

## 枚方市コロナ対策実施店舗応援事業委託プロポーザル参加仕様書

枚方市新型コロナウイルス感染症対策事業者支援実行委員会（以下「発注者」という。）が実施する枚方市コロナ対策実施店舗応援事業（以下「本事業」という。）にかかるプロポーザル提案の基本条件となる仕様を次のとおり定める。

### 1 事業名称

事業名称は「枚方市コロナ対策実施店舗応援事業」という。ただし、公表する事業名称は別称を用いて差し支えないが、別称を用いる場合は、発注者と協議し、わかりやすく、親しみやすい名称とすること。

### 2 事業目的

新型コロナウイルス感染症が与えた影響は多岐にわたり、さまざまな事業者が感染防止対策を検討する中、大阪府の感染防止宣言ステッカー事業または、枚方信用金庫が実施する新型コロナ対策安心宣言ステッカー事業に登録している店舗（以下「対策店舗」という。）で使用できるクーポン券の発行を行うことで、市内事業者における感染症対策の促進をはかることを目的とする。

### 3 事業概要

#### (1) 事業内容

対策店舗のうち、本事業の参加公募を受け応募し参加が認められた店舗（以下「参加店舗」という。）で使用可能なコロナ対策店舗応援券（以下「クーポン券」という。）を枚方市民に郵送で配布し、配布を受けた市民（以下「利用者」という。）が参加店舗で期間内に利用する。

#### (2) 業務内容

クーポン券の事務処理に係る業務全般を委託することにより、当該事務の効率的な処理体制を確立し、迅速・的確に事業を推進するもの。

- ・事務局事務
- ・コールセンター事務
- ・参加店舗の募集管理及びPR事務
- ・クーポン券の発行・郵送配布事務

なお、参加店舗の換金事務については発注者が別に委託契約を行うが、相互に調整し、コールセンターや窓口案内等の対応については本委託により行う。

#### (3) 配布対象者

令和2年（2020年）8月1日現在で枚方市の住民基本登録を行う市民及び、DV等のやむを得ない事情により市に住民基本登録を行えない枚方市在住の住民。

発行部数：401,000人

世帯（発送数）：190,000世帯

#### 4 契約期間

契約期間は、契約締結日から令和3年（2021年）3月31日までとする。

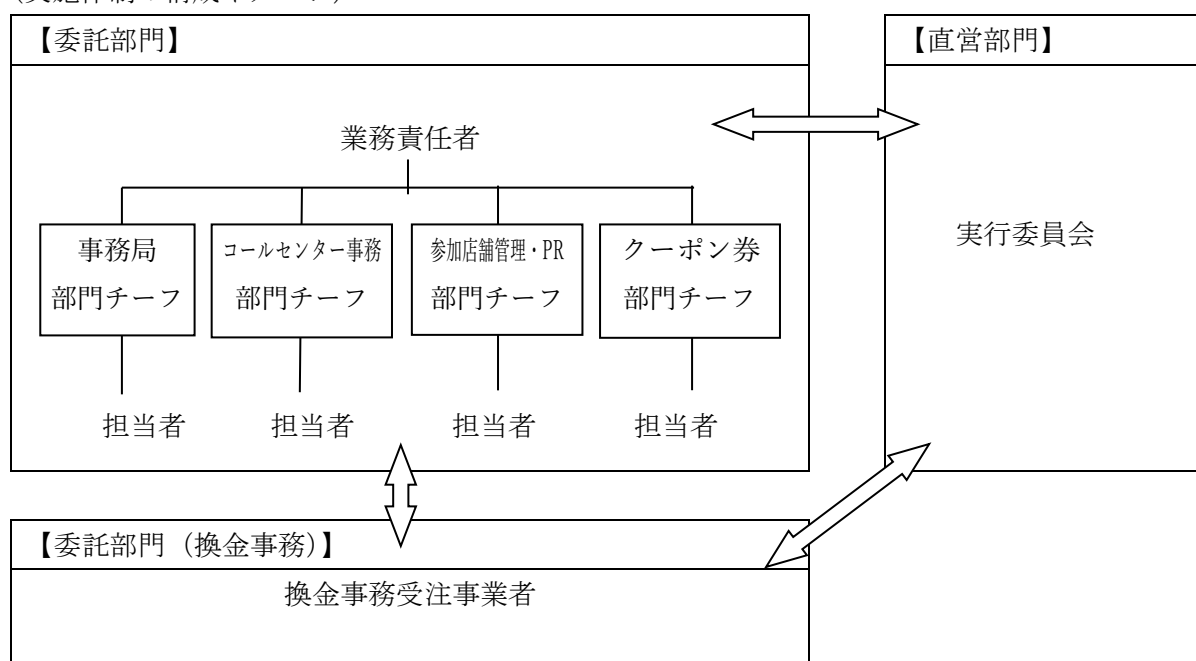
#### 5 運営体制

受注者が担う委託部門と発注者が担任する直営部門で構成する。

委託部門では、事務局運営やコールセンター業務をはじめ、参加店舗の募集・管理、システム構築・運用・保守、相談、パンチ入力、クーポン券の印刷・封入・封緘・発送、窓口案内等本事業の事務処理全般の業務及び業務の進行管理を担当する。

直営部門では、委託部門の業務責任者との調整や発注者が直接執行する決裁等の意思決定とともに業務の進行管理を担当する。

(実施体制の構成イメージ)



##### (1) 業務責任者

委託部門内に、受注者が直接雇用し、かつ、中核市以上の委託事務に関する運営管理に事業開始から終了までの全期間に従事した経験を有する社員の中から選出した業務責任者を配置し、原則として執務時間帯は執務場所に常駐させること。なお、事務に関する必要な指示は、業務責任者に対して行うものとする。職務は、概ね以下のとおり。

- ① 部門チーフ及び担当者の指揮監督とともに本事業全体に関する事務の進捗管理を行い、委託事務全体を統括すること。
- ② 定期的に委託事務の点検・分析・見直しを行い、常に最善の方法で事務を実施し、本仕様書が示す事務水準を確保すること。
- ③ 随時、発注者との協議の場を設け、発注者との相互共通認識による運営に努めること。

- ④ 本仕様書で示した事務の実施状況について、発注者の求めに応じ定期的に報告すること。

(2) 部門チーフ及び担当者

「事務局（全体調整）」、「コールセンター事務」、「参加店舗の募集管理及びPR事務」及び「クーポン券の発行・配布事務」の概ね4部門に事務を分類し、委託事務について十分な知識を有する部門チーフ及び担当者を配置すること。なお、コールセンター部門の部門チーフは、他のコールセンター業務の実務経験を通算で2年以上有し、かつ、電話対応技能検定3級以上の者を配置し、他のコールセンター担当者の教育・指導を行うこと。

全従事者の服装は特に指定しないが、公的機関での執務に相応しい服装に努めさせるとともに、責任の所在を明確にするため名札の着用を義務付けること。

【事務スケジュール（予定）】

期間等	主な事務内容
契約締結日～令和2年8月21日(金)	事務打ち合わせ、資材・備品等（必要最低限）の搬入・設置、環境整備（参加店舗登録用番号を設置）
令和2年8月下旬	参加店舗募集開始
令和2年8月下旬以降順次	参加店舗への説明会開催（複数回）・出張受付
令和2年8月28日（金）	券面デザイン完成
令和2年8月31日（月）	発送先データ提供（未加工）
令和2年9月23日（水）	コールセンター開設・クーポン券発送開始
令和2年9月末（※）	全市民に配布完了（※）
令和2年10月1日(木)	クーポン券利用開始・換金事務受付開始
令和2年12月31日(木)	クーポン券利用期間終了・参加店舗新規登録終了 ※換金事務の年末年始（令和2年12月31日～令和3年1月3日）は休み
令和3年2月1日(月)	換金期間終了（参考） コールセンター業務終了
令和3年3月31日(水)	清算・報告・検証

※令和2年9月末までに全市民への配布完了が困難な場合は、早期に配布完了するスケジュールを提案すること

【従事者配置スケジュール】

対象事務	従事者	期間
事務全般の管理	業務責任者 1名	契約締結日～ 令和3年3月31日（水）

研修、事務打ち合わせ等	本庁舎従事者 コールセンター従事者	契約締結日～ 令和2年9月14日(月)
本庁舎従事者(繁忙期)	本庁舎従事者複数名以上(業務責任者除く)	令和2年9月23日(水)～ 令和2年10月30日(土)
本庁舎従事者(平常時)	本庁舎従事者複数名以上(業務責任者除く)	令和2年11月2日(月)～ 令和3年2月1日(月)
コールセンター従事者(繁忙期)	コールセンター従事者複数名以上	開設日～ 令和2年10月31日(日)
コールセンター従事者(平常時)	コールセンター従事者複数名以上	令和2年11月2日(月)～ 令和2年12月28日(月)
コールセンター従事者(終期)	コールセンター従事者1名以上	令和3年1月4日(月)～ 令和3年2月1日(月)

## 6 執務場所

枚方市本庁舎(枚方市大垣内町2丁目1番20号)

契約締結後から令和2年9月15日(火)までに什器・備品を搬入すること。

※参加店舗の受付、相談窓口、電話対応事務など一連の業務を行う場所とする。ただし、この事務所においては参加店舗受付などの事務を行うこととし、コールセンター及びクーポン券の印刷・封入・在庫管理については、受注者の負担により日本国内で設定すること。

[常駐席に設置する調達物]

- ・パーティション 1.8m \* 7
- ・事務机、カウンター
- ・電話回線 3回線以上(参考:枚方市内の店舗数は約10,000店)

## 7 執務時間

### (1) 各部門の執務時間

- ①事務局全体調整事務については月～金曜日(以下、「平日」と言う。)の午前9時～午後5時30分とする(枚方市の休日に関する条例に規定する市の休日を除く)。
- ②コールセンター事務については、平日の午前9時～午後5時30分とする。ただし、9月23日～10月31日については、平日、土曜日、日曜日及び祝日(以下、「土日祝日」という。)の午前9時～午後7時00分とする。
- ③参加店舗管理・PR事務については、平日の午前9時00分～午後5時30分とする。ただし、説明会及びPRのために出張ブース等に従事する場合は変更になる可能性があるため、変更が発生する場合は、双方で協議を行い、合意の上決定する。
- ④クーポン券の発行・配布・換金事務については、平日の午前9時～午後5時30分とする(枚方市の休日に関する条例に規定する市の休日を除く)。

※各部門の本庁舎での従事については、部門毎に兼務可とし、相互に協力し、遅滞なく

応答を行うものとする。

(2) 6で規定する枚方市庁舎内での執務場所以外における事務については、進捗状況に応じて受注者の判断で対応すること。

ただし、労働に関する関係法令を遵守し、適正な労働条件で労働者の使用を行うこと。

(3) 時間内に受け付けた問い合わせ・申請等に全て対応すること。なお、始業時間直前や終業時間直後における申請・問い合わせ等についても、臨機応変に対応すること。

## 8 委託料の支払い

(1) 委託料の支払いは、出来高に応じ部分払い6回及び完了払い（月払い）とする。

(2) 受注者は各月の業務完了後、業務完了届を発注者に提出しなければならない。その際発注者は、受注者に対し必要に応じて委託業務に関する資料または報告書を提出させ、また必要に応じて実地調査を行うことができる。

## 9 設備の使用及び保守

(1) 発注者は、施設とともに、付随する設備・備品の使用を受注者に許可する。受注者は、許可された設備・備品等の点検・調整に努めるなど良好な管理のもとに使用しなければならない。

(2) 受注者は、使用を許可された関連施設及び設備・備品等に修理等の必要が生じたときは、発注者に申し出ること。但し、受注者の責任に帰する場合、発注者は受注者に対し、修理に要した費用の請求を行うものとする。

## 10 契約の解除

(1) 発注者が受注者の行う業務を不相当と認めた場合（再三の注意等に対して内容の改善がされない場合等）は、受注者に通知し、契約を解除することができる。

(2) 枚方市公共工事等暴力団排除措置要綱による入札等除外措置を受けた場合は、契約を解除することがある。

## 11 暴力団等による不当介入を受けたときの義務

(1) 断固として拒否するとともに、速やかに警察へ通報並びに発注者へ報告し、捜査上必要な協力をする。

(2) 業務において、不当介入を受けたことにより工程、納期等に遅れが生じる等の被害が生じるおそれがある場合は、発注者と協議を行うこと。

(3) (1)(2)の義務を怠ったときは、枚方市公共工事等暴力団排除措置要綱に準じ、契約の解除ができるような措置を講じることがある。

## 12 各業務内容

(1) 事務局（全体調整）

部門ごとの情報を取りまとめ、事業が円滑に進むよう調整すること。

特にコールセンター部門において解消できなかった内容については、各部門の情報を

取りまとめ、可能な限り事務局において解決を行うこと。なお、対応が困難等の事務局預かりとなった事案で、特異性があるものについては、発注者に報告すること。

#### ① 配置

参加店舗管理・PR部門、クーポン券の発行・配布・換金事務部門と共に6で規定する執務室において執務すること。

配置人数、割合については、電話問合せや、訪問による受付等が円滑に進むよう調整すること。

#### ②報告書の作成

委託期間中における各部門の活動について取り纏め、発注者の問い合わせに随時応じること。

ただし、特殊な事案が発生した場合は都度遅滞なく報告書を別途作成し、発注者に報告すること。

#### ③事務マニュアル・FAQの作成

- ・窓口の対応にあたって参照する事務マニュアル及びFAQを作成し、すみやかに発注者に報告すること。

- ・事務マニュアル及びFAQは、常に事務改善を図りながら、随時、内容の追加・修正を行うこと。

### (2) コールセンター事務

クーポンの利用方法や、参加店舗の相談に対応するためコールセンターを設置・運営すること。

#### ①運営体制

コールセンターの開設期間は、令和2年9月23日(水)～令和3年2月1日(月)の午前9時～午後5時30分を基本とする。ただし、9月23日～10月31日までは、午前9時～午後7時00分とする。

#### ② 専用ダイヤル

専用ダイヤルに係る電話機及び電話番号は、受注者の負担で設置し、市民等からコールセンターへかける電話料金は、フリーダイヤルではなくかけた側の負担とすること。専用ダイヤルの電話番号は、広報の必要があるため令和2年8月18日(火)までに発注者に報告すること。

#### ③サービスレベル

ビジー状態を極力発生させない回線数・体制を確保するとともに、毎月応答率の測定と評価を行い、適宜改善策を提案しそれを実行すること。

#### ④電話の対応方法

- ・コールセンター内には発注者が提供する住基情報は設置しないため、事務対応上、個人情報の取り扱いが必要な場合は、発注者の指示を得た後に、折り返し執務場所から電話すること。
- ・コールセンターにおける発信用の電話番号は、専用ダイヤルと同じ番号とすること。
- ・問い合わせ等に疑義が生じ行政的な判断が必要となるなど、コールセンターでの

回答が困難な場合は、業務責任者を通じて発注者に適切に引き継ぐこと。なお、発注者が直接受けたメール・ファクス等での問い合わせは、発注者側担当者が対応する事を基本とする。

- ・利用方法や、配布に関する一般的な問い合わせのほか、商品券の使用条件及び取扱店店舗等にかかる問い合わせについても、発注者が提示する情報に則した電話対応をすること。

#### ⑤オペレーターの資質・能力等

- ・一般常識を持ち、対応マナーに優れていること。
- ・基本的知識及び技能、基本的な電話対応スキル、事務フロー、引き継ぎフロー、対応記録の記入方法等の理解を有すること。
- ・常に規律正しく好感の持てる態度と言葉使いを心がけ、迅速かつ的確で丁寧な対応に努めること。また、対応サービスは平準化に努めること。
- ・3か月以上のオペレーター経験を有する事。

#### ⑥事務マニュアル・FAQの作成

- ・オペレーターの対応にあたって参照する事務マニュアル及びFAQを作成し、令和2年9月11日(金)までに発注者に報告すること。
- ・事務マニュアル及びFAQは、常に事務改善を図りながら、随時、内容の追加・修正を行うこと。

#### ⑦対応記録の管理

- ・コールセンターで対応した情報は、問い合わせ内容を容易に検索できる形で一元的に登録・管理すること。
- ・次の項目の記録に努めること。  
受付日、受付時間帯、対応従事者の氏名、相手方の氏名・連絡先、受付区分(問い合わせ、意見・要望、苦情等)、対応内容、対応区分(完了、業務責任者・発注者への引き継ぎ)

#### ⑧バックアップ体制

交通機関の遅延及び疾病などの理由により、突発的にオペレーター等が出勤できない場合においても、事務に支障をきたすことなく運営できる体制を整えること。なお、自然災害が予測されるなど、運営体制に変更が生じるおそれがあるときは、事前に発注者と協議すること。

### (3) 参加店舗の募集管理及びPR事務

#### ① 参加店舗の募集・登録等

- ア) 参加店舗の募集、申込受付、内容確認を行い、店舗一覧を作成すること
- イ) 参加店舗は、1,000店舗以上を想定し、公募の方法で募集すること
- ウ) 参加店舗に対する助言及び連絡・調整を行うこと
- エ) 参加店舗であることを証する店頭掲示用シール等の広報用品及び登録証を作成し、参加店舗に配布すること。シール貼付け場所は、大阪府が実施する感染防止宣言ステッカー又は枚方信用金庫が実施する新型コロナ対策安心宣言ステッカーの横にするよう参加店舗に指導すること。なお、シールは、枚方市「ひこぼしくん」を活

用したデザインにすること。

オ) 参加店舗が商取引なくクーポン券を流通させない等、不正使用をしない旨の誓約を義務付けること

#### ②大阪府の感染防止宣言ステッカー事業に関する登録業務

大阪府が実施する感染防止宣言ステッカー事業においても、9月から12月までの期間、受注者が窓口等で事業者の登録受付等の業務を行うこと。

#### ③参加店舗に関する留意事項

ア) 参加店舗の決定に際しては、発注者の承認を得ること

イ) 参加店舗の参加資格については、枚方市内に事業所又は店舗がある事業者で、次のとおりとする。

A) 新型コロナウイルス感染症に対応する感染予防対策としてステッカーを店頭に掲示していること

- ・大阪府が実施する感染防止宣言ステッカー
- ・枚方信用金庫が実施する新型コロナ対策安心宣言ステッカー

B) 以下に該当していないことを参加店舗に誓約させること。

- ・風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律（昭和23年法律第122号）に規定する風俗営業又はそれらに類似する業種の営業を行う者
- ・国又は地方公共団体から、入札参加停止措置、指名競争入札の指名停止措置・指名取消措置又は公共工事等から暴力団を排除するための措置を講じられている者
- ・暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第32条第1項各号に掲げる者
- ・枚方市暴力団排除条例（平成24年条例第45号）に規定する暴力団、暴力団員、及び暴力団密接関係者が経営し、または実質的な経営に関与していると認められる事業者の店舗等
- ・特定の宗教・政治団体と関わる場合や公序良俗に反する営業を行う者、その他、発注者が不適當であると認める事業者

#### ④参加店舗募集の説明会の開催

枚方市内で5か所以上かつ地域に偏りが無いように説明会を開催すること。説明会の開催にあたっては、効率的・効果的な方法により、主として事業者に対して当事業に関する次の情報を周知すること。

- ・当事業の概要
- ・参加店舗の募集及び登録手続

#### ⑤参加店舗用運営マニュアル及び登録申請書の作成・配布

参加店舗用運営マニュアルを作成・配布するとともに、説明会を開催して、募集概要、販売手順、換金手順、商品券使用に伴う留意事項、遵守事項、不正行為に対する処分等を周知すること。また、登録用紙を作成すると共に、参加店舗が商取引なく商品券を流通させない等、不正使用をしない旨の誓約を義務付けること



## ⑥出張登録

出店誘致のため、商店街等の商店が多いエリアにおいて事業者登録の出張受付（各個店周知活動）を行うこと。あわせて、12(3)②の大阪府が実施する感染防止宣言ステッカー事業についても登録受付業務を行うこと。

なお、周知活動を行うエリア等については発注者と協議し選定するものとする。

## ⑦PR用制作物

PRのため作成するチラシ、ポスター等の作成にあたっては、事業の実施について市民への周知を十分図ることが可能な部数を作成すること。配布に当たっては、発注者と協議し取り決めること。9月中旬に納品すること。

チラシ、ポスター等の作成部数（参考）

- ・市民向けチラシ（A4カラー） 15,000枚（回覧用）
- ・市民（外国人）向けチラシ（A4カラー） 100枚  
（可能な限り多言語に対応すること）
- ・市民向けポスター（A3カラー） 2,100枚（掲示板用）
- ・事業者誘致チラシ（A4カラー） 3,000枚

## ⑧WEB・アプリ等を利用した参加店舗情報の周知

WEBサービス等において地図情報に参加店舗情報を掲載し、利用可能店舗の情報を掲載すること。また、適宜最新情報を更新すること。

## ⑨その他PR

SNS等を用いて、効果的な参加店舗募集や、事業PRを行うこと。また、参加店舗拡大に向けた効果的なPR手法を提案すること。

## (4) クーポン券の発行・配布・換金事務

### ①発行データ作成・管理事務

受注者は、発注者から提供される住民基本台帳情報から世帯毎の発送データを整理・作成を行うこと。作成したデータについては、次の条件を満たすよう構築・管理を行い、当該データに基づき、世帯主ごとに通知文書を作成すること。なお、通知文書の内容については、発注者と協議の上作成すること。

なお、発注者から外字フォントを提供するため、印刷時に利用すること。受注者は本委託業務の遂行にあたり、発注者が所有する外字ファイル（フォントデータ）を使用する場合は、別紙「外字ファイル使用条件同意書（案）」に同意し同意書を提出した後、使用すること。受注者は本委託業務の遂行にあたり、上記外字ファイル使用時時点で必ず最新であることを発注者に確認し、使用すること。この場合、外字の追加等により外字ファイルが必要な場合は発注者に依頼し最新版の提供を受けること。

※ 発注者で使用するフォントの仕様は以下のとおり。契約締結後に支給予定。

◎システムメーカー：ダイナコムウェア

◎フォントファイル名：DF 平成明朝体 W3-HK-GAJI (DFHK-Gajji.TTF:TrueType)

フォントは、JISX90を基準に発注者が使用文字デザインにカスタマイズし、私用領域に発注者外字を割り当てており、私用領域も含めて一つのフォントファイルになっている。

私用領域は5,000文字以上の登録がある。

ア) 他の部門の求めに応じて検索・閲覧が可能なよう、問い合わせ記録・対応内容・交付状況等が一目で把握できるようにすること。

イ) 日次でデータのバックアップができること。

ウ) パスワード等により特定の利用者のみが取り扱えるものであること。また、利用者のログが記録できること。

エ) 受注者は、構築・運用上、必要な機器を本業務契約期間中において、常に使用可能な状態に保つこと。なお、搬入、設置、撤去にかかる費用及びシステムの稼働に係る設定費用は、本業務の範囲内で行うこと。

## ②クーポン券印刷・封筒印刷・封入・配布

受注者は、受注後速やかにクーポン券面案を発注者に提出する。双方協議後、①発行データ作成・管理事務で作成した発送データを基に、世帯人数毎に封筒に封入し、上述の通知文書と併せて発送を行うこと。

発送に当たっては、特定記録郵便で配送管理を行うものとし、発注者と調整の上、適正な時期に行うこと。また、10月23日までに全戸分を郵便局に提出が完了できるよう、封入後、順次対応を行うこと。

なお、封入封筒は、発送元など必要事項を印字し、本委託において調達すること。

### ア) クーポン券の仕様

発行冊数等	401,000冊 ① 1冊毎に綴じる又は帯どめをするなど、同時に封入した際に3,000円単位となるように綴じること。 ② クーポン券1枚当たりの金額は500円とする
見本印刷	クーポン券取扱店舗等用に見本として、2,000枚を準備すること。
紙質	上質紙 OCR等で読み取れ、偽造しにくいものとする。
サイズ	縦75mm×150mm程度
色数	表面：フルカラー 裏面：単色
作成期限	令和2年9月23日(水)から順次配送を行えるよう作成すること。 但し見本用クーポン券については事前に納入して、クーポン券取扱店等に提示できるようにすること。 クーポン券は宛名情報と共に封筒に封入の上、納品すること。 なお、発送先は枚方市内郵便局毎にまとめて納品すること。
偽造防止対策	偽造防止策を行うと共に、不正防止や使用情報の解析が行えるような措置を行うこと
その他	① クーポン券部分には切り離し用のミシン目を入れること。 (控え保管分、各券切り離し用) ② 枚方市「ひこぼしくん」を活用したデザインとすること。 ③ 券面に、主な注意事項(市内取扱店でのみ利用可能、おつりは出ない

	<p>こと等) を記載すること。</p> <p>④ 券の裏面に、事業者の印を押印又は署名できる空白欄を設けること。</p> <p>⑤ 封入に使用する宛名には、特定記録郵便のバーコードを印刷し、配達事業者が読み取れるようにすること。</p>
--	---

イ) 発送件数情報

- ・対象者数：約 400,100 人
- ・対象世帯数：約 182,000 世帯

※クーポン券の印刷に際しては、印刷製本工程及び作成後から郵便局への持込までクーポン券の保管において、盗難や不正利用を防止するため、厳正な管理を行なうこと。

ウ) クーポン券の郵送戻りについては、クーポン券利用期間終了まで適正に保管したうえで、発注者の指示に基づき、調査を行うこと。また、郵送戻りになった情報については、情報を管理して、容易に検索ができるようにすること。

③換金業務に付随する業務

参加店舗との換金作業は、発注者が別途契約する金融機関において実施するので、当該金融機関に参加店舗情報を遅滞なく提供すること。

当該金融機関から換金後のクーポン券を受け取り、クーポン券の枚数を計数して終了したら発注者の指示に基づいて所定の場所に保管すること。

また、新型コロナウイルス感染症等に対応するための政策立案に用いられるよう換金業務によって得られる情報の分析・解析及び回収したクーポン券の真贋確認を行うなど、不正利用について調査すること。

(5) 共通

①事務機器

本庁舎の執務室において設置する机・椅子（4セット）長机1脚、パイプ椅子6脚については、発注者側で設置するが、電話回線（3回線以上）及び送付情報等の確認を行う事務機器や12（3）①・②に関する登録事務に必要なPC・カラープリンター等については受注者側で調達を行うこと。

②印刷物

ア) 印字

- ・段ずれ、位置ずれ、にじみ、印字不良等が起きていないか確認すること。
- ・外字等により出力できない文字等がないか確認すること。
- ・データ数と打ち出した帳票数が合っているか、確認すること。

イ) 製本及びカッティング

- ・カッティングは常に正しい位置で裁断されているか確認すること。

- ・綴り誤り及び汚れ、破損等の無いよう十分注意し、正しく製本されているか確認すること。

ウ) 封入封緘

- ・誤封入及び封入もれ等がないか確認すること。
- ・封入封緘後、出力件数と封入封緘件数が一致しているか確認すること。

エ) 抜取検査

封入封緘作業後に、発注者が指定する割合で抜取検査を実施し、印字・製本・封入封緘に異常がないか確認すること。

### 13 機密保護

- (1) 受注者は「枚方市個人情報保護条例」及び「枚方市情報セキュリティポリシー」の他、個人情報の保護に関する法律、関連法令、各種ガイドライン、指針等を遵守すること。
- (2) 受注者は「枚方市保有個人情報安全管理規定」の趣旨を理解し、枚方市が果たすべき安全管理措置と同等の措置を講ずること。
- (3) 受注者は、業務開始前までに発注者と「個人情報の保護に関する特記仕様書」に基づき各誓約書を提出すること。
- (4) 受注者は、提供資料の盗難、毀損、もしくは汚損が生じた場合、または漏洩、滅失、紛失等の事故が発生した場合は、直ちにその状況を発注者に報告し、受注者の責任において本委託事務遂行における支障を解決しなければならない。また、事故への対応後、受注者は速やかに報告書を受注者へ提出すること。
- (5) 受注者は、個人情報の漏洩を防止する為、本業務を第三者に再委託してはならない。ただし、本業務の一部について、やむを得ず第三者に委託する必要がある場合は、あらかじめ再委託する業者名、再委託の内容、業務執行の場所を発注者に届け出て、発注者の承認を得なければならない。また、再委託を受けた者に対しても機密保持について、同様の義務を負わせなければならない。
- (6) 受注者は、以上の事項に違反して発注者または第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。発注者が受注者の違反行為につき、第三者から損害の賠償を求められたときも同様とする。

### 14 危機管理体制の確保等

- (1) 受注者は、常にサービスの向上と効率性の確保に向けた仕組みを整備するとともに、トラブルの未然防止対策やトラブルが発生したときの危機管理体制を確保すること。
- (2) 万一事故等が発生したときは、直ちに発注者に報告するとともに、必要な措置を講じること。また、その発生原因が受注者側にあるときは、受注者が責任を持って適切に対処し、速やかに「事故報告書」を発注者に提出するとともに、事故等により損害が発生した場合には、その損害を賠償すること。

## 15 関係法令等の遵守

受注者は、委託事務の実施にあたり、労働基準法、最低賃金法、労働安全衛生法、地方税法、地方公務員法その他関係法令等を遵守すること。あわせて、枚方市個人情報保護条例、枚方市暴力団排除条例、公正な職務の執行の確保及び倫理の保持に関する条例、枚方市税条例、枚方市情報セキュリティポリシー、その他、枚方市が定める関係条例等を遵守し、適法かつ適切な委託事務を行うこと。

## 16 研修の実施

- ① 従事者には、クーポン事務に必要な知識を十分習得させること。また、電話機器類の取り扱いや対応記録の作成、業務責任者への伝達方法など、迅速かつ的確な対応ができるよう技能習得をさせること。
- ② 前記の事前研修は、事務スケジュールの準備期間に実施すること。なお、研修に係る経費は、本委託事務に含むものとする。

## 17 プロポーザル時における必須プレゼン

No	内容	備考
1	仕様書に定められた業務を安定的かつ的確、迅速、誠実に実施することができる実施体制	5 (1) (2)
2	実現可能な業務スケジュール	5 (2)
3	参加店舗の募集管理及びPR 事務	1 2 (3)
4	コールセンター等の市民・事業者からの問い合わせ対応	1 2 (2)
5	個人情報保護に関する管理体制	1 3 (1) ~ (6)
6	情報の分析・解析等	1 2 (4) ③
7	平成 27 年度・平成 31 年度プレミアム付商品券事業、特別定額給付金事業など類似業務の実績があるか（過去 5 年以内）	
8	積算価格の妥当性	

## 18. 発注者が負担する事務費

発注者が負担する事務費は、以下のとおり。

- (1) 貸与備品に係るレンタル料
- (2) 委託事務に係る電話料金（コールセンターに係る費用は受注者負担）
- (3) クーポン券の発送に係る郵送料
- (4) 枚方市本庁舎内の委託事務に係る光熱水費

上記の他、クーポン券事務を行う上で事務費が発生した場合は、双方協議の上決定する。