

## 藤枝市民生活応援商品券発行業務委託仕様書

### 1. 委託業務の名称 藤枝市民生活応援商品券発行業務委託

### 2. 商品券の概要

対象者数	139,000人程度（令和8年1月1日時点の藤枝市人口）
金額	1人あたり7,000円分（1,000円分の商品券を7枚）
配布方法	全世帯に郵送 ※63,000世帯程度（令和8年1月1日時点の藤枝市世帯数）
有効期限	6カ月程度
利用可能店舗	藤枝市民生活応援商品券取扱店舗として登録された店舗 (公募による)

### 3. 委託期間 契約締結日から令和9年2月26日（金）までとする。

※ 契約期間以降に行う必要のある業務が発生する場合は、受託者と協議の上、別途契約を締結する。

### 4. 業務の内容

- 【1】広報チラシ及びポスターのデザイン及び印刷
- 【2】商品券のデザイン、印刷、封入、発送、保管及び受け渡し等受付窓口の設置
- 【3】コールセンターの開設
- 【4】商品券取扱店舗募集及び店舗対応
- 【5】商品券の換金
- 【6】商品券事業の広報
- 【7】その他業務

#### 【1】広報チラシ及びポスターのデザイン及び印刷

##### (1) 店舗募集チラシ仕様

発行数	3,500通
サイズ	A4サイズ
色数	両面フルカラー
原稿	・内容に合致したデザインを市へ提出 ・印刷原稿は市で決定

校正	文字構成、色校正は必要回数（3回程度）
----	---------------------

(2) 店舗掲示用兼事業周知用ポスター

発行数	2,000 通
サイズ	A3 サイズ以上
色数	片面フルカラー
原稿	・内容に合致したデザインを市へ提出 ・印刷原稿は市で決定
校正	文字構成、色校正は必要回数（3回程度）

**【2】商品券のデザイン、印刷、封入、発送、保管及び受け渡し**

(1) 発行する商品券の概要

発行数	140,000 セット（令和8年1月1日の藤枝市における世帯数+予備）
額面	1 セット 7,000 円 配布総額 973,000,000 円程度（藤枝市人口分を想定）
色数	表面フルカラー 裏面白黒
商品券の券種	商品券1枚当たりの額面は1,000円とする。
利用期間	令和8年12月末までの間に少なくとも6ヵ月以上
利用可能店舗	藤枝市内の登録のある店舗（登録は公募制）
その他	見本券を市に対して準備の上で納品すること。

(2) 使用できない使途

- ① 出資や金融商品の購入
- ② 他の商品券、プリペイドカードの購入
- ③ 風俗営業等の規制及び業務の適正化に関する法律（昭和23年法律第122号）第2条第5項に規定する性風俗関連特殊営業において提供される役務
- ④ 公共料金の支払
- ⑤ たばこ事業法（昭和59年法律第68号）第2条第1項第3号に規定する製造たばこの購入
- ⑥ 医療保険や介護保険等が適用されるサービス及び商品（処方箋が必要な医療品を含む）
- ⑦ 土地・家屋購入、家賃、地代、駐車場などの不動産に関わる支払い
- ⑧ その他、公序良俗に反するものや、本事業の趣旨にそぐわない物品の購入やサービスの利用等

⑨ 現金との引き替え

(3) 商品券仕様

発行数	140,000 セット
商品券の券種	商品券 1 枚当たりの額面は 1,000 円とする。
記載事項	額面、有効期限、事業名、注意事項、その他管理上必要な項目等を適所に記載すること。
作成・印刷方法及びデザイン	利用者の利便性に配慮し、かつ安全性、迅速性及び経済性等を考慮したものとすること。
校正	文字校正、色校正は必要回数（3 回程度）
原稿	内容に合致したデザイン案を市へ提出し、印刷原稿は市で決定
作成期限	【2】(1)の「利用期間」の開始までに市民への郵送が完了できるスケジュールで作成すること。
偽造防止対策	偽造防止の措置を講じること。
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・商品券を店舗から回収して換金する際に、店舗側と回収側で枚数の食い違いがないような措置を講じること。</li> <li>・通し番号の付番等により、全ての商品券の管理が行えるような措置を講ずること。</li> </ul>

(4) 同封チラシのデザイン及び印刷

発行数	63,000 通（令和 8 年 1 月 1 日の藤枝市における世帯数 + 予備）
サイズ	A4 サイズ 以上
色数	両面フルカラー
原稿	内容に合致したデザイン案を市へ提出原稿は市で決定
校正	文字校正、色校正は必要回数（3 回程度）
記載事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用可能期間</li> <li>・利用可能店舗一覧</li> <li>・注意事項</li> <li>・【6】(1)に掲げる特設サイトへ誘導する QR コードの記載</li> </ul>
その他	応募店舗数を考慮し、店舗名の文字が小さくなりすぎないよう、用紙のサイズを市と相談の上決定すること。

(5) 商品券等の封入

封入数	63,000 通程度（令和 8 年 1 月 1 日時点の藤枝市における世帯数）
封筒	<ul style="list-style-type: none"> <li>・封筒または、送付票に世帯主の住所、氏名、品名等、発送に必要な記載項目を全て印刷すること。</li> </ul>

	・必要に応じて、返送された際の管理が容易となるよう、通し番号の附番等の措置を講じること。
封入物	・商品券 世帯員 1名につき 1 セット ・【2】(4)に掲げる同封チラシ 1 枚
封入期限	【2】(1)の利用期間開始までに市民への郵送が完了できるようなスケジュールで封入を完了させること。

(6) 商品券の発送

発送数	63,000 通程度（令和8年1月1日の藤枝市における世帯数）
発送方法	・対面受取でかつ印鑑またはサインを必須とする方法で送付すること。 ・封入された商品券の額面以上の補償が担保されている発送方法とすること。
封入物	・商品券 世帯員 1名につき 1 セット ・【2】(4)に掲げる同封チラシ 1 枚
発送期限	【2】(1)の利用期間開始までに市民への郵送が完了できるようなスケジュールで送付すること。

(7) 商品券の保管

- ① 商品券の作成から廃棄に至るすべての過程において、万全なセキュリティ対策を講じ、商品券の保管、数量、各対象者への発送状況及び取扱店舗に対する換金状況等の進捗管理を行うとともに、隨時市にデータ提供及び報告を行うこと。
- ② 商品券の保管場所は、原則受託者が確保するものとする。
- ③ 商品券の保管中に紛失、盗難、破損又は汚損などがあった際の補償は受託者が負うものとする。

(8) 不達の商品券の再発送業務及び受け渡し

- ① 不達の商品券は、再度の郵送を行うこと。
- ② 原則、上記①の再度の郵送は、一度までとするが、対象者から個別に再々度の郵送依頼があった際は、その都度対応すること。
- ③ 上記①及び②に係る発送料は受託者が負担すること。
- ④ 対面で不達商品券の受け渡しを行う場所を藤枝市役所周辺に確保するものとする。ただし、受託者が希望する場合は、藤枝市の承諾の上、市の管理する施設を利用することも可とする。
- ⑤ ④の受け渡し場所は、「広報ふじえだ」や「ホームページ」等で公表する。
- ⑥ 円滑な受け渡し業務ができるような体制を構築すること。
- ⑦ 受取り可能な者の範囲等の判断基準については、市の指示に従い、あらかじめマニュアル等を作成するものとする。
- ⑧ その他、疑義が生じた場合は、市に相談し指示を仰ぐこと。

### 【3】 コールセンターの開設

電話による本事業に係る問合せに対応する業務を行うため、以下の「コールセンターの体制」のとおりコールセンターを設置すること。受託者は、業務に係る場所の確保及びすべての備品を準備し、搬入設置、撤去まですること。また、専用の電話回線敷設の契約手続きから業務履行後解約手続きまでを行い、電話回線利用に関する費用は受託者の負担とする。

#### コールセンターの体制

期間	店舗募集開始日から令和9年2月26日(金)まで
日時	平日午前8：30から午後6時まで (土日祝日及び閉店日は除く)
配置人数	・上記開設時間中は、常時人員を配置すること。 ・繁忙時期や混雑状況等をあらかじめ予測し、十分な人員を配置すること。開設後人員が不足する場合は、直ちに新たに人員を確保すること。
回線数	・通信が滞らないよう、適切な回線数を確保すること。開設後、回線数が不足する場合は、直ちに新たに回線を確保すること。
対応内容	・本事業の制度に関することや不達商品券に係る案内、取扱店舗の説明、取扱店舗対応及び換金スケジュールの説明等。 ・本事業に関する苦情については、丁寧な対応を心がけるものとし、原則として、受託者が、その対応に当たるものとする。なお、必要に応じて市に苦情の内容及び状況を報告し引き継ぐこと。
その他	・あらかじめ電話応対マニュアルを作成すること。 ・契約から1週間程度でコールセンター専用電話回線を開設し、当該電話番号を市に報告すること。

### 【4】 取扱店舗募集及び店舗対応

#### (1) 取扱店舗の募集及び参加申し込みの受付

- ① 店舗の参加申し込み専用フォームを作成し、参加申込受付を行うこと。
- ② 参加店舗の取扱店舗一覧を作成するとともに、随時【6】(1)に掲げる特設サイト上の参加店舗一覧を更新すること。
- ③ 本年度行った「藤枝市民生活応援デジタルクーポン」参加店舗に対し、本事業の周知を行い参加促進を図るとともに、その他にも参加店舗の掘り起こし、商品券取扱店舗数の増加を図ること。
- ④ 取扱店舗一覧は【2】(4)に掲げる同封チラシ内に記載し、商品券の発送時に同封すること。

⑤ ④の発送が終わった後も店舗募集は受け付けるものとする。

(2) 取扱店舗への対応

① 取扱店舗に対する発行趣旨及び留意事項、運営方針等の周知を行うこと。

また、換金期間終了については、終了直前に再度書面等で周知を行うこと。

② マニュアル、チラシ、店舗掲示用ポスター及び商品券回収用の返信用封筒を作成し発送すること。(発送費は受託者の負担とする。)

③ 取扱店舗募集から換金完了まで取扱店舗からの質疑に対応すること。

④ 商品券の換金を行うまで、店舗側が適切に商品券を管理できるよう、サポートすること。

⑤ 商品券利用期間の開始前に取扱店舗に向けた本事業の説明会を複数回実施すること。

## 【5】商品券の引換及び換金

(1) 商品券の換金

① 参加店舗からの利用済み商品券の換金請求に対して、円滑に換金手続きを行うこと。

② 委託者は事務経費に係る委託料とは別に商品券利用分原資(以下「原資」という)を受託者に支払う。

③ 原資は、受託者から請求があった場合に前金払いができるものとし、受託者への送金時期、送金時の送金金額等については、委託者と受託者が協議の上決定する。

④ 支払いに係る振込手数料等は、本契約に含めるものとし、商品券取扱店はこれを負担しないこと。

⑤ 商品券の回収に要する費用は、予め返信用封筒を送付する等、参加店舗に費用負担が生じることのないよう配慮すること。また、著しく多くの商品券の利用が想定され、返信用封筒での回収困難な店舗については、受託業者が訪問して回収する等の対応をすること。

⑥ あらかじめ参加店舗に対し、月ごとの使われた商品券の送付期限又は回収スケジュール及び、それに対する支払い時期を周知すること。

⑦ 商品券換金原資は委託料に含めるが、事務費とは別に受託者に支払う。

⑧ すべての業務を完了するまで、市から支払を受けた商品券換金原資を専用の口座において適切に管理すること。

## 【6】商品券事業の広報

- (1) 商品券事業の周知のため、契約後速やかに本事業の特設サイトを開設し、各種情報の更新を隨時行うこと。特設サイトは、市のホームページにリンクを貼るため、リンクを提出すること。
- (2) 効果的な方法により、市民に対して商品券事業の広報を行うこと。
- (3) 参加店舗の募集について、広く周知すること。

## 【7】その他業務

### (1) 業務従事者

- ①受託者は、本業務に従事する責任者(受託事業者に正規雇用されている者)を置くこと。
- ②取扱店舗との調整に従事する者(受託事業者に正規雇用されている者)を1名以上置くこと。
- ③受託者は、契約の締結後遅滞なく業務の実施体制調書(第6号様式)を提出すること。
- ④上記③の実施体制調書の提出以降、実施体制に変更がある場合はすみやかに変更後の体制を記載し届出すること。
- ⑤履行期間内において、従事者に変更が生じる場合は、受託者の責により予め本業務の遂行に必要な知識の習得、接遇などの研修を済まさなければならない。
- ⑥受託者は、従事者において本業務の遂行に適格性を欠く者については、速やかに遂行能力を有するように努めること。若しくは、業務遂行能力を有する者に交代すること。

### (2) 事故報告

- ①個人情報保護に関わる事故が発生した場合は、直ちに市へすべて報告し対応策を協議すること。
- ②本受託業務中に発生した軽微な事象等についても必要に応じて報告書を提出すること。

### (3) 業務研修

受託者は業務の遂行に必要な知識を従事者に習得するための教育・研修等については、費用も含めすべて受託者の責任において行うこと。また、市の求めに応じて随時研修を行うこと。

### (4) 通信機器等に障害が発生した場合は、速やかな復旧に努めること。また、復旧までの間の窓口設置等の対応は適切に行うこと。

### (5) 服務規程

- ①市の管理する施設を利用する場合は、管理者の指示に従うこと。
- ②受託者は、本業務の履行に際し、秩序及び風紀の維持に努めること。

### (6) 個人情報の保護

#### ①目的外使用及び第三者への提供の禁止

- ・受託者は、本事業を遂行するに当たり知り得た個人情報、情報財産、各種ソフトウェア等の一切を契約を履行する目的以外に利用又は使用してはならない。また、これらを機密として保持し、事前に市に承諾を得ることなく、第三者に開示、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。
- ・受託者は、従事者に上記の義務を遵守させるため、就業規則又は契約書に機密保持義務を明記する等、必要な措置をとるものとする。

- ・受託者は、これらの規定を従事者に徹底し、機密漏洩の可能性を事前に防止するため、従事者に対して、次のことを遵守させるものとする。

ア. 市の許可なく不要なものを履行場所に持ち込んではならない。

イ. その他、市が指示する事項

- ・受託者は、従事者に対し、機密保持の重要性を認識させ、故意又は過失による情報漏洩の防止を徹底させること。

②情報資産の複写又は複製の制限に関する事項

受託者及び従事者は、市の承諾なしに入力データ、磁気ファイル、ドキュメント等の複写又は複製をしてはならない。

③個人情報データの授受に関する事項

データ授受の方法は、セキュリティ対策を考慮し、市が認めた方法にて支給する。

(10) 法令等の遵守及び研修

①受託者及び従事者は、本業務の遂行に当たり、「藤枝市市暴力団排除条例」をはじめ「個人情報の保護に関する法律」及び「藤枝市個人情報保護法施行条例」等関係法令を遵守しなければならない。

②受託者は、従事者に対して、本仕様書及び個人情報の保護に関する法令等を熟知させ、個人情報保護等に関する研修を随時実施し、公正かつ厳正な業務の遂行に努めるものとする。

(11) 施設及び備品について本業務で使用する施設及び備品に生じた障害や損害に関して、修繕および費用弁償に係る責任は受託者が負うものとする。

(12) 疑義の取扱い

本仕様書に定めのない事項及び業務遂行中に疑義が生じた場合は、市と受託者が協議のうえ、決定するものとする。

(13) 調査等

市は、必要があると認めるときは、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。

(14) 報告等

本業務の進捗等に応じて以下のとおり報告および成果物を提出すること。

また、記載されていない内容についても、必要があると判断される事象に関してはその都度報告等をすること。

納入品	納入期限	納入数
実績報告書 ※	令和9年3月10日	2部

実績報告書（電子データ）※	令和9年3月10日	1式
日時報告（電子データ）	毎業務日終了後	1式
月次報告（電子データ）	翌月10日まで	1式
登録店舗データ	随時	—
コールセンター及び窓口対応記録	随時	—
商品券の回収枚数報告書及び換金原資請求書	協議により決定	—
商品券配布状況データ	随時	
換金実績データ	随時	—

※実績報告書には、登録店舗データ、コールセンター等対応記録（週報・月報）、商品券配布状況データ及び換金実績データを必ず掲載すること

(15) 委託金額予算措置について

- ① 本事業に係る市の予算総額：1,121,000,000円

<内訳>

商品券換金原資：973,000,000円

業務委託料： 148,000,000円（消費税13,454,545円含む）

- ② 消費税

取引に係る消費税及び地方消費税に相当する額は、消費税法第28条第1項及び第29条、並びに地方税法第72条の77、第72条の83の規定に基づき、業務委託契約書における業務委託料から換金原資相当額を差し引いた金額に110分の10を乗じて得た額とする。ただし、1円未満の端数は切り捨てるものとする。

(16) 再委託について

- ① 受託者は、個別の業務を再委託する事ができる。その場合、市に事前に承認を受けなければならない。
- ② 再委託を行う場合、必ず再委託先の事業者と個別に契約を交わし、商品券を取り扱う業務においては、盗難・紛失、滅失等が発生した場合の責任の分担を予め取り決めておくこと。

(17) その他

本仕様書に定めのない事項及び仕様についての確認及び決定すべき事項等が生じた場合は、市と調整して決定すること。