

第 4 弾「のべおか市民生活応援商品・サービス券」全世帯配布業務委託仕様書

1 委託件名

第 4 弾「のべおか市民生活応援商品・サービス券」全世帯配布業務委託

2 委託期間

契約締結の日から令和 8 年 2 月 13 日まで

3 目的

エネルギー・食料品価格等の物価高騰の影響を受けている市民生活を支援するとともに、市内消費を下支えするため、延岡市が配布する第 4 弾「のべおか市民生活応援商品・サービス券」全世帯配布事業について、「のべおか市民生活応援商品・サービス券」全世帯配布事業実施要綱、本仕様書、のべおか市民生活応援商品・サービス券作製仕様書に基づき、第 4 弾「のべおか市民生活応援商品・サービス券」発行事業を行う。

4 商品券の概要

- | | |
|---------|--|
| ① 名 称 | 第 4 弾のべおか市民生活応援商品・サービス券 |
| ② 発行総額 | 420,000,000 円 |
| ③ 発行冊数 | 60,000 冊 |
| ④ 配布金額 | 紙版 1 冊 7,000 円分 (500円×14 枚綴り) |
| ⑤ 有効期間 | 商品券送付日 (令和 7 年 8 月 11 日) ~ 令和 8 年 1 月 12 日 |
| ⑥ 配布対象者 | 令和 7 年 5 月 1 日に本市の住民基本台帳に記録されている世帯の世帯主 |

5 委託業務の概要

(1) 延岡市商品券事務局の設置

受託者は、契約締結後、速やかに本業務の統括責任者を選任するとともに、それぞれの委託業務における業務責任者を配置することとし、業務着手前に延岡市に報告すること。

また、事務局を延岡市内に設置し、統括責任者を常駐させること。

統括責任者は、延岡市と緊密に連絡・調整を図るとともに、それぞれの委託業務の処理に必要な人員を確実に確保するなど、トラブル等が生じた場合においても、迅速に対応ができる体制を構築すること。

(2) 商品券の作製

① 商品券仕様

第 4 弾「のべおか市民生活応援商品・サービス券作製仕様書」によるものとする。

② 作製業務の再委託

紙版商品・サービス券の作製業務を再委託する場合は、原則として、延岡市内の複数の業者から見積書を徴取し、再委託先を選定すること。

③ 作製時期

延岡郵便局への引渡し日である令和 7 年 7 月 28 日に支障がないよう、作製時期を設定すること。

また、全国的に商品券発行事業が行われており、用紙不足が予想されるため、早めに作

製に取りかかること。

(3) 問い合わせダイヤル対応

① コールセンターの設置等

受託者は、契約締結後、速やかにフリーダイヤル番号を取得しコールセンターを設置すること。コールセンターの名称は、「第4弾のべおか市民生活応援商品・サービス券お問い合わせセンター」とする。

コールセンター業務の内容は、次の各号に掲げる事項とする。

1. 商品券全般、発送状況、受取りに関する市民、商品券取扱店からの問い合わせへの対応
 2. 換金手続、振込、売上等、商品券取扱店、金融機関からの問い合わせへの対応
- 受託者は問い合わせダイヤル対応業務に必要な機器、オペレーター人員等を自らの負担により設置するものとする。

なお、コールセンター業務は、商品券配布事業を円滑に進めるうえで重要な業務であるため、受託者は前述の業務の内容を熟知し、オペレーターに対して研修を実施するなどして、迅速な対応ができる体制を整えること。

オペレーター人員については、運営に支障のない範囲で適宜調整すること。また、業務責任者（オペレーターとの兼任可、1名以上）は、オペレーターへの指揮監督業務を担い、延岡市との連絡調整を行うこと。

コールセンターの設置場所については受託者の責任において決定するものとするが、緊急な対応を要する事案が生じた場合等に備え、延岡市と密接に連絡可能な体制とすること。

② 設置期間

令和7年7月28日～令和8年1月23日まで

③ 運営時間

9時00分～17時00分（土曜、日曜、祝日を除く）

④ Q & Aの追加、修正等

受託者は業務運営の状況や問い合わせへの対応実績等に応じ、延岡市が作成したQ & Aを加除修正し、その内容の充実を図るとともに、オペレーターへの周知を徹底し、適切な応答を行わせること。なお、Q & Aの加除修正は、延岡市の確認を経たうえで行うこと。

⑤ 月次報告

受託者は、問い合わせへの対応実績等を月末締めでまとめ、当該月の翌月初めまでに延岡市へ報告を行うこと。

(4) 商品券取扱店の登録等

① 商品券取扱店の登録

延岡市は、令和6年度に実施した「使おやっ！のべおかプレミアム商品・サービス券」事業の取扱店に対し、「取扱店への登録に関する意向確認書」を送付し、令和7年度の取扱店として登録を行うか、意向確認を行う。また、引き続き取扱店登録希望の確認が得られた取扱店の登録情報を受託者へ送付する。

新たな商品券取扱店の募集、登録申請書の受理及び登録の可否の判断は、延岡市が行い、受理した登録申請書を受託者へ送付する。

受託者は、のべおか市民生活応援商品・サービス券取扱店情報を基に、新たに送付された登録申請書を商品券取扱店に加え、登録（データベース化）を行うこと。

商品券取扱店の登録や削除、内容の変更が完了したときは、業種ごとに区分した商品券取扱店の一覧を常時、最新の状態に更新し、延岡市に送付すること。

また、「商品券取扱店一覧」を作成し、換金窓口金融機関に送付する（商品券取扱店が新たに追加された際には最新の商品券取扱店一覧を送付する）こと。

印刷した「商品券取扱店一覧」を、各世帯に郵送する商品券と併せて封入すること。

商品券取扱店へは商品券の取扱店とわかる掲示物（破損しにくい厚紙等の用紙を使用すること。）を900枚程度、作成・配布し、店頭等の目立つところに表示させること。

② 登録情報

商品券取扱店の登録は、次の各号に掲げる事項をデータベース化することにより行う。

1. 店舗・事業所名
2. 店舗・事業所の住所
3. 代表者氏名
4. 電話番号及びFAX番号
5. メールアドレス
6. 業種
7. 換金振込先金融機関情報
8. 受付番号

③ 商品券取扱店への配布物の送付

商品券取扱店へ以下の資料等を令和7年7月28日前後までに送付すること。

また、7月14日以降に登録を完了する商品券取扱店についても、登録完了後、可能な限り短期間で送付すること。

【商品券取扱店への配布物】

1. 商品券取扱店用商品券利用・換金マニュアル（延岡市が原稿を作成）
2. 商品券換金申込書
3. 商品券換金窓口金融機関一覧
4. 商品券取扱店掲示物
5. 商品券見本

上記の配布物に加え、取扱店の登録番号を記載した案内文書も送付すること。

なお、取扱店の登録番号は、「のべおか市民生活応援商品・サービス券」発行事業における登録番号と同じ番号を引き継いで使用するが、その場合も必ず通知すること。

④ 商品券取扱店への厳守事項の周知徹底

「のべおか市民生活応援商品・サービス券」全世帯配布事業実施要綱及び第4弾「のべおか市民生活応援商品・サービス券」取扱店募集要項に違反する行為が認められた場合は、換金の拒否、取扱店の登録抹消、不正行為により損害金が発生したときの損害賠償請求等を行うこととなることから、延岡市が作成する「商品券取扱店用商品券利用・換金マニュアル」に掲げる遵守事項について、取扱店への周知を徹底し、厳守させること。

(5) 商品券等の発送準備、発送状況管理、保管事務

① 商品券の送付用宛名ラベルの印刷に付随する業務

延岡市が提供する市内全世帯の世帯主情報（郵便番号、住所、氏名）を日本郵便株式会社が提供するゆうパックプリントを使い、延岡市の指示する印刷順において、市内全世帯主の送付用宛名ラベルの印刷を行うこと。

②封入封緘

商品・サービス券と併せて商品券取扱店一覧、お知らせ文書を各世帯に一部ずつ機械を使用して効率的に封入封緘し、入れ間違いがないように各配送物の重量を図る等の工夫を行うこと。また、封入封緘をした数量の確認を確実に行った上で、令和7年7月18日に延岡郵便局へ納入すること。納入形態については、延岡郵便局と協議すること。

③追跡番号の管理

ゆうパックプリント宛名作成の際に発行できる追跡番号を発行し、発行した追跡番号について延岡郵便局と共有し、発送状況の把握について連携を図ること。また、市民から発送状況に関する問い合わせがあった場合は、追跡番号の照会もしくは延岡郵便局に引き継ぐなど、郵便物の所在を把握し、問い合わせに対応すること。

④返戻商品券の管理・保管

宛所に尋ねあたらなかった商品券等は、一括で令和7年10月31日に延岡郵便局から受託者に返戻される。返戻があった商品券等については、受領書等による受取確認を行い、追跡番号管理をしたものを市へ報告し、また委託期間が終了する日までセキュリティ対策を施し、厳重に管理すること。

⑤返戻商品券等の引き渡し対応

返戻された商品券等については、使用期限（令和8年1月12日）までの期間において、まだ商品券等を受け取っていない世帯から受け取る旨の連絡があった場合は、原則市で引き渡しを行うものとする。

受託者は、返戻状況を確認した上で「受け取りリスト」を作成し、返戻商品券等とともに市に週1回程度納品すること。

なお、緊急の受け取り要望があり、やむを得ない場合は、この限りではない。

(6) 商品券の換金

I. 紙版商品券の換金

① 換金場所等

商品券の換金場所については、あらかじめ延岡市が指定する換金窓口金融機関とする。受託者は、「換金窓口金融機関一覧」を商品券取扱店に周知をすること。

② 換金期間

商品券の換金期間は、商品券送付日から、令和8年1月23日までとする。受託者は、商品券取扱店へ換金期間を周知し、換金漏れがないよう商品券取扱店への確認を行うこと。

③ 換金方法

商品券取扱店に、商品券換金申込書と使用済商品券（商品券の裏面には、必ず商品券取扱店の名称を記入させること。）を換金窓口金融機関まで持参させ、受託者は、セキュリティが確保された輸送手段により、毎週1回（火曜日が祝日の場合は、水曜日。）使用済商品券を回収すること。なお、使用済商品券の回収先は各換金窓口金融機関の母店とする。回収の際には、盗難防止、紛失防止等の対策を講じ、事故等が発生した際の保証及び補填措置などを講じること。

また、受託者は、回収した使用済商品券を集計し、集計結果を延岡市に報告するとともに、「のべおか市民生活応援商品・サービス券」の売上の合計が1万円以上となった商品券取扱店については、申請時に指定した口座への振込手続きを行うこと。なお、1万円より少ない売上でも取扱店より相談があった場合は、この限りではない。

II. 換金等に係る留意事項

受託者は、契約締結後、速やかに担当者を配置し、換金窓口金融機関との連絡体制を構築したうえで、換金データの作成、送金、振込の方法等に関して換金窓口金融機関と確認を行い、換金事務に支障がないように対策を講じること。

回収した使用済商品券をもとに、商品券取扱店ごとに換金額を整理したうえで、換金用データを作成し、令和7年8月22日以降、原則として週に1回、ネットバンキング等にて商品券取扱店への振込手続を行うこと。

商品券取扱店への振込は、前週末までに整理された換金額を翌週末までに商品券取扱店の指定口座へ振り込むこと。ただし、前述のとおり、換金額の合計が1万円以上となった商品券取扱店に対して振込手続を行うこと。

受託者は、振込手続が終了したときは、随時、当該換金用データを延岡市へ提供すること。

商品券取扱店へ振り込む際の振込手数料については、事業完了時に別途、振込実績に応じて精算額を受託者へ支払う。

受託者は、取扱店からの振込時期や金額等の問い合わせに明確かつ適切に対応すること。

(7) 広報等の実施

本業務委託契約締結後、商品券の概要、発送スケジュール、利用期限、商品券取扱店、商品券利用にあたっての留意事項の詳細を、地元夕刊紙への広告掲載を行い、広く市民や事業者への周知を図ること。

なお、掲載回数については、「商品券配布前告知」、「商品券取扱店一覧」、「商品券使用期限告知」、「商品券使用期限間近告知」（全4段・2色刷りを全3回、全面・2色刷り1回）とする。

なお、取扱店一覧に関する周知は、延岡市公式ホームページ内で行うため、毎週最新データを延岡市に送付し、事前協議を十分に行うこと。

(8) 業務処理報告書の作成、提出

受託者は、商品券の換金状況、業務処理状況について、適宜報告を行うこと。

本業務を完了したときは契約の履行について取りまとめた報告書を令和8年2月13日までに延岡市に提出すること。

6 業務委託料の支払

- ① 委託料の支払方法については、契約時に延岡市と受託者が協議のうえで決定する。
- ② 商品券取扱店への振込手数料については、前述のとおり、事業完了時に別途、実績に応じた精算額を支払うため、業務委託料の算定には含めないものとする。
- ③ 問い合わせダイヤル対応費用については、準備のための初期費用分、業務管理に係る費用（通信費等含む）分、電話対応（問い合わせダイヤル対応業務に係る入電・架電）一件あたりの単価にかかる実費分とする。

7 その他の留意事項

- ① 本事業を実施するために必要となる原資 420,000,000 円については別途前金にて支払うものとし、受託者は委託料とは別に、新たに専用口座を開設し、当該口座において管理すること。
- ② 未使用となった商品券額及び商品券取扱店から換金が行われなかった金額は、全額精算時に延岡市に返金しなければならない。
- ③ 商品券配布者データなど各種データの取扱いについては、個人情報等を含むため、厳重に、注意して取扱いを行うこと。
- ④ 受託者は常に延岡市と密接な連携を図り、効率的進行に努めなければならない。
- ⑤ 契約書に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、延岡市と受託者が協議して定めるものとする。