

## 新座市くらし応援ぷらすクーポン事業業務委託 要求水準書

### 1. 件名

新座市くらし応援ぷらすクーポン事業業務委託

### 2. 履行期間

契約締結の日から令和9年3月17日（水）

### 3. 履行場所

新座市全域

### 4. 基本事項

#### (1) 目的

エネルギー・食料品価格等の物価高騰の影響を受ける個人や事業者の支援として、新座市くらし応援ぷらすクーポンを配布する。

#### (2) クーポンの概要

配布金額	市民1人につき4,000円分（500円券×8枚） なお、4,000円分のうち、大型スーパーなど全ての取扱店で使用できる共通券を3,000円分、中小個店のみ使用できる専用券を1,000円分とする。
発行予定総額	666,000,000円
利用期間	令和8年8月下旬から令和9年1月31日（日）まで
配布方法	対面を主とした配送（本業務委託とは別に市と配送事業者が直接契約を予定）
配布対象者	市の住民基本台帳に記録されている市民（見込166,500人）。ただし、配送については、世帯人数分をまとめて世帯主宛てに送付する。
取扱店舗数	約550店舗を見込む（前回実施時440店舗）
利用率	発行予定総額の92%の利用を見込む
換金見込額	620,379,000円 （奨励金として5%を上乗せして取扱店※に換金する7,659,000円を含む） ※奨励金対象店は、専用券を取り扱える店舗のみとする。

## 5. 業務内容

クーポン等の作成、取扱店募集、問合せ対応、データ管理、効果検証、その他関連する事項を含めた一連の事業を委託するもの。詳細は次のとおり。なお、本業務委託とは別にクーポン配布（配送）については配送事業者に、また、換金業務については新座市商工会にそれぞれ市が直接契約し委託する予定

### (1) 事務局の設置

ア 本事業の事務局を開設し、運營業務を統括すること。設置期間は契約期間中とする。

イ 委託業務の統括責任者を選任するとともに、業務内容に応じた十分な人員を配置すること。

ウ 事業全体のスケジュールを把握し、適切に進捗管理を行うこと。

エ 市、関係機関、参加店等との連絡調整を行うこと。

### (2) 事業計画の策定

受注者は本仕様書の業務内容について、品質条件や制限事項、事業実施案等をまとめた実施計画書を作成し、市に提出して承認を得ること。

ア 業務実施体制（統括管理者、各業務責任者、各業務従事者等の組織、役割を示すもの）

イ 業務スケジュール

ウ 個人情報保護、セキュリティ管理、危機管理体制

エ その他、事業実施に必要な項目

### (3) 本事業の広報

本事業について市民及び市内事業者に広く周知するため、ホームページ、SNS、チラシなどの広報素材を企画・作成し、効果的に活用すること。

### (4) クーポン取扱店の募集及び管理

ア 取扱店は市内事業者を対象として受注者が募集する。特に今回は、下述のとおり、大型スーパーなどの店舗も募集対象となることから、出来るだけ多くの店舗から応募があるよう工夫し努めること。また、募集時期も本業務委託から早期の時期となることから、適切なスケジュールに努めること。過去の事業において参加した店舗の情報は、市が情報提供する。

イ 取扱店の資格要件については次のとおり

【全般事項】

- ・ 新座市内に実店舗があり、当該店舗において商品やサービスを直接顧客に提供する販売形態であるとともに、本クーポンの決済ができる体制（レジオペレーションなどを含む）であること（インターネット販売のみのような販売形態の店舗は対象外）
- ・ 対象外品目を販売しない体制とすることができる店舗

【①共通券のみ使用できる店舗の要件】

- ・ 「大規模小売店舗立地法上の適用を受けている店舗」、「チェーン店※」のいずれかに該当する店舗
- ※ チェーン店：業態・事業内容等にかかわらず、事業者が単一資本で合計11以上の事業所・店舗等を経営している場合の各店舗等

【②共通券、専用券いずれも使用できる店舗の要件】

- ・ 「大規模小売店舗立地法上の適用を受けている店舗」、「チェーン店※」のいずれにも該当しない店舗
- ※ チェーン店：上記同様
- 例) コンビニエンスストアをフランチャイズ契約により5店舗有して経営を行っている事業者は、上記のチェーン店要件に該当しない（11店舗未満）ため、②となる。

【参考：対象外品目】

- ・ たばこ（加熱式たばこ含む）、公的医療保険の自己負担金、不動産、金融商品、商品券類、切手、印紙、プリペイドカード等換金性の高いもの、電子マネーのチャージ など

ウ 取扱店としての資格要件を満たしているか等の審査及び取扱店の決定（上記①又は②のどちらに属するかを判断する内容も含む）については、市において行うため、受注者は当該要件に係る必要な情報（上記①又は②の判断材料となる内容も含む）を提供すること。また、取扱店の決定後、受注者は当該店舗に上記①又は②のどちらに属しているかも含め通知し、以降の問合せにも対応すること。

- エ 取扱店が事業内容や運営方法（共通券、専用券それぞれのクーポンの取扱い等）を十分に理解できるように努めること。
- オ 取扱店の遵守事項等を明らかにする規約や運営マニュアル等を作成し、クーポンの不正使用の禁止や対象外物品、換金期限等の注意事項について周知・徹底すること。また、取扱店舗には掲示用のポスター等を配布すること。
- カ 利用者の利便性を考慮し、ホームページで取扱店一覧及び取扱店検索ツールを公開すること。また、取扱店の募集を随時行うこととし、取扱店として決定された際には、速やかにホームページにも反映させること。
- キ 募集における手数料等は委託料に含むものとし、取扱店はこれを負担しない。

#### (5) クーポンの作成

- ア クーポンを利用開始日に利用できるよう企画し、作成すること。
- イ 1人当たりのクーポン（4,000円分）は、利便性を考慮しミシン目を入れた500円×8枚のA4サイズ1枚とする。8枚の内訳として共通券を6枚（3,000円分）、専用券を2枚（1,000円分）とし、それぞれが分かりやすく区別できるよう工夫すること。  
また、A4サイズ1枚とするクーポンに少なくとも1か所以上の箇所に通し番号を附番し、配送先の世帯主を特定できるようにすること。  
必要数は、A4サイズ1枚のものを166,500部想定（新座市住基人口）
- ウ 他の自治体と明確に区別できるよう新座市オリジナルのデザインを企画提案し、市と協議の上で決定すること。
- エ 不正利用（偽造等も含む）を想定して、予算の範囲内で、その防止策を講じること。
- オ クーポンの見本を同等の規格で作成し、取扱店に配布すること。
- カ 上記を踏まえ作成するクーポンのイメージ図を令和8年4月24日までの期限としている企画提案書（様式4）等の提出時に添付すること。

#### (6) 案内文、取扱店一覧等の作成

- ア クーポンを配送する際に同封する案内文を作成すること。
- イ 5-(4)で募集した取扱店を一覧にし、店名、住所、業務内容、連絡先がわかるように記載すること。
- ウ 封入封緘のための角2サイズの封筒を用意すること。当該封筒は、屋外

での利用や保管を想定し、耐水性及び耐ブロッキング性に優れた素材を使用するとともに、市が指定する文章（短いコメント）を印字できるように対応にすること

エ 必要数は、それぞれ 82,500 部を想定（新座市世帯主数）

#### (7) クーポンの各世帯配送までの事前作業

クーポンの各世帯（世帯主宛て）への配送については、本業務委託とは別に市は配送事業者と直接契約を予定している。このため、受注者は配送を行うまでの次の事前作業を行うこととする。なお、クーポンは現金と同様の扱いが必要であるため、十分なセキュリティを講じること。

##### ア 封入封緘

用意した封筒に次の内容物を入れ封入封緘する。なお、世帯人数に応じて、クーポンの配布枚数が異なるとともに、クーポンにも通し番号があるため、封入封緘時には細心の注意を払うこと。また、封緘後も世帯人数ごとに分けるなど、適正に管理すること。

- ・ クーポン券：1人につきA4サイズ1枚（4,000円分）

例えば3人世帯については、A4サイズ3枚となり、通し番号も3件分となる。

- ・ 案内文：各世帯1枚
- ・ 取扱店一覧：各世帯1枚

（全世帯数の82,500を100%とした場合の世帯人数構成は次のとおり）

1人世帯：約44%、2人世帯：約25%、3人世帯：約14%、4人世帯：約10%、5人世帯、6人世帯、7人世帯、8人世帯、9人世帯、10人世帯：それぞれ数%以下

##### イ ラベル情報の印字等

各配送物に必要なラベルを次の手順により作成し印字する。

- ① 市は世帯人数ごとにカテゴライズした世帯主の「住民記録データ」及び「配送追跡番号の使用番号」を提供する。
- ② 市は配送等に関する世帯主の情報データ（以下「マスターデータ」という。）のExcel様式を提供する。
- ③ 受注者はマスターデータのファイルを使用し、当該ファイルに①等の情報を入力し、配送先情報（郵便番号、住所、世帯主氏名、世帯人数、クーポン通し番号、配送追跡番号等）を作成する。

- ④ マスターデータとは別に市が指定するラベル取込システムがあり、当該システムに郵便番号、住所、世帯主氏名及び配送追跡番号を入力する。
- ⑤ 市が提供するラベルに④の情報及び当該システムから出力されたバーコードを各宛先分印字する。
- ⑥ 上記④及び⑤については、受注者が独自のシステム等で対応できる場合は、当該方法による作業も可とする。ただし、ラベルは市が提供するものであるため、注意すること。
- ⑦ 注意点等

印字については、市が提供する住民記録データ及び外字ファイルを受注者のコンピュータシステムで読み取り、印字・印刷が可能であることが条件となる。

- ・ 富士通F U J明朝体に対応できること。
- ・ 宛名の作成に当たっては、本市の住民情報システムの文字コードの仕様上、文字化けが発生するため、使用する端末に「J E F 拡張漢字サポート」を必ず導入すること。
- ・ 本市の外字ファイル（T T E ファイル）については、市からの提供とする。外字ファイル及び「J E F 拡張漢字サポート」の導入後、目視による文字コードのデータチェックを行い、正しい表記になっているか確認すること。表記に誤りがある場合には、至急市へ連絡すること。

#### ウ 配送物へのラベル貼り付け作業

印字されたラベルを配送物に貼り付ける。この際、世帯人数に応じてクーポンの配布枚数が異なるとともに、クーポンにも通し番号があるため、貼り付けには細心の注意を払うこと。

#### エ 配送事業者への受け渡し

受注者は予め配送物を複数の段ボール等に格納する。格納する際には、世帯人数ごとに段ボールを分けるほか、市が指定する格納方法とする。また、当該段ボール等に通し番号を附番するとともに、附番された段ボール格納先の番号をマスターデータに全世界帯主分入力する。

以上の作業の完了後、市の立会いのもと、受注者から直接配送事業者へに配送物及びマスターデータを紙ベース並びにデータベースで受け渡す。受渡し日時等に関しては次のとおり

受渡し日時：令和8年8月中の市が指定する日

受渡し場所：配送事業者事務所（配送車両のサイズについては、市が指定するものとする。）

(8) 配送未達分の対応

配達事業者により配送が行われるが、宛先不明、長期不在等により配達できなかったものについては、市に順次返却される。このため、受注者は市から提供する未配達データを基に、順次、配送未達先（世帯主宛て）に普通郵便にて、再配達に関する案内文を通知（約 8,200 部数の見込み）することとする。この費用も見積もりに計上することとする。

なお、市に返却された後に各世帯から再配達の依頼があったものについては、市側にて行うこととする（配達記録郵便又は市窓口来庁）。

(9) コールセンターの設置

ア 市民や事業者からの電話による問合せ対応のため、専用のコールセンターを設置すること。また、必要十分な複数の電話回線を受注者において用意すること。

イ 設置期間の開始は事務局の開設後、概ね取扱店の募集開始までには設置するものとし、市と協議の上で決定する。また、設置期間の終了はクーポンの利用期間終了後から1か月程度とする。

ウ 問合せ対応に必要な能力を有するオペレーターを配置し、意見・苦情も含めたあらゆる内容について誠実に対応すること。特に今回は、配送に関する市民からの問合せが一定数あることが予想されるため、マスターデータ等を活用し適切に対応すること。なお、市に返却された後のクーポン再配送は、市側にて行うため、当該内容の問合せがあった場合は直ちにメールで市に報告すること。

エ 想定される問合せ内容についてマニュアルを作成し、オペレーターに教育・研修を行うこと。また、マニュアルは問合せ内容や市からの指摘により随時更新すること。

オ 苦情については特に慎重に対応し、結果について市に速やかに報告すること。

カ 換金業務の問合せは、新座市商工会において対応する。

(10) 新座市商工会との連絡調整・連携体制

- ア 換金業務を担当する新座市商工会と5-(4)で募集した取扱店の情報を共有すること。
- イ コールセンターに入った換金に関する問合せについては、新座市商工会と連携を図り対処すること。
- ウ その他、一連の業務において必要な連絡調整を行うこと。

## 6. データ管理及び実績報告

### (1) データ管理

- ア 業務に伴い収集、作成したデータは適切に管理すること。
- イ 取扱店情報のほか、円滑な事業実施に必要なデータを作成すること。

### (2) 実績報告及び効果検証

- ア 各業務内容における実績を集計し、随時、市に報告すること。
  - ・ 取扱店データ
  - ・ コールセンター運営実績
  - ・ クーポン配布状況
  - ・ その他、必要な項目
- イ 取扱店に対しアンケートを実施し、結果をまとめること。
- ウ 業務完了後に、収集・作成したデータを分析して事業効果等を分析・検証すること。

### (3) 報告書の提出

- ア 事業報告書 1部
- イ 上記の電子データ 一式

## 7. 事業スケジュール（予定）

### 令和8年度

- 6月初旬～ 事務局開設、クーポン・ポスター等のデザイン
- 6月上旬～ 取扱店の募集開始、コールセンター開設
- 7月上旬～ クーポン・ポスター等の印刷（7月下旬まで）
- 7月下旬～ クーポンの各世帯配送までの事前作業（8月初旬まで）
- 8月中の市が指定する日 配送事業者へ配送物の受け渡し
- 8月中旬～ クーポン到着次第、利用開始
- 1月末日 クーポンの利用終了
- 2月中旬 クーポンの換金終了
- 3月中旬 実績報告

## 8. 委託料の支払

委託料の支払方法は契約時に市と受注者が協議の上、決定する。

## 9. その他

- (1) 受注者が制作する作成物（クーポン、案内状、チラシ、ホームページ掲載内容など）については、適宜、市による校正を行うこととする。
- (2) 新座市業務委託契約基準約款及び個人情報等の取扱いに係る特記事項を遵守すること。
- (3) 委託業務の終了後、成果品に誤り等が認められた場合には、受注者の責任において速やかに訂正しなければならない。
- (4) この仕様書に定めるもののほか、業務の実施に関して必要な事項は市、受注者が協議して決定するものとする。
- (5) 事故、災害などの緊急事態が発生した場合、受注者は迅速かつ適切な対応を行うとともに、速やかに市に報告すること。