

吹田市プレミアム付デジタル商品券事業委託業務仕様書

1 業務名称

吹田市プレミアム付デジタル商品券事業委託業務

2 業務目的

物価高騰の影響を受ける市民生活の消費の下支えを通じた地域経済活性化を目的として、新たな負担を極力生じさせない方法により、市内の店舗で利用できるプレミアム付デジタル商品券（以下、「デジタル商品券」という。）を発行・運用することで、迅速に効果的かつ効率的な支援を実施するものとする。

3 履行期間

契約締結日から令和8年10月30日（金）まで

4 事業の概要

（1）デジタル商品券の概要

発行総額	2,100,000,000 円
販売総額	1,500,000,000 円
プレミアム率	40%
プレミアム分	600,000,000 円（委託者が負担）
発行口数	300,000 口 (1 口 7,000 円分利用可能なデジタル商品券を 5,000 円で販売)
購入上限	対象者1人に付き最大3口まで
利用期間	令和8年4月30日（木）～令和8年8月31日（月）（予定）
対象者	委託者が指定する時点で本市の住民基本台帳に登録がある者 (以下、「市内在住者」という。)
申込方法	専用ホームページにて事前申込み（応募者多数の場合は抽選）
対象店舗	吹田市内の登録店舗

（2）販売スケジュール（予定）

購入申込期間	1次販売：令和8年3月26日（木）～令和8年4月15日（水） 2次販売：令和8年6月1日（月）～令和8年6月7日（日） 3次販売：令和8年7月下旬～
通知送付期間	1次販売：令和8年4月30日（木）～令和8年5月12日（火） 2次販売：令和8年6月20日（土）～令和8年7月3日（金） 3次販売：令和8年8月上旬～
当選者購入期間	1次販売：令和8年4月30日（木）～令和8年5月18日（月） 2次販売：令和8年6月20日（土）～令和8年7月9日（木） 3次販売：令和8年8月上旬～

※上記スケジュールについては、現時点での予定であり、変更する場合がある。

※販売状況により、2次販売・3次販売は行わない場合がある。

(3) デジタル商品券の対象となるないもの

- ア 不動産、有価証券及び金融商品の購入
- イ 金券、旅行券、乗車券、切手、印紙、プリペイドカード、チケットなど換金性の高い商品の購入
- ウ 公共施設の入場料等、公共料金及び納税に関する支払い
- エ 医療保険、介護保険等の一部負担金（処方箋が必要な医薬品を含む。）の支払い
- オ 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
- カ 風俗営業等の規則及び業務の適正化等に関する法律第2条に該当する営業に係る支払い（但し、第1項の1号から3号は除く）
- キ 特定の宗教・政治団体に関わる取引及び公序良俗に反する取引
- ク 換金及び金融機関への預け入れ
- ケ 各種電子マネーのチャージ
- コ その他各対象店舗及び委託者が不適当と認めるもの

5 業務内容

本事業を実施するため、システムの構築・管理、申込、販売、対象店舗の募集・登録、換金、コールセンターの運営、説明会の開催、広報、アンケート調査、効果検証、その他関連する事項を含めた一連の業務を委託する。

(1) 事務局の設置

契約締結後速やかに業務全般の総括や委託者との連絡調整窓口を担う、事務局を設置すること。また、事務局は府外において受託者側で用意し、必要な設備や備品等は受託者が用意すること。具体的な業務内容は、以下のとおりとする。

ア 全体の執行体制

本仕様書に記載の業務が円滑、かつ確実に実施できるとともに、委託者や利用者と対象店舗等との連絡調整が、迅速に行えるような体制を整え、委託者に報告すること。実施にあたっては業務責任者を定め、本業務全体の総括・連絡・調整及び委託者との調整・連絡を行うこと。

イ 情報管理体制

本業務を通じて収集した個人情報や購買データ等の情報の全てを、厳密に管理する体制を整えること。

ウ 全体のスケジュール管理

事業スケジュールや実施内容を記載した事業計画書を提出し、委託者の承認を受けた上で、業務全体のスケジュールを管理し、適切に事業を推進すること。業務の進捗状況や実績等については、適宜委託者に報告すること。

エ 金銭の管理

デジタル商品券販売に伴う売上金及びプレミアム分については、換金を行うままで適切に管理すること。デジタル商品券販売に伴う売上金とプレミアム分の出納状況及び残高等は定期的に報告が可能な状態にすること。ただし、令和8年4月30日（木）から令和8年5月1日（金）までの実績については令和8年5月7日（木）までに報告し、令和8年5月2日（土）から令和8年5月6日（木・祝）までの実績については令和8年5月8日（金）までに報告すること。なお、利用期間終了後、利用者のデジタル商品券未利用分及び未発行分が生じた場合は委託者に返還すること。

(2) 個人情報を含むデータ受渡し業務

ア 受渡しするデータの種類及び前提条件については、以下のとおりとする。

(ア) 住民基本台帳データ（以下、「住基データ」という）

(イ) ユーザー外字データ

上記（ア）に含まれるユーザー外字データ

(ウ) 個別番号

受託者で生成した一意の番号。購入申込を行った個人に付与するもの。

(工) 対象店舗データ

デジタル商品券を利用できる店舗の住所等のデータ

(オ) 申込者のデータ

デジタル商品券の申込、抽選結果及び購入状況に関するデータ

(カ) その他、住基データ突合状況確認を行う授受簿

(キ) その他委託者が指示するデータ

イ 個人情報を含むデータ受渡しについては、委託者と受託者の間で協議し、「5 (10) 秘密の保持及び個人情報保護」に記載する事項を遵守し、個人情報保護に配慮した手段を用いること。

ウ データの受渡しに際し、電子メールを用いて受取の完了を確認すること。

エ 委託者がユーザー外字を追加したときは、委託者が提供するユーザー外字データを速やかに取り込み、追加したユーザー外字に対応できるようにすること。

オ 障害が発生した場合、委託者へ速やかに報告すること。また、その原因を調査するとともに、障害の切り分け及び対応策について委託者へ提案し、受託者が用意する機器の不具合等による場合は迅速な対応、委託者側に原因がある場合は対応協力し、適宜委託者に報告すること。

カ その他委託者の指示に従うこと。

(3) デジタル商品券の発行

ア スマートフォン等を使用する既存のキャッシュレス決済サービスを活用し、「4 (1) デジタル商品券の概要」に記載するデジタル商品券について発行、決済及び管理が可能であること。なお、当該キャッシュレス決済サービスは、契約締結時点において本市内で流通しているものとする。

イ 利用者に対しては専用アプリケーション、店舗に対しては専用アプリケーション又はブラウザでの提供とすること。

ウ デジタル商品券の発行・決済は、スマートフォン等で使用する既存のキャッシュレス決済サービスの専用アプリケーションから利用できるものとし、iOSとAndroidの端末に対応すること。

エ 利用者が本事業で利用する既存のキャッシュレス決済サービスの残高を保有している場合においては、当該残高とは区別して、本事業のデジタル商品券を個別に管理できるものし、1円単位での決済及び残高管理が可能であること。

オ 対象店舗の情報を閲覧・検索できる機能を有すること。

カ 決済方法は、対象店舗に配付した二次元コードを利用者が自己のスマートフォン等で読み取る方式 (MPM) もしくは、対象店舗が利用者の提示する二次元コードを読み取る方式 (CPM) に対応できること。

キ 利用者がデジタル商品券の残額及び利用履歴を確認できる機能を有すること。

ク 対象店舗がデジタル商品券の取引状況等の履歴を確認できる機能を有すること。

ケ 決済の誤り等が生じた場合は、対象店舗側の管理画面等で当該決済の取消ができること。

コ ユニバーサルデザインを考慮し、デジタル操作が不慣れな者にも配慮した設計とすること。

また、利用者及び対象店舗等の負担軽減に努め、アクセシビリティに配慮したものとすること。

サ システムに対するウイルス等の攻撃対策、不法侵入防御及び個人情報を含む内部情報の流出防止等について十分なセキュリティ対策を講じること。

シ ネットワーク又はシステムにおける不正な通信の検知等により、異常が発生した場合には迅速に調査等が行える体制を確保すること。

ス システムの保守・運用を適切に行うこと。

セ 運用中等にシステム障害が発生した場合、速やかに委託者へ報告すること。また、その影響範囲や影響度合いを調査するとともに、迅速に復旧作業を行い、影響を受けた利用者及び対象店舗に対して誠実に対応し、適宜委託者に報告すること。

(4) デジタル商品券の販売

- ア 販売は専用ホームページ（以下、「ホームページ」という。）による事前申込制とし、「5（8）ア ホームページの開設・運営業務」に記載のホームページからアクセスできるものとする。
- イ デジタル商品券の申込は、原則、世帯主が申請者となり、同一世帯の世帯員全員分を一括申込することとする。ただし、世帯主による申込が困難である場合は、世帯主と同一世帯の世帯員ひとりを申請者（以下、「代理申請者」という。）とし、申込できるものとする。申込にあたっては、以下の内容について可能な限り入力誤りが生じないよう入力できる仕組みにするとともに、世帯主又は代理申請者については、本人確認書類を添付できるようにすること。また、チェックボックス等により、本事業での個人情報活用や申込の注意事項の了承について、同意を得ることができるようにすること。
- 【世帯主】 氏名（ふりがな含む）、生年月日、住所、購入口数
- 【世帯員及び代理申請者】 氏名（ふりがな含む）、生年月日、世帯主との続柄、購入口数
- 【連絡先】 世帯主又は代理申請者の電子メールアドレス
- ウ 申込を受け付けた際には、申込を行った世帯主又は代理申請者に対し、受付したこと及びその申込内容を電子メールにより通知すること。
- エ 委託者が提供するデータに基づき、世帯主、代理申請者及び世帯員（以下、「申込者」という。）が市内在住者であることを確認するとともに、世帯主又は代理申請者については、申込時に添付された本人確認書類と申込内容が一致していることを確認すること。なお、申込内容の不備や重複申込、対象外の者からの申込があった場合は、申込内容の疑義照会を申込者が登録した電子メールアドレスに通知し、申込内容の確認を行うこと。申込内容の確認にあたっては、なりすましや同一人物による買い占め等の不正を防止するため、申込内容について厳格な審査及び確認を行うこと。
- オ 受託者は申込者ごとに個別番号を付与し、申込、抽選結果及び購入状況を適切に管理すること。
- カ 申込口数が30万口を下回った場合は申込者全員を当選とし、申込口数が30万口を上回った場合は、最も多くの者が購入可能な抽選を実施し当選者を決定すること。なお、抽選は申込者ごとに行うこと。
- キ 抽選結果については、申込者の抽選結果が分かるよう電子メールにて通知すること。
- ク 購入口数が発行口数を下回った場合、2次販売及び3次販売を行う。その際の対象者や購入上限は、販売状況に応じて委託者が指定する。また、抽選にあたっては、市内在住者かつ購入口数の少ない者を優先し、その他の条件については販売状況に応じて委託者が指定する。
- ケ 当選通知後に、本事業で利用する既存のキャッシュレス決済サービスのアプリケーションにおいて、デジタル商品券を一口単位で購入できること。
- コ 購入者は、1口あたり5,000円の購入代金以外の費用を負担しないものとすること。
- サ デジタル商品券の購入手段は、利便性を考慮し、クレジットカード決済（国際ブランド2種類以上）、コンビニエンスストアATM及び銀行口座からの支払いを含む3つ以上の手段を利用できるようにすること。なお、クレジットカード決済については、クレジットカード決済に関する会員情報や取引情報及び決済プロセス等に係るセキュリティ基準である「PCI DSS」の認定を取得していること。
- シ 購入に至っていない当選者に向け、電子メールにより当選者購入期間内の購入を促す通知を行うこと。
- ス 申込、抽選結果及び販売状況について、適宜委託者に報告すること。
- セ エ及びシの手続きが未完了の対象者については、手続きが完了できるよう効果的な通知に努めること。
- ソ システムに対するウイルス等の攻撃対策、不法侵入防御及び個人情報を含む内部情報の流出防止等について十分なセキュリティ対策を講じること。
- タ ネットワーク及びシステムに異常が発生した場合には、迅速に調査等が行える体制を確保すること。

- チ システムの保守・運用を適切に行うこと。
- ツ システム運用中に障害が発生した場合、速やかに委託者へ報告すること。また、その影響範囲や影響度合いを調査するとともに、迅速に復旧作業を行い、影響を受けた利用者及び対象店舗等に対して誠実に対応し、適宜委託者に報告すること。

(5) 対象店舗への対応

ア 対象店舗の募集・登録

市内の店舗において対象店舗の募集及び登録を行い、可能な限り短期間で参加できるよう配慮するとともに、本事業の趣旨、留意事項及び運営方法等について十分な周知を行い、利用開始時点において1,300店舗を上回る対象店舗を確保すること。また、デジタル商品券販売開始後においても継続して参加店舗の募集及び登録を行うこと。

イ 店舗向け個別説明会の開催

市内店舗に対して、デジタル商品券の概要、本事業への参加方法、店舗におけるデジタル商品券の決済及び管理に関するオペレーション等について対話による個別説明を行うこと。なお、サポート言語は日本語のみとし、スマートフォン等を活用した決済に不慣れな者に対しては特に丁寧な説明を行うこと。

(ア) 委託者が指定する以下の開設日において、委託者が用意する会場にて受付時間内に説明を開始できるよう準備を整えた上で実施すること。ただし、受付時間内に来場した者に対しては、説明が受付時間を過ぎた場合であっても誠意を持って対応すること。なお、机及び椅子は委託者が用意するものとし、説明会開催に必要な説明資料等は受託者において用意すること。また、各会場の設営についても受託者において行うこと。従事時間が6時間を超える場合は、45分の休憩時間を確保するものとし、休憩取得時に受付従事者や誘導員が不在とならないように交代で取得すること。

a 【会場1】吹田市立労働者会館（アスワーク吹田）（吹田市昭和町12番1号）2F（全1回）

開設日：令和8年2月25日（水）

受付時間：午後6時から午後9時まで

b 【会場2】千里ニュータウンプラザ（吹田市津雲台1丁目2番1号）2Fロビー（全1回）

開設日：令和8年3月5日（木）

受付時間：正午から午後4時まで

(イ) 会場には、責任者及び説明従事者、必要に応じて誘導員（責任者又は説明従事者の兼任可）を配置すること。また、ブース数は1つ以上設置し来場状況に応じて適切な配置を行うこと。

(ウ) 説明に必要な事項が分かりやすく記載されたチラシやホームページを必要に応じて用いることとし、チラシは受託者において各日15部以上用意すること。また、店舗におけるデジタル商品券の決済方法については、必要に応じて本事業で利用する既存のキャッシュレス決済サービスの専用アプリケーションを用いて説明すること。

(エ) 説明会において本事業への参加を希望した店舗については、参加手続きに関するサポートを行うこと。

(オ) 受付件数や相談内容を開設日ごとにまとめ、翌日までに委託者へ電子メールにより報告することとし、受付従事者、誘導員又は責任者において対応困難な事例が発生した場合や事故発生時は直ちに委託者へ報告すること。電子メールによる報告の際は、個人情報等の漏えいを防止するため、パスワードを設定するなど必要な処置を講じること。なお、提出先のメールアドレスは後日委託者が指定する。

(カ) 上記の店舗向け個別説明会に加え、本事業への参加を希望する店舗等に対し、必要に応じて個別相談に応じること。

ウ 対象店舗一覧の作成

対象店舗の決定にあたっては、対象店舗一覧（Excel 又は PDF で、委託者が指示する）を作成し、事前に委託者の確認を受けること。委託者の指示に従い、記載内容の確認及び修正を行うこと。

エ 対象店舗用資料等の作成・送付

対象店舗用二次元コード、デジタル商品券の概要及び留意事項等を記載した説明資料を作成し対象店舗へ送付すること。また、事業内容・対象店舗の周知を目的として以下の販促ツールを作成し、対象店舗へ送付すること。販促ツールについては、「5（8）ア ホームページの開設・運営業務」及び「5（8）イ チラシの作成」により作成するホームページ及びチラシと統一性のある意匠を利用する等、対象店舗であることが容易に認識できるよう工夫をするとともにユニバーサルデザインに配慮すること。作成にあたっては、事前に委託者の承諾を得ること。なお、販促ツールについては、ホームページからダウンロード可能とし、対象店舗が各店舗において利用できるようにすること。

＜1店舗あたりに送付する販促ツール＞

- ・A4ポスター（上質紙又はコート紙、カラー） 2枚
- ・ステッカー（光沢紙素材、カラー） 2枚

オ 対象店舗の決済手数料

決済手数料は、既存のキャッシュレス決済と比較して、対象店舗に過度な負担が生じない水準とすること。

カ 換金

- （ア）対象店舗の負担に配慮し、翌月末までに換金を行うこと。
- （イ）対象店舗ごとの利用金額について、各対象店舗が指定した口座へ支払うこと。あわせて、換金データを作成し、偽造又は不正の可能性等がないか確認を行うこと。

（6）コールセンター運営業務

契約締結後、令和8年2月上旬までにフリーダイヤルによる電話回線を取得し、利用者、対象店舗等からの問い合わせの対応等を行う。なお、サポート言語は日本語のみとする。

ア 開設期間等は以下のとおりとする。

（ア）期間

コールセンターの運営期間は、令和8年3月2日（月）から令和8年9月30日（水）までとする。このうち、4月1日（水）から5月31日（日）までの期間については毎日対応し、それ以外の期間は平日のみ対応するものとする。

なお、9月1日（火）から9月30日（水）までの期間については終日、自動音声アナウンスによる対応のみとし、オペレーターによる電話対応は行わないものとする。

（イ）時間

オペレーターによる電話対応を行う期間の受付時間は、午前9時から午後5時30分までとする。

イ コールセンターの体制は、開設期間中コールセンター責任者1名を常駐させることとし、3月2日（月）から7月31日（金）までは、最低5回線、8月は最低3回線以上で常時対応し、応答率をできる限り100%となるように努めること。

ウ 当日勤務するオペレーターの中から1名以上をコールセンター副責任者として配置し、コールセンター責任者の急な不在時や休憩時にコールセンター責任者の代理を務めること。

エ 令和8年3月2日（月）から令和8年8月31日（月）までは、「（6）ア（イ）時間」に定める時間対象外については、開設時間等を自動音声でアナウンスすること。

オ 9月は主な問い合わせ及びその回答について、委託者の指定する内容について自動音声でアナウンスすること。

- 力 コールセンターは、庁外において受託者側で用意し、必要な設備や備品等は受託者が用意すること。
- キ コールセンター業務を行う場所については、日本国内で、受託者にて個人情報等の漏えいが起らないよう体制・設備を備えた施設を用意すること。
- ク コールセンター運営に係る業務フロー構築や研修を実施し、マニュアルやFAQを作成すること。マニュアルやFAQについては、作成後委託者に提出の上、委託者の承認を得ることとし、更新等を行った際は、速やかに委託者に提出すること。また、委託者の指示に従い、修正すること。
- ケ デジタル商品券に関する内容の他、スマートフォンの操作に不慣れな方については特に丁寧な説明を行うこと。
- コ 個人情報に関する問合せや苦情については、特に慎重に対応すること。ただし、詳細な個人情報を必要とする問い合わせや対応不可能な事例については、責任者を通じて委託者へ速やかに問い合わせること。土日祝日については、委託者が指定する緊急連絡先に連絡すること。
- サ コールセンターは電話対応を基本とするが、委託者のFAXや電子メールにて問い合わせ等があった場合には、委託者の指示に従い、受託者において回答を作成し、委託者に報告すること。
- シ 問い合わせの傾向が把握できるよう、問い合わせ件数や内容などを開設日ごとにまとめ、翌開庁日までに責任者を通じて委託者に電子メールにて報告すること。電子メールの際は、個人情報等が漏えいしないようパスワードをかけるなどの処置を必ず行うこと。なお、提出先のメールアドレスは後日委託者が指定する。

(7) 利用者向け個別説明会

利用者に対し、スマートフォン等の基礎的な操作方法を含め、デジタル商品券の申込及び購入方法、本事業で利用する既存のキャッシュレス決済サービスの導入方法並びに店舗での利用方法等について対面による個別説明を行うこと。なお、サポート言語は日本語のみとし、スマートフォンの操作に不慣れな者については特に丁寧な説明を行うこと。

- ア 委託者が指定する以下の開設日において、委託者が用意する会場にて受付時間内に説明を開始できるように準備を整えたうえで実施すること。ただし、受付時間内に来場した利用者に対しては、説明が受付時間を過ぎた場合であっても誠意を持って対応すること。なお、机及び椅子は委託者が用意するものとし、説明会開催に必要な説明資料等は受託者において用意すること。また、各会場の設営についても受託者において行うこと。従事時間が6時間を超える場合は、45分の休憩時間を確保するものとし、休憩取得時には受付従事者又は誘導員が不在とならないよう交代で取得すること。

(ア) 【会場1】吹田市役所本庁舎（吹田市泉町1丁目3番40号）中層棟1F正面玄関ロビー（全3回）

開設日：令和8年4月6日（月）・4月9日（木）・6月3日（水）

受付時間：午前10時から午後4時まで

(イ) 【会場2】千里ニュータウンプラザ（吹田市津雲台1丁目2番1号）2Fロビー（全4回）

開設日：令和8年3月26日（木）・4月4日（土）・4月10日（金）・6月2日（火）

受付時間：午前10時から午後4時まで

(ウ) 【会場3】吹田市立勤労者会館（アスワーク吹田）（吹田市昭和町12番1号）2F（全1回）

開設日：令和8年3月29日（日）

受付時間：午前10時から午後4時まで

- イ 会場には、責任者及び説明従事者、必要に応じて誘導員（責任者又は説明従事者の兼任可）を配置し、ブース数は2つ以上とすること。ただし、4月4日（土）・4月6日（月）・4月9日（木）については、特に多くの説明希望者が見込まれることから、責任者兼誘導員1名、説明従事者を3名以上及びブース数は3つ以上とすること。来場状況に応じて適切な人員配置及びブース運営を行うこと。

- ウ 説明に必要な事項が分かりやすく記載されたチラシ又はホームページ等を必要に応じて使用すること。チラシは受託者において各日100部以上用意すること。また、店舗でのデジタル商品券の決済については、必要に応じて本事業で利用する既存のキャッシュレス決済サービス専用アプリケーションを用いて説明すること。
- エ 受付件数及び相談内容を開設日ごとにとりまとめ、翌日までに委託者へ電子メールにより報告することとし、受付従事者、誘導員又は責任者にて対応困難な事例が発生した場合や事故発生時等は直ちに委託者へ報告すること。電子メールによる報告の際は、個人情報等の漏えいを防止するためパスワード設定時に必要な措置を講じること。なお、提出先のメールアドレスは後日委託者が指定する。
- オ 市内の3か所以上の店舗（携帯電話キャリアアップを含む）又は事務所等において、スマートフォン等の基礎的な操作方法を含め、スマートフォン等で利用するデジタル商品券の専用アプリケーションの導入又はブラウザの利用に関する各種サポートを受けられる体制を確保すること。なお、当該相談は原則事前予約制とする。

（8）事業の広報

ア ホームページの開設・運営業務

契約締結後、速やかにホームページを開設し、対象店舗及び利用者向けの情報、法令により表示が定められている情報等を掲載するとともに、必要に応じて更新を行うこと。ホームページの作成・公開にあたっては、事前に委託者の承諾を得ること。

（ア）開設期間

ホームページの開設期間は、令和8年2月20日（金）から令和8年9月30日（水）までとする。なお、ホームページアドレスは令和8年2月中旬までに取得し、委託者へ報告すること。また、公開日は委託者と協議の上決定するものとし、上記期間より早く公開することを妨げない。

（イ）ホームページに掲載する内容は、デジタル商品券の概要及び利用方法、対象店舗の情報、説明会情報、よくある質問、問合せ先のほか、利用者向け情報として申込方法、販売方法、利用方法「5（4）デジタル商品券の販売」に示すデジタル商品券の購入申込の受付、対象店舗向けとして本事業への参加方法、本事業で利用する既存のキャッシュレス決済サービスの導入方法等を掲載し、本事業の内容が分かるような構成にすること。

（ウ）（イ）に掲げる掲載内容については、事業の進捗や問い合わせ状況等を踏まえ、常に最新かつ正確な情報となるよう努めること。特に、問い合わせが多い事項又は内容の変更が生じた事項については速やかに反映するものとし、誤った情報が判明した場合は、委託者の指示により即時修正対応を行うこと。主な更新事項は、以下のとおりとする。

a 対象店舗の情報

対象店舗の情報を記載した対象店舗一覧について、参加・退出等の状況に応じて適宜更新すること

b 説明会情報

個別説明会の実施状況や終了の有無等について、随時更新すること

c よくある質問

コールセンター等に寄せられた問い合わせのうち、特に多い内容については、FAQとして整理して適宜更新すること

d 申込方法、販売方法

申込開始日及び終了日、購入期間等について分かりやすく表示すること

e 対象店舗の本事業への参加方法

店舗が本事業へ参加可能な期間を明示し、当該期間が経過した場合には、その旨を表示すること

f デジタル商品券の利用期限

概ね利用期限の1週間前及び利用期限終了時にその旨をわかりやすく表示させること

(工) 申込方法、販売方法及び利用方法等については動画又は図解等を活用しスマートフォンの操作に不慣れな者にも分かりやすい内容にすること。

(オ) 対象店舗等の情報を記載した対象店舗一覧表（Excel 又は PDF で、委託者が指示する）については、申込み開始までに、店舗名、住所、業種等を掲載すること。なお、最新の対象店舗情報については、デジタル商品券のシステムで確認する必要がある旨を利用者に分かりやすく案内すること。

(カ) ホームページの更新履歴を記録し、常時、確認できるようにしておくこと。

(キ) ホームページは「5（5）工 対象店舗用資料等の作成・送付」及び「5（8）イ チラシの作成」により作成する販促ツール及びチラシと統一した意匠等を利用するとともに、ウェブアクセシビリティに配慮して作成及び運営を行うこと。

(ク) 利用期間終了後は、速やかに事業の終了についてホームページ及び専用アプリケーションに掲載すること。

(ケ) 開設期間終了後は、速やかにホームページを閉鎖し、委託者へ報告すること。

イ チラシの作成

市民に広く周知するため、デジタル商品券の概要、申込方法、販売方法、利用方法及び問い合わせ先等を記載したA4判チラシ（上質紙又はコート紙、カラー）を88,000枚作成し、このうち83,000枚については令和8年2月下旬までに、残余については令和8年3月上旬までに納品すること。チラシの意匠については「5（5）工 対象店舗用資料等の作成・送付」及び「5（8）ア ホームページの開設・運営業務」により作成する販促ツール及びホームページと統一性のある意匠を使用するとともに、ユニバーサルデザインに配慮すること。チラシの作成にあたっては、事前に委託者の承諾を得ること。なお、作成した広報資材については、市公式ホームページにて公開する等、広報に活用するためデータを提出すること。

（9）業務効果検証業務

本事業の効果検証のため、利用状況等の実績数値による効果測定並びに利用者及び対象店舗に対するアンケート調査を実施し、事業効果を検証するとともに、今後の物価高騰対策及び地域経済振興に資する内容を取りまとめ、事業報告書に記載すること。

ア 効果測定

利用状況等を踏まえた効果測定を実施すること。効果測定にあたって事業者の規模別、業種別等の観点から、多角的な分析を行うものとし、次に掲げる項目等により本事業の効果を測定すること。

(ア) 利用者の属性情報（性別・年齢・住所等）並びに対象店舗数、業種別及び地域別の利用頻度、利用額及び利用傾向等の状況

(イ) 対象店舗及び利用者を対象としたアンケート調査を通じた、デジタル商品券の有益性及び利便性等に関する客観的な評価指標等

イ アンケート調査

本事業による市内への経済波及効果等を分析するため、必要な項目についてアンケート調査を実施すること。

(ア) 実施方法

利用者アンケートについては、精度を確保できる範囲において無作為抽選により回答者を限定して実施すること。対象店舗アンケートについては、全対象店舗を対象とし、電子入力フォーマットによる回答方式より実施すること。周知方法については電子メール等により実施すること。いずれのアンケートについても有効回答数として400件以上を確保できるように実施すること。

(イ) 質問項目

a 利用者アンケート

20問以内とし、質問項目の詳細は、委託者が指示する。

b 対象店舗アンケート

20問以内とし、質問項目の詳細は、委託者が指示する。

(ウ) 実施時期

委託者の指示により、利用期間中又は利用期間終了後に実施すること。

(10) 秘密の保持及び個人情報保護

ア 受託者は、本業務の履行にあたり、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。また、本業務上知り得た事項については準備期間中及び契約終了後においても第三者に漏洩してはならない。

イ 受託者は、委託者が定めるセキュリティに関する基準を遵守するとともに、業務に必要な資料等について不要なコピー又は複製を行ってはならない。コピー等が必要な場合には、あらかじめ委託者の了解を得るものとし、業務終了時にはすべて返還し、委託者の確認を受けるものとする。

(11) その他業務

受託者は、利用者からの問い合わせに迅速かつ丁寧な対応ができるよう、必要な研修を実施すること。また、よくある問い合わせについてFAQ等にまとめたもの、その他必要な対応マニュアルを提供すること。

6 事業報告

本事業の委託金額を確定するため、実施概要のほか、一連の発行業務から収集した販売・換金等データを基に報告書を作成すること。また、アンケート結果及び事業の効果について記載すること。

7 成果物

本事業の成果物及び提出期限は以下のとおりとする。

成果物	提出期限	数量
事業報告書（電子データ）	令和8年10月30日	一式
アンケート集計結果（電子データ）	令和8年10月30日	一式
広報素材	随時	一
対象店舗データ	随時	一
利用者データ（性別、年齢、居住区等）	随時	一
販売データ	随時	一
コールセンター応対記録	随時	一
換金データ	随時	一

※事業報告書には対象店舗データ、利用者データ、デジタル商品券申込・販売・換金データ、説明会・コールセンター応対データ、広報活動実績、利用者及び対象店舗からのアンケート結果及び事業の効果は必ず掲載すること

8 再委託

- (1) 受託者は、個別の業務を再委託することができる。その場合、委託者に事前に承認を受けなければならぬ。なお、個人情報を取り扱う業務について再委託を行う場合は、別記「個人情報取扱特記事項」に準じ対応すること。
- (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、事故等が発生した場合の責任の分担を予め取り決めておくものとする。

9 委託料の支払い

業務完了後、委託者の検査を経て、受託者の請求に基づき30日以内に支払うこととする。ただし、受託者は、委託者が業務の円滑な遂行を図るために必要があると認めるときは、協議により概算払い、前払い、又は部分払い（以下、「概算払い等」という。）を可能とする。概算払い等の請求については令和8年4月1日以降とする。デジタル商品券が利用期間内に利用されない等、参加店舗への精算がなされない売上金及び委託者のプレミアム負担分の残額については、委託者に返還すること。また、販売状況により2次販売、3次販売を行わなかった場合等、仕様書に記載の業務を執行しなかったことにより経費が変更する場合は、その業務に係る経費について契約金額から減額すること。

10 その他留意事項

- (1) 本業務の遂行にあたっては、必要な関係書類を整備し、委託者から提出を求められた場合には速やかに提出すること。
- (2) 本事業のために作成し、配布・公表する資料等の内容及びデザインは、全て委託者と協議の上、決定すること。
- (3) 本業務に関して問題が生じた場合、緊急の対応が必要になった場合、また疑義が生じた場合には、直ちに委託者と協議し、必要な措置を講じること。
- (4) 事故等の発生を確認したときは、直ちに委託者に報告するとともに、必要な措置を講じること。また、その発生原因が受託者にあるときは、受託者が責任をもって適切に対処し、委託者に対して事故の内容及び対応結果、再発防止策等について直ちに報告すること。
- (5) 本業務における成果物は全て委託者に帰属するものとする。
- (6) 仕様書の記載内容において、契約金額内（プレミアム金額分は除く）において、更なる作業の効率性やサービス向上等に寄与するものへの変更については、委託者との協議ならびに承認のうえ、変更できるものとする。
- (7) 仕様書の記載内容で、委託者及び受託者において、疑義が生じた際は、委託者が指定した方法で、業務を行うこと。
- (8) 関係法令等を遵守し、法令の趣旨に沿って業務をしなければならない。
- (9) 業務の円滑な遂行にあたっては、委託者と綿密に打合せ及び定期的な報告会等（以下、「打合せ」という。）を行うこととし、当該打合せに係る議事録については、受託者が作成し、次回打合せまでに委託者へ提出のうえ、確認を受けること。
- (10) その他、本仕様書に記載のない事項及び業務の実施にあたり疑義が乗じた場合は、その都度委託者と協議を行い、指示に従うこと。
- (11) 本仕様書の定義は委託者の解釈によるものとする。

(別記)

個人情報取扱特記事項

(個人情報を取扱う際の基本的事項)

- 第1条 受託者は、個人情報の保護の重要性を認識し、業務に関連して個人情報を扱うときは、個人の権利利益を侵害することのないよう、適切に取り扱わなければならない。
- 2 受託者は、吹田市情報セキュリティポリシー（平成29年5月18日制定）、吹田市の保有する個人情報等保護管理要領（令和5年4月1日施行）及び個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）等関係法令を遵守しなければならない。

(収集の制限)

- 第2条 受託者は、本契約による業務を処理するために個人情報を収集するときは、その目的を明確にし、当該目的の達成に必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

(再委託)

- 第3条 受託者は、原則として本委託業務を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。
- 2 受託者は本委託業務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、業務の着手前に、書面により再委託する旨を委託者に申請し、その承認を得なければならない。
- 3 前項の場合、受託者は、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、委託者に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。
- 4 受託者は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の手続及び方法について具体的に規定しなければならない。
- 5 受託者は、再委託先に対して本委託業務を委託した場合は、その履行状況を管理・監督するとともに、委託者の求めに応じて、管理・監督の状況を委託者に対して適宜報告しなければならない。

(責任体制)

- 第4条 受託者は、個人情報の取扱いに関する責任体制及び管理責任者を定め、書面により委託者に通知しなければならない。
- 2 受託者及び受託者の管理責任者は、委託者から個人情報の取扱いに関して改善を指示されたときは、その指示に従わなければならない。

(委託業務の調査等)

- 第5条 委託者は、個人情報を保護するために必要な限度において、個人情報を取り扱う事務について、受託者に対し、管理状況の説明若しくは資料の提出を求め、又は実地の調査等を行うものとする。
- 2 受託者は、委託者から個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。
- 3 前2項に規定する委託業務の調査等については、受託者が再委託した場合も同様とする。
- 4 受託者は、個人情報の取扱いの状況に関する報告及び緊急時報告の手順を定めて委託者に提出し、その承諾を得なければならない。

(事故の防止及び発生時における責任)

- 第6条 受託者は、個人情報の漏えい、滅失、改ざん、毀損及びその他の事故（以下「漏えい事故」という。）を未然に防止するために必要な措置を講じなければならない。
- 2 受託者は、漏えい事故が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに委託者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容及び件数並びに事故の発生場所及び発生状況を書面により報告し、事故の対応について委託者の指示に従わなければならない。契約期間満了後又は契約解除後においても同様とする。
- 3 受託者は、漏えい事故が生じた場合、当該事故の被害を最小限にするため、委託者と協力して必要な措置を講じ、かつ、委託者の指示に従わなければならない。

4 受託者は、漏えい事故が発生した場合に備え、委託者その他の関係者との連絡並びに証拠保全、被害拡大の防止、復旧及び再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。

(資料等の返還等)

第7条 受託者は、本契約業務を処理するために委託者から提供され、又は受託者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、契約期間満了後又は契約解除後直ちに委託者に返還し、若しくは引き渡し、又は消去し、若しくは廃棄しなければならない。ただし、委託者が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

2 受託者は、前項の規定により個人情報を消去し、又は廃棄する場合は、事前に消去し、又は廃棄すべき個人情報の項目、媒体名及び数量、消去又は廃棄の方法並びに処理予定日を書面により委託者に申請し、その承諾を得なければならない。

3 受託者は、個人情報の消去又は廃棄に際し委託者から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。

4 受託者は、第1項の規定により電子記録媒体に記録された個人情報を消去し、又は廃棄する場合は、当該個人情報が復元できないように確実に消去しなければならない。

5 受託者は、第1項の規定により個人情報を消去し、又は廃棄した場合は、当該個人情報の消去又は廃棄を行った日時、担当者名及び方法を記載した報告書を委託者に提出しなければならない。

(個人情報の管理方法)

第8条 受託者は、個人情報を、善良なる管理者の注意をもって管理し、かつ、本契約業務以外の用途に使用してはならない。

2 受託者は、個人情報の保管に当たっては本契約による業務により取得した個人情報とそれ以外の個人情報を明確に区分し、管理しなければならない。

3 受託者は、委託者の承諾を得ることなく個人情報を委託者の指定する場所以外の場所に持ち出してはならない。

4 受託者は、委託者の指示又は承諾があるときを除き、委託業務を実施するために委託者から提供された個人情報を複写し、又は複製してはならない。

(秘密の保持)

第9条 受託者は、個人情報の内容を他人に漏らしてはならない。契約期間満了後又は契約解除後においても同様とする。

2 受託者は、前項の規定に違反したときは、直ちに委託者においてその事実及び経過について公表されても一切異議申し立てを行うことができない。

3 受託者は、本契約業務の従事者に秘密の保持等の適正な取扱いに関する誓約書を記入させて委託者に對して提出しなければならない。

(教育及び研修)

第10条 受託者は、個人情報の保護及び情報セキュリティに対する意識の向上を図るため、従事者が遵守すべき事項、本契約業務の適切な履行のために必要な事項及び次の各号に規定する関連法令等について、本契約業務に従事する従業員に対して教育及び研修を実施しなければならない。

(1) 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成25年法律第27号)

(2) 特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン(行政機関等・地方公共団体等編)(平成26年12月18日特定個人情報保護委員会公布)

(3) 個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)

(4) 吹田市の保有する個人情報等保護管理要領(令和5年4月1日施行)

(5) 吹田市情報セキュリティポリシー

(委託者の解除権)

第11条 委託者は、受託者が本特記事項に定める義務を履行しない場合は、契約を解除することができる。

2 受託者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、委託者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(補則)

第12条 受託者は、個人情報の取扱いについて疑義が生じたときは、委託者と協議し、その指示に従わなければならない。

2 本特記事項に定める事項（第3条を除く）は、第3条により受託者から再委託を受けた受任者又は下請負人についても適用する。