする。

○予め市が指定した場所以外に立ち入ってはならない。

○市の許可なく不要なものを履行場所に持ち込んではならない。

○市の所管にある備品、書類、その他一式の物を許可なく持ち出し、又は複写複製してはならない。

○その他、市が指示する事項

- ・受託者は、従事者に対し、機密保持の重要性を認識させ、故意又は過失による情報漏洩の防止を徹底させること。

②情報資産の複写又は複製の制限に関する事項

受託者及び従事者は、市の承諾なしに入力データ、磁気ファイル、ドキュメント等の複写又は複製をしてはならない。

③個人情報データの授受に関する事項

データ授受の方法は、セキュリティ対策のため、市が認めたセキュリティを利用した伝送にて支給する。

(10) 法令等の遵守及び研修

- ①受託者及び従事者は、本業務の遂行に当たり、「守口市暴力団排除条例」をはじめ「個人情報の保護に関する法律」及び「守口市個人情報保護法施行条例」等関係法令を遵守しなければならない。
- ②受託者は、従事者に対して、本仕様書及び個人情報の保護に関する法令等を熟知させ、個人情報保護等に関する研修を隨時実施し、公正かつ厳正な業務の遂行に努めるものとする。

(11) 施設及び備品について

本業務で使用する施設及び備品に生じた障害や損害に関して、修繕および費用弁償に係る責任は受託者が負うものとする。

(12) 疑義の取扱い

本仕様書に定めのない事項及び業務遂行中に疑義が生じた場合は、市と受託者が協議のうえ、決定するものとする。

(13) 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ぬ。

(14) 報告等

本業務の進捗に対し、報告および成果物を提出すること。

また、記載されていない内容についても、必要があると判断される事象に関してはその都度報告等をすること。なお、最終引換実績及び換金実績に関しては契約満了前の8月中旬頃までに報告すること。

納入品	納入期限	納入数
実績報告書	事業完了後速やかに	2部
実績報告書（電子データ）	事業完了後速やかに	1式
印刷物一式（電子データ）	事業完了後速やかに	1式
引換場所・登録店舗データ	隨時	—

コールセンター及び窓口対応記録（週報・月報）	随時	—
商品券引換実績データ（市民が引換えた引換場所を記載したもの）	随時	—
換金実績データ	随時	—
ポスティング実績（件数及び配布箇所確認資料）	実施完了後速やかに	1式

(15) その他

本仕様書に定めのない事項及び仕様についての確認及び決定すべき事項等が生じた場合は、市と調整して決定すること。