

各入札参加予定者 様

守口市 市民生活部 地域振興課長

質 問 回 答 書

守口市生活応援商品券発行等業務委託に係る契約に関する質問について、次のとおり回答いたします。

1	質 問	仕様書P6 電話対応業務は市が指定した市役所内以外の場所での履行は可能か。
	回 答	電話対応業務開設期間、コールセンター設置最低数6回線等、仕様書の記載内容を遵守して頂ければ市役所内以外の場所での履行も可能です。
2	質 問	商品券の在庫調整について 引換場所間で商品券の過不足が発生した場合、余剰分を回収し、不足分を配送する業務は受託者が担当する想定でしょうか？
	回 答	お見込みのとおりです。
3	質 問	取扱店舗の募集と広報に関する質問 店舗の募集・開拓について 仕様書P7【5】について、前年度より登録店舗数が少ないと見込まれる場合、受託者にて新規店舗の募集・開拓を行う必要があるという認識でよろしいでしょうか？また、その場合の募集活動にかかる費用は、別途計上することが可能でしょうか？
	回 答	過年度の登録店舗情報は提供しますが、こちらはあくまで参考の情報です。新規開業、閉業等、状況が変わっているため、すべての登録店舗への募集・開拓については、受託者にご対応いただきます。追加での経費計上はできないため、そちらの作業も含めた上でご対応ください。
4	質 問	引換場所の確保と手数料に関する質問 引換場所の確保と費用について 仕様書P8【7】に、前年度と同程度の引換場所確保が求められていますが、引換場所との契約交渉、および引換手数料（1冊80円）の条件提示は、全て受託者が行う必要がありますか？また、この手数料条件を受け入れられない引換場所が発生した場合、代替の引換場所を確保する責任は受託者にあると認識してよろしいでしょうか？ また各引換場所とは引換に関する契約書を締結する必要がありますでしょうか。
	回 答	お見込みのとおりです。
5	質 問	引換場所の確保と手数料に関する質問 引換期間と事務局対応について 引換期間はいつからいつまでを想定されていますか？また、引換期間中の土日祝日における事務局の窓口対応は不要という認識で問題ないでしょうか
	回 答	引換期間は令和8年5月中旬から令和8年7月31日を予定しておりますが当該事業は可能な限り早急に実施する必要がある為、引換及び利用期間の早期実施が可能となった場合はご提案をお願いします。 特別の事業がない限り、土日祝の開設はございません。（原則平日のみです。）

6	質 問	換金業務に関する質問 換金手数料と金融機関との連携について 換金手数料（1枚11円）は、貴市と金融機関の間で既に同意が得られているものでしょうか？もし同意が得られていない場合、受託者にて金融機関に対し、本事業の説明、換金業務の依頼、契約締結等を行う必要があるという認識でよろしいでしょうか？
	回 答	金融機関との調整から、本事業の説明、換金業務の依頼、契約締結等を受託者にて実施していただきます。
7	質 問	全ての備品を準備し、とありますが机・イス等はお借りすることはできますでしょうか。
	回 答	701号室 机6台、椅子18脚 702号室 机6第、椅子17脚 上記の机・椅子に関してはご利用いただけます。
8	質 問	各マニュアルは過年度のものを提供していただけるのでしょうか。
	回 答	お見込みのとおりです。 マニュアル作成にあたっては、市と協議したうえで、市の承認を得ることとします。
9	質 問	代理人が引き換えに来られた場合の世帯主との関係を確認する方法について教えてください。身分証の提示のみでいいのでしょうか。
	回 答	現在、実施中の商品券事業では代理人が引換えに来られた場合、身分証の提示に加え、引換店舗側で世帯主との関係性、代理人名、電話番号を控えていただいております。
10	質 問	余った原資の返還についての記載がありませんが、原資込みの金額での契約なので返還の必要はないということでしょうか。
	回 答	契約代金の支払は概算払としております。 その為、商品券原資については引換実績に応じて精算を行いますので返納いただく場合もございます。
11	質 問	業務実施場所として会議室が2部屋挙げられていますが、この2部屋を用いて窓口対応とコールセンターを行うというイメージでよろしいでしょうか。
	回 答	お見込みのとおりです。 ただし、コールセンターについては電話対応業務開設期間、コールセンター設置最低数6回線等、仕様書の記載内容を遵守して頂ければ市役所内以外の場所での実施も可能です。
12	質 問	仕様書P2 （4）引換券発送 ⇒郵送方法は普通郵便でしょうか。他記録便など指定ございますか
	回 答	引換券の郵送は普通郵便を想定しております。

13	質 問	仕様書P5 【4】（1）窓口業務 ⇒設置最低数 6 席について 開設期間 4 月中旬～8 月中旬まですべての期間 6 席必要でしょうか
	回 答	引換券発送から引換開始直後は問い合わせが殺到する可能性がありますので、窓口業務及び電話業務については、それぞれ最低でも 6 席必要とさせていただきます。 ただし、閑散期のみ窓口業務・電話業務の兼務を可能としますので 6 名以下の時期が発生しても問題ありません。 また休憩等の際には、それぞれ 6 席を割込ことも可能ですが、事務局の業務が滞ることがないようにしてください。
14	質 問	仕様書P5 【4】（1）窓口業務 ⇒設置最低数 6 席について 繁忙に合わせて 6 名以下の時期もあってもよいか
	回 答	引換券発送から引換開始直後は問い合わせが殺到する可能性がありますので、窓口業務及び電話業務については、それぞれ最低でも 6 席必要とさせていただきます。 ただし、閑散期のみ窓口業務・電話業務の兼務を可能としますので 6 名以下の時期が発生しても問題ありません。 また休憩等の際には、それぞれ 6 席を割込ことも可能ですが、事務局の業務が滞ることがないようにしてください。
15	質 問	仕様書P5 【4】（1）窓口業務 ⇒設置最低数 6 席について 休憩等で一時的に 6 席を割込ことは可能でしょうか
	回 答	引換券発送から引換開始直後は問い合わせが殺到する可能性がありますので、窓口業務及び電話業務については、それぞれ最低でも 6 席必要とさせていただきます。 ただし、閑散期のみ窓口業務・電話業務の兼務を可能としますので 6 名以下の時期が発生しても問題ありません。 また休憩等の際には、それぞれ 6 席を割込ことも可能ですが、事務局の業務が滞ることがないようにしてください。
16	質 問	仕様書P6 【4】（2）電話対応業務 ⇒設置最低数 6 席について 開設期間 4 月上旬～8 月中旬まですべての期間 6 席必要でしょうか
	回 答	引換券発送から引換開始直後は問い合わせが殺到する可能性がありますので、窓口業務及び電話業務については、それぞれ最低でも 6 席必要とさせていただきます。 ただし、閑散期のみ窓口業務・電話業務の兼務を可能としますので 6 名以下の時期が発生しても問題ありません。 また休憩等の際には、それぞれ 6 席を割込ことも可能ですが、事務局の業務が滞ることがないようにしてください。
17	質 問	仕様書P6 【4】（2）電話対応業務 ⇒設置最低数 6 席について 繁忙に合わせて 6 名以下の時期もあってもよいか
	回 答	引換券発送から引換開始直後は問い合わせが殺到する可能性がありますので、窓口業務及び電話業務については、それぞれ最低でも 6 席必要とさせていただきます。 ただし、閑散期のみ窓口業務・電話業務の兼務を可能としますので 6 名以下の時期が発生しても問題ありません。 また休憩等の際には、それぞれ 6 席を割込ことも可能ですが、事務局の業務が滞ることがないようにしてください。

18	質 問	仕様書P6 【4】（2）電話対応業務 ⇒設置最低数6席について 休憩等で一時的に6席を割込ことは可能でしょうか
	回 答	引換券発送から引換開始直後は問い合わせが殺到する可能性がありますので、窓口業務及び電話業務については、それぞれ最低でも6席必要とさせていただきます。 ただし、閑散期のみ窓口業務・電話業務の兼務を可能としますので6名以下の時期が発生しても問題ありません。 また休憩等の際には、それぞれ6席を割込ことも可能ですが、事務局の業務が滞ることがないようにしてください。
19	質 問	仕様書P6 【4】（2）電話対応業務 ⇒設置最低数6席について 別業務との兼務の可能とあるが、市が指定する場所に窓口と電話窓口を併設にて開設し、電話及び窓口業務を同一スタッフ（兼務）は可能か
	回 答	引換券発送から引換開始直後は問い合わせが殺到する可能性がありますので、窓口業務及び電話業務については、それぞれ最低でも6席必要とさせていただきます。 ただし、閑散期のみ窓口業務・電話業務の兼務を可能としますので6名以下の時期が発生しても問題ありません。 また休憩等の際には、それぞれ6席を割込ことも可能ですが、事務局の業務が滞ることがないようにしてください。
20	質 問	仕様書P8 【7】（1）商品券の引換 ⇒引換手数料（想定134,000冊）×80円 この想定冊数を超えた場合、引換手数料部分は増額契約の対象になりますか
	回 答	お見込みのとおりです。
21	質 問	仕様書P8 【7】（2）商品券の換金 ⇒換金手数料（想定1,206,000枚）×11円 この想定枚数を超えた場合、換金手数料部分は増額契約の対象になりますか
	回 答	お見込みのとおりです。
22	質 問	仕様書P10 【9】（1）業務従事者 正規雇用配置とありますが、1名は雇用者、1名は商品券事業の実績のあるスーパーバイザーや直接雇用職員でも問題ないでしょうか
	回 答	受託事業者に正規雇用されている方が責任者として常駐していただけるならば、もう1名はスーパーバイザー等でも問題ありません。
23	質 問	仕様書P10 【9】（1）業務従事者 現場管理者（2名以上）と調整に従事する者（1名以上）は重複でも良いと記載ありますが最低2名を配置する必要があるという認識でよいか
	回 答	お見込みのとおりです。 ただし現場責任者は常駐している必要があります。

24	質 問	仕様書P1 4. 【1】(2)、(3) 引換券及び封筒の仕様について 受託後参考に前年度のデザインデータを頂くことは可能でしょうか。 また、封筒に関して『水に強い原紙』の具体的な用紙の成分等、想定されているものをご提示下さい。もしくは現在進行中の事業で使用されている用紙をご教示下さい。
	回 答	受託後、前回のデザインデータを参考にご提示することは可能ですが、あくまで別事業となりますので、生活応援商品券としてのデザインをご作成願います。 また、用紙の成分等指定はありません。
25	質 問	仕様書P2 4. 【1】(4) 引換券の発送について 発送は簡易書留等追跡できる手段を想定されていますでしょうか。また、発送の際に同一世帯で複数名ある場合の宛先は世帯主となりますか。その際はその世帯主が特定できる資料を頂けるのでしょうか。
	回 答	発送は普通郵便を想定しております。 また、構成員が複数人の世帯であっても引換券の宛名は世帯主で、引換券も1枚となります。 対象は全市民ですが、引換については世帯単位となるため、構成員の人数に関わらず各世帯に送付する引換券は1枚となります。 引換券1枚の引換冊数が世帯ごとに異なることを考慮し、手数料の支払いに誤りがないようご注意ください。 対象者につきましては、市より提供いたします。
26	質 問	仕様書P2 4. 【1】(4) 引換券の発送について 受託側で名寄せを行う場合の世帯向けの宛先はどのような表記になりますか。
	回 答	対象者をご提供する際に世帯主名が判別可能なデータをお渡しいたします。 現時点では、宛先に世帯主の住所・氏名を表記いただくことを想定していますが、表記方法等は市と協議を行ったうえで決めて頂きます。
27	質 問	仕様書P2 4. 【1】(4) 引換券の発送について 氏名に外字使用の対応はありますでしょうか。
	回 答	対象者をご提供する際に外字データもお渡しいたします。
28	質 問	仕様書P2 4. 【1】(5) 返戻分の再発送業務について 再発送分について同じ住所に送付するのか、新たな送付先をご提供いただけるのかどちらでしょうか。その際に再発送と区別がつく『目印』は必要でしょうか。
	回 答	再発送につきましては、その都度、市と協議した上で行っていただきます。
29	質 問	仕様書P3 4. 【1】(6) 引換券の管理について 引換券管理の効率を上げるために引換券にバーコード (QR) コードの印字をしても良いでしょうか。
	回 答	可能です。

30	質 問	仕様書P3 4. 【2】 (2) ポスティングについて ポスティング禁止の集合住宅やポストへの投函禁止のコメントがある場合などの対応はどのように考えられているでしょうか。また、配布禁止先への配布を避けた場合、未配・配布漏れなどの管理が非常に煩雑となりますが、細かく配布状況を記録する必要はありますか。前回の事例を元にご教示ください。
	回 答	ポスティング禁止の集合住宅等は投函不要ですが、投函不可だった物件をまとめたものをご報告いただきます。また、投函完了したものに対しては、住宅地図に配付状況を記したものをご提出いただいております。
31	質 問	仕様書P3 4. 【2】 (2) ポスティングについて 住宅地図の定義はありますか（出版社・制作年度）現在入手可能ですか。
	回 答	定義はありません。
32	質 問	仕様書P3 4. 【2】 (2) ポスティングについて 住宅地図に記載のない建造物で世帯か事業所か不明な場合は配布するのでしょうか。
	回 答	事業所を含むすべての物件に配布いただく必要があるため、投函できる建物には配布をお願いいたします。
33	質 問	仕様書P4 4. 【3】 (3) 商品券仕様について 参考の為、前回の偽造防止の対策はどのようにされましたでしょうか。 （例えば、マイクロ文字、透かし、ホログラム、など）
	回 答	過年度の商品券事業の偽造防止はコピーガード加工を施しております。
34	質 問	仕様書P4 4. 【3】 (3) 商品券仕様について 通し番号について141,000冊の1冊毎に同じ番号か、1冊の中でも9枚もすべてにも含めて通し番号かどうかでしょうか。
	回 答	商品券毎の通し番号と、商品券1枚毎の通し番号、どちらも通し番号を付けていただきます。
35	質 問	仕様書P5 4. 【3】 (3) 商品券の保管・管理について 『充分なセキュリティ』の定義を想定されていればご教示下さい。その定義に則った対処した上での盗難などの事故は免責となりますでしょうか。
	回 答	受託者によって、管理方法は異なるので、定義はありません。 なお、商品券を紛失等された場合は受託者に責任を負っていただくこととなります。
36	質 問	仕様書P6 4. 【4】 (2) 期間中の電話対応について 前回実施された同事業の電話受付件数を月別にお知らせください。また、一日の最多受電数もご教示願います。
	回 答	令和7年度の商品券事業は現在実施中なので、回答できませんが、令和5年度に実施した商品券事業では、引換開始月は895件の問い合わせがあり、7か月で2439件の問い合わせがありました。1日単位での件数は、報告内容に含まれておりません。

37	質 問	仕様書P6 4. 【4】 (2) 期間中の電話対応について 役所内7階の701, 702号室にて窓口業務とコールセンターを設置できる認識でよいでしょうか。また、同会議室のネットワーク環境についてご教示下さい。受託者側でネットワーク環境を構築する必要はありますでしょうか。
	回 答	お見込みのとおりです。 ネットワーク環境は受託者にて構築いただきます。
38	質 問	仕様書P7 4. 【5】 (1) 取り扱い店舗一覧について 取扱店舗一覧の更新は2回程度とのことですがwebの更新も同じタイミングで良いですか。 また、取扱店舗の配布について1回目は引換券発送の際に同封するとして2回目の配布方法はどのように考えれば良いですか。2回目も1回目と同様に75,000枚を配布という認識でよいでしょうか。
	回 答	webの更新については、随時更新をお願いしております。 取扱店舗一覧は、1回目発行分は引換券に同封し、2回目発行分は引換場所に設置することを想定しております。 枚数については、お見込みのとおりです。
39	質 問	仕様書P8 4. 【7】 (1) 商品券の引き換えについて 商品券の引き換え場所との契約における契約書は雛形がありますでしょうか。又は受託者の様式でしょうか。
	回 答	雛形はありませんので、受託者の様式でお願いいたします。
40	質 問	仕様書P8 4. 【7】 (1) 商品券の引き換えについて 引換券を引き換える際の代理人は家族までなど条件はありますでしょうか。また、代理人と世帯主の関係性を確認する方法についてご教示ください。 またその場合、代理人の身分確認の控えを取る必要はありますか。
	回 答	現在、実施中の商品券事業では代理人の制限は設けておりません。 代理人が引換えに來られた場合は、代理人の身分証の提示に加え、引換店舗側で世帯主との関係性、代理人名、電話番号を控えていただいております。 なお、身分証の控えは取っておりません。
41	質 問	仕様書P9 4. 【7】 (2) 商品券の換金について 換金期間を超えて取扱店舗が商品券を受け取っている場合の負担（責任）は、受け取った取り扱い店舗でよろしいでしょうか。
	回 答	お見込みのとおりです。
42	質 問	仕様書P9 4. 【8】 商品券事業の広報について 『効率的な方法による広報』とは、これまでどのような対応をされていたか参考にご教示頂けますでしょうか。また、取扱店舗の募集の周知についてもこれまでの同事業の中で効果的であったものがあればお教え頂けますでしょうか。
	回 答	仕様書に記載の「効率的な方法による広報」について、過去の商品券事業では受託者より、市民の目を引くHPや引換券、ポスター等のデザイン案をご提案いただいておりますが、広報の方法については受託者に考えていただきます。 取扱店舗の募集の周知方法等については、受託者にお任せしておりますので現在、実施中の商品券事業と同程度の取扱店舗数になるよう周知をお願いいたします。