

市内経済活性化事業業務委託に係る公募型プロポーザル仕様書

1 業務名

市内経済活性化事業業務委託

2 業務の目的

長引く食料品等の価格高騰による影響を鑑み、経済活性化事業として、全市民を対象に OTACO 定額カードを配布する市内経済活性化事業を実施することとなった。事業実施にあたり迅速かつ正確なサービスが提供可能な委託事業者をプロポーザル方式によって選定することを目的として、当市において必要となる作業を業務委託するものである。

3 委託期間

契約締結日 から 令和8年1月31日まで

※委託期間は、業務上最低限必要な委託期間を示したものであり、業務状況等を勘案し委託期間の延長を提案することを妨げるものではない。

4 各業務の前提

(1) 人口・世帯数・発送通数・OTACO 定額カード配布枚数(令和7年7月1日現在)

①	人口	222, 598人
②	世帯数	104, 055戸
③	発送通数(想定)	104, 055通
④	OTACO 定額カード配布枚数	222, 598枚

(2) 委託期間等【変更になる可能性あり】

①	< 9 月 > 通知書等の作成・印刷及び 封入封緘	・ 令和 7 年 8 月 1 日時点の配布対象者が記載された通知書を作成、印刷 ※通知書の内容は市と協議 ※住民データは csv 等のデータ形式で市から提供 ・ 市が提供する資料を印刷 ・ 世帯ごとに通知書、OTACO 定額カード、資料等を封入封緘 ※発送用の封筒は受託者が用意 ※OTACO 定額カードは市が用意
---	---------------------------------	---

②	<10月～12月> 発送及び未達者等管理	・10月より封入封緘されたものを順次発送し、10月中に発送を完了 ・宛所不明等により返送となったもの、または配送会社の保管期間が経過したものについての保管管理及び再配送の手配 ・未達者への勧奨通知の作成、発送 ・受け取り拒否者の対応 ・未達者名簿等の作成
③	<9月下旬～12月末> コールセンターの設置・運営	・令和7年9月下旬から12月末までの概ね3カ月半程度 ※業務状況等に応じ期間延長の可能性あり ・想定される問合せ 「いつ届くのか」「どこで使えるのか」「なぜ届かないのか」「再配送してもらえるのか」や「OTACOに関する利用方法」など
④	<11月～12月末> 受取り窓口の設置・運営	・OTACO 定額カード発送から12月末までの概ね2カ月程度 ※業務状況等に応じ期間延長の可能性あり ・再配送ではなく、直接受取りに来る市民のために受取り窓口を設置

(3)各業務の共通事項

- ①本業務では、委託期間の前半にある、9月の封入・封緘事務及び10月発送時の入電対応事務において業務が集中することが見込まれる。そのため、段階的な人員減少を想定としているが、企画提案書では、企画提案者のこれまでの受託実績等からそれぞれの必要人員を推計し、業務に遅延が起きないようにすること。
- ②各業務の従事者は、太田市デジタル金券(OTACO)に関すること、管理サイト操作、端末操作、業務工程、個人情報の取り扱い等について十分な研修を受けていること。
- ③委託業務開始後、市と受託事業者双方合意の上で各業務の委託期間、従事者数を変更できること。
- ④個人情報の管理方法、保護のための対策、アクセス可能な管理者を明確にすること。
- ⑤業務工程等の改善策について、受託事業者から市へ随時提案ができること。
- ⑥受託事業者は、市が承認した再委託事業者との連絡調整を行うこと。

5 各業務の内容等

(1)通知書等の作成・印刷及び封入封緘

① 業務内容

ア 通知書の作成

- ・通知書の作成にあたり、文面は市と協議のうえ作成すること。
- ・通知書には配布対象者が確認できるように、名前を記載すること。
- ・配布対象者は、市が提供する住民データ(csv ファイル形式の予定)を基に作成すること。なお、データの加工が必要な場合は、受託事業者にて行うこと。

イ 印刷

- ・受託事業者は上記アにより作成した通知書を印刷すること。
- ・受託事業者は市が提供する「加盟店舗一覧」及び「カードからアプリへの移行方法」等の資料を印刷すること。

ウ 封入封緘

- ・受託者は上記イにより印刷した通知書及び資料と、市が提供する OTACO 定額カードを、世帯ごとに分けて封入封緘する。
- ・OTACO 定額カードの管理番号及び会員コード等により、どの世帯にどの番号が発送されたか分かるように管理すること。

② 履行場所

受託事業者にて確保すること。ただし事前に市の確認を受けること。

(2) 発送及び未達者等管理

① 業務内容

ア OTACO 定額カードの発送

- ・封入封緘が終わった OTACO 定額カードから順次発送すること。
- ・発送は再発送を除き、令和7年10月中に完了すること。
- ・発送方法は簡易書留または宅配便など、対面受取りで行うこと。
- ・基準日(令和7年8月1日)後の住所異動等に伴う宛先変更があったものについて、市から差替えの指示があった場合は、これを行うものとする。

イ 未達者等管理

- ・宛所不明等により返送となったもの、または配送会社の保管期間が経過し返送となったものは、委託期間終了まで適切に保管管理すること。
- ・返送となった世帯に対し、勧奨通知を作成し発送すること。
- ・再発送の依頼があった場合は、すみやかに発送の手配をすること。
- ・本人の意志により、受け取りを拒否または返送があった場合、名簿を作成し管理すること。
- ・未達者等の名簿を作成し、委託期間終了時に OTACO 定額カードとともに市に提出すること。

② 履行場所

受託事業者にて確保すること。ただし事前に市の確認を受けること。

(3)コールセンターの設置・運営

① 運用条件

- ・市内経済活性化事業に関する問い合わせに対応するためのコールセンターを設置、運営すること。
- ・専用の回線(電話番号)を受託事業者が用意すること。
- ・令和7年9月下旬に開設し、令和7年12月末まで運営すること。なお、具体的な開設期間は、別途市と協議し、必要に応じて運営期間の延長を提案することを妨げない。
- ・業務遂行に必要な専門知識及び能力を有し、オペレーター等の管理及び指導等を行う業務管理者を配置すること。
- ・業務管理者は、業務時間中、市と連絡を取ることのできる体制を整えること。
- ・入電数に対して、応答率が90%以上(1日あたり)となるよう、必要な席数及び電話回線、オペレーターを確保すること。なお、一時的に問い合わせが殺到した場合でも柔軟に席数等を調整し、対応できる体制が望ましい。
- ・開設期間中の運用時間外には、あらかじめ受注者側で録音した受付時間外の旨を案内する専用の音声アナウンスを流す機能を有すること。もしくは、開設時間外も市民から問い合わせに対応できるような工夫がなされることが好ましい。
- ・市民からの問合せについて、市職員側においても応答履歴の確認ができるよう、定期的に報告すること。
- ・受託者にて対応マニュアルを作成し、事前に業務従事者に周知すること。

② 業務内容

- ・当該事業に関すること及び OTACO の利用方法等のコールセンター専用の電話番号に着信する電話の問い合わせに対し、市ホームページや chiica ホームページのほか、受託者があらかじめ作成するFAQ、市からの配布資料等を用いて親切かつ丁寧に対応すること。
- ・対応内容についてはすべて記録し、問い合わせ内容別の件数、対応内容全件をデータにて報告し、問い合わせ頻度が高い質問は取りまとめて市、コールセンター及び窓口従事者に共有する等、対応の効率化を図ること。
- ・再発行の依頼を受け付け、氏名、生年月日、連絡先、住民登録地を確認(住民登録地と居所が一致していることを併せて確認)すること。また、確認した事項をリスト化すること(Excel 形式)。なお、原則として住民登録地以外の居所へ発送することはできない旨及び受取り窓口を設置していることを案内すること。
- ・市職員による対応が必要な案件、通知書再発行リスト等について、翌営業日にまとめ、メールにて市にエスカレーションすること。

③ 履行場所

受託事業者にて確保すること。ただし事前に市の確認を受けること。

④ 業務時間

月曜日から金曜日の午前9時から午後6時までとし、土日祝日等の閉庁期間を除くこととする。

(4) 受取り窓口の設置・運営

① 運用条件

- ・OTACO 定額カードを直接受取りに来る市民のために、受取り窓口を設置すること。
- ・令和7年11月を目処に開設し、令和7年12月末まで運営すること。なお、具体的な開設期間は、別途市と協議し、必要に応じて運営期間の延長を提案することを妨げない。
- ・受取り窓口及び事務スペースの光熱水費は、市の負担とする。
- ・受取り窓口及び事務スペース内の電源コンセント(ソケット)は市で用意し、テーブルタップ配線等は受託事業者が行うこと。
- ・受取り窓口及び事務スペースに、事務に必要な機器、什器類及び文房具等は受託者が整備すること。
- ・送付状況等について、コールセンターと常に情報を共有できるように、システムを構築すること。
- ・事前連絡なく来所した市民にも、受け渡しが行えるように、体制を整えること。
- ・業務遂行に必要な専門知識及び能力を有し、従事者の管理及び指導等を行う業務管理者を配置すること。
- ・受取り窓口が混雑しないよう、従事する者を適切に配置すること。また、混雑緩和のための仕組みを取り入れ、配置、動線等も工夫すること。
- ・受託者にてマニュアルを作成し、事前に業務従事者に周知すること。

② 業務内容

- ・再配達を希望せず受け取りに来所した市民に対し、本人確認のうえ、OTACO 定額カードの受け渡しを行うこと。
- ・来所した市民からの OTACO の利用方法やその他の質問、相談に対応すること。
- ・受付集計表を作成し、受け渡した件数やその他の対応件数などを日単位で整理すること。
- ・市職員による対応が必要な事項について、翌営業日に市へエスカレーションすること。ただし、緊急の対応が必要な案件については速やかに市へ報告すること。

③ 履行場所

事務スペースは市が貸与する。

【予定：浜町勤労会館中会議室 C：太田市浜町66番49号、部屋の広さ：約 9m×5.5m、49.5 m²】

④ 業務時間

月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までとし、土日祝日等の閉庁期間を除くこととする。

6 その他

- (1) この仕様書は、本業務委託の企画提案にあたり、最低限の必要事項を掲載したものであり、本仕様書に掲載のない事項について、参加事業者からの提案(独自提案)を可能とする。
- (2) 業務委託契約の締結までの間、実際に取り交わす仕様書の内容については、企画提案書等の内容を踏まえ、優先交渉権者となった事業者と市で協議した上で決定する。
- (3) 業務委託契約の締結後、受託事業者は速やかに実施計画書を市に提出することとする。

- (4) 市は、受託事業者に業務進捗状況の報告、業務方針及び疑義事項の確認などを随時求めることができることとする。また、市と受託事業者で調整を要する事項が発生した場合、受託事業者は調整の都度、市に調整確認書を文書で提出することとする。
- (5) 受託事業者は、業務を円滑に遂行するために、疑義等が生じた場合は適宜「7 担当課」と協議するものとする。
- (6) 成果品納入後、受託事業者の責めによる不備が発見された場合、受託事業者は速やかに必要な措置を行うものとし、これに対する経費は受託事業者の負担とする。
- (7) 個人情報については、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)及び太田市個人情報の保護に関する法律施行条例の規定に従い、適正に取り扱うこと。
- (8) 受託事業者は、業務の遂行上知り得た事項を他人に漏らしてはならない。契約終了後も同様とする。
- (9) 本業務で得られた成果物の所有権、著作権及び利用権は、市に帰属するものとする。また、受託事業者は、著作権を行使できないものとする。
- (10) 本仕様書に定めのない事項については、市及び受託事業者がその都度協議の上、決定する。

7 担当課

〒373-8718

群馬県太田市浜町2番35号(本庁舎5階)

太田市役所 産業環境部 産業政策課 商業係

電 話:0276-47-1834(直通)

メール:025300@mx.city.ota.gunma.jp