

番号	資料名等	ページ	項目等	質問	回答
1	実施要領	1	第2 業務の概要 5 支払時期	「換金額については月払い」とありますが、これは「その月に実際に加盟店への振込処理が完了した金額」に基づいて請求額を算出するという理解でよろしいでしょうか（すなわち、閾値未満等により振込が翌月以降に繰り越された決済分は、実際に振り込まれた月の請求に含まれるという解釈で相違ないでしょうか）。	お見込みのとおりです。
2	実施要領	1	第2 業務の概要 5 支払時期	「発注者の定める方法」について、月末の翌月末振込等、現時点の想定を教えてください。	実施要領に記載のとおり、「ア発行原資」における換金額については月払いとし、当該費用を翌月に請求していただく想定です。
3	実施要領	3	第6 参加申込み 4 企画提案書 (4)	「文字の大きさは12ポイント以上」と記載がありますが、図表内の文字や補足、参考等の事項については12ポイント以下でも許容いただけますでしょうか。	問題ございません。
4	仕様書	1	4 事業概要 (4) 給付額	市独自アプリを通じた1,056円相当の電子商品券の配布は何名を想定されておりますでしょうか？	実施要領「4予算金額」「ア電子商品券発行原資」においては、全対象者への配布を想定した金額を記載しております。 具体的な人数の想定はありませんが、より多くの方にアプリをご利用いただけるよう、開発を進めたいと考えております。
5	仕様書	1	4 事業概要 (4) 給付額	1人あたり5,000円相当の電子商品券はカードで配布される認識ですが、この1枚のカードで、スマホで利用できる電子券（MPM）への変換と、紙商品券（CPM）としてのそのままの利用、どちらも対応可能なイメージでしょうか？	1枚のカードでスマホでも紙でも利用可能な点については、お見込みのとおりです。 スマホにおいても、MPM、CPMどちらも対応可能なアプリを想定しております。
6	仕様書	2	5 業務の概要	「打合せや業務報告等の場所は、発注者が指定する会議室等にて行うことを基本とする」とありますが、打合せの議題や重要度等に応じて、オンラインでの開催（または現地・オンラインのハイブリット開催）も許容いただけますでしょうか。	オンラインでの開催（または現地・オンラインのハイブリット開催）につきまして、問題ございません。
7	仕様書	2	5 業務の概要 (1) 事務局運営 ① 業務内容 エ 電子商品券の名称に関する権利関係の確認	「発注者が決定する電子商品券の名称について、商標登録等について確認すること。」という記載ありますが、その名称で商標登録をすることが可能か否かを確認するという認識であっておりますでしょうか。	お見込みのとおりです。
8	仕様書	4	5 業務の概要 (3) 対象者への事業案内周知 ① 業務内容 イ 電子商品券機能を有するコード付カードの発行 (ア)	「対象者氏名」と記載がありますが、旧字体や常用外漢字が適切に印字されないことによる問合せ及びクレームを避けるため、業者決定後は「掲載しない」方向にてご相談させていただくことは可能でしょうか（カタカナ氏名のみ記載）	ご質問のような状況を避けるため、氏名については漢字を使用せず、カタカナを使用することとしても差し支えありません。
9	仕様書	4	5 業務の概要 (3) 対象者への事業案内周知 ① 業務内容 イ 電子商品券機能を有するコード付カードの発行 (ア)	コード付カードの氏名印字につきまして、外国籍市民の方の氏名は、英語表記の想定でよろしいでしょうか	お見込みのとおりです。

番号	資料名等	ページ	項目等	質問	回答
10	仕様書	4	5 業務の概要 (3) 対象者への事業案内周知 ① 業務内容 ウ 事業内容の封入封緘及び郵送 (エ)	未着分の郵送物は、窓口対応の人員にて貴市役所内に保管したいと考えていますが差し支えないでしょうか。 また保管にあたっては、貴市の施設可能なロッカー・キャビネット等をお借りすることは可能でしょうか。	受注者の責任により、受注者が確保した場所で保管することを想定しています。 なお、仕様書に特に記載されているもの以外については原則として受注者の負担により用意していただくものです。
11	仕様書	4	5 業務の概要 (4) 事業専用ホームページ作成及び運用 ① 業務内容 ア	現時点の想定で構いませんので、ホームページの更新内容・更新頻度（月●回程度）について、検討していることがありましたらご教示ください。	加盟店の更新状況等により随時更新することを想定しているものです。
12	仕様書	5	5 業務の概要 (5) 加盟店対応 ① 業務内容 ア 加盟店目標数	目標1,000店舗の加盟を目指す上で、以前貴市で対応された地域商品券等の加盟店リストをご提供いただけますでしょうか。	契約後、業務の中で必要となった場合、提供可能です。
13	仕様書	5	5 業務の概要 (5) 加盟店対応 ① 業務内容 ウ 加盟店向け説明会の実施 (ウ)	加盟店向け「募集説明会」及び「システム操作説明会」について、それぞれ3回以上の実施とありますが、1回あたりの来場者数の見込み（または想定される規模・定員）はどの程度を見込まれていますでしょうか。会場の確保や当日配置する運営スタッフ数、を精査するために必要となりますので、ご教示をお願いいたします。	定員は、各回50名から100名程度を想定しております。なお、会場については発注者で確保する予定がありますが、什器等については受注者の負担により用意していただくことを想定しているものです。
14	仕様書	6	5 業務の概要 (6) コールセンターの運営	応答率に目標はありますか？	応答率の具体的な目標は仕様書に記載しておりませんが、問い合わせ件数に応じた回線数の確保をお願いいたします。
15	仕様書	6	5 業務の概要 (6) コールセンターの運営	日本語を含む全体の入電件数について、1日あたりや1か月あたり等、想定している件数があればご教示ください。	受注者の同種事業の受託経験等に基づき、適切な件数をご提案ください。 【参考】令和2年度に実施した全市民を対象とした特別定額給付金事業では、多い月で約11,000件、多い日で約1,800件の問い合わせがありました。
16	仕様書	6	5 業務の概要 (6) コールセンターの運営 ② コールセンター基本条件 ア 設置期間	開設期間につきまして、「発注者と別途調整すること」と記載があることから、利用者および加盟店に特段影響がなければ、受注後は「同じ日に終了する」方向にてご相談させていただくことは可能でしょうか	利用者および加盟店の状況に応じて、ご相談可能です。
17	仕様書	7	5 業務の概要 (6) コールセンターの運営 ② コールセンター基本条件 オ 外国語対応	外国語（英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語）の入電件数についても、1日あたりや1か月あたり等、想定件数や過去に類似施策での実績等がお分かりでしたらご教示ください。	外国語について、恐れ入りますが、過去の実績等はございません。翻訳ツール等の使用による対応も含め、常に対応できる体制を整えていただく想定をしております。
18	仕様書	7	5 業務の概要 (7) 窓口対応	窓口を設置する場所の広さをお教えいただけますでしょうか。また何階に設置予定でしょうか？	以下参考ページ内の「展望ロビー」の予定で、8階にある、およそ12m*14mのスペースです。 参考： https://www.city.tokorozawa.saitama.jp/shisetu/shi/shi/furoa_zu.html

番号	資料名等	ページ	項目等	質問	回答
19	仕様書	7	5 業務の概要 (7) 窓口対応 ② 窓口基本条件 カ 什器等	持ち運びが困難な什器について、配送にて貴市役所に持ち込ませていただくことは可能でしょうか。（配送に係る費用は受託者負担にて対応いたします）	配送でのお持ち込みは可能です。サイズや量によっては、事前に日時等をご申請いただく必要があります。
20	仕様書	8	5 業務の概要 (8) 加盟店への精算 (換金及び振込) ①業務内容 イ	「予め設定した決済額（閾値）を超えた店舗のみ、換金業務を行う」とありますが、この閾値の設定金額は、事務コストと加盟店の利便性のバランスを考慮し、受注者の提案により決定することは可能でしょうか。また、想定されている閾値の目安（例：5万円以上、10万円以上等）がございましたらご教示ください。	「予め設定した決済額（閾値）」については、振込に要する経費等と比較衡量し、発注者が決定しますが、受注者が提案することを妨げるものではありません。 なお、閾値の設定により、決済日から換金日までの間隔が空く場合は個別対応が必要になる等、期間についても勘案する必要があると想定しており、こちらについても受注者が提案することを妨げるものではありません。
21	仕様書	8	6 現地調査	航空券、宿泊場所等につきまして、「受注者負担での確保」と記載がございますが、金額の負担に加え、航空券および宿泊施設の手配を行うという認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
22	見積書	-	-	市外転出者向けに電子商品券に代替する品を用意する場合、当該代替品そのものに係る費用（郵送代等を除く）は、「電子商品券発行原資（①）」と「①以外の消費税額及び地方消費税額が課税される金額（②）」のどちらに含めばよろしいでしょうか。	当該代替品そのものに係る費用は、「電子商品券発行原資（①）」に含めてください。