

## 姫路市育児用品ギフト事業業務委託 要求水準書

### 1 業務名称

姫路市育児用品ギフト事業業務委託（以下「本業務」という。）

### 2 契約期間

契約締結日から令和11年8月31日まで

※ 契約締結日から令和8年8月31日までは準備期間とし、業務期間は令和8年9月1日から令和11年8月31日までとする。

※ 姫路市長期継続契約を締結することができる契約を定める条例第3号に基づく長期継続契約とする。なお、令和9年度以後において、この契約に係る姫路市の予算の減額又は削除があったときは、この契約を変更し、または解除することができることとする。

### 3 背景・目的

0歳児を持つ保護者は、こどもの養育や経済的負担について最も不安や負担を感じる時期にあり、こどもを連れての外出が難しくなり、家に閉じこもる傾向がある。姫路市（以下「本市」という。）では、生後4か月までの乳児を養育する家庭へ直接訪問し、育児相談、子育てに関する情報提供を行うことで保護者の心理的負担を軽減するために、乳児家庭全戸訪問事業を実施している。

本業務は、この訪問時に、1万円相当の育児用品に交換できるギフトカードを配付することで経済的負担の軽減を図りつつ、姫路市公式LINEの登録勧奨を併せて行うことで、継続的な子育て情報の発信・周知体制作りに結び付け、保護者の子育てに関する不安、孤立感の解消を目指すものである。

### 4 業務内容

本業務で実施する業務内容は、以下のとおりとし、実施にあたっての詳細については本市と受託者との協議の上決定する。

#### (1) 育児用品交換用HPの作成

次の要件を満たす育児用品を交換する手続きを行うためのHPを本市と協議の上、作成すること。

ア パソコン、スマートフォン及びタブレットから申込みが可能であること。

イ 日本語・英語・中国語・ベトナム語の最低4言語に対応すること。なお、その他対応言語は提案内容による。

ウ 国内に設置されたサーバーを利用し、不正ログイン及び不正利用の防止、不正アクセス等による情報の漏洩を防止する万全なセキュリティ対策を施すこと。

- エ 保守等によりメンテナンスを行う場合は、原則として事前に対象者が利用できない期間を明記し、利便性に配慮すること。
- オ 育児用品交換用HP利用用のギフトカードに印字するID及びパスワードを、市のギフトカード作成数の連絡を受けて必要数（月250～300個程度、年間3,300個程度）を発行すること。
- カ 育児用品交換用HP上にアンケート実施のためのページを設け、注文者全員よりアンケートを回収できるようにすること。
- キ 育児用品交換用HP上に姫路市公式LINEの登録案内を掲載すること。
- ク 姫路市が指定した文言やデザインを追加できること。
- ケ 対象者以外でも育児用品が確認できるように、ログインしなくても育児用品が閲覧できるようになっていること。なお、閲覧方法は育児用品ギフトHP上での掲載に限らず、提案による。
- コ 契約締結後6週間以内に作成すること。

## (2) 育児用品の選定・調達

本業務に係る育児用品を選定・調達すること。なお、選定する育児用品は、30種以上とし、以下に示すものを必ず盛り込むこと。その他育児用品については提案内容による。また、金券を育児用品として選定することはできない。

### ア 紙おむつ

- (ア) ユニ・チャーム、花王、大王製紙、P&Gの4社の製品を含む
- (イ) S/M/Lの各種サイズを選べること
- (ウ) テープおよびパンツの別が選べること（Mサイズのみ）

### イ 乳幼児用ミルク（発送日から6か月以上の賞味期限を保証すること）

### ウ おしりふき

### エ 離乳食（発送日から6か月以上の賞味期限を保証すること）

## (3) デジタルカタログギフトの作成

(2)にて選定した育児用品について、次の要件を満たすデジタルカタログギフト（以下「カタログ」という。）を本市と協議の上、育児用品交換用HP上に作成すること。なお、交換可能金額をポイント等に標記変更可とする。

ア 1人当たり10,000円相当（税込。送料含む）の範囲内で育児用品を利用者が任意に選択できるようにすること。

イ 育児用品の販売停止、価格変更などによりカタログ内容に変更が発生した際には、姫路市との協議に基づき随時カタログ内容を変更すること。ただし、育児用品の見直しに係る育児用品交換用HP及びカタログの変更についての費用は受託者の負担とする。

(4) ギフトカード・専用封筒・台紙の作成

市民に配付するためのギフトカード・専用封筒・台紙のデザインを本市と協議の上、契約締結後6週間以内に作成すること。また、完成したデザインは市へ画像データなどにより提供すること。

ギフトカード・専用封筒・台紙の規格を以下のとおり定義する。

ア ギフトカード

- (ア) カードタイプ（縦約5.5cm、×横約8.5cm）
- (イ) 育児用品交換用サイトのURL、二次元コード、ID及びパスワード、コールセンター等への問い合わせ先を記載。
- (ウ) 材質は指定しない。

イ 専用封筒

- (ア) 洋型2号封筒（縦11.4cm×横16.2cm）
- (イ) 材質は指定しない。

ウ 台紙

- (ア) 専用封筒に入るサイズ（折ってもよい）、材質は指定しない。
- (イ) カードを差し込めるもので育児用品交換方法及びコールセンター等への問い合わせ先を記載すること。別途、説明書を同封でも可。

(5) ギフトカードの各保健センターへの納品

(4)にて作成したギフトカード・台紙・専用封筒について、下記に示す市内4箇所、台紙にギフトカードを挟み、専用封筒に封入したうえで納品すること。なお、納品にあたっては次の点に留意して実施すること。

ア 毎月15日までに本市より納品数（250～300個程度/月、3,300個程度/年）を連絡するので、指定した数量をその月末までの開庁日の午後4時までに納品すること。なお、連絡手段は協議による。また、初回納品は令和8年9月5日までに数量を本市から連絡するので、令和8年9月22日までの開庁日の午後4時までに納品すること。

イ 納品するギフトカードの有効期限は各保健センターへ受託会社が発送した日から6か月とすること。

ウ 各保健センターにおいて、ギフトカードが不足した際には、本市からの連絡後、2週間以内に必要数を各保健センターまで配送すること。

エ ギフトカードの配送及び納品は運送会社に再委託することも可能とする。（この場合において、契約締結後直ちに再委託申出書を提出すること。）なお、ギフトカード発送において発生した事故または紛失などの問題について、本市は一切関与しない。

オ 市内出先4か所（各納入場所ごとの個数は注文時に連絡）

- ・中央保健センター : 姫路市坂田町3番地(4階)
- ・南保健センター : 姫路市飾磨区細江2655番地
- ・西保健センター : 姫路市広畑区正門通三丁目2番地2
- ・中央保健センター北分室 : 姫路市砥堀428番地

#### (6) 育児用品の発送

育児用品交換用HPから注文された育児用品について、次の内容を満たした上で発送すること。

- ア 市民による注文より2か月以内に納品を完了すること。(ただし、商品の生産停止により調達に日数をする等、受託者の責によらない場合はこの限りでない。)
- イ 育児用品の配送及び納品は運送会社に再委託することも可能とする。(この場合において、契約後直ちに再委託申出書を提出すること。)なお、発送中に発生した事故または紛失などの問題について本市は一切関与しない。
- ウ 育児用品更改等の影響で育児用品の調達に遅れが発生した際には直ちに本市に連絡し、必要に応じて発注者に対しても遅延の連絡を行うこと。

#### (7) 問い合わせ対応体制の構築・運営

本業務にて発生した問い合わせについて、下記のとおりコールセンター等を設置、運営すること。

- ア 問い合わせ内容は、育児用品交換用HPの利用方法、配達する育児用品の内容、配達時期、育児用品に関する苦情とし、それ以外の問い合わせについては、本市と協議の上対応すること。
- イ 育児用品交換に関する電話による問い合わせ体制を構築すること。なお、コールセンターの人員は常時1名以上を確保すること。なお、この人員は別事業と併任で差し支えない。また、コールセンター以外のネット等を利用した問い合わせ方法及び対応する言語は提案による。
- ウ 育児用品交換用HPにて注文ができない保護者に対し、利便性の高い方法でコールセンターにて注文を受け付けられるようにすること。なお、注文方法は提案による。
- エ コールセンターの所在地は国内とし、姫路市内であることを問わない。なお、本市は場所の提供をしないものとする。また、コールセンター設置、運営経費は月額費用に含めること。
- オ コールセンターの開設は、平日の午前9時から午後5時までとし、その他の期間の開設は提案による。

#### (8) アンケートの実施・集計・提供・反映

- (1)にて作成した育児用品交換用HPにおけるアンケートフォームにて、本市が提供す

る質問項目のアンケートを実施すること。また、アンケート内容を集約し、カタログに適宜反映すること。以下、集計結果の提供及びカタログへの反映に関する水準を記載する。

ア 育児用品交換用HPに収集したアンケートについて、毎月月末時点で結果を集計し、エクセル形式またはpdf形式で翌月15日までに本市に提供すること。

イ アンケート中にて要望が多かった育児用品について、本市との協議に基づき、最低半年に1度以上育児用品ラインナップに反映させること。ただし、育児用品の見直しに係る育児用品交換用HP及びカタログの変更についての費用は受託者の負担とする。なお、ラインナップ反映の頻度は提案による。

## 5 委託料の支払い

### (1) 委託料の計算方法

本業務における委託料はギフトカード発行及び利用実績による実績額及び固定費の合計を月額で支払うものとし、次の算定方法により算定する。

費目	対象となる経費	算定方法
ギフトカード発行実績額	ギフトカード1枚の発行及び納品に係る経費（以下「ギフトカード発行経費」という。） （コード発行経費、ギフトカード印刷経費、ギフトカードの市への納品に係る経費）	当月に本市が発行依頼したギフトカード数 × ギフトカード発行経費
ギフトカード利用実績額	市民一人がカタログから商品を交換するために必要な商品調達費用、市民への送料（以下「ギフト単価」という。）	当月にカタログから注文した市民の数 × ギフト単価
固定費	コールセンターの設置・運営経費、育児用品交換用HPの作成・運用保守経費	各経費の合計額で提案金額による

### (2) 完了報告

受託者は、毎月月末時点のギフトカード発行数及び市民の注文実績を記載した委託業務完了報告書を翌月15日までに本市に提出すること。

### (3) 支払方法

受託者は前号で報告した実績に基づき、第1号の算出方法により算出した月額の委託料を完了報告と併せて本市に請求すること。本市は当該請求を受けて委託料を支払うものとする。

## 6 契約期間満了後の残務処理

本業務は、契約期間満了後も、ギフトカードの有効期限内又は配布されたギフトカードがすべて交換されるまで、コールセンターの運営、育児用品交換用HPの管理・運営及び育児用品の発送業務を実施する必要がある。これらの業務については、契約期間満了後直ちに別途契約することにより実施する予定である（契約単価等の条件については当初の契約と原則同条件とする。）。なお、当該業務は令和12年2月28日まで実施する予定である。

## 7 その他

### (1) 知的財産権の取扱い

本業務で作成・提供されたすべてのコンテンツ（画像・文章等）の著作権、その他の知的財産権は、すべて本市に無償譲渡されるものとする。ただし、受託者が既に保有する著作権やライセンスを有する素材については、別途権利範囲と条件を明示し、その範囲内でのみ使用できるものとする。本市は、納品物に関する著作権を自由に利用・改変・二次利用できるほか、第三者に対しても使用許諾を行う権利を有する。受託者は、第三者の著作権やその他の権利を侵害しないことを保証し、万一侵害が判明した場合は速やかに解決し、補償責任を負う。

### (2) 法令遵守事項

受託者は、本業務の遂行にあたり、以下の法令・ガイドラインを遵守するものとする。

#### ア 個人情報保護法

取得・利用・管理にあたっては、適正な手続きを行い、個人情報を漏洩しない措置を徹底する。必要に応じて、本人の同意取得や適正な管理体制を構築すること。

#### イ 著作権法・知的財産権法

第三者の権利を侵害しない素材・情報のみを使用し、必要な権利許諾を取得すること。

#### ウ 広告規制・景品表示法

虚偽・誇大な表現や、不当表示を行わないこと。内容の適正性を保つこと。

#### エ 電気通信事業法・インターネット関連法規

通信の安全性・透明性を確保し、不正アクセスや迷惑行為を防止する措置を講じること。

#### オ その他の関係法令

労働法、労働安全衛生法、労働基準法、貨物自動車運送事業法等の関係法令を遵守すること。

(3) 受託者は、本業務に十分な経験と知識を有する者を配置すること。

- (4) 要求水準書等に定める事項及び本業務の実施に際し疑義が生じた場合は、本市と速やかに協議し、その指示に従うこと。
- (5) 要求水準書等に定めのない事項及び疑義を生じた場合は、別途協議する。
- (6) 諸般の事情により、本市が必要と認めるときは、協議の上、契約の内容を変更することがある。この場合において、業務委託料を変更する必要があるときは、別途協議により定めることとする。