

姫路市プレミアム付き商品券発行運營業務要求水準書

1 業務名

姫路市プレミアム付き商品券発行運營業務

2 委託期間

契約締結日から令和7年3月17日（月）まで

3 全体概要

(1) 商品券

- ①名称 姫路しらさぎ商品券
②発行総額 3,125,000千円（プレミアム分625,000千円を含む）
③発行内訳

	発行セット数	プレミアム率	1セットの構成
デジタル商品券	25万	25%	12,500円分

④販売価格 1万円／セット

- ⑤購入申込方法
- ・モバイル端末（スマートフォン等）を活用して申込、購入、利用ができること。
 - ・申込の入力項目に氏名、住所、生年月日、電話番号、申込セット数、メールアドレスを含めること。
 - ・アプリ等の使用にあたり、アクセス集中時のシステム負荷への対応策や特殊詐欺や偽サイト等への対策を講じること。
 - ・購入申込をマイナンバーカード所有者に限定するため、マイナンバーカード所有者を認識できる機能を搭載すること。
 - ・マイナンバーカードを所有しているものの、利用しているスマートフォンの機能やエラー等により正常な読み取りができず、コールセンター等で操作方法を説明しても解決しない場合には写真データによりマイナンバーカードの所有を確認するなどして、円滑に購入申込ができるよう取り組むこと。
 - ・マイナンバーカードの所有確認に署名用電子証明書を使用できない15歳未満のマイナンバーカード所有者や顔認証マイナンバーカード所有者の本人確認を行う手法を提示し、市の承認を受けること。
 - ・契約候補者に特定された場合、アプリ等について購入申込開始2週間前までに発注者へデモンストレーションを行うこと。
 - ・重複申込・虚偽申込への対策を講じること。
 - ・申込件数が発行セット数超の場合は抽選を行うこと。
 - ・申込件数が発行セット数未満の場合は、当初販売の購入申込者を対象に追加販売を案内し、追加販売を行うこと。
 - ・デジタル商品券の販売（チャージ）手段について、コンビニ決済を含めて複数提案すること。

- ⑥個人情報等の保護 アプリ等の使用にあたり、個人情報等の保護について以下のセキュリティ要件を備えること。
- ・購入申込者等のデータは日本国内のデータセンターで保存し、データが海外で保存されないこと。
 - ・データ保護のための適切な暗号化処理（「電子政府における調達のために参照すべき暗号のリスト(CRYPTREC暗号リスト)」に記載の「電子政府推奨暗号リスト」を用いた暗号化処理）が行われていること。
 - ・外部サービスの利用に係るログを取得できること。
 - ・サービス終了時に、暗号化した鍵（暗号鍵）を削除する等、情報資産を復元困難な状態とするなど、適切なデータの廃棄が行われること。
 - ※その他、適宜、必要な方法でセキュリティを確保すること。
- ⑦購入上限 一人につき、5セット
- ⑧購入対象者 姫路市に住所を有する者
- ⑨参加店舗
- ・商品券が使用できる市内店舗を1,800店舗以上確保すること。
 - ・エネルギー・物価高騰の影響を受ける利用者の負担を軽減するため、LPガス・ガソリン販売店舗について利用可能店舗とするよう努めること。
- ⑩販売店舗
- ・商品券の販売（チャージ）ができるコンビニエンスストア等を含めた店舗等を市内に100店舗以上確保すること。※市内小学校区で販売店舗に偏りがないようにすること。
 - ・販売店舗と委託契約を行う場合は、別途受託者が行うこと。
- ⑪使用期間 令和5年度実績(86日間)と同程度の使用期間を確保すること。
- ⑫換金 月2回程度実施すること。
- ⑬コールセンター
- ・設置期間は、参加店舗募集開始から商品券使用期間終了後1ヵ月程度。
 - ・本市の休日（姫路市の休日を定める条例（平成2年姫路市条例第15号）第2条第1項各号に掲げる本市の休日をいう。以下同じ。）を除く。9時から17時までは受け付けること。ただし、商品券購入申込期間及び利用期間は本市の休日も含み9時から19時まで受け付けること。
 - ・商品券購入申込期間は15回線以上確保すること。また、応答率が80%以上となるよう努めること。
 - ・本市が別に実施する「デジタル・ディバイド対策事業」と連携が可能な体制を確保すること。
 - ・コールセンター開設日までにコールセンタースタッフに研修を行うこと。
- ⑭個別サポート窓口 デジタル端末の所有者を対象に、商品券の申込や利用をサポートする個別サポート窓口を、商品券申込及び利用期間において市役所本庁舎内を含めて10か所以上開設すること。
- ⑮利用者向け講座 商品券の申込において、デジタル機器の操作に不慣れな方などを対象とした講座を本市が別に実施する「デジタル・ディバイド対策事業」と連携しながら、市立公民館を使用するなど、地域に偏りがないよう実施すること。
- ⑯店舗向け説明会 販売店舗担当者、参加店舗担当者それぞれを対象とする説明会を開催すること。（オンライン開催でも可。）

- ⑰ 広報
- ・ 広報物制作にあたり、下記の印刷物及び動画等を制作すること。
 [参加店舗向け] 募集チラシ、申込書、ステッカー
 [販売店舗向け] ステッカー、
 [購入申込] 募集チラシ、ポスター
 [専用ホームページ] 参加店舗情報、事務局からのお知らせ
 [動画] 申込方法、購入方法、利用方法（それぞれ3分程度）
 - ・ 本事業を円滑に進めるために必要な上記以外の広報物についても具体例を挙げて内容、数量、使用目的及び効果を記載すること。

※市からの広報依頼について

可能な範囲で柔軟に対応すること。

店舗への周知文送付や利用者へのメール連絡、専用ホームページ更新など必要に応じて対応すること。

- ⑱ 実施報告
- 事業完了時の実施報告にあたっては、事業の実施状況を利用者の年代や店舗の属性等でデータ分析し、本市が事業効果検証をできる報告書を作成すること。

(2) 業務実施体制の確立（事務局の設置）

- ①事務局の設置
- ・ 業務に必要な人員を配置し、トラブル等が生じた場合においても迅速に対応できる体制を構築すること。
 - ・ 市、参加店舗、販売店舗等との連絡調整を緊密に行うこと。
- ②統括責任者の選任
- 委託業務全体を統括するとともに、現場担当者に指示を行う業務責任者を監督する者を統括責任者として1名選任すること。
- ③業務責任者の選任
- 業務担当者に指示するとともに、現場の進捗管理を行う業務責任者を、常時配置すること。ただし、統括責任者と兼ねることはできない。
- ④マニュアルの作成
- 申込受付事務、コールセンター、参加店舗、販売店舗などの各種マニュアルを作成すること。

(3) スケジュール

- ・ 令和6年8月1日に本市と本業務における契約締結することを前提に、実施可能な業務スケジュールを組むこと。
- | | | |
|----|-----------|------------------|
| 目安 | 9月上旬頃 | 参加店舗募集開始 |
| | 10月中旬頃 | 購入申込受付 |
| | 11月中旬・下旬頃 | 商品券利用開始 |
| | 2月中旬・下旬頃 | 商品券利用終了 |
| | | (換金は2月末までに終えること) |
| | 3月中旬頃 | 事業完了 |

(4) 遵守事項

業務実施にあたり、関係法令を必ず遵守するとともに、本市の責めに帰する事由を除き、第三者に及ぼした損害については、責任をもって受託事業者が対応すること。

【参考】令和5年度姫路市プレミアム付き商品券事業

1 概要

- (1) 商品券名 姫路しらす商品券
- (2) 発行形態 デジタル商品券、紙タイプ商品券
- (3) 対象者 姫路市内在住者
- (4) 発行総額 約3,750,000千円
- (5) 販売冊数 デジタル商品券 15万セット
紙タイプ商品券(1,000円券×12枚) 15万セット
- (6) 販売価格 1万円/冊(購入上限:デジタル、紙タイプそれぞれ一人3冊まで)
- (7) プレミアム率 デジタル商品券30%、紙タイプ商品券20%
- (8) 使用期間 令和5年11月10日(金)～令和6年2月4日(日)

2 主な事業実績

(1) スケジュール

- 8月25日 参加店舗募集開始
- 9月26日 購入申込開始
- 11月2日 当選通知
- 11月10日 商品券使用開始
- 2月29日 換金終了

(2) 発行数、申込数、販売数(単位:セット)

	デジタル商品券	紙タイプ商品券	合計
発行数	150,000	150,000	300,000
申込数	192,957	302,307	495,264
販売数	143,514	146,480	289,994

(3) 抽選方法

・デジタル商品券

2セット目まで申込どおりのセット数を割り当て、残りを3セット申込者のみで抽選

・紙タイプ商品券

1セット目まで申込どおりのセット数を割り当て、残りを2、3セット申込者のみで抽選

(4) 販売店舗

デジタル商品券は市内のコンビニ又はゆうちょ銀行ATMで決済

(5) 参加店舗数

2,323店舗(デジタルのみ85店舗、紙タイプのみ403店舗、両方1,835店舗)

(6) 換金

デジタル商品券	換金期限	振込日	振込店舗数	換金額
第1回	11月19日	11月27日	861件	333,422,147円
第2回	11月29日	12月6日	897件	383,364,680円
第3回	12月10日	12月15日	925件	351,823,576円
第4回	12月20日	12月27日	836件	209,682,288円
第5回	1月4日	1月12日	851件	294,199,453円
第6回	1月14日	1月19日	772件	121,398,806円
第7回	1月24日	1月31日	733件	82,541,362円
第8回	2月4日	2月9日	732件	85,305,666円
合計			6,607件	1,861,737,978円

(7) コールセンター

- ① 設置期間 8月21日～3月8日（平日10時から18時まで）
※9月26日～10月16日は9時から19時まで（土日祝も受付）
※10月17日～令和6年2月4日は10時から18時まで（土日祝、年末年始も受付）
- ② 主な問合せ内容
 - ・抽選結果発表の時期
 - ・当選冊数について
 - ・商品券の申込、購入方法について
- ③ 月別の問合せ件数

	件数		件数		件数
8月	213件	11月	2,084件	2月	108件
9月	4,331件	12月	398件	3月	3件
10月	4,863件	1月	158件	合計	12,158件

(8) 印刷物（抜粋）

- ① ポスター・チラシなど
 - ア 販売案内ポスター（B3） 1,000枚
 - イ 販売購入申込チラシ（A4） 25万枚（自治会全戸配布23万枚含む）
 - ウ 参加店舗募集チラシ（A4×4P） 1万枚
 - エ 参加店舗ポスター（B3） 2,500枚
 - オ 参加店舗ポップ（A4） 2,500枚
- ② 参加店舗マニュアル 2,500セット

姫路市プレミアム付き商品券発行運營業務提案書作成要領

この度の公募型プロポーザルにおいて提出する書類のうち、主に企画提案書を作成する際に留意すべき項目について記載するものである。

なお、企画提案書の作成にあたっては、イラストを用いるなど分かりやすい表現に努めること。

1 業務実施体制

- (1) 委託業務の全体統括を行う統括責任者、現場スタッフを常時統括する業務責任者及び現場スタッフの人数・役職、並びに協力企業との協力体制等をわかりやすく記載すること。
- (2) 市、参加店舗、販売店舗等との連絡調整方法、体制、頻度等を記載すること。
- (3) 事務局の設置予定場所を記載すること。（記載例：姫路市内、兵庫県神戸市など）
- (4) 申請受付事務、コールセンター、参加店舗、販売店舗等向けに作成する各種マニュアルを例示し、マニュアルの構成及び指示内容を簡潔に記載すること。
- (5) トラブルが発生した際の対応について記載すること。

2 業務スケジュール

- (1) 令和6年8月1日に本市と本業務における契約締結することを前提に、実施可能な業務スケジュールを示すこと。
- (2) 令和7年3月17日までに本業務の委託料及び未使用商品券分の精算支払いを完了させるスケジュールを示すこと。

3 商品券の発行（商品券発行スキーム、商品券管理システム）

- (1) 制作するアプリ等の展開画面（購入申込時、当選確認時、商品券販売（チャージ）時、商品券利用時等）を、イラストを使用して記載すること。
 - ① 購入申込手順を記載すること。
 - ② 読取エラーなどアプリ等でマイナンバーカードの所有を確認できない申込者に対して講じる代替手段を記載すること。
 - ③ マイナンバーカードの所有確認に署名用電子証明書を使用できない15歳未満のマイナンバーカード所有者や顔認証マイナンバーカード所有者の本人確認方法を記載すること。
 - ④ 重複申請・虚偽申請の確認方法を記載すること。
 - ⑤ 当選通知が届いた後の商品券の販売（チャージ）方法及び決済方法を記載すること。
 - ⑥ 販売手数料を記載すること。
商品券の販売手数料総額を具体的な販売方法、内訳とともに示すこと。
 - ⑦ 参加店舗において商品等を購入する際の決済方法を記載すること。
- (2) 当選決定から当選通知までの流れを記載すること。
 - ① 申込件数25万セット超の場合の抽選条件を記載すること。
 - ② 申込件数25万セット未満の場合の2次販売の実施方法等を記載すること。
- (3) ウイルス対策や内部情報の流出等を防ぐためのセキュリティ対策を記載すること。
- (4) 振り込め詐欺への対策について記載すること。
- (5) システムの不具合が発生した場合の対応策を記載すること。

4 参加店舗募集

- (1) 周知方法について具体的に記載すること。
- (2) 販促物品として準備するものを記載すること。
- (3) 参加店舗募集チラシ及び申込書のデザイン案を示すこと。

5 商品券換金

- (1) 換金までの事務の流れを記載すること。
- (2) 換金手数料を記載すること。
- (3) 業務スケジュールに換金を実施する予定日を記載すること。

6 利用者や参加店舗への対応

(1) コールセンターについて

以下の内容を記載すること。

- ① 開設する時間帯（平日のみ開設する場合は平日以外の対応を記載すること）
- ② 閑散期と繁忙期の時期と配置人数
- ③ 研修内容及び期間
- ④ 想定質問に対する対応方法を簡潔に記載すること。
(質問者の設定)
スマートフォンの操作に不慣れな高齢男性からの電話
(想定質問)
アプリをダウンロードしたが、操作方法が分からないので教えてほしい。
- ⑤ エスカレ対応となり得る事例とその対応策について、事例を1つ挙げて記載すること。

(2) 購入者・利用者への説明会、講座の開催

実施回数、一回あたりの時間、対応人数、説明形式、実施場所等の概要を記載すること。

(3) 販売店舗・参加店舗向け説明会の開催

実施回数、一回あたりの時間、対応人数、説明形式等の概要を記載すること。

7 広報

(1) 広報の手段

具体例を提示し、内容・数量・金額・期待できる効果を記載すること。

(2) 広報物の制作

具体例を提示し、内容・数量・金額・必要に応じて使用目的も記載すること。

8 実施報告

分析に取り扱う予定の属性(利用者の「年代」や「性別」、店舗の「業種」等)を例示し、具体的に報告書の案を示すこと。