

**高齢者いきいき活動ポイント事業支援等業務
業務仕様書**

広島市健康福祉局高齢福祉部高齢福祉課

第1章 総則

1 委託業務名称

高齢者いきいき活動ポイント事業支援等業務

2 委託目的及び業務内容

広島市（以下「発注者」という。）が実施する高齢者いきいき活動ポイント事業（以下「ポイント事業」という。）及び要支援・要介護高齢者外出支援交通費助成（以下「交通費助成」という。）を円滑に執行するため、以下の業務について委託する。（簡易な事務処理のフローは別紙1参照。）

(1) 専用紙等の作成業務

ポイント手帳、交通費助成申請書、チラシ類、封筒類及び通知書を作成する。

詳細については、第2章に記載する。

(2) 宛名印字業務

ポイント手帳、交通費助成申請書等に、氏名、住所等の必要事項を印字する。

詳細については、第3章に記載する。

(3) 封入封かん業務

ポイント手帳、交通費助成申請書等を封入封かんし、対象者に送付する。

詳細については、第4章に記載する。

(4) 活動団体新規登録業務

活動団体登録届出書をデータ化し、発注者に確認を行った後、発注者が提供するスタンプ等を封入封かんし、活動団体宛てに送付する。

詳細については、第5章に記載する。

(5) 問合せ等への対応業務

コールセンターを設置し、ポイント事業及び交通費助成に係る問合せについて、発注者が提供するマニュアル等に沿って対応する。

詳細については、第6章に記載する。

(6) ポイント集計業務

発注者が提供するポイント手帳について、ポイント事業対象者の活動の種類ごとにポイント数を集計し、獲得したポイント数をデータ化の上、管理する。

詳細については、第7章に記載する。

(7) ポイント事業対象者への通知業務等（印字業務等）

ポイント事業対象者に対し、活動の種類ごとの獲得ポイント数を通知する。

詳細については、第8章に記載する。

(8) システムの運営・改修業務

ポイント事業に係る既存のシステムを運営し、発注者にデータを提供するとともに、必要に応じ、システムを改修する。

詳細については、第9章に記載する。

(9) ポイント手帳等のデータ化業務

ポイント手帳等のイメージデータ等を作成し、発注者に提供する。

詳細については、第10章に記載する。

(10) その他

業務の履行に当たっては、「広島市役所グリーン購入ガイドライン」を遵守すること。ただし、同ガイドラインの「判断基準」を満たす印刷用紙を使用できない場合、この基準を満たさない印刷用紙を使用することができるものとする。この場合であっても、できる限り環境に配慮した印刷用紙を使用するよう努めること。

3 履行期間及び履行体制

(1) 履行期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日までとする（事業年度は、毎年9月1日から翌年8月31日までのため、履行期間内に、旧事業年度の事務と新事業年度の事務を両方行うことになる。）。

(2) 作業場所及び人員の確保

受注者は、落札後、速やかに作業場所及び人員の確保並びに必要な準備を行い、本業務が適正かつ効率的に遂行できる体制を整えること。

(3) 業務従事者の配置

受注者は、作業日程を作成の上、必要な人員を配置することとし、その選定に当たっては、本業務と類似する実務経験を有しその能力が高いと認められる者を選定すること。

また、セキュリティを確保するための情報管理責任者及び本業務の品質を確保するための現場責任者を配置すること。なお、情報管理責任者は現場責任者を兼務してはならず、また、情報管理責任者及び現場責任者が休暇等で勤務できない場合は、代替の者を配置すること。

情報管理責任者及び現場責任者の配置後は、発注者に対し、速やかに名簿を提出すること。

(4) 事前研修等の実施

受注者は、本業務を円滑に行うため、業務従事者に対して、事前研修を行い、本業務の重要性及び事務処理手順を理解させ、並びに端末機等を迅速に操作する技能等を習得させ、履行時には、本業務に支障を生じさせないこと。

なお、その講師は、本業務についての知識を有する者に行わせることとし、本業務の履行開始後においても、随時研修を行い、常に業務従事者の技術等の向上に努めること。

4 打合せ

(1) 受注者は、本業務の実施に当たり、随時発注者と打合せを行い、円滑に本業務を遂行すること。

(2) 受注者は、必要に応じ、打合せの協議録を作成し、発注者に提出すること。

5 業務管理方法

(1) 進捗管理

窓口となる現場責任者を定め、発注者から受注内容の指示及び説明を受け、毎月初旬に、前月分の作業工程、作業内容及び進捗状況について作業報告書を提出する。なお、作業報告書は、事前に発注者の承認を受けた様式によること。

(2) 受注業務の把握

受注業務における作業内容を発注者が常に把握できる体制を整えておくこと。

(3) 事故発生時の対応

作業工程において事故が発生した場合は、直ちに発注者へ報告し、その指示に従うこと。また、

事故原因を究明した上で、再発防止のための方策について発注者に報告し、同様の事故が発生しないよう努めること。

6 検査及び立会い

本業務の履行については、発注者職員の求めに応じて随時検査を行うことができるものとし、検査に当たっては、受注者は現場責任者等を立ち合わせること。

7 引継ぎマニュアルの作成

受注者は、契約期間満了前に、委託を受けて従事した業務に係るマニュアルを作成し、内容について発注者の承認を経た上で、そのマニュアルを発注者にデータで提出するとともに、紙媒体でも発注者及び翌年度の委託を受ける者に各1部提出し、翌年度の受注予定者が円滑に業務を行うことができるように引継ぎを行うこと。

なお、当該引継ぎに要する費用は、受注者が負担すること。

8 その他

受注者は、本業務の実施に当たり、発注者と常に連携を取ることとし、この仕様書に定めのない事項については、発注者と協議してこれを定めることとする。また、受注者は、必要に応じ、協議録を作成し、発注者に提出すること。

なお、仕様書に記載している、対象者・活動団体からの提出物については、発注者がインターネット上で受け付ける場合もあるため、その場合も発注者に協力して業務を遂行すること。

第2章 専用紙等の作成業務

1 ポイント手帳

(1) 形態

ア B6判中綴じ28P～40P、上質紙90K、両面カラー印刷、折り目部分をホッチキスで留め、見開きで使用できる手帳型とする。

イ 手帳の各ページには、①健康づくり・介護予防活動、②健康診査・がん検診等の受診、③地域の支え手となる活動（2ポイントの活動と4ポイントの活動があるため、それぞれページを分けること。）及び④制度概要に関する説明等を掲載することとし、④以外には、角型スタンプを押印するための約2センチメートル×約2.8センチメートル四方のマスを各ポイント区分ごとに40～200マス程度（予備欄用を含む。活動の種類によってマス数が異なるため、発注者と協議が必要である。）用意する。

ウ 約2センチメートル×約2.8センチメートル四方のマスには、日付が記載できるよう、あらかじめ「月」及び「日」の文字を印字する。

エ 手帳の表紙に、氏名並びに発注者が指定する申請書管理番号及び当該管理番号が読み取れるバーコードを印字する。

オ 緊急連絡先等をポイント事業対象者が記入できる欄を設ける。

(2) 予定数量

19万0,000冊

(3) その他

2回の校正を行う。制度説明の内容、ポイント事業対象者が利用しやすい工夫及び軽減すべきリスクについて発注者と協議の上、最終的なデザインを決定する。

納入場所は宛名印字を行う場所とし、一部は発注者が指示する場所に納入する。各場所への納入数及び納入期限については別途指示する。

2 交通費助成申請書

(1) 仕様：A4判両面、黒1色

用紙は再生上質紙又は上質紙

(2) 予定数量：9,400枚

(3) その他

2回の校正を行う。制度説明の内容、交通費助成対象者が記入漏れ等なく申請できるような工夫等について発注者と協議の上、最終的なデザインを決定する。

納入場所は宛名印字を行う場所とし、一部は発注者が指示する場所に納入する。各場所への納入数及び納入期限については別途指示する。

3 チラシ類

以下の6種類のチラシ等を作成する。いずれも発注者が提示する内容を全て含むデザイン・レイアウトとし、各2回の校正を行う。

納入場所は宛名印字又は封入封かんを行う場所とし、一部は発注者が指示する場所に納入する。各場所への納入数及び納入期限については別途指示する。

(1) ポイント手帳等と同封する通知書（添書）	
仕様	A4判片面、黒1色 用紙は再生上質紙又は上質紙
予定数量	18万6,500枚

(2) 活動団体（医療機関・薬局を含む。）への制度説明チラシ	
仕様	A3判両面、黒1色 用紙は再生上質紙又は上質紙
予定数量	1,600枚

(3) 活動団体登録通知書	
仕様	A4判片面、黒1色 用紙は再生上質紙又は上質紙
予定数量	1,500枚

(4) 獲得ポイント通知書（はがき）	
仕様	V折圧着はがき（縦型、右開き）、黒1色 用紙はマットコート紙 110kg
予定数量	9万4,500枚

(5) 口座登録用紙	
仕様	A4判片面、黒1色 用紙は再生上質紙又は上質紙
予定数量	1万7,000枚

(6) 交通費助成案内チラシ	
仕様	A4判両面、黒1色 用紙は再生上質紙又は上質紙
予定数量	9,400枚

4 封筒類

以下の9種類の封筒を作成する。各2回の校正を行う。納入場所は封入封かんを行う場所とし、一部は発注者が指示する場所に納入する。各場所への納入数及び納入期限については別途指示する。

(1) スタンプ及びチラシ類（第2章3(2)(3)等の送付用封筒（新規活動団体宛て送付用）	
仕様	ア 規格 長3 窓二つ 簡易書留 イ 紙質・紙色 クラフト紙 ウ 刷り色 表1色・裏1色 エ 印刷方法 オフセット印刷
予定数量	1,500枚

(2) ポイント手帳等の送付用封筒（初回・転入者分）	
仕様	ア 規格 角6 窓一つ
	イ 紙質・紙色 クラフト紙
	ウ 刷り色 表1色・裏1色
	エ 印刷方法 オフセット印刷
予定数量	18万7,000枚

(3) ポイント手帳の返信用封筒	
仕様	ア 規格 角6
	イ 紙質・紙色 クラフト紙
	ウ 刷り色 表1色・裏1色
	エ 印刷方法 オフセット印刷
予定数量	19万0,000枚

(4) 獲得ポイント通知書及び口座登録用紙の送付用封筒	
仕様	ア 規格 長3 窓一つ
	イ 紙質・紙色 クラフト紙
	ウ 刷り色 表1色・裏1色
	エ 印刷方法 オフセット印刷
予定数量	1万7,000枚

(5) 口座登録用紙の返信用封筒	
仕様	ア 規格 長6
	イ 紙質・紙色 クラフト紙
	ウ 刷り色 表1色・裏1色
	エ 印刷方法 オフセット印刷
予定数量	1万7,000枚

(6) 交通費助成申請書の送付用封筒	
仕様	ア 規格 長3 窓一つ
	イ 紙質・紙色 片艶晒クラフト80g/m ² 、又はこれに準じるもの
	ウ 刷り色 表1色・裏1色
	エ 印刷方法 オフセット印刷
予定数量	9,400枚

(7) 交通費助成申請書の返信用封筒	
仕様	ア 規格 長6 イ 紙質・紙色 オリンパス70g/m ² 、又はこれに準じるもの ウ 刷り色 表1色 エ 印刷方法 オフセット印刷
予定数量	9,500枚

(8) 交通費助成交付決定通知書の送付用封筒（簡易書留）	
仕様	ア 規格 長3 窓二つ イ 紙質・紙色 片艶晒クラフト80g/m ² 、又はこれに準じるもの ウ 刷り色 表1色・裏1色 エ 印刷方法 オフセット印刷
予定数量	2万8,800枚

(9) 交通費助成不交付決定通知書の送付用封筒（普通郵便）	
仕様	ア 規格 長3 窓一つ イ 紙質・紙色 片艶晒クラフト80g/m ² 、又はこれに準じるもの ウ 刷り色 表1色・裏1色 エ 印刷方法 オフセット印刷
予定数量	900枚

5 通知書

以下の通知書等を作成する。各2回の校正を行う。納入場所は宛名印字を行う場所とし、一部は発注者が指示する場所に納入する。各場所への納入数及び納入期限については別途指示する。

(1) ポイント手帳交付通知書	
仕様	A4判片面、黒1色 用紙は再生上質紙又は上質紙
予定数量	3,500枚

(2) 交通費助成決定通知書（交付・不交付）	
仕様	A4判両面、黒1色 用紙は再生上質紙又は上質紙
予定数量	2万9,700枚

第3章 宛名印字業務

1 業務の概要

この業務は、発注者が提供する「交通費助成索引簿」（以下「索引簿」という。）（索引簿の項目は別紙2参照）等に基づき、ポイント手帳等に氏名、住所等の必要事項を印字するものである。なお、索引簿上の文字が「・」や「■」等送付物として不適切な文字になっている場合には、発注者に確認の上、外字変換するか、又はカナ表記にして印字すること。

2 ポイント手帳への印字

第2章1のポイント手帳の表紙に、氏名並びに発注者が指定する申請書管理番号及び当該管理番号が読み取れるバーコードを印字する。文字の大きさや書式については1度テスト印字を行い、発注者の了解を得ること。

これに加え、再交付する手帳には、再交付であることが分かるように、表紙に「再発行」という文言を印字等することとし、追加交付する手帳には、追加交付であることが分かるように、表紙に「追加分」を印字等すること。

予定数量は再交付分等を含め18万8,700件である。

3 交通費助成申請書への印字

第2章2の申請書の所定の位置に、郵便番号、住所、氏名、申請書管理番号及び当該管理番号が読み取れるバーコードを印字する。文字の大きさや書式については1度テスト印字を行い、発注者の了解を得ること。

予定数量は9,400件である。

4 交通費助成決定通知書への印字

(1) 交付決定通知書への印字

第2章5(2)の交付決定通知書の所定の位置に、郵便番号、住所、氏名、申請書管理番号、郵便局引受番号及びそれらの番号が読み取れるバーコード並びに券種・助成金額を印字する。文字の大きさや書式については1度テスト印字を行い、発注者の了解を得ること。

予定数量は2万8,800件である。

(2) 不交付決定通知書への印字

第2章5(2)の不交付決定通知書の所定の位置に、郵便番号、住所、氏名、申請書管理番号及び当該管理番号が読み取れるバーコード並びに不交付理由を印字する。文字の大きさや書式については1度テスト印字を行い、発注者の了解を得ること。

予定数量は900件である。

5 ポイント手帳等に同封する通知書（添書）等への印字

(1) ポイント手帳等に同封する通知書（添書）への印字

第2章3(1)のポイント手帳等に同封する通知書（添書）の所定の位置に、郵便番号、住所、氏名、申請書管理番号及び当該管理番号が読み取れるバーコードを印字する。文字の大きさや書式については1度テスト印字を行い、発注者の了解を得ること。

予定数量は18万5,200件である。

(2) ポイント手帳交付通知書への印字

第2章5(1)のポイント手帳交付通知書の所定の位置に、郵便番号、住所、氏名、申請書管理番号及び当該管理番号が読み取れるバーコードを印字する。文字の大きさや書式については1度テスト印字を行い、発注者の了解を得ること。

予定数量は3,500件である。

6 活動団体登録通知書への印字

第2章3(3)の活動団体登録通知書の所定の位置に、郵便番号、住所、団体名、代表者名及び交付するスタンプ番号を印字する。文字の大きさや書式については、1度テスト印字を行い、発注者の了解を得ること。

予定数量は1,500件である。

第4章 封入封かん業務

1 業務の概要

- (1) この業務は、ポイント手帳、交通費助成申請書等を種別に応じて封入封かんし、発注者が指定する郵便局に納品するものである。なお、郵送料金は発注者負担とする。
- (2) 封入封かん時期については、それぞれ次のとおり予定しているが、詳細は発注者から別途指示する。
 - ア ポイント手帳
8月下旬（初回送付）、10月下旬（初回送付対象者確定後から9月1日までの転入者への送付）並びに4月から翌年3月までの各月中旬及び下旬（再交付分等）
 - イ 交通費助成申請書
6月（初回送付）、8月（初回送付対象者確定後から8月中旬頃までに新たに対象となった者）、10月（8月送付対象者確定後から9月1日までに新たに対象となった者又は遡及して9月1日時点で新たに対象となった者）及び12月（10月送付対象者確定後から遡及して9月1日時点で新たに対象となった者）
 - ウ 交通費助成決定通知書
4月及び8月から翌年3月までの各月下旬
- (3) 封入封かん後は、郵便番号ごとに仕分けをした上で、(4)で後述する引抜作業に対応するため、送付先宛名をすぐに確認できるようにしておく。
- (4) 発注者が提供する引抜対象者リストに基づいて引き抜きを行い、発注者の指示に基づき個別の対応を行うこと。
- (5) 発注者が提供する後納郵便差出票に数値を記入して発注者にそのデータを提供すること（その後、発注者が確認・押印後、発注者が指定する郵便局に納品すること。）。
- (6) 簡易書留分（交通費助成交付決定通知書）にあつては、郵便局納品前に、郵便局引受番号のデータ（Excel形式）を発注者に提供すること。
- (7) 発送数の多い8月分の納品方法については、発注者、受注者及び郵便局との三者間協議により決定することとし、基本的には、郵便局の指示に従うこと。
- (8) 封入物の追加・変更が生じる場合は、発注者から別途指示する。

2 ポイント事業対象者（初回送付・転入者への送付）

8月及び10月に、ポイント事業対象者にポイント手帳等を送付するに当たり、ポイント手帳等に同封する通知書（第2章3(1)）、事業案内チラシ（発注者から提供）、消費生活センター広報チラシ（発注者から提供）及び返信用封筒（第2章4(3)）を、ポイント手帳（第2章1）と併せて送付用封筒（第2章4(2)）に封入封かんする。

予定数量は18万2,200件である。

3 ポイント手帳交付申出者

ポイント手帳交付申出があつた者（※）に対し、4月から翌年3月までの各月中旬及び下旬に、ポイント手帳等を送付するに当たり、発注者が提供する対象者リストに基づき、ポイント手帳交付通知書（第2章5(1)）、事業案内チラシ（発注者から提供）、消費生活センター広報チラシ（発注者から提供）及び返信用封筒（第2章4(3)）を、ポイント手帳（第2章1）と併せて送付用封筒（第2章4(2)）

に封入封かんする。

(※ ポイント手帳不交付申出を行った後、ポイント手帳不交付取消申出を行った者を含む。)

予定数量は3, 500件である。

また、発注者が提供する対象者リストに、ポイント手帳を交付済の者、又は交付申出を行ってから交付されるまでの期間に再度交付申出を行った者が含まれていないか確認を行うとともに、交付申出を行った後、申出を取り消すと連絡があった者について、ポイント手帳等の引き抜きを行うこと。

4 ポイント手帳の再交付希望者

ポイント手帳の再交付希望者に対し、4月から翌年3月までの各月中旬及び下旬に、ポイント手帳等を送付するに当たり、発注者が提供する対象者リストに基づき、ポイント手帳交付通知書(第2章5(1))、事業案内チラシ(発注者から提供)、消費生活センター広報チラシ(発注者から提供)及び返信用封筒(第2章4(3))を、ポイント手帳(第2章1)と併せて送付用封筒(発注者から提供)に封入封かんする。

予定数量は、下記5と合わせて3, 000件である。

なお、発注者が提供する対象者リストに、ポイント事業対象外の者、又は再交付願を提出してから再交付されるまでの期間に再度再交付願を提出した者が含まれていないか確認を行うとともに、再交付願を提出後、再交付願を取り消すと連絡があった者について、ポイント手帳等の引き抜きを行うこと。

また、再交付した回数は、個別にシステムで管理すること。

5 ポイント手帳の追加交付希望者

ポイント手帳の追加交付希望者に対し、4月から翌年3月までの各月中旬・下旬に、ポイント手帳等を送付するに当たり、発注者が提供する対象者リストに基づき、ポイント手帳(第2章1)及び返信用封筒(第2章4(3))を送付用封筒(発注者から提供)に封入封かんする。

予定数量は、上記4と合わせて3, 000件である。

6 ポイント手帳の提出者

第7章で後述するポイント数の集計後、第8章で後述するポイント手帳の提出者に獲得ポイント数を通知するに当たり、獲得ポイント数が0ではない口座未登録者に対して、獲得ポイント通知(第2章3(4))、口座登録用紙(第2章3(5))及び返信用封筒(第2章4(5))を、送付用封筒(第2章4(4))に封入封かんする。

予定数量は1万7, 000件である。

7 交通費助成申請書送付対象者

6月、8月、10月及び12月に、交通費助成対象者に申請書を送付するに当たり、交通費助成案内チラシ(第2章3(6))及び返信用封筒(第2章4(7))を、申請書(第2章2)と併せて送付用封筒(第2章4(6))に封入封かんする。

予定数量は9, 400件である。

8 交通費助成交付決定者

4月及び8月から翌年3月までの各月下旬に、交通費助成交付決定者に交付決定通知を行うに当たり、交付決定通知書（第2章5(2)）及び発注者が提供するタクシーチケット等の利用券を送付用封筒（第2章4(8)）に封入封かんする。なお、利用券の種類は複数あり、サイズも異なる。

予定数量は2万8,800件である。

9 交通費助成不交付決定者

4月及び8月から翌年3月までの各月下旬に、交通費助成不交付決定者に不交付決定通知を行うに当たり、不交付決定通知書（第2章5(2)）を送付用封筒（第2章4(9)）に封入封かんする。

予定数量は900件である。

第5章 活動団体新規登録業務

- 1 この業務は、新規の活動団体にスタンプ等を交付するに当たり、スタンプ（発注者から提供）、活動団体紹介カード添書（発注者から提供・在庫限り）、活動団体紹介カード（発注者から提供・在庫限り）及びチラシ類（第2章3(2)(3)）を、送付用封筒（第2章4(1)）に封入封かんし、毎月中旬及び下旬に活動団体宛てに送付するものである。なお、封入物については追加又は変更する場合があるため、その場合は発注者の指示に従うこと。
- 2 発注者が提供する活動団体登録届出書（手書きの場合が多く、不明点は発注者と協議が必要）の情報をデータ化した後、発注者に活動団体登録届出書を返却するとともに、そのデータを提供する。
その後、発注者は、提供されたそのデータをスタンプ等の送付先として問題がないか否か等の観点から確認を行い、確認後のデータを受注者に提供し、受注者は、そのデータに基づき、スタンプ等の封入物を封入封かんし、活動団体宛てに送付する。
また、重複登録となる活動団体の有無についてチェックを行い、重複登録となる活動団体のリストを作成した上で、そのリストを発注者に提供し、スタンプ等の送付の可否について発注者の指示を仰ぐこと。（本市が提供する府中町・海田町で活動団体登録届出書を提出した活動団体のリストについて、本市と重複登録となる活動団体の有無のチェックを行い、重複登録となる活動団体のリストを作成し、発注者に提供すること。）
なお、送付するスタンプの番号は、活動団体ごとにシステムで管理（送付時にバーコードを貼る等して管理すること。）し、スタンプ番号のデータを発注者に提供すること。
- 3 医療機関及び薬局並びにスタンプの複数交付を希望する活動団体についても、上記1及び2と同様に対応すること（ただし、スタンプ等の封入物の封入封かん及び活動団体宛てへの送付は発注者が行う。）

第6章 問合せ等への対応業務

1 業務の概要

この業務は、ポイント事業及び交通費助成に係る問合せ等の対応を行うコールセンターを開設するものである。

なお、受付時間は、広島市役所の開庁日の午前8時30分から午後5時15分までとし、以下の対応を行うこと。

- (1) ポイント事業及び交通費助成に係る問合せ等について、発注者が提供するマニュアル及びデータに沿って対応する。対応に当たっては、当該事業に係る最新の情報（制度変更等）を把握しておくこと。なお、発注者からの問合せにも随時対応すること。
- (2) 提供するマニュアルは問合せ等の状況に応じて発注者と協議の上で更新することとし、当該更新内容に沿って対応すること。
- (3) 問合せへの回答が困難な場合、内容をよく聞き取り、発注者に報告した上で指示を仰ぐこと。
- (4) 受電数・応答数・応答率を日々集計し、内容を分類の上、毎日発注者に報告すること。
- (5) コールセンターの電話番号は、発注者と協議の上で決定すること。

2 電話回線数

受注者において用意すべき電話回線の数は、下表のとおり。

なお、電話対応者とは別に現場管理責任者を置くこと。

月（日数）	合計回線数	1日当たりの平均回線数
4月（21日）	42	2
5月（18日）	36	2
6月（22日）	44	2
7月（22日）	242	11
8月（20日）	180	9
9月（19日）	171	9
10月（21日）	84	4
11月（19日）	67	3.5
12月（19日）	38	2
1月（19日）	38	2
2月（18日）	36	2
3月（22日）	44	2
合計（240日）	1,022	—

※1 送付物の送付後には問合せが急増することから、発送スケジュールを踏まえ、応答率（応答数／受電数）が9割を下回らないよう回線数の増減について柔軟に対応すること。

※2 午前または午後に電話が集中することが想定される場合に、午前または午後のみ回線数を増やす対応は可とする。その場合には、回線数の計算に当たり半日とすること。

（例）11月に午前5回線、午後2回線とする場合（11月の開庁日は19日）

→ 19日×0.5×5回線+19日×0.5×2回線=67回線

午前（48回線）

午後（19回線）

第7章 ポイント集計業務

1 業務の概要

- (1) 受注者は、ポイント手帳について、ポイント事業対象者の活動の種類（①健康づくり・介護予防活動、②健康診査・がん検診等の受診（健診等の種別ごとに集計）、③地域の支え手となる活動（2ポイントの活動と4ポイントの活動を分けて集計））ごとにポイント数を集計する。ポイント数の集計の際に疑義がある場合は、必ず発注者に確認し、その指示を仰ぐこと。

予定数量は9万5,000件である。

- (2) ポイント数の集計に当たっては、旧々事業年度（令和6年9月1日～令和7年8月31日）分のポイント手帳（提出期限：令和8年3月31日）、旧事業年度（令和7年9月1日～令和8年8月31日）分のポイント手帳と新事業年度（令和8年9月1日～令和9年8月31日）分のポイント手帳が、ポイント事業対象者から提出されるため、事業年度を分けて行うこと。
- (3) 受注者は、ポイント事業対象者が獲得したポイント数のデータ化を行った一覧（以下「獲得ポイント通知一覧」という。）を作成し、第8章で後述するポイント事業対象者に対する獲得ポイント通知を送付する前に発注者に納品する。
- (4) (3)に係るデータ化は、下記2に示す「対象者別進捗状況一覧」管理データを基に発注者と協議して作成すること。作成方法は、入力専用機を使用してエントリー・ベリファイを行う。
なお、ベリファイはパンチデータを随時1カラムずつ検査・照合を行うこと。
- (5) ポイント事業対象者の個人別に、奨励金の支払金額を計算の上、支払データ及び伝送用データを作成し、発注者に毎月15日頃までに納品すること（納品時期の詳細については、発注者から別途指示する。）。また、支払データの作成等に当たっては、次の点に留意すること。
- ・ 奨励金は、旧々事業年度（令和6年9月1日～令和7年8月31日）にあつては4月及び5月に、旧事業年度（令和7年9月1日～令和8年8月31日）にあつては5月～翌年3月までの各月下旬に支払予定としている。
 - ・ 支払データは、発注者と協議して作成（データ項目が追加される場合がある。）すること。作成方法は、入力専用機を使用してエントリー・ベリファイを行う。
 - ・ ベリファイはパンチデータを随時1カラムずつ検査・照合を行うこと。
 - ・ 発注者がポイント手帳を受領した後、口座登録済の者にあつては、発注者がポイント手帳を受領した日の属する月の翌月末までに支払が行えるよう支払データを作成することとし、口座未登録者にあつては、適正な口座登録用紙を受領後、当該受領日の属する月の翌月末までに支払が行えるよう支払データを作成すること。特に、旧々事業年度（令和6年9月1日～令和7年8月31日）分については、令和8年5月末までに支払が行えるよう支払データを作成すること。
- (6) 契約期間満了時まで、ポイント手帳を善良な管理者の注意をもって保管すること（第10章の1記載のポイント手帳の裁断は行うこと。）。)
- (7) 発注者が確認に行くことがあるため、作業場所は、市役所本庁舎（広島市中区国泰寺町一丁目6番34号）からおおむね30分以内（自動車での移動）で到着できる距離にあることとし、独立した作業場所で作業すること。

2 作成するデータについて

「対象者別進捗状況一覧」管理データ（項目は別紙3参照）並びに支払データ及び伝送用データについては、発注者が提供する索引簿等を基に、発注者の指示に従い作成すること。なお、事業年度を分けて作成すること。

第8章 ポイント事業対象者への通知業務等（印字業務等）

- 1 ポイント手帳を提出したポイント事業対象者に対し、獲得ポイント通知（第2章3(4)）を作成し、活動の種類ごとの獲得ポイント数を当該通知に印字した上で通知する。なお、封入封かん事務については、第4章7も参照すること。

予定数量は9万7,500件である。

- 2 獲得ポイント数の通知は、各月中旬及び下旬の月2回行うこととし、発注者がポイント手帳を受領した日から1か月以内を目途に行う。なお、旧々事業年度（令和6年9月1日～令和7年8月31日）分、旧事業年度（令和7年9月1日～令和8年8月31日）分と新事業年度（令和8年9月1日～令和9年8月31日）分を分けて通知を行い、新事業年度（令和8年9月1日～令和7年8月31日）分は令和9年2月開始予定とする。

※ 旧々事業年度（令和6年9月1日～令和7年8月31日）分について、口座未登録者にあつては、後記4のとおり、適正な口座登録用紙を受領後、令和8年5月までに奨励金の支払が行えるよう、令和8年4月中旬までに獲得ポイント数の通知を行うこと。

- 3 ポイント手帳の提出があつた者で、獲得ポイント数が0のものへの対応は次のとおりとする。
 - ・ 提出されたポイント手帳にスタンプの押印がなく、獲得ポイント数が0となつた者については、獲得ポイント通知書を送付しない。
 - ・ 提出されたポイント手帳にスタンプの押印はあるが、押印が不鮮明などの理由により全ての押印が無効となり、獲得ポイント数が0となつた者については、獲得ポイント通知を送付する。
- 4 獲得ポイント通知対象者で、口座未登録者（ただし、獲得ポイント数が0となつた者を除く。）にあつては、獲得ポイント通知（第2章3(4)）に併せて口座登録用紙（第2章3(5)）及び返信用封筒（第2章4(5)）を送付する。

なお、口座登録用紙（第2章3(5)）については、氏名並びに発注者が指定する申請書管理番号及び当該管理番号が読み取れるバーコードを印字すること。

- 5 提出された口座登録用紙は、第10章3のとおり口座情報をデータ化の上、管理する。

なお、口座情報のデータ化の際には、提出された預金通帳の写しを基に、口座情報に誤りがないか確認すること。
- 6 口座登録用紙に記載された口座情報に不備があつた者や口座登録用紙の提出がない者に対しては、個別に再度口座登録を促す通知を送付すること。通知時期は、発注者から別途指示する。

第9章 システムの運営・改修業務

1 システムの運営

- (1) システムは令和7年度の受注者から引継ぎを受けたものを使用すること。
- (2) 発注者から提供する索引簿等のデータを基に、システム内のデータの加工又は削除等を行い、必要な情報を発注者にデータで提出する。データ形式は、発注者から別途指示する。

【発注者への提出データ一覧】

分類	データ内容	提出時期
ポイント事業 対象者	システム更新結果報告書	随時
	獲得ポイント通知一覧 *ポイント事業対象者に獲得ポイントを通知する前に提供	毎月2回 (中旬、下旬)
	対象者別進捗状況一覧	毎月(中旬)
	支払データ及び伝送用データ	毎月(中旬)
活動団体 (医療機関・ 薬局を含む。)	重複チェックリスト	毎月(下旬)
	システム更新結果報告書	随時
	活動団体一覧(ホームページ掲載用のデータを含む。)	毎月(中旬)

※ その他必要なデータは、発注者が別途指示する。

- (3) システムの運営マニュアルを作成し、発注者に提出すること。
- (4) 次年度に同等の運営ができるよう市が指定する者へシステム的设计書、ソースコード、運営マニュアル等の引継ぎをすること。なお、当該引継ぎ作業については発注者の指示に従うこと。
- (5) 上記(2)の提供データのうち、第6章問合せ等への対応業務に必要な情報については、当該業務の従事者にも提供すること。
- (6) 上記(2)の提供データのうち、ホームページ掲載用活動団体一覧データについては、第10章2で後述する更新データの内容を反映した状態の次のア及びイのデータを作成し、毎月中旬に発注者に納品すること。なお、納品データに公表すべきでない情報が含まれていないか納品前に必ず確認すること。

ア 活動団体(医療機関及び薬局を含む。)のデータ(PDF形式)

納品データは、一般の活動団体、医療機関及び薬局に分けた上で(医療機関については、さらに医科、歯科(節目年齢歯科健診・後期高齢者歯科健診)に分けた上で)、各区別に作成すること。なお、データ項目等は、発注者から別途指示する。

イ 活動団体(医療機関及び薬局を含む。)の検索性データ(Excel形式)

納品データは、一般の活動団体、医療機関及び薬局に分けた上で(医療機関については、さらに医科、歯科(節目年齢歯科健診・後期高齢者歯科健診)に分けた上で)、作成すること。なお、データ項目等は、発注者から別途指示する。

2 システムの改修

事業年度の切替えに伴う改修を行うほか、発注者との協議により、必要に応じ、システムを改修すること。

第10章 ポイント手帳等のデータ化業務

1 ポイント手帳のデータ化

ポイント事業対象者から提出されたポイント手帳を裁断し、全てのページのイメージデータ（PDF形式）を作成する。

予定数量は9万5,000件である。

作成したイメージデータは、システムに取り込んだ上で、第8章に記載するポイント事業対象者に対する獲得ポイント通知書を発送する前に発注者に提出すること。

なお、裁断したポイント手帳は発注者に返却すること。

2 活動団体登録届出書等のデータ化

活動団体から提出された活動団体登録届出書・活動団体登録内容変更届出書・活動団体登録抹消届出書のイメージデータを作成し、当該データを基に「活動団体一覧」を更新し、更新後のデータ（Excel形式）を、毎月中旬に発注者に納品すること。

納品データは、一般の活動団体、医療機関及び薬局に分けた上で（医療機関については、さらに医科、歯科等に分けた上で）、各区別に作成すること。

作成したイメージデータは、システムに取り込んだ上で、毎月下旬に発注者に提出すること。

なお、データ化が終了した活動団体登録届出書等は発注者に返却すること。

3 口座登録用紙のデータ化

ポイント事業対象者から提出された口座登録用紙のイメージデータを作成し、当該データを基に「対象者別進捗状況一覧」管理データを更新し、更新後のデータ（Excel形式）を、毎月中旬に発注者に納品すること。

予定数量は1万7,000件である。

作成したイメージデータは、システムに取り込んだ上で、定期的に発注者に提出すること。

なお、データ化が終了した口座登録用紙は発注者に返却すること。

4 その他

発注者が確認に行くことがあるため、作業場所は、市役所本庁舎（広島市中区国泰寺町一丁目6番34号）からおおむね30分以内（自動車での移動）で到着できる距離にあることとし、独立した作業場所で作業すること。

第11章 セキュリティ

1 セキュリティの確保

- (1) 受注者は、秘密の保持に関する全ての法令、契約書及び約款の条項並びに個人情報取扱特記事項を遵守すること。
- (2) セキュリティの確保に係る負担については、受注者が負うこと。
- (3) 受注者は、情報管理責任者を定め、氏名を書面でもって発注者に通知すること。これを変更する場合も同様とする。
- (4) 情報管理責任者は、セキュリティに関して、常に細心の注意を図り、情報漏洩を防止する措置を講ずることとする。
- (5) 情報管理責任者は、契約履行後、発注者が提供したデータを全て消去すること。ただし、発注者が別に指示したときは、この限りではない。
- (6) (5)のデータ消去は、データ復元ソフトウェア等を用いてもデータが復元できないよう、完全に行うこととし、データ消去が完了した旨の証明書を発注者へ提出すること。
- (7) 発注者は、受注者に対し、発注者の情報の保護管理に関する実施状況を調査し、又は報告を求めることができる。

2 物理的セキュリティ

情報管理責任者は、次の措置を講じなければならない。

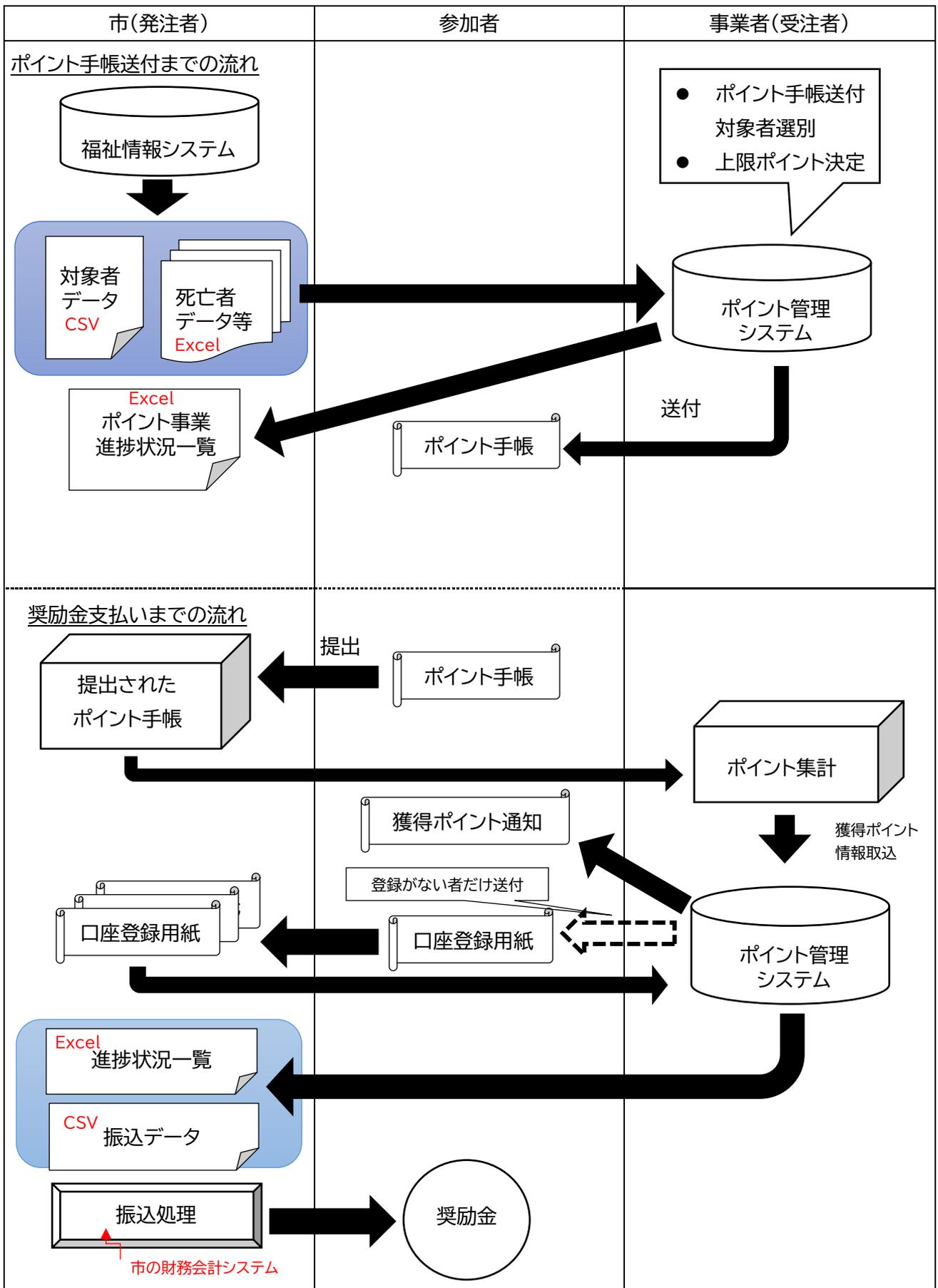
- (1) 作業場所に関する管理体制を明確にすること。
- (2) 建物の内外を問わず、作業場所の存在を示す標識等を設置しないこと。
- (3) 業務従事者に対し名前札を着用させる等、作業場所内にいる業務従事者、外部人員及び訪問者を容易に区別できるようにすること。
- (4) 関係者以外の者を作業場所に容易に入らせないこと。
- (5) 作業場所に訪問者が立ち入る場合には、業務従事者を同行させること。
- (6) 勤務時間中に作業場所内を無人にしないようにすること。
- (7) 本業務に関し知り得た情報について、その秘密を厳守し第三者への漏洩を防止するとともに、必要かつ十分な管理的措置を施すこと。特に本業務の実施に当たり発注者から提供された資料及びデータについて、発注者の許可なくして複写、複製又は編集してはならない。また、発注者の許可なく作業場所からの持ち出しを禁止する。
- (8) 災害等による被害を最小限に抑えるための対策を実施すること。
- (9) 作業場所を施錠可能な部屋にすること。
- (10) 作業場所への入室に関する申請手順を明確にすること。
- (11) 作業場所への入室を許可されている者の妥当性を定期的に確認すること。
- (12) 作業場所の入退室記録を取得すること。
- (13) 作業場所の入退室に関して、次の対策を実施すること。ただし、発注者が提供する作業場所は除く。
 - ア 個人単位で識別が可能な入退室管理装置の導入
 - イ 入退室に矛盾がないことを確認可能な入退室管理装置の導入
- (14) 作業場所内に、特に必要のないコンピュータ、通信回線装置、外部記録媒体等を持ち込ませないこと。

- (15) 特に必要のない限り、作業場所内でのカメラ、ビデオ、I Cレコーダー等による撮影及び録音を許可しないこと。
- (16) 次の事項を禁止すること。
 - ア 作業場所内への可燃物又は社会通念上危険物と認められる物の持込み及び設置
 - イ 作業場所内への複写機及びファクシミリの設置
 - ウ 作業場所内での喫煙及び飲食
- (17) 作業場所の窓に、曇りガラス、ブラインドシャッター等を導入し、外から中を見えないようにすること。ただし、発注者が提供する作業場所は除く。
- (18) 作業場所について監視カメラ等の装置を設置し、受注期間においては常時録画を行うこと。また、作業の検証ができるよう録画データを保存すること。ただし、発注者が提供する作業場所は除く。

3 人的セキュリティ

情報管理責任者は、次の措置を講じなければならない。

- (1) 情報管理責任者の義務
 - ア 必要に応じて業務従事者の作業を監視し、不正行為を抑止しなくてはならない。
 - イ 業務従事者を雇用する際に、情報セキュリティの遵守すべき内容を理解させなければならない。
- (2) 研修
 - ア 全ての業務従事者に対する情報セキュリティに関する研修計画を作成すること。
 - イ 研修計画に沿って情報セキュリティ研修を実施すること。
 - ウ 研修内容は、それぞれの役割に応じたものにする。
 - エ 全ての業務従事者を定められた研修に参加させること。
 - オ 情報セキュリティ研修の実施に当たり、その実施日、受講者及び内容について記録を作成すること。
 - カ 情報セキュリティ研修の実施後は、内容や受講者の理解度等を評価し、適宜実施方法等の見直しを行うこと。
 - キ 情報セキュリティ研修の実施状況等を、発注者に報告すること。
- (3) 本業務に携わる作業員等の義務
 - 受注者は、秘密の保持に関する全ての法令、契約書及び約款の条項並びに個人情報取扱特記事項等を踏まえ、個人情報やプライバシーの尊重、保護に万全を期すものとし、正当な理由がなく、その業務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。



「交通費助成索引簿」の項目一覧

別紙 2

1	区コード
2	整理番号
3	宛名番号
4	氏名カナ
5	氏名漢字
6	通称名漢字
7	性別
8	生年月日
9	郵便番号
10	住所漢字
11	方書漢字
12	送付先郵便番号
13	送付先住所漢字
14	送付先方書漢字
15	転入区分
16	転入日（住民年月日）
17	受給状況
18	決定事由
19	利用券種
20	判定回数
21	処理状況
22	障害種別
23	被保険者番号
24	認定申請日
25	認定申請事由
26	認定日
27	要介護認定状態
28	認定有効開始日
29	認定有効終了日
30	継続者フラグ
31	申請書管理番号
32	住民となった日
33	住登区分

1	宛名番号	38	ポイント手帳交付停止理由
2	氏名カナ	39	ポイント手帳交付希望
3	氏名漢字	40	ポイント手帳交付希望日
4	通称名漢字	41	転入区分
5	性別	42	データ使用不同意フラグ
6	郵便番号	43	ステータス
7	住所漢字	44	追加交付ステータス
8	方書漢字	45	処理状況
9	送付先郵便番号	46	緊急停止
10	送付先住所	47	死亡日
11	送付先方書	48	メモ
12	申請書管理番号	49	手帳作成日
13	生年月日	50	手帳受付日
14	交通助成	51	口座受付日
15	利用券種	52	不備状送付日
16	決定事由	53	支払予定日
17	被保険者番号	54	振込有無
18	認定申請日	55	活動 4 P
19	認定申請事由	56	活動 2 P
20	認定日	57	受診 2 P__ 1
21	要介護認定状態	58	受診 2 P__ 2
22	認定有効開始年月日	59	受診 2 P__ 3
23	認定有効終了年月日	60	受診 2 P__ 4
24	不送付事由 (障害種別)	61	受診 2 P__ 5
25	障害者交通助成	62	受診 2 P__ 6
26	障害者利用券種	63	受診 2 P__ 7
27	本人パスピー I D	64	受診 2 P__ 8
28	市民区分	65	受診 2 P__ 9
29	ポイント助成対象外	66	受診 2 P__ 1 0
30	ポイント手帳交付申出者フラグ	67	受診 2 P__ 1 1
31	ポイント手帳交付申出書受付日	68	受診 2 P__ 1 2
32	障害・精神ポイント手帳希望者フラグ	69	受診 2 P__ 1 3
33	原爆入所者フラグ	70	受診 2 P__ 1 4
34	ポイント手帳不交付	71	受診 2 P 小計
35	ポイント手帳不交付受付日	72	健康 1 P
36	ポイント手帳交付停止	73	ポイント合計
37	ポイント手帳交付停止年度	74	上限ポイント

75	支払金額
76	手帳スキャンイメージファイル名
77	追加手帳スキャンイメージファイル名
78	金融機関コード
79	金融機関名
80	店舗コード
81	口座名義人
82	郵便引受番号
83	抽出日
84	備考