

所沢市プレミアム付商品券事業実施等支援業務
委託仕様書

2019年4月

所沢市

1 件名

所沢市プレミアム付商品券事業実施等支援業務委託

2 概要

本業務は、消費税・地方消費税率10%への引き上げが低所得者・子育て世帯（0～2歳児）の消費に与える影響を緩和のうえ、地域における消費を喚起・下支えすることを目的に、プレミアム付商品券の販売を行うとともに、利用可能店舗の管理・環境整備、本市事務局体制の補完など必要な事務を包括的に推進するものである。

なお、対象者は、平成31年度住民税非課税者約57,500人、3歳未満の子が属する世帯の世帯主約7,500人を予定している。（増減する可能性あり）

3 業務内容

- (1) 所沢市プレミアム付商品券事業実施委託業務
- (2) 所沢市プレミアム付商品券事業支援業務

4 業務期間

- (1) 契約日から2020年3月31日

以下に事業の想定スケジュールを記す。

①参加店舗申込受付

2019年6月～2020年2月末

②店舗・市民からの問合せ対応（専用コールセンター開設期間）

2019年6月～2020年3月末

③申請書の送付

2019年7月上旬

④申請書受付・審査・不備フォロー

2019年7月上旬～12月上旬

⑤購入引換券の送付

2019年8月～12月上旬

⑥商品券販売

2019年9月下旬～12月末

（商品券の利用期間は2019年10月～2019年2月末）

(2) ① 2019年6月1日から2020年3月31日の期間内で6ヶ月（1名）

② 2019年7月1日から2020年3月31日（1名）

なお、就業日等は①・②とも共通とし、以下に記す。

ア 就業日は土・日・祝日を除く毎日

イ 就業時間は午前8時30分から午後5時00分まで

ウ 休憩時間は、基本的に正午から午後1時00分まで（1時間）

エ 時間外労働、深夜労働、休日労働はなし

5 履行場所

(1) ①～⑤ 受託者により手配する場所

⑥ 市の指定する場所

(2) ①・② 市の指定する場所

6 業務内容

6-1 所沢市プレミアム付商品券事業実施委託業務

(1) 商品券・申請書等の作成

①商品券を、販売開始日に購入引換券所有者が販売会場で購入できるように準備すること。

②購入引換券を、送付日までに準備すること。

③申請書と商品券利用可能店一覧を、送付日までに準備すること。

④郵送用の封筒を、送付日までに準備すること。

以下に準備・作成すべき成果物を記す。

ア 商品券（1枚当たりの額面は500円とし、5,000円ひと綴りとする）

イ 購入引換券交付申請書（案内文・記入例含む）

ウ 購入引換券（案内文含む）

※様式については国の定めにしたが、50,000枚作成すること

エ 商品券利用可能店一覧

オ 封筒

(2) 参加店舗への対応

①参加店舗申込受付、市への報告、参加店舗管理をすること。

②参加店舗に対する商品券発行趣旨および留意事項、運営方法・換金方法等について周知を行うこと。

③マニュアル、Q & A等を予め作成し、市の確認を受けること。専用コールセンターを開設のうえ、最も効率的な体制で参加店舗受付から換金完了まで参加店舗からの問い合わせに対し、誠実に対応すること。

④周知のための参加店舗用資材を1,000店分作成し、商品券利用開始日前までに送付すること。

以下に準備・作成すべき資材等を記す。

ア 店頭掲出用ポスター

イ 店頭掲出用ステッカー

ウ 商品券取扱い手引き（換金手続き案内含む）

（3）低所得者への個別案内

①市から提供のある各種データを基に、対象者要件を満たすリストを作成すること。

また、随時提供する更新データにより、リストを更新すること。なお、作成・更新にあたっては、市との協議により決定する必要なシステムテストを行うこと。

②リスト上の低所得者に対して申請書等を郵便で個別送付すること。

③郵便の配送状況を把握し、管理をすること。

④個人情報について、第三者に漏れることのないよう、厳重に管理すること。

（4）購入希望申請書の受付・審査・購入引換券の送付・問合せへの対応

①提出された購入希望申請書の記載内容に不備がないか確認すること。

②申請書に不備や疑義があれば、不備内容を改めるために、提出者への連絡・確認・申請書返送等、必要な手続きをとること。

③審査を終えた低所得者、子育て世帯へ購入引換券を送付すること。

④購入引換券の送付にあたっては、特定記録郵便等を使用し、郵送したことが確実に分かる方法をとること。

⑤購入引換券が郵便不達の場合は、破棄せずに保管しておくこと。

⑥申請書提出や購入引換券送付の状況を把握し、管理すること。

⑦マニュアル、Q & A等を予め作成し、市の確認を受けること。専用コールセンターを開設のうえ、最も効率的な体制で本事業に関する市民からの問い合わせに対し、誠実に対応すること。

センターでの対応言語は、日本語、英語、中国語、韓国語とする。（三者通話による対応も可）

⑧個人情報について、第三者に漏れることのないよう、厳重に管理すること。

（5）商品券の販売

①購入者を50,000人と想定し、負担軽減と安全性を確保のうえ、適切な方法で

販売すること。

- ②販売所数は、本庁舎を含め市内3ヶ所を最低箇所数とし、最も効率的な体制で運営すること。なお、販売所数・場所は、市との調整、協議により決定する。
- ③対面販売にて、必要な本人確認を行うこと。
- ④購入引換券に押印する、済印を作成すること。
- ⑤購入引換券の購入確認欄に、済印を押したものに対して、済印の数に応じて商品券を1冊販売すること。
- ⑥販売に伴う売上金は、市と協議のうえ、換金を行うまで適切に管理すること。

(6) 購入引換券・商品券の返還等

要件に該当しない者に購入引換券・商品券を配布した場合、適切な返還措置を講じること。

(7) 商品券の管理・回収・処分

- ①商品券は現金と同様の扱いが必要なため、作成から回収にいたる全段階において、十分なセキュリティを講じること。
- ②使用済み商品券は、溶解処分を施すこと。

(8) 商品券の換金

- ①参加店舗からの使用済み商品券の換金請求に対して、市内金融機関等と連携・協議し円滑に換金手続きを行うこと。なお、金融機関等への換金手数料分の費用については、市が別途用意するものとする。
- ②市と金融機関等との協議により決定したフロー・サイクルに基づき、換金に必要な処理をすること。
- ③未販売や購入者の未使用等により、委託料内のプレミアム分（商品券の券面額と販売額の差額分である250,000千円）に残額が生じた場合は、その相当額を市へ返還すること。
- ④購入者の未使用等により、参加店舗への換金が行われなかった場合は、その相当額を市へ返還すること。

(9) データ管理

- ①業務に伴い収集したデータを適正に管理すること。
- ②購入希望申請書の受付状況や購入引換券の送付状況等、対象者管理に必要なデータを作成し、管理すること。
- ③参加店舗の管理に必要なデータを作成し、管理すること。
- ④換金業務に必要なデータ（金融機関等への換金手数料精算データ含む）を作成する

こと。

⑤参加店舗ごとの利用実績データを作成すること。

(10) 業務の管理・執行体制

①全体スケジュールの進捗を管理し、適切に事業を推進すること。

②業務の実施状況について、日報、週報及び月報を作成し、定期的に市へ提出すること。

③事務局を開設し、運營業務を統括すること。

④市との窓口は事務局とし、常に連絡のとれるスタッフを配置すること。

⑤適正かつ確実な業務遂行体制を構築すること。

6-2 所沢市プレミアム付商品券事業支援業務

(1) 事業に関する一般的問合せ対応

①店舗ならびに市民からの問い合わせ（電話・来庁）に誠実に対応し、不快感を与えたり、トラブルを引き起こしたりしないようにすること。

②対応にあたっては、6-1(2)(4)のマニュアル、Q&A等の内容を理解していること。そのために必要な事前研修を受けていること。

③マニュアルやQ&A等の情報により解決できない時は、適時、市の提供資料ならびに国の通知等を確認し、指揮命令者等の指示により対応すること。

(2) 申請手続きおよび商品券購入に関する個別問合せ対応

①コールセンターからの対店舗・対市民エスカレーションに対応すること。

②商品券販売所からのエスカレーションに対応すること。

③対応過程において、本市他課の所管事項と判断される事項・部分は、市が提供する電話番号一覧により状況を所管課へ共有のうえ引継ぐこと。

(3) 資料作成・データ管理等

①本仕様書7(2)の成果物を適切に管理すること。必要に応じてデータ等を加工すること。

②国等への提出が必要な資料や報告書等を作成すること。

③国の通知等を整理し、適切に情報を管理すること。

④その他指揮命令者等の指示により本事業に関する業務を行うこと。

⑤本仕様書6-1(3)(4)にある送付先の最終チェックをすること。

※業務を円滑に遂行するため、Microsoft OfficeのWord、Excel等の基本的な操作が支障なく行えること。

(4) 関係者間の連絡・調整等

- ①本仕様書3(1)の受託者との連絡・調整を必要に応じて行うこと。
 - ②商品券販売所や金融機関との連絡・調整を必要に応じて行うこと。
 - ③換金処理に必要な市側の資金管理に関する連絡・調整を必要に応じて行うこと。
 - ④市組織の関係所属との連絡・調整を必要に応じて行うこと。
- ※業務を円滑に遂行するため、普通自動車運転免許を有すること。

(5) 人材派遣契約の管理

- ①契約締結時に派遣元責任者を1名選任し、支援業務を統括すること。
- ②派遣労働者名簿および人員配置計画書を作成し、提出すること。
- ③派遣労働者の業務処理能力が著しく低く、業務の目的を達しえないと判断した場合は、受託者へ通知する。この場合、受託者は当該派遣労働者への指導、改善、交代等の適切な措置を講じること。

7 提出する成果物と提出期限

(1) 提出先

所沢市経営企画課

※システムについては、システムの設置場所にシステム端末が利用できる状態で納入すること。

(2) 成果物

- ①成果物としては以下のとおりとする。なお、紙媒体のものは、パイプファイル等に納めた形で、電子媒体についてはCD-R等の光学ディスクに記録した形で納品すること。(紙媒体は原則A4白黒で作成、電子媒体については、複数の文書を同一のメディアに記録した形でよい。)
- ②受託者は、自らの責に帰すべき理由による成果物の不良箇所等が発見された場合は、速やかに訂正又は補足、その他処置を執ること。

| 提出物 | 提出方法 | 納期 |
|---------------------|-------------------------|--------------|
| 事業実施報告書 | 電子媒体1部、紙媒体1部 | 2020年3月31日まで |
| 応答マニュアル(Q&A 集含む) | 電子媒体1部、紙媒体5部 | 協議により決定した日 |
| 販売マニュアル(Q&A 集含む) | 電子媒体1部、紙媒体5部 | 協議により決定した日 |
| 申請書受付管理データ | セキュリティ確保のうえ最も 効率的な方法 | 随時 |
| 購入引換券送付管理デ ータ | セキュリティ確保のうえ最も 効率的な方法 | 随時 |
| 販売管理データ | セキュリティ確保のうえ最も 効率的な方法 | 随時 |
| コールセンター運営実 績データ | データファイルのEメール送 信 | 随時 |
| 換金データ | セキュリティ確保のうえ最も 効率的な方法 | 随時 |
| 商品券利用実績データ | セキュリティ確保のうえ最も 効率的な方法 | 随時 |

8 その他の留意点など

(1) 再委託

受託者は、本仕様書6の業務の全部を第三者に委託し、または請け負わせてはならない。ただし、業務の一部についてあらかじめ書面により所沢市の承諾を得た場合は、この限りではない。

なお、第三者に再委託する場合は、本業務の受託者と再委託する第三者で秘密保持契約を締結し、契約書の写しを所沢市に提出すること。

また、再委託における最終的な責任を受託者が負うこと。

(2) 知的財産権

本業務によって新たに作成したシステムなどの知的財産権のうち、委譲可能なものについては、原則として所沢市にその権利が属するものとする。その取り扱いなどについては、業務開始時に協議をおこない確認することとする。

(3) その他

- ①本仕様書に疑義がある場合は市の指示に従うものとし、その他仕様書に定めのない事項は所沢市と受託者が協議して定めるものとする。
- ②受託者は、受託業務の実施にあたって、業務の適切な遂行を図るため、市と常に密接な連絡をとり、業務の正確な遂行に努めること。
- ③受託者および派遣労働者は、本業務について機密を守り、業務内容を許可なく第三者に公表、転用および貸与してはならない。
- ④受託者および派遣労働者は、業務の必要上、提供を受けた資料・データ等について、再三者に漏れることのないよう、厳重な注意をもって安全に保管すること。
- ⑤受託者および派遣労働者は、事故または災害が発生した場合は、速やかに市へ報告し、市の指示に従うこと。
- ⑥受託者および派遣労働者は、業務の遂行上において知り得た事項については、委託業務・派遣業務終了後、確実かつ速やかに破棄し、消去すること。
- ⑦受託者は、契約料の対象となる経費の支出状況等が分かる帳簿等を整備するものとし、本業務を完了し、又は中止し、若しくは廃止した日の属する年度の終了後5年間これを保存しておかなければならない。

9 検査

(1) 事業実施報告書の作成

受託者は、事業終了時に、市の指定する内容に関する事業実施報告書を作成し、市の指定する期日までに提出し、完了検査を受けること。

(2) 調査等

市は、必要があると認められるときは、受託者に対して本業務の処理状況について調査し、又は報告を求めることができる。この場合において、受託者は、これに従わなければならない。

10 委託料の支払い

商品券のプレミアム分（商品券の券面額と販売額の差分）については、販売開始前までに支払うこととし、事務費については、市との協議により決定した期日・回数に基づき、概算払いにて予め支払うこととする。