

長岡市物価高騰対応・暮らしと地域の応援商品券配付等業務委託仕様書

1. 委託業務の名称

長岡市物価高騰対応・暮らしと地域の応援商品券配付等業務委託

2. 商品券の概要

長岡市（以下「市」という。）では、物価高騰の影響を受けた生活者及び事業者の支援や地域経済の活性化を目的として、市内参加店舗のみで利用可能な地域商品券を配付するため、本業務を実施する。

券種	紙式商品券 (名称：長岡市暮らしと地域の応援商品券)
部数	253,000 部※（見本 200 冊、サンプルは別途）
1 枚あたりの額面	1,000 円
1 人に対する配付額	10,000 円（1,000 円×10 枚）
配付対象者	全市民（令和 7 年 12 月 1 日（月）時点 252,527 人）
配付期間	令和 8 年 4 月 30 日（木）まで（全市民に最低 1 回は配達を試みる期限）
利用期間	令和 8 年 4 月中旬～10 月 20 日（火）

※配付対象者は令和 8 年 3 月 1 日（日）時点での住民基本台帳に記録がある市民が対象となるため、対象者確定後、部数を市と受託者で協議し、決定する。

3. 委託期間

契約締結日から令和 9 年 1 月 29 日（金）までとする。

※ 契約期間以降に行う必要のある業務が発生する場合は、市と協議の上、別途契約を締結する。

4. 業務の内容

- 【1】 通知文の印刷及び登録店舗一覧チラシのデザイン、印刷
- 【2】 商品券のデザイン、印刷製本、封筒・宛名の印刷、封入封緘、発送
- 【3】 コールセンターの運営
- 【4】 その他業務

全体の業務スケジュール

コールセンター設置	令和 8 年 3 月 16 日（月）～10 月 30 日（金）
同封する通知文原案・参加店舗一覧データ・配付対象者データを受託者へ提供	令和 8 年 3 月上旬
商品券等の印刷製本・封入封緘・発送など	令和 8 年 4 月 30 日（木）までに全市民に最低 1 回は配達を試みる
商品券配付完了 未配付の商品券を市へ搬入 配付状況一覧データを市へ提出	市と協議の上、日程調整

【1】同封する通知文の印刷及び登録店舗一覧チラシのデザイン、印刷

枚数	各 253,000 枚（令和 8 年 3 月 1 日（日）時点での住民基本台帳に記録がある市民＋予備）
サイズ	通知文：A4 参加店一覧チラシ：A3 サイズ以上
色数	通知文：白黒 参加店一覧チラシ：両面フルカラー（2 色以上）
原稿	通知文：市が作成 参加店一覧チラシ：・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、色校正の回数（3 回程度）

【2】商品券のデザイン、印刷製本、封筒・宛名の印刷、封入封緘、発送

(1) 発行する商品券の概要

部数	253,000 部（令和 8 年 3 月 1 日（日）時点での住民基本台帳に記録がある市民＋予備）
額面	1 冊 10,000 円（1,000 円×10 枚）
印刷の仕様	別紙 1 のとおり
利用可能店舗	長岡市内の登録のある店舗（登録は公募制）
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
校正	・文字校正、色校正の回数（3 回程度） ・複数の印刷機を使う場合は、校了前に全印刷機のサンプルを市に提

	出し、サンプル毎に色など差が無いことを確認すること。
--	----------------------------

(2) 封筒・宛名の印刷、商品券等の封入封緘

封入封緘数	253,000 部（令和 8 年 3 月 1 日（日）時点での住民基本台帳に記録がある市民＋予備）
封筒	<ul style="list-style-type: none"> ・内容に合致したデザイン案を市へ提出 ・印刷デザインは市で決定 ・送付票等に住所、氏名、品名等、発送に必要な記載項目を全て印刷すること。 ・必要に応じて、返送された際の管理が容易となるよう、通し番号の附番等の措置を講じること。
封入物	通知文 1 通、登録店舗一覧チラシ 1 枚、商品券 1 冊

(3) 商品券の発送

発送数	253,000 部程度（令和 7 年 12 月 1 日（月）時点 252,527 人）
発送方法	<ul style="list-style-type: none"> ・事前に市と協議すること。 ・対面受取でかつ印鑑またはサインを必須とする方法で送付すること。 ・封入された商品券の額面以上の補償が担保されている発送方法とすること。

(4) 商品券の保管

- ① 商品券の作成から配付（未配付の商品券を市へ返還する分も含む）に至るすべての過程において、万全なセキュリティ対策を講じ、商品券の保管、数量、各対象者への発送状況等の進捗管理を行うとともに、随時市にデータ提供及び報告を行うこと。
- ② 商品券の保管場所は、受託者が確保するものとする。
- ③ 商品券の保管中に紛失、盗難、破損又は汚損などがあつた際の補償は受託者が負うものとする。

(5) 不達の商品券の再配達業務

- ① 不達の商品券は、再度の配達を行うこと。
- ② 原則、上記①の再度の配達は、複数回行うものとし、配付対象者から個別に再度の配達依頼があつた際は、その都度対応すること。また、追加で市が発送を依頼する場合、253,000 部の範囲内で予備の通知文、商品券、参加店一覧チラシ、封筒を使い、対応す

ること。

- ③ 上記①及び②に係る配達料は受託者が負担すること。
- ④ 円滑な受け渡し業務ができるような体制を構築すること。
- ⑤ 受取り可能な者の範囲等の判断基準については、市の指示に従い、あらかじめマニュアル等を作成するものとする。
- ⑥ その他、疑義が生じた場合は、市に相談し指示を仰ぐこと。

【3】 コールセンターの運営

電話による本事業に係る問合せに対応する業務を行うため、以下の「コールセンターの体制」のとおりにコールセンターを設置すること。受託者は、業務に係る場所の確保及び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。

コールセンターの体制

期間	令和8年3月16日（月）～10月30日（金）
日時	平日午前9時から午後7時まで（土・日・祝日除く）
配置人数	・上記開設時間中は、常時人員を配置すること。 ・繁忙時期や混雑状況等をあらかじめ予測し、十分な人員を配置すること。開設後人員が不足する場合は、直ちに新たに人員を確保すること。
回線数	・通信が滞らないよう、適切な回線数を確保すること。開設後、回線数が不足する場合は、直ちに新たに回線を確保すること。 ・想定回線数は、開設後から5月末までは常時15回線以上、6月から期間終了までは常時3回線以上。
対応内容	・本事業の制度に関することや不達商品券に係る案内の説明等。 ・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。
その他	・契約締結後、速やかに市と調整を行うこと。 ・NTT 東日本の自動着信転送サービス（ボイスワープ）で転送可能な回線（発信者が通話料金を負担）を利用し、回線は受注者が新たに用意すること（以下「専用電話番号」という）。また、受注者は確保した専用電話番号を、速やかに市へ報告すること。 ・業務実施場所は、受託者が用意（設置場所は市外も可とする）し、入室・退室の管理ができる区画であること。なお、業務実施場所には

	<p>コールセンターの運営に必要な什器、備品、消耗品等を受託者が準備すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本業務に係る実施体制図を作成し、本市に提出すること。なお、実施体制検討にあたっては、本市との情報共有、進捗・課題管理を行う業務管理者を1名設定すること。 ・本業務を円滑かつ安定的に実施するためのマニュアル及びFAQを市と協議の上、作成すること。また、市民からの問合せ内容及び市からの要請により改訂が必要となった場合は適宜、速やかに改定すること。 ・以下の項目を含む日報を作成し、月ごとに市に報告すること。 <ul style="list-style-type: none"> A 対応オペレーターの人数 B 総着信件数 C 応答件数 D 「C 応答した件数」のうち一次対応（コールセンターでの対応）で完了した件数 E 平均応答時間 F カテゴリーごとに分類した応答件数 G 対応内容（問い合わせ内容）
--	---

【4】その他業務

(1) 業務従事者

- ①受託者は、本業務に従事する責任者(受託事業者に正規雇用されている者)を置くこと。
- ②受託者は、契約の締結後遅滞なく業務の業務実施計画書（業務実施体制、業務スケジュール、個人情報保護、セキュリティ管理、危機管理体制など）を提出すること。
- ③上記②の業務実施計画書の提出以降、実施体制に変更がある場合はすみやかに変更後の体制を記載し届出ること。
- ④履行期間内において、従事者に変更が生じる場合は、受託者の責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いといけない。
- ⑤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

- ①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。
- ②本受託業務中に発生した軽微な事象等についても必要に応じて報告書を提出すること。

(3) 業務研修

受託者は業務の遂行に必要な知識を従事者に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。

(4) 通信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設置等の対応は適切に行うこと。

(5) 服務規程

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。

(6) 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、これらの規定に従事者に徹底し、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。

ア.市の許可なく不要なものを履行場所に持ち込んで서는ならない。

イ.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情報資産の複製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製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、セキュリティ対策を考慮し、市が認めた方法にて支給する。

④その他

- ・受託者は、契約書に定める各条項、個人情報の取扱いに関する特記仕様書、長岡市情報セキュリティ基本方針及びその他本市との協議内容に基づき、契約終了までに、業務委託に関するセキュリティ対策基準チェックリスト（別記様式1）を提出すること。
- ・受託者は、業務終了後、情報の廃棄について、細断、焼却、電磁氣的記録媒体の物理的破壊又は、電子データを復元できないように完全に消去する等の方法により確実

に廃棄処分を行い、速やかに提供情報の消去・廃棄証明書（別記様式2）を提出すること。

- ・受託者が本件業務の遂行上知り得た個人情報や法人情報については、受託者の責任において、厳重に管理するとともに、他の目的への転用等を行わないこと。本件業務の契約が終了し、または、解除された場合も同様とする。
- ・事業実施にあたり収集した個人情報及び法人情報は市に帰属するものとし、市の指示に従い情報提供を行うこと。

(7) 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、「長岡市暴力団排除条例」をはじめ「個人情報の保護に関する法律」及び「長岡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随時実施し、公正かつ厳正な業務の遂行に努めるものとする。

(8) 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。

(9) 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。

(10) 調査等

市は、必要があると認めるときは、受託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、受託者は、これに従わなければならない。

(11) 報告等

本業務の進捗等に応じて以下のとおり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行うこと。

実績報告書※	令和8年12月28日（月）	2部
実績報告書（電子データ）	令和8年12月28日（月）	1式

月次報告書（電子データ）	翌月 10 日まで	1 式
コールセンター対応記録	随時	—
商品券配付状況データ	随時	—

※実績報告書には、コールセンター等対応記録、商品券配付状況データを必ず掲載すること

(12)再委託について

- ①受託者は、本業務を第三者に委託し、又は請け負わせることができない。ただし、あらかじめ書面により市の承諾を得た場合は、業務の一部を第三者に委託することができる。なお、再委託の相手方についてはできる限り市内事業者を活用するよう努めること。
- ②受託者は、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、長岡市入札参加停止基準に基づく入札参加停止措置期間中の者、長岡市暴力団排除条例（平成 24 年長岡市条例第 50 号）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。
- ③受託者は、業務を再委託に付する場合は、上記【4】その他業務(1)から(10)の事項について、再委託の相手方に遵守させるとともに、その責任は受託者が負うものとする。

(13)その他

- ①市は、必要があると認めるときは、受託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、受託者はこれに従わなければならない。
- ②受託者は、委託料の対象となる経費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、または中止し、若しくは廃止した日の属する年度の終了後 5 年間これを保持しなければならない。
- ③市の指針等によって、事業内容が変更される場合がある。
- ④制作物にかかる所有権、著作権は市に帰属するものとする。
- ⑤本仕様書に定めのない事項、本仕様書について疑義の生じた事項、又は不測の事態の対応等については、市と受託者とが協議して定めるものとする。
- ⑥本業務の契約締結時においては、入札時に提示する金額の内訳見積書（単価含む）を作成し、提出すること。