

「洲本市デジタル商品券発行運営業務委託」に関する質疑応答

No	質問内容	回答
1	広報用ポスター・チラシ等について、想定されている制作部数をご教示ください。また配布先について想定がございましたらご教示ください。	現時点で想定する制作部数はございません。 配布先については、参加店舗のほか市関係施設、公的機関、商業施設などを想定していますが、その他効果的な周知も含めご提案ください。
2	コールセンターについて、具体的な設置期間をご教示ください。	仕様書内スケジュールにおける目安では、9月中旬～3月中旬の設置を想定しています。具体的な設置期間については、受託事業者を選定された事業者と市との協議により調整を行います。
3	コールセンターの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とあるが、平日の9時から17時までの認識で正しいでしょうか？	商品券購入申込期間及び利用期間は、土曜日・日曜日・祝日（年末年始含む）も開設することを想定しています。
4	相談窓口について、14日間を想定されているが、具体的な日程をご教示ください。	購入申込開始後や購入開始後、利用開始後など問い合わせの集中が見込まれる期間を想定していますが、具体的な日程については、受託事業者を選定された事業者と市との協議により調整を行います。
5	前回「令和7年度」実施時における、相談窓口の対応件数、及びコールセンター入電数をご教示ください。	令和7年度事業における相談窓口対応件数は約100件、コールセンター入電件数は約500件です。 なお、窓口対応は別途市職員対応分も相当数ありますが、件数はカウントしておりません。
6	発行額の前金について、事前に受託者へご支給いただけますでしょうか。	あらかじめ契約書等に明記の上、直近に必要な経費内容・金額見込を提示いただき、市が必要と判断した部分について概算請求を可能とします。
7	申込者が洲本市民限定とのことですが、市民であることの確認は、申請時の住所確認をもって判断する運用でよろしいでしょうか。	お見込みのとおり、受託事業者には申請時の住所等確認をもって判断いただきます。 また、当市においても、申込者情報に基づき、別途確認作業を行う予定です。
8	利用店舗募集時における、審査項目をご教示ください。	現時点で予定する参加資格は次のとおりです。 ・洲本市内に事業所・店舗等があること。 ・洲本市暴力団排除条例の各規定に抵触しないこと。 ・風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律に規定する営業店でないこと。 ・市税・国保税などの滞納がないこと。 ・市民が商品を購入すること及び役務（サービス）提供を受けることができること。 なお、市税等の滞納の有無については、当市において審査を行います。 また、このほかに審査項目を追加する場合があります。
9	コールセンター、参加店舗の各種マニュアルにつきまして、もし受託できた場合は、参考資料としてデータでいただくことはできますでしょうか？	コールセンター及び参加店舗に関して、ご提供できるマニュアル等はございません。

No	質問内容	回答
10	前回デジタル商品券事業に参加した加盟店情報について、受託者への提供は可能でしょうか。また、前回参加店舗への継続案内は市が実施されますでしょうか。	受託事業者に選定された事業者に対し、開示可能な情報を提供させていただきます。 参加店舗の募集については、受託事業者の責任のもと行っていただきます。
11	参加店舗のスモチー登録作業について、受託者が実施する範囲及びアプリ開発事業者との役割分担をご教示ください。	事業における参加店舗の登録作業及び管理は、受託事業者がシステムの管理画面にて行います。システムの不具合などが発生した場合のみ、アプリ開発事業者が対応します。
12	専用相談窓口について、市役所内スペースの利用を予定されている場合、机・椅子・電源・Wi-Fi等は市から貸与いただけますでしょうか。	当市役所庁舎内で開設の際は、机、椅子、電源はご利用可能です。Wi-Fi等の通信設備は受託事業者においてご準備ください。
13	利用者向け説明会及び参加店舗向け説明会について、開催回数・会場規模等の想定がございましたらご教示ください。	現時点で想定する開催回数・会場規模はございません。なお、過去の実績において説明会の参加者はいずれも少数であったため、「説明会形式」に限定するのではなく、効果的な周知、申込サポートの方策をご提案ください。
14	利用者アンケート及び参加店舗アンケートの目標回収数又は想定回収率をご教示ください。	目標回収率等は設定しておりませんが、集計結果が統計的に有意となるよう、適切な回収・分析を行うことを求めます。
15	「スモチー」に実装されている重複・虚偽申込に対する機能と、虚偽申込の対策で求められる具体的な内容を教えてください。	同一ユーザーによる上限を超える重複申込は行えない仕様となっています。虚偽申込に関しては、個人認証機能は実装されておりません。 受託事業者に求める虚偽申込の対策については、購入対象者の要件について広く十分な周知を行うとともに、申込者等に対し、虚偽の内容にて申込されないよう徹底すること等を想定しています。 なお、洲本市民であることの確認については、申込者情報に基づき、当市において確認作業を行う予定です。
16	「スモチー」には、申込・抽選・購入期限・利用期限の通知としてどのような機能が実装されていますか。	システム標準のリマインド機能として、申込期限・購入期限・利用期限のアプリ内プッシュ通知及びメール送付が実装されています。 抽選結果の通知は、アプリ内プッシュ通知のみ標準機能となり、対象者への当落一斉メール配信機能は実装されておりません。
17	コールセンターの要員数算出にあたり、過去のコールセンター入電件数実績をご教示いただけますか。コールセンターの設置場所は洲本市以外でも設置可能でしょうか。	令和7年度事業におけるコールセンター入電件数は約500件です。 コールセンターの設置場所については、業務に支障がなければ特に指定はございません。
18	専用窓口の設置場所について、「洲本市役所周辺に設置する」場合で見積経費計上すればよろしいでしょうか。	当市役所庁舎内に設置されるものとして計上していただいて差し支えありません。

No	質問内容	回答
19	デジタル機器の操作に不慣れな方を対象とした説明会の実施が求められておりますが、市として想定されている「開催回数」「開催場所（公民館等、複数箇所を巡回するかどうか）」、及び「1回あたりの想定参加人数」などの目安がございましたらご教示ください。	現時点で想定する開催回数・会場規模はございません。なお、過去の実績において説明会の参加者はいずれも少数であったため、「説明会形式」に限定するものではなく、効果的な周知、申込サポートの方策をご提案ください。
20	利用者向け申込募集チラシやポスター、参加店舗向けチラシ等の印刷物の制作が義務付けられております。これら制作物の「配布・配送（市内全戸配布や各公共施設への配送、既存登録店舗への郵送など）」にかかる実費（ポスティング費用や郵送料など）は、受託事業者の委託料に含めるべきでしょうか。配布作業や配送費用自体は市側（広報紙への折り込み等）でご対応いただけるものでしょうか。	チラシ等印刷物の配布・配送作業については、受託事業者の責任のもと行っていただきます。また、それらに伴う費用などは、委託料に含めて計上してください。 なお、広報紙面への記事掲載は当市においても予定しておりますが、チラシ等の折り込みを行う場合は別途費用を負担いただきます。
21	事務局は洲本市以外の設置でも可能でしょうか。	業務に支障がなければ特に指定はございません。
22	令和7年度参加加盟店舗の審査は不要でしょうか。	令和7年度参加店舗についても審査を実施することを想定しています。
23	現在の参加加盟店は下記URLの店舗で間違いございませんでしょうか。 https://sumotopay.jp/pdf/list.pdf	令和7年度の参加店舗は、お見込みのとおりです。
24	参加店舗（400～500店舗想定）の確保にあたり、現時点で特に参加を促したい業種（例：飲食店、小売店、伝統産業など）や、特定の地域（旧町単位など）のターゲットはありますでしょうか。	参加店舗の募集にあたり、特定の業種及び地域をターゲットとするものはございません。
25	コールセンターの設置場所（地域）について制限はありますでしょうか。市内または島内に設置する必要があるのか、あるいは受託事業者の既存コールセンター（全国どこでも可）を活用してもよいかが教示ください。	コールセンターの設置地域については、指定はございません。 受託事業者の既存コールセンターの活用については、当市デジタル商品券事務局として専用回線を設置の上、本事業に係る問い合わせに適切かつ十分に対応できることを前提として、活用可能とします。
26	コールセンターはシェアード、マルチでの運用は可能でしょうか。管理者含めて専任の必要がありますでしょうか。	コールセンターについては、当市デジタル商品券事務局として専用回線を設置の上、本事業に係る問い合わせに適切かつ十分に対応できることを前提として、シェアード・マルチでの運用も可能とします。 また、管理者においても同様とします。
27	商品券購入申込期間及び利用期間は全日期间について、期間は年末年始（12月29日～1月3日等）期間含む全日でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
28	電話番号に指定はございますでしょうか。（フリーダイヤルなど）	電話番号に指定はございませんが、当市デジタル商品券事務局として専用回線を設置いただきます。
29	コールセンターが円滑に業務を遂行できる「回線数」について、市が想定している目安はございますでしょうか。	特に想定する回線数はございません。

No	質問内容	回答
30	「定期的に市に対して、窓口業務の対応状況（問い合わせ又は苦情の件数、内容等）」とありますが、応対件数、苦情件数、問い合わせ内容のカテゴリ別件数等の報告でよろしいでしょうか。 全件の応対履歴を提出する必要はないとの認識ですが、問題ないでしょうか。	窓口業務の対応状況については、応対件数及び苦情件数のほか、全件の応対履歴についてもお提出いただくことを想定しています。
31	利用者向け説明会等申込受付及び操作説明会の「開催回数」「実施場所（公民館など）」について、市として現時点で想定されている目安はありますでしょうか。	現時点で想定する開催回数・会場規模はございません。なお、過去の実績において説明会の参加者はいずれも少数であったため、「説明会形式」に限定するものではなく、効果的な周知、申込サポートの方策をご提案ください。
32	利用者向け説明会等デジタル機器の操作に不慣れな方向けの説明会について、市が保有する公共施設（公民館や図書館など）の無償提供、または周知へのご協力はいただけますでしょうか。	市が保有する公共施設の利用についても、規定の使用料が必要となります。 周知については、市ＨＰや広報紙面への掲載、市関係施設へのチラシ等配布は対応可能です。
33	相談対応窓口、平日１０時～１７時までとありますが、１２時～１３時は休憩とさせていただいてよいでしょうか。	時間は窓口対応の状況により多少前後することがありますが、必要な休憩はとっていただくことを想定しています。
34	広報利用者向けの広報について、「特に若者や高齢者に対して訴求力が高いもの」とありますが、過去の類似事業において、高齢者のデジタル利用率や若者の購入率にどのような課題があったか、共有可能な範囲でご教示ください。	過去実施事業においては、40歳代～60歳代の申込率が比較的高いという結果が出ています。 高齢者に対してはデジタル利用に対する不安感の解消、若い方に対しては商品券利用のメリットのＰＲなど、より幅広い年代の方に多く利用いただけるよう、効果的な広報をご提案ください。
35	「収集・作成したデータについては事業終了後5年間適切に管理」との記載がございますが、コールセンターの場合、通話の録音記録も5年間管理の対象になりますでしょうか。	必要な応対内容を記録・管理していただければ、通話の録音データは対象外とします。ただし、重要な案件と思われるものは、別途協議とさせていただきます。
36	事業効果検証本事業の効果検証において、市が特に重要視されている指標（例：新規顧客の開拓、市内での経済循環率、高齢者のデジタルデバйд解消など）はありますでしょうか。	現時点で特に重要視する指標はございません。今後の市の施策展開において有益な指標となり得るものをご提案ください。
37	参加店舗募集期間は9月中旬～いつまでを想定されますでしょうか。	現時点では12月下旬までを想定しています。 参加店舗募集期間については、受託事業者に選定された事業者と市との協議により調整を行います。