

八尾市乳幼児おうち d e 子育て応援クーポン事業実施業務仕様書

1. 業務名

八尾市乳幼児おうち d e 子育て応援クーポン事業実施業務

2. 事業目的

物価高騰が長期化する中、特に影響を受けやすい0歳から1歳児の子育て世帯、及び特定教育・保育施設等※1に入所していない2歳児から5歳児の在宅子育て世帯を対象に経済的支援をするため、対象者一人あたり2万円分の八尾市乳幼児おうち d e 子育て応援クーポン通知書（以下「応援クーポン」という。）※2をプッシュ型で送付することを目的とする。

※1 認定こども園・保育所（園）・小規模保育施設・幼稚園（未移行幼稚園含む）のこと。

※2 通知書に記載された二次元コードをスマートフォン等で読み取り、各種ポイント等に変換可能なクーポンのこと。

3. 対象者

以下①から③のいずれかに該当する者。なお、ドメスティック・バイオレンスにより加害者から避難するため本市住民基本台帳に登録の無い者で、本市に在住している者（以下「DV避難者等」という。）を含む。

- ① 令和8年10月1日（基準日）において本市住民基本台帳に登録されている者のうち、令和6年4月2日から令和8年9月30日の間に生まれた者（0歳から1歳児）
- ② 令和8年10月1日（基準日）において本市住民基本台帳に登録されている者のうち、令和2年4月2日から令和6年4月1日の間に生まれた者で特定教育・保育施設等に入所していない者（2歳児から5歳児の在宅児）
- ③ 令和8年10月1日から令和8年12月31日の間に出生し、出生日において本市住民基本台帳に登録された者（基準日以降出生児）

4. 想定対象数 約5,400名

5. 履行期間 契約締結日から令和9年3月31日まで

6. 業務実施スケジュール（予定）

実施予定日・期間	内容
令和8年8月中	契約締結
令和8年9月7日～令和9年3月5日	コールセンター設置期間、給付管理システム稼働
令和8年10月5日～	応援クーポン印刷、引き抜き等
令和8年10月23日～令和9年2月19日	応援クーポン発送期間
令和8年10月23日～令和9年2月26日	キャッシュレスポイント交換、及びQ U Oカード申込期間
令和8年12月上旬、令和9年1月下旬	利用勧奨リマインドはがき（2回）
令和9年3月10日	実績報告書提出
令和9年3月31日	業務終了、精算

7. 業務内容 委託する業務の内訳は以下のとおりとする。

- (1) 応援クーポン発送業務
- (2) 給付管理システム構築業務
- (3) コールセンター運営業務
- (4) 広報業務
- (5) 実績報告書作成業務
- (6) その他、市が必要と認める業務

(1) 応援クーポン発送業務について

発注者が作成する対象者データ（以下「リスト」という。）に基づき、対象者一人あたり2万円分の応援クーポン及び市の事業案内チラシ（以下「チラシ」という。）を『簡易書留』にて発送すること。

- ① 応援クーポン及びチラシについては、デザイン等を含めて発注者と協議の上決定し、作成する（版下作成、印刷）。応援クーポンの主な記載内容は、事業目的、応援クーポンに関する案内及び使用方法について、コールセンターの連絡先、その他発注者が指定した内容とする。
- ② 発注者が提供するリストを元に印字した応援クーポン及びチラシを封入・封緘し、『簡易書留』にて発送する。なお、発送物は、定型郵便物（50g以内）とする。
- ③ 対象者の要件に当てはまらないことが判明した者については、発送予定日までに引き抜き処理を行うこと。
- ④ キャッシュレスポイントへの交換促進を図るため、利用勧奨リマインドはがきを作成し、発送する。なお、対象者の選定、はがきの作成、発送については発注者と協議の上行うこと。
- ⑤ 応援クーポンの未着についての連絡を受けた場合は、再発送を行う。
- ⑥ 宛先不明などの理由により返送されてきた発送物については、管理簿を作成し、問い合わせに対応すること。また、その後の対応については発注者の指示に従うこと。
- ⑦ 応援クーポンの初回の発送については、令和8年10月23日までに大阪府下の郵便局から発送することとし、以後、出生等による新たな対象者への応援クーポンの発送については、月に1回を目途に、まとめて発送するものとする。なお、発送業務の開始時期及び終了時期については、発注者と協議の上、決定すること。
- ⑧ 発送物の製作及び発送にかかる一切の費用については、受注者が負担する。

(2) 給付管理システムの構築業務について

- ① 応援クーポン発送業務やコールセンター運営業務等が円滑に行えるよう発注者の提供するリストの管理システムを構築し、運用すること。詳細については発注者と協議の上、構築すること。
- ② 本業務において取り扱う情報は、日本国内に設置されたデータセンター内のサーバで保管・処理を行うこと。また、プライバシーマークまたはISO27001認証を取得していること。
- ③ 応援クーポン内の二次元コードにより、2万円分のキャッシュレスポイントの給付ができるシステムの構築を行うこと。なお、対象者一人につき1回のみ可能とするようシステムを構築すること（重複申請を不可能とするシステムを構築すること）。また、同時にアンケートフォームにてアンケートを実施し、データを整理・分析の上、発注者へ報告すること。アンケートの内容等については発注者と協議の上決定すること。
- ④ キャッシュレスポイントに交換するためのデジタル媒体を持っていない者に対して、キャッシュレスポイントの代わりにQUOカードを簡易書留で送付できるようシステムを構築すること。

(3) コールセンター運営業務について

- ① 委託業務全体を監督指導するため業務責任者を配置すること。なお、業務責任者は受注者直接雇用の従業員とし、常時対応可能な体制をとること。また、コールセンターを設置し、コールセンターに常

駐するコールセンター管理者を配置すること。

- ② 契約締結後、速やかに業務責任者、コールセンター管理者及び業務従事者について発注者に書面にて報告すること。
- ③ コールセンターの運営場所は日本国内とし、受注者が用意すること。
- ④ 業務従事者は、常時2名以上（コールセンター管理者を含む）とし、業務責任者の指示に従い、適切に業務を遂行する能力を有する者とする。下記受付期間内で発注者が指定した1か月間は業務従事者を3名（コールセンター管理者を含む）とすること。
- ⑤ 委託業務を遂行するにあたり、必要な電話回線、パソコン（インターネット環境を含む）、コピー機等の機器及び文具類等の消耗品を受注者が準備すること。
- ⑥ コールセンターの電話番号は令和8年8月28日までに決定し、発注者に報告すること。
- ⑦ コールセンター受付期間は、令和8年9月7日から令和9年3月5日まで（土日祝及び令和8年12月29日から令和9年1月3日を除く。）とし、受付時間は原則として午前9時00分から午後5時00分までとする。
- ⑧ 対応内容については以下のとおりとする。
 - ア 本事業の内容（意見、苦情等を含む。）に関する対応。
 - イ 応援クーポンの発送についての問い合わせ対応。
 - ウ キャッシュレスポイントに交換するためのデジタル媒体を持っていない等の場合に応じて、QUOカードの送付希望に関する受付。
 - エ DV避難者等によりリストにない者で、問い合わせ等により本事業の対象となる申し出を受けた場合は、発注者が別に定める申請方法を案内し、該当者について発注者へ報告する。
- ⑨ 上記⑧アに伴う、簡易な相談についても随時対応すること。ただし、相談内容がより専門的になった場合は、業務責任者で取りまとめ、以下の対応を行うものとする。
 - ア 対応に緊急を要すると判断されるもの。
 - 速やかに発注者へ報告し、対応について指示を仰ぐ。
 - イ 対応に緊急を要しないもの。
 - 一覧を作成し、翌業務日までに発注者へ報告し、対応について指示を仰ぐ。
- ⑩ 本業務の対象者等から苦情の申し立てがある場合は、迅速かつ誠実に対応すること。
- ⑪ 苦情及び対応の内容について記録し、サマリーを作成し発注者へ報告すること。
- ⑫ 運用にあたっては発注者と協議の上、対応マニュアルを作成し、随時更新すること。

（4） 広報業務について

本事業の内容を対象者に周知するため、本事業のチラシ等を作成し、指定の場所に納品すること（1,000部作製）。また、市ホームページに掲載するチラシ（PDF・JPEGデータ等）については、発注者の指定する期日までに発注者へ提出すること。

（5） 実績報告書作成業務について

応援クーポン送付件数、再配送件数、応援クーポン未着件数、利用勧奨リマインドはがき送付件数、キャッシュレスポイント交換及び未交換件数、QUOカード送付件数、問い合わせ対応実績、アンケート結果等、発注者が指定する実績報告書を作成すること。

8. キャッシュレスポイントについて

- （1） 一人あたり2万円分のキャッシュレスポイントを1種類選択し一括付与することとし、付与ポイントは2万円分満額利用でき、かつ1円単位で利用できること。
- （2） キャッシュレスポイントについては、以下の要件を満たすこと。
 - ① 日本国内で広く利用されているキャッシュレス決済サービスで利用可能なポイントに交換可能であ

ること。なお、auPAY、d払い、PayPay、楽天Edyを選択肢に含むこと。

- ② 専用アプリやカード等により利用できること。
- ③ ポイントは有効期限がないものとし、ポイント残高を利用者が確認できること。
- ④ 不正利用防止機能を有すること。

9. 業務委託料の支払い等

- (1) 一人あたり2万円分のキャッシュレスポイント及びQUOカード費用については、想定対象者数5,400人を上限とし、実績に基づき精算するものとする。なお非課税とする。
- (2) 業務委託料については、キャッシュレスポイント及びQUOカード発行手数料、印刷費、郵送料、システム構築・保守料等、コールセンター運営費用、その他必要経費とする。
- (3) 受注者は、実績報告書を令和9年3月10日までに発注者に提出すること。(1)については検査をし、適正と判断した後、実績に基づくものとし、(1)と(2)合わせて3月31日までに支払う。

10. その他の留意事項

- (1) 業務の実施状況について、日報及び月報を作成し、定期的に発注者に報告すること。
- (2) 業務上のトラブルなど、緊急時には遅滞なく発注者へ報告すること。
- (3) リストの受け渡し及び搬送については、発注者と協議の上、安全性を確保した手法で行うこと。
- (4) 本事業の実施で得られた成果物、情報（個人情報を含む）等については、発注者に帰属するものとし、本業務中に知り得た事項については、契約期間満了後についても他に漏らさないこと。また、使用したパソコンについては、契約期間満了後にデータを消去するとともに、その証明書を発注者へ提出すること。
- (5) 本業務について全部を一括して、又は主たる部分の再委託を禁止するものとし、必要がある場合は発注者と協議すること。
- (6) 業務従事者数については、状況に応じ、その増減について発注者と協議すること。
- (7) その他、本事業の実施に際しては、発注者の指示に従うこと。