

姫路市プレミアム付き商品券発行運営業務調達仕様書

1 姫路市プレミアム付き商品券発行運営業務

2 業務内容

物価高騰による市民生活への影響を緩和するとともに、市民生活のデジタル化と地域経済の活性化を図るため、デジタルのプレミアム付き商品券を発行する。

3 委託期間

令和7年8月1日（金）から令和8年2月27日（金）まで

4 商品券発行概要

発行方法	デジタル商品券
発行数	計46万セット
販売区分	①一般枠 30万セット ②シルバーデジタル応援枠 6万セット ③子育て応援枠 10万セット
プレミアム率	①一般枠 25% ②シルバーデジタル応援枠 50% ③子育て応援枠 50%
販売単位	1セット5,000円
発行単位 1セットあたり	①一般枠 6,250P ②シルバーデジタル応援枠 7,500P ③子育て応援枠 7,500P (1P=1円として利用可能)
申込上限	各申込枠 10セットまで
申込者の要件	対象者はいずれも購入申込時点において姫路市内に住所を有する個人で以下のいずれかの条件を満たす者とする。 ①一般枠 署名用電子証明書が設定された有効なマイナンバーカードを保有している者 ②シルバーデジタル応援枠 ①の申込者の要件を満たし、申込期間最終日(令和7年10月14日)現在で満75歳以上(昭和25年10月15日生まれ以前)である者 ③子育て応援枠 ①の申込者の要件を満たし、満18歳未満(平成19年4月2日生まれ以降)の有効なマイナンバーカードを保有している子どものいる世帯の代表者
申込方法	姫路市が別に調達する商品券型汎用給付システムにより、スマートフォンとマイナンバーカードを使用して申し込む。 なお、申込時の本人確認については、デジタルIDアプリ「xIDアプリ」

	を利用する。
申込枠ごとの 申込方法	①一般枠 及び ②シルバーデジタル応援枠 申込者本人のマイナンバーカードとスマートフォンを使用して申し込む(「xID アプリ」で認証(署名用電子証明書を利用)して、申込者登録) ※①と③の申込区分はマイナンバーカード記載の生年月日から、自動的に割り振られる。 ③子育て応援枠 「xID アプリ」による申込者登録を済ませた者が、同じ世帯の子どものマイナンバーカードをスマートフォンで読み取り申し込む。
当選通知	アプリのプッシュ通知又はメール通知
利用方法	アプリ内で利用可能Pを管理し、1円単位で利用
その他	参加店舗において利用期間内に限り利用可能とする。 購入後の返金及び現金との引き換えはできない。 第三者への転売・譲渡はできない。 紛失・破損・盗難・偽造等に対して、姫路市は責を負わない。

5 システムについて

本業務で使用する商品券型汎用給付システム（以下「給付システム」という。）は、別途調達中であり、その仕様については、別紙「給付システム仕様書」を参照すること。

本業務と関連する主な給付システムの仕様は以下のとおりである。

- ① 申込者及び子育て応援枠対象者の本人確認は、デジタル ID アプリ「xID」を用いて実施する。
- ② 申込者の重複確認は、申込時に取得した氏名、住所、生年月日、性別（マイナンバーカード由来の基本4情報）を用いて、給付システム側で実施する。
- ③ 抽選機能及び抽選結果の通知機能を有している。ただし、当該機能の詳細は給付システム構築事業者の提案内容による。
- ④ 参加店舗の申込受付フォームや申込情報の管理画面は、給付システム構築事業者が準備する。
- ⑤ 参加店舗ごとの商品券の利用額（参加店舗に対する支払に必要なデータ）は、給付システムにより、任意のタイミングで確認・データ出力できる。

6 スケジュール（予定）

契約締結	令和7年 8月 1日(予定)
参加店舗募集	令和7年 8月中旬 ～令和8年1月上旬まで
購入申込受付期間	令和7年 9月18日～令和7年10月14日まで
申込サポート事業	令和7年 9月18日～令和7年10月14日まで
当選決定	令和7年10月27日
販売期間	令和7年10月29日～令和7年11月21日
利用期間	令和7年10月29日～令和8年 1月31日まで
換金期間	令和7年11月上旬 ～令和8年 2月6日まで（7回程度）

7 業務内容

(1) 運営管理

本業務を実施するにあたり、次に掲げる体制を整備し、運営管理を実施すること

- ① 本業務を統括する事務局を業務委託契約締結後速やかに開設し、業務が円滑に遂行できる体制を構築すること。
- ② 業務委託契約締結後速やかにスケジュール、実施内容、業務実施体制等を記載した業務工程表、実施計画書を姫路市（以下「委託者」という。）と協議した上で作成し、委託者の承認を得た上で業務を実施すること。
- ③ 業務進捗管理会議体の設置運営
 - ア 業務の進捗を管理するため委託者と受託者による会議体を設け、これを運営すること。
 - イ この会議体は、業務スケジュールに基づいた進捗状況や課題等を委託者と共有し、今後の業務のすすめ方や課題解決策の検討等について協議することで本事業を円滑に遂行することを目的とする。
 - ウ 会議体における定例会議を、週1回以上実施すること。ただし、委託者と受託者の合意により、不要とした場合はこの限りではない
 - エ 会議の実施は対面を原則とするが、必要に応じオンライン形式を併用する。ただし、開催形式については、事前に委託者と協議して決定するものとする。
 - オ 会議には委託者の関係職員や給付システム構築事業者の他、委託者が必要と思われる関係者を出席させることができる。
 - カ 会議資料は原則、受託者が作成するものとし、会議終了後、受託者はその内容を記録した記録書の写しを作成し、速やかに委託者へ提出し、確認を受けること。
- ④ 統括責任者を1名選任し、委託業務全体を統括するとともに、業務責任者及び業務担当者の指揮、監督を行うこと。
- ⑤ 業務責任者を常時1名配置し、業務担当者に指示をするとともに、現場の進捗管理を行うこと。ただし、統括責任者と兼ねることはできない。
- ⑥ 専用ホームページの開設、運営や給付システム構築事業者との連携に際して、ウェブサイト及びシステムのUI/UX、並びに異なるシステム同士のデータ連携や運用についての知識、技術を持ち、十分なコミュニケーション能力を持つ者を配置すること。（統括責任者、業務責任者と兼ねてもよい。）
- ⑦ 業務の実施に伴い収集、作成した情報は適切に管理すること。

(2) 広報

本事業の広報について、広報を通じて本事業を広く周知することに加え、制度や申込方法等をわかりやすく情報発信し、利用者が容易に申し込みできることを目的として、次に掲げる業務を実施すること。

- ① 利用者及び参加店舗等に対する確実な事業周知に向けて、計画的な広報計画を策定し、効果的な広報を実施すること。
- ② 専用ホームページの制作、運用

専用ホームページを開設し、利用者向けの情報（イラスト・動画などで購入から利用方法の説明及び利用者マニュアルの掲載、参加店舗情報等）及び参加店向けの情報（参加申込方法、決済方法、精算方法の説明及び利用者マニュアルの掲載等）、FAQを掲載すること。

視覚的にアクセスしやすいランディングページを作成する等、分かりやすく効果的な専用ホームページ案を提案し、実施すること。

- ③ チラシの制作、設置依頼、配布業務を実施すること。
- ④ ポスターの制作、掲載依頼、配布業務を実施すること。
- ⑤ 姫路市広報媒体による広報

委託者と協力の上、委託者の広報媒体（姫路市広報誌や姫路市公式 LINE 等。）を活用し、事業者及び利用者に向けた効果的な広報を行う。

（３）参加店舗募集・受付、登録手続き、管理

本事業への参加店舗の募集・管理について次に掲げる業務を実施すること。

ア 参加店舗募集・受付、登録手続き

- ① 委託者と協議のうえ、参加店舗規約を作成すること。
- ② プレミアム付き商品券が使用できる店舗を、DM、広報媒体等を広く活用し募集すること。
（※令和６年度参加店舗（２，１２５店舗）の店名、住所、TEL 情報は提供可能）
- ③ 商品券が使用できる姫路市内店舗を１，８００店舗以上確保すること。
また、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。
- ④ 受付方法については、給付システム構築事業者が提供するネットでの受付フォームを優先的に案内するほか、ＦＡＸや郵送による方法等にも対応すること。
- ⑤ デジタル商品券の取扱いに不慣れな店舗・事業者に対し、具体的な事務処理について丁寧な説明を行い、デジタル商品券が利用できる参加店舗の確保に努めること。
- ⑥ 参加店舗の審査、通知
参加店舗規約に従い、応募店舗の参加について審査を実施する。
疑義のある際は、委託者と協議を行うこと。

イ 参加店舗の管理

- ① 購入申込受付開始日までに利用者が参加店舗に関する情報を得られるよう、広報を実施し、周知に努めること。
- ② 利用者が参加店舗に関する情報を得られやすくするよう業種やエリア等で検索可能となる機能を備えたうえで、専用ホームページへ掲載し、期間中、随時更新すること。
- ③ 参加店設置用 QR コード印字ポップの他、商品券が利用可能であること及び利用期間について記載した参加店舗向け掲出物を製作し、参加店舗へ配付すること。

ウ 留意事項

- ① 参加店舗の資格については、姫路市内に所在する店舗とする。
- ② その他、参加店舗の要件の詳細は、参加店舗規約により決定する。

（４）利用者募集・対応

利用者の募集等について、次に掲げる業務を実施すること。

- ① 委託者と協議のうえ、プレミアム付き商品券の申込審査基準及び利用者規約を作成すること。
- ② 利用者のオンライン申込に必要なシステムの調整・運用
給付システム構築事業者と連携し、申込画面等の UI の調整や申込審査基準の設定、管理者機能

の権限等を調整したうえで、適切に運用すること。

③ 利用者の募集、審査

申込者の資格確認や重複確認は、給付システムの機能により自動的に行われる想定であるが、例外的な事象が発生した場合は、必要に応じて給付システム構築事業者と連携し、正しい判定結果への補正等を行うこと。

④ 利用者申込の集計、抽選、通知

審査済みの申込情報を適切に集計し、公正な抽選を実施後、委託者の承認を得た上で申込者へ委託者の指定する日に抽選結果を通知すること。

⑤ 再販売等の対応

申込セット数が、予定販売セット数に達しなかった申込枠が発生した場合の対応方法を委託者と協議の上で実施するものとする。

⑥ 委託者と協議の上、プレミアム付き商品券について、申し込みから購入、利用までをカバーした利用者マニュアルを作成すること。作成した利用者マニュアルは専用ホームページへの掲載し、利用者サポートに教材として使用すること。

なお、利用者マニュアルへの掲載内容のうち、給付システムの操作にかかる部分については、給付システム構築事業者から操作方法等の資料や素材の提供を受けること。

(5) 商品券の発行等

給付システムを使用して、次に掲げる業務を実施すること。

① 利用者が購入した商品券に対して適切にプレミアムが付与され、参加店舗にて問題なく利用できるよう給付システムの機能を適切に理解し、必要な設定を行うこと。

② 給付システムにおける券面等のデザインの調整を行うこと。デザインの調整及び適用にあたっては、給付システム構築事業者と協議の上、実施すること。

③ 利用者に対する商品券の販売

商品券販売時の決済方法は、複数の銀行ＡＴＭでの決済、複数のコンビニエンスストアでの現金決済及びクレジットカード決済等、利用者の利便性を考え幅広く対応すること。

(6) コールセンター運営

プレミアム付き商品券に関する利用者及び参加店舗からの問合せの電話対応を行う。

① 開設期間 令和7年 8月18日～令和8年 2月16日

② 受付時間 令和7年 8月18日～令和7年 9月17日 午前9時から午後5時まで
令和7年 9月18日～令和7年11月15日 午前9時から午後7時まで
(土・日・祝日を含め開設)
令和7年11月16日～令和8年 1月 4日 午前9時から午後5時まで
(土・日・祝日を含め開設)
令和8年 1月 5日～令和8年 2月16日 午前9時から午後5時まで

③ 電話回線 購入申込受付期間（9月18日～11月15日）は15回線以上。
それ以外の期間は委託者と協議の上、回線数を変更する。

④ オペレーター業務を行うために必要な能力を有する人材を配置すること。

1日あたりの応答率が80%以上となるよう、適正な人員配置を提案し、委託者と協議の上決定する。

- ⑤ 委託者と協議の上、利用者及び参加店舗からの応対用マニュアルを作成し、問い合わせに対しては誠実に対応すること。

マニュアルは、利用者及び参加店舗からの問い合わせ内容、事業の実施状況等に応じて、委託者との協議により随時更新すること。

- ⑥ 問い合わせの応対は、原則、受託者において完結させること。ただし、対応困難な場合や重大な案件が発生した場合は、すみやかに委託者に報告し、その対応について協議し、協議結果に基づき速やかに対応すること。

(7) 利用者サポート

ア デジタル機器に不慣れな者の利用を促進するために、各種サポート事業を実施する。

① 個別サポート窓口

—商品券の申込みや利用をサポートする個別サポート窓口を、商品券の申込期間は大型商業施設等、市内10ヶ所以上で開設し、申し込み期間終了後利用期間内においては、委託者と協議の上、決定した場所で開設すること。

② 申込受付サポート窓口

商品券の申込期間中、姫路市役所本庁舎内に常設で特設コーナーを設置し、アプリの操作方法や購入申込手続きのサポート窓口を開設すること。

(開設場所、机、椅子の機材は委託者が提供する。)

③ 利用者向け説明講座

商品券の申込期間中、姫路市立公民館(姫路市内70箇所程度)等を巡回して、商品券の申込み、購入、利用までの実践講座を行い、実際に申込みまでのサポートを行う。

上記①、③により、姫路市内各小学校区において確実に1回はサポートが実施されるよう考慮し、実施場所を選定すること。

※会場として市の公共施設等を使用する場合は、必要に応じ委託者が準備する。

イ 利用者マニュアルとは別に教材が必要な場合は、別途提案の上、作成すること。

(8) 参加店舗への支払

ア 業務内容

- ① プレミアム付き商品券のプレミアム原資及び売上金は、業務完了まで適切に管理すること。
② 参加店舗への支払はプレミアム付き商品券の利用実績を基に、月2回程度実施すること。

イ 留意事項

- ① 換金期間は、11月上旬から利用期間終了後の令和8年2月6日までとすること。
② プレミアム付き商品券のプレミアム原資は委託費に含む。
③ 換金にかかる振込手数料は委託費に含み、参加店舗には一切負担させないこと。
④ プレミアム付き商品券が使用期間内に使用されない等、換金されなかった販売代金については、委託者の指定する期日までに指定する方法で入金すること。

(9) 給付システム事業者等への手数料の支払

ア 業務内容

- ① 商品券の発行、販売等に応じて、利用者がプレミアム商品券を購入した際に発生する手数料、利用者にポイントを付与する際に発生する手数料等、給付システム事業者等への手数料の支払が必要であるため、その原資を適切に管理すること。
- ② 給付システム事業者等への支払は、当該事業者との協議に基づき適時適切に行うこと。

イ 留意事項

- ① 給付システム事業者等へ支払う手数料は委託費に含む。
- ② 手数料の種類、料率、支払相手方（事業者）等は、別途委託者から伝達する。

(10) 実績報告

ア 業務実施にあたり、次に掲げるデータを作成するとともに、委託者と協議のうえ、項目に応じ毎日、または定期的に委託者へ報告すること。なお、状況に応じて随時データの提供を求めることがある。

- ① 各日ごとの従事人員数
- ② コールセンター、利用者サポートの応対実績（例：対象者の年齢、時間別対応者数）
- ③ 参加店舗の募集及び対応状況（例：店舗エリア、業種、審査結果）
- ④ 利用者の応募、抽選、当選状況（例：申込枠、年齢、性別、当選セット数）
- ⑤ 商品券の販売、利用、換金実績（例：購入時の決済方法、利用店舗）
- ⑥ その他、上記に付随するデータ等（例：未利用店舗、未利用金額）

イ 利用者や参加店舗へのアンケートを実施すること。（例：申込時、利用者サポート時）

ウ アンケートの結果と収集したデータを基に、利用者と利用店舗を関連付けた利用の実態等から商品券の消費喚起・誘発効果を分析し、市内の経済波及効果を検証すること。加えて、利用者サポートやコールセンターの利用状況及び運営実態等を分析し、業務効率についても検証すること。

エ 上記ア、イの集計及びウの分析結果等から、事業効果を総合的に検証すること。

オ 本業務の実施状況及び事業効果を確認するため、次に掲げる成果物を提出すること。

成果物	納入時期	納入部数
実施結果報告書 （上記ア～エで得られた結果について記載すること）	委託業務完了届提出時	3部 PDFデータで提供
制作した各種マニュアル等	別途指示	各3部 PDFデータで提供 動画については協議
参加店舗登録データ	別途指示	EXCELデータで提供
購入申込受付データ	別途指示	EXCELデータで提供
換金振込データ	別途指示	EXCELデータで提供
当選者データ	別途指示	EXCELデータで提供

カ 受託者は、成果物が著作権法（昭和45年法律第48号）第2条第1項第1号に規定する著作物に該当する場合には、当該著作物に係る受託者の著作物（著作権法第21条から第28条までに規定する権利をいう。）を当該著作物の引渡し時に委託者に無償で譲渡するものとする。ただし、当該著作物のうち受託者が従前より保有するものの著作権は、受託者に留保されるものと

し、受託者は委託者及びその指定する者の必要な範囲において無償で使用することを許諾するものとする。

(1 1) その他独自提案業務

上記に掲げるもののほか本事業の効果を最大限高めるための業務がある場合は、提案上限額内で提案し、委託者と協議の上、実施できるものとする。

8 各種作成物の配送

本業務運営に必要な物品及び本業務に係る各種作成物（マニュアル、ポスターなどの広報物等）について、必要な期日までに安全かつ確実に配送すること。

9 セキュリティ要件

本業務の遂行にあたり収集、作成等を行ったデータ等の管理について、次の事項を遵守すること。

- ① データを管理する環境については、適切なパッチの適用及びバージョンアップなどによりセキュリティを確保するとともに、不正プログラムなどの悪意のある脅威について、被害を未然に防ぎ、その拡大を防止するために必要な措置を講じること。
- ② データ管理に使用するツール等に対して適切なアクセス権を設定し、操作者を限定すること。
- ③ データは日本国内で保存し、海外で保存されないことがないこと。
- ④ 1 か月程度を目安にデータのバックアップを行い、不測の事態に復旧が可能とすること。
- ⑤ 本業務の実施上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。業務完了後も同様とする。
- ⑥ 受託者は、本業務を遂行するに当たり、「姫路市情報セキュリティポリシー」を遵守すること。
(姫路市情報セキュリティポリシーのページを参照のこと。
(<https://www.city.himeji.lg.jp/shisei/0000004951.html>))
- ⑦ 委託者が所有するデータの漏えいを防止するため、データ取扱責任者を定めること。データ取扱責任者は、受託者の各人員が不必要に委託者所有データを取り扱うことがないように、作業中の監視を行うこと。
- ⑧ 委託者が所有するデータ及びこれに基づいて出力された紙媒体の履行場所外への持ち出しは、原則として禁止する。
- ⑨ 受託者は、本業務に従事する各人員に対して情報セキュリティ教育を実施し、委託者が求める情報セキュリティ水準が維持されるように絶えず努めること。
- ⑩ 本業務に関して再委託を行う場合は、予め書面により委託者の承諾を得ること。なお、この場合、受託者（再委託者）に課せられているセキュリティ要件が、再委託先においても全て充足されていることを条件とする。

1 0 その他

- ① 商品券のプレミアム原資及び利用者がプレミアム商品券を購入した際に発生する手数料、利用者にポイントを付与する際に発生する手数料、商品券の利用額に応じた参加店舗への振り込み手数料、広報物や各種マニュアル等を発送する際の郵送料、利用者サポートの申込受付サポート窓口や利用者向け説明講座のスタッフ人件費、個別サポート窓口対応費用、コールセンターのオペレーター人件費については、実績に基づき 2 月 27 日までに精算するものとする。
- ② 受託者は、本業務により知り得た情報等を本業務においてのみ使用することとし、これらを他の

目的に使用し、又は漏洩してはならない。本業務の契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

- ③ 業務実施に当たり、関係法令を必ず遵守するとともに、委託者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、責任をもって受託者が対応すること。
- ④ 受託者は、委託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、本事業を完了し、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。
- ⑤ 事務費及び商品券のプレミアム原資については、当該事業実施上、必要があれば概算払いとすることができるものとする。
- ⑥ 本調達仕様書に定めのない事項又は本調達仕様書について疑義の生じた事項については、委託者と受託者において協議して定めるものとする。