

# 洲本市デジタル商品券発行運営業務委託仕様書

## 1 業務名称

洲本市デジタル商品券発行運営業務

## 2 業務期間

契約締結日から令和9年3月23日（火）まで

## 3 全体概要

### (1) 商品券

- ① 名称 洲本市デジタル商品券
- ② 発行総額 243,750千円(プレミアム分48,750千円(予定)を含む)
- ③ 発行内訳(予定)

	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	39,000	25%	6,250円分

- ④ 販売価格 5千円/1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。その際、洲本市地域ポイントアプリ「スモチー」を活用すること。
  - ※「スモチー」は株式会社ズッキュン(洲本市中川原町三木田529-10)が開発・保守運用を行うPWA(Webアプリ)である。当該アプリには、商品券申込・購入・店舗での二次元コードによる決済機能が搭載されている。このアプリには購入手段の選択も含まれる。
  - ※アプリの仕様については、別添「洲本市地域ポイントアプリ(スモチー)仕様」のとおりとする。他仕様については、開発事業者に直接確認すること。
  - 【株式会社ズッキュン連絡先】pure\_heart@zukkyun.jp
  - ・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。
  - ・受託事業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。
  - ・当選数については、事前に市と協議の上、決定すること。

- ・購入申込者への抽選結果（購入可能数）を適切に通知すること。
- ・申込件数が発行セット数未満の場合は、市と協議の上、追加販売を行うこと。
- ・事業実施期間中、申込を促すため、商品券申込期間内にスマホに登録がある者へ、メール等で通知等を行うこと。
- ・事業実施期間中、当選者に対して購入を促すため、商品券購入期間内にメール等で通知等を行うこと。
- ・事業実施期間中、購入者に対して購入ポイントが失効する前にメール等で通知等を行うこと。
- ・販売における各種手数料は委託料に含むこと。なお、システム利用料・決済手数料等はアプリ開発事業者と調整し、委託料に含めること。

- ⑥ 購入上限 一人につき、10セット（予定）
- ⑦ 購入対象者 洲本市内在住者（商品券購入開始日時点で18歳以上の者）
- ⑧ 参加店舗
  - ・商品券が使用できる市内店舗の確保（400店舗以上、最大500店舗を想定）に努めること。なお、委託料は上記最大想定店舗数を前提として算出を行うこと。
  - ・募集チラシ、募集要項等を作成すること。
  - ・参加店舗申込をオンライン及び紙媒体にて受け付けること。
  - ・店舗の募集、申込受付、審査、スマホへの登録作業を行うこと。
- ⑨ 使用期間 令和8年12月上旬から令和9年2月中下旬  
委託料は令和8年12月1日から令和9年2月21日までの期間を想定して算出を行うこと。  
使用期間終了時点で残存している未使用ポイントについては、期間終了後速やかに失効させ、回収対応を行うものとする。
- ⑩ 換金
  - ・令和8年12月から令和9年3月上旬までの間、月平均2回（8回程度）実施すること。
  - ・換金手続きが全て完了するまでポイントの売上金等を適切に管理すること。
  - ・換金にかかる振込手数料は委託料に含み、参加店舗には一切負担させないこと。
  - ・発行したポイントが使用期間内に利用されないなど、換金されなかった売上金については、本市に納入するものとする。

- ① 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。
  - ・開設時間は平日10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全日9時から17時まで受け付けること。
  - ・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い、利用者並びに参加店舗等からの問い合わせ（苦情対応含む）に対応できるようにすること。
  - ・コールセンターで対応する人材は窓口として様々な問い合わせ内容又は苦情等に対して適切に対応できる人材を配置すること。
  - ・問い合わせ等に対する対応は原則、受託事業者側で完結させるものとする。但し、受託事業者側で極めて判断、対応が困難な場合は、市に当該案件を速やかに報告し、市と協議の上、対応すること。
  - ・円滑に業務が遂行できる回線数を準備すること。
  - ・定期的に市に対して、窓口業務の対応状況（問合せ又は苦情の件数、内容等）を報告すること。
  - ・個人情報の取扱いや苦情等に対する対応には特に慎重を要すること。
- ② 利用者向け説明会等
  - ・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申込受付及び操作説明会を設けるなど、特別に配慮した対応を検討し実施すること。
- ③ 店舗向け説明会等
  - ・必要に応じて、市と協議の上、参加店舗を対象とする説明会を開催すること。
- ④ 相談対応窓口
  - ・利用者及び参加店舗等の相談に対応する専用窓口を設置すること。
  - ・設置場所は、市と協議の上、洲本市役所本庁舎内又は洲本市役所周辺に設置すること。
  - ・設置期間は、原則として商品券購入申込期間及び購入開始～利用開始後一定期間とし（計14日程度）、平日10時から17時まで開設すること。
  - ・期間中、スタッフ1名以上を配置すること。
  - ・専用窓口で対応する人材は窓口として様々な問い合わせ内容又は苦情等に対して適切に対応できる人材を配置すること。
  - ・問い合わせ等に対する対応は原則、受託事業者側で完結させ

るものとする。但し、受託事業者側で極めて判断、対応が困難な場合は、市に当該案件を速やかに報告し、市と協議の上、対応すること。

- ・定期的に市に対して、窓口業務の対応状況（問合せ又は苦情の件数、内容等）を報告すること。
  - ・個人情報の取扱いや苦情等に対する対応には特に慎重を要すること。
- ⑮ マニュアル
- ・コールセンター、参加店舗の各種マニュアルを作成すること。
- ⑯ 広報
- ・広報物制作にあたり、下記の印刷物等を制作すること。  
[参加店舗向け] 参加店舗募集チラシ、申込書、換金予定案内  
[利用者向け] 商品券申込募集チラシ、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
  - ・本事業を効果的に周知す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。
  - ・広報物は、特に若者や高齢者に対して訴求力が高いものとなるよう工夫すること。
  - ・事業実施について十分に周知を行うこと。
- ※市からの広報依頼に対し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。
- ・参加店舗に設置する二次元コードの読み込みツール（紙媒体可）を作成すること。
- ⑰ 事業協力依頼
- ・事業実施にあたり、市と連携の上、市内商工団体や関係機関、事業者等へ事業協力依頼の訪問等を行うこと。
- ⑱ 業務関連データの管理
- ・換金手続きなど、円滑な事業実施に必要なデータを作成すること。
  - ・業務に伴い収集・作成したデータについては、事業終了後5年間は適切に管理すること。
  - ・個人情報を含むデータは、特に慎重に扱うこと。
- ⑲ 事業効果検証
- ・業務完了後、本事業に関連するデータ（参加店舗データ、購入者の情報を含む販売情報や換金情報等）を提出すること。
  - ・本事業の利用実態、経済効果等を含む効果検証を実施すること。
  - ・利用者及び参加店舗に対するアンケートを実施し、その結果について分析を行うこと。

なお、アンケート項目については別途、市と協議の上、決定すること。

- ・事業報告書を作成の上、提出すること。

## (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、参加店舗等との連絡調整を緊密に行うこと。
  - ・個人情報の適切な管理を行うこと。
  - ・業務全体の実施計画書を作成し、全体のスケジュール管理を行うこと。
- 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。

## (3) スケジュール

- ・令和8年8月下旬までに本市と本業務における契約を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月中旬 参加店舗募集開始
  - 10月中旬 購入申込受付
  - 12月上旬 商品券利用開始
  - 2月中下旬 商品券利用終了
  - (換金は3月上旬までに終えること)
  - 3月中旬 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。