

藤井寺市次世代生活応援デジタルクーポン給付業務委託仕様書

1 業務名称 藤井寺市次世代生活応援デジタルクーポン給付業務

2 業務目的

物価高騰が長期化し、生活への影響は年齢に関わらず全ての生活者に及んでいる中、社会に出たばかりの若い世代を支援することを目的に、次世代生活応援デジタルクーポンを給付する。

3 事業の対象者

藤井寺市次世代生活応援デジタルクーポン給付事業（以下「本事業」という。）の対象者（以下「対象者」という。）は、次の各号のいずれかに該当する者とする。

- (1) 令和7年11月1日において藤井寺市の住民基本台帳に記録されている者のうち、平成7年4月2日から平成15年4月1日までの間に生まれた者
- (2) 前号に規定する者に類するもので、市長が認めるもの

4 想定対象人数 約5,100人（申込者は約5,000人と見込）

5 履行期間

契約締結日の翌日から令和8年3月31日まで

6 用語の定義

本仕様書で使用する用語の定義は下記のとおりとする。

(1) デジタルクーポン

二次元コードを読み取ることで給付システムからキャッシュレスポイントに交換することができるクーポンをいう。

なお、キャッシュレスポイントとは各種電子決済サービスで利用可能なポイント等を指すものとする。

(2) 藤井寺市次世代生活応援デジタルクーポン通知書

本事業にて対象者へ送付する通知書であり、本通知書には対象者の住所氏名、デジタルクーポン取得のための二次元コードなどが記載されたものをいう。

(3) 給付システム

デジタルクーポン発送業務やコールセンター（以下「センター」という。）業務が円滑に行えるよう市の提供する対象者リスト（以下「リスト」という。）を基にデジタルクーポンの発行、対象者が二次元コードを読み取り申込できるシステムをいう。

7 業務実施スケジュール（予定）

実施予定日・期間	内容
契約締結日の翌日～令和7年11月下旬	給付システム構築（テスト期間含む）
契約締結日の翌日～令和7年11月下旬	周知用チラシ作成（市の確認、修正期間含む）
令和7年11月上旬	対象者リスト受け渡し（以降追加分は別途）
令和7年11月1日～令和8年1月14日	DV避難者等受付期間（受付は全期間市が行う。センター設置前は市で電話対応も行う。設置後はセンターでも電話対応・案内を行うこと）
令和7年11月中旬～令和8年1月15日	藤井寺市次世代生活応援デジタルクーポン通知書印刷
令和7年12月1日～令和8年1月16日	藤井寺市次世代生活応援デジタルクーポン通知書発送 （当初発送日：12月1日頃、以降順次追加発送）
令和7年12月1日～令和8年1月31日	物理ギフト申込期間
令和7年12月1日～令和8年2月15日	キャッシュレスポイント交換期間
令和7年12月1日～令和8年2月28日	センター設置期間
令和7年12月1日～令和8年2月28日	給付システム稼働期間
令和8年2月1日	リマインドはがき発送（交換、商品申込勧奨）
～令和8年3月31日	精算処理

8 業務の内容

（1）デジタルクーポン発送業務

市が作成するリストを基に、藤井寺市次世代生活応援デジタルクーポン通知書（以下「通知書」という。）を作成し、対象者一人あたり5,000円分のデジタルクーポンを発送すること。詳細は以下のとおり。

- ① 通知書及び発送用封筒は、デザイン等を含めて市と協議し、校正を経たうえで決定し、作成すること。通知書の内容は、対象者の住所氏名、デジタルクーポン取得のための二次元コード、事業目的、案内、使用方法、センターの連絡先、その他市の指定した内容とする。

（通知書は、A4フルカラー両面印刷1枚、発送用封筒は長形3号窓あきを想定）

- ② デジタルクーポンの内容は、二次元コードを読み取ることにより、5,000円分のキャッシュレスポイントへ交換できるものであり、そのポイントは、下記2種類以上の形式を含むこと。また、デジタルクーポンの紛失等を防止するよう、スマートフォン等に簡単に保存できるよう工夫されていること。

ア WAON、PayPay、楽天ペイ、auPAY、d払いを全て含む10種類以上の電子決済サービスで利用可能な等価分のポイント等と交換できるもの

イ アカウント登録やアプリダウンロードが不要な、スマートフォンのブラウザ上で表示できるデジタルクーポンで、藤井寺市内の実店舗での商品受取りや各種サー

ビスを受けることができるもの

- ③ 二次元コードによる申込の場合に、対象者の生年月日を基にしたパスワード等及びユニークな ID を設定し、ID とパスワードによるログインにより受取りができる仕組みを構築すること。
 - ④ 二次元コードによる申込の場合に、申込者は市が指定する 10 問程度のアンケート回答を必須とする仕組みを構築すること。また、アンケート結果については集計後、市へ報告すること。
 - ⑤ デジタルクーポンの受取画面やデザインは、本施策の意図に合致するものになるよう市と協議すること。
 - ⑥ 市が提供するリストを基に印字した通知書を封入・封緘し、特定記録郵便で発送する。リストには外字が含まれているため、正しく表示したうえで発送すること。
 - ⑦ 対象者の要件に当てはまらないことが判明した者については、発送日までに除外すること。
 - ⑧ リストにない者から問合せ等により、本事業の対象となる申出を受けた場合は、市が別に定める申請方法を案内し、該当者について市へ報告すること。市は該当者が対象となることを確認し、受注者に通知するものとする。
 - ⑨ 申込を促すため、未申込者に対し、デジタルクーポン利用を勧奨するリマインドはがきを作成し、発送すること。
 - ⑩ 発送にかかる郵送料は、受注者が負担する。
 - ⑪ 宛先不明等の理由により返戻された発送物については、受注者が保管し、管理簿を作成のうえ対象者等からの問合せに対応するとともに、市へ報告すること。また、未着理由について、未着理由の問合せに対応できるようにすること。
 - ⑫ 当初発送後、新たに対象となることが判明した場合は、市が提供する追加分のリストを基に追加の発送を行うこと。
 - ⑬ 紛失等の理由により対象者から通知書の再発送の申出があった場合は、原則 1 回まで対応すること。ただし、重複給付とならないようにすること。
 - ⑭ 発送業務スケジュールは、原則「7 業務実施スケジュール（予定）」のとおりとする。
 - ⑮ 抜き取りや返戻された通知書の管理は受注者が行うこと。管理期限は市と協議すること。
- (2) 金券などの物理ギフト発送業務
- ① 二次元コードを読み取りできない対象者及びキャッシュレスポイントへの交換を希望しない対象者には、申出に基づき、5,000 円相当（商品金額、金券以外の商品に係る送料、消費税を含む。）の金券などの物理ギフト（以下「物理ギフト」という。）を発送することができるよう、対応フレームを整備し、給付の二重取りが生じないように対応すること。

- ② 商品金額、金券以外の商品に係る送料、消費税以外の費用（物理ギフトの交換に係る事務費、手数料等）については、その他経費として見積もること。
- ③ ①に記載した対象者からの申出に基づき、随時、申込者の自宅へ物理ギフトを送付すること。
- ④ ③の物理ギフトの送付に係る送料は受注者が負担する。なお、発送は特定記録郵便など記録が残るサービスを利用すること。
- ⑤ 物理ギフトに関しては、通知書発送前にその商品内容や発送費用の内訳などの詳細について、市と協議し、了承を得ること。

(3) 給付システムの調達

- ① デジタルクーポン発送業務やセンター業務が円滑に行えるよう市の提供するリストを基にデジタルクーポンの発行、対象者が二次元コードを読み取り申込できる給付システムを調達し、運用すること。また、市が随時、申込状況が確認できるようにすること。
- ② デジタルクーポンを利用せず、物理ギフトにて対応した場合でも給付システムで管理できるようにすること。
- ③ 通知書の紛失や対象者等からの申出等の事由により、発送後に二次元コードによる申込を不可とする機能を有すること。
- ④ 上記の紛失等の対応のため、同一対象者に限り、1回まで別のデジタルクーポンを再発行できるようにすること。ただし、新たなデジタルクーポンを発行する際は、発行済みデジタルクーポンで申込できないようにすること。
- ⑤ 対象者の受取状況や商品の交換割合など、最終的な結果を集計のうえ、市に報告すること。

(4) センター業務

- ① センターを設置し、業務責任者を配置のうえ、常時対応可能な体制をとること。業務責任者は、委託業務全体を監督・指導するため、問題発生時以外はセンターに常駐するものとする。
- ② センターの運営場所、電話機、電話回線は、日本国内とし受注者が用意すること。
- ③ 業務従事者は、常時2名以上（業務責任者を含む。）とし、業務責任者の指示に従い、適切に業務を遂行する能力を有する者とし、開設日から問合せに対応すること。
- ④ 委託業務を遂行するにあたり、必要なパソコン（インターネット環境を含む。）、コピー機等の機器及び文具類等の消耗品を受注者が用意すること。
- ⑤ 個人情報に記載されている書類及びパソコン機器等については、作業中のものを除き、鍵付きのキャビネットで保管すること。
- ⑥ 業務期間は、令和7年12月1日から令和8年2月28日まで（土日祝を除く。）とし、業務時間は原則として、午前9時00分から午後5時30分までとする。業

務時間以外の時間においては、自動音声等により業務時間を案内すること。なお、電話番号については、令和7年11月10日を目途に市に通知すること。

⑦ 対応内容

ア 藤井寺市次世代生活応援デジタルクーポン給付事業の内容（意見、苦情などを含む。）

イ 対応困難である事項については、業務責任者で取りまとめ、以下の対応を行うものとする。

- ・対応に緊急を要すると判断されるもので、センターにおいて対応が困難なもの
→速やかに市へ報告し、対応について指示を得る。
- ・対応に緊急を要しないもので、センターにおいて対応が困難なもの
→一覧を作成し、業務時間終了後日次報告とともに、市へ提出する。

⑧ 受注者は市と協議の上、対応マニュアルを作成し、随時更新を行うこと。

⑨ 受注者が既に別のコールセンターを有している場合、本事業のセンター業務に支障が無い範囲で十分対応ができる場合は兼務を妨げない。ただし、本事業に関する専用回線を設けることは必須とし、対象者等から電話の不通などにより市への苦情が多数寄せられた場合は即時対応できる体制を整えること。

(5) 広報業務

本事業の内容を対象者に周知するため、本事業のチラシを作成し、市の指定するデータで指定する時期までに提出すること。

9 成果物

業務完了時の実績報告書のほか、以下に例示する内容の統計等について、市の指定する媒体で提出するものとする。

成果物	提出期限
業務実績報告書（紙及び電子媒体）	令和8年3月31日まで
アンケート集計結果（編集可能な電子媒体）	令和8年3月31日まで
電話対応等対応データ（電子媒体）	令和8年3月31日まで

10 体制整備及び支払い

本業務における想定人数は「4 想定対象人数」のとおりであるが、それに付随する想定数量は下記のとおりである。想定数量に対応できるよう体制構築、物品等の準備を行うこと。

なお、業務終了後に下記の項目①②③④については実際に要した単価及び数量に応じて委託料を支払うこととするが、その他の項目については想定数量から著しく増減した場合を除いては委託料を増減しない。その他の項目の委託料の増減を求める場合は根拠資料をもって相互に協議すること。

項目	想定数量
①キャッシュレスポイント交換人数	4, 900人
②物理ギフト交換人数	100人
③通知書郵送件数（特定記録郵便）※再送分含む	5, 200件(うち再送分100件)
④リマインドはがき発送件数	1, 000件
⑤通知書発送に係る封筒（長3（縦横問わない）・窓あき封筒）の作成枚数 ※再送分含む	5, 200枚(うち再送分100件)
⑥通知書発送に係る封入・封緘件数 ※再送分含む	5, 200件(うち再送分100件)
⑦通知書印刷枚数（A4 両面カラー） ※再送分含む	5, 200件(うち再送分100件)

※キャッシュレスポイント交換経費については、キャッシュレスポイントの対象経費（申込者数×5, 000円）に「交換単価率」を乗じた金額（当該金額に1円未満の端数が生じた場合は、その端数を切捨て）とする。なお、端数計算においては申込者毎の交換ポイント数で端数処理を行わず、申込ポイント総額に「交換単価率」を乗じて算出された交換経費の端数を切捨てること。

※「交換単価率」については、キャッシュレスポイントの種類にかかわらず指定内訳書に記載した率と同じ率で委託料を算出することとする。

1.1 その他留意事項

- (1) 本業務の遂行に伴う費用は、本仕様書に明記がないものであっても、原則としてすべて受注者の負担とする。
- (2) 業務の実施状況について、日次報告及び月次報告を作成し、定期的に市に報告すること。
- (3) 業務上のトラブルなど、緊急時には遅滞なく報告を行うこと。
- (4) 本業務は大量の個人情報を取り扱うため、情報セキュリティ対策を徹底し、個人情報の保護に関する法律及び個人情報取扱特記事項を遵守しなければならない。
- (5) リストの受け渡しについては、対面での授受のほか市と協議のうえ安全性の担保されたオンラインストレージ等を介して受渡しを行うこと。
- (6) 受注者は、法令に定められた場合を除き、本業務で取扱う個人情報及び機密事項（以下、「個人情報等」という。）について、第三者に漏洩、開示及び目的外利用（以下、「漏洩等」という。）を行ってはならない。また、本業務の実施に必要な場合を除き、指定された場所以外に持ち出してはならない。なお、上記の取扱いは本業務が終了（解除の場合を含む。）した後においても同様とする。
- (7) 本業務の実施で得られた成果物、情報（個人情報を含む）等については、本市に帰属することとし、受注者は業務従事者と契約終了後及び退職後においても有効な個人情報等の漏洩等を禁じた契約を締結すること。また、使用したパソコン、システム及び市からの提供データ等については、業務終了後データを消去するとともに、その証明書

を市に提出すること。

- (8) 受注者は、委託業務の処理を他に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、委託業務の一部を委託する場合において、あらかじめ書面により市に承諾を得たときはこの限りでない。
- (9) 市からの緊急問合せ窓口を設けることとし、体制図、緊急連絡先を作成し提出すること。
- (10) 不正な手段により、キャッシュレスポイントへの交換若しくは物理ギフトを受け取る又は受け取ったことが判明した際は利用停止・発送停止などの措置を講じること。
- (11) 契約期間満了後も市からの問合せに対応すること。
- (12) 本仕様書に明示のない場合又は疑義を生じた場合には、受注者は市と協議すること。