

広川町生活支援地域商品券事業運営業務委託 仕様書

1 業務名

広川町生活支援地域商品券事業運営業務委託

2 業務の目的

エネルギー・食料品価格等の物価高騰が町民生活に深刻な影響を与えている現状を踏まえ、国の「重点支援地方交付金（食料品の物価高騰に対する特別加算）」を活用し、全町民に対し商品券を配布する。本事業により食料品を中心とした家計負担の軽減を図るとともに、町内事業者での消費を喚起し地域経済の下支えを行います。本事業は、事務の効率化・早期執行を両立するため、円滑な運営業務を一括発注する。

3 履行期間

契約締結日の翌日から令和9年1月31日（日）まで

4 履行場所

福岡県八女郡広川町内及び受託者の指定する場所

5 契約

- (1) 本業務は、広川町業務委託契約書により契約を締結すること。また、収入印紙代等の費用は受託者の負担とする。
- (2) 契約保証金は、広川町財務規則に基づく。
- (3) 本業務を遂行するにあたり必要となる経費は、契約金額に含まれるものとし、発注者は契約金額以外の費用を負担しないものとする。

6 再委託の制限

- (1) 受注者は、本業務の全部を一括して第三者に委託し又は請け負わせてはならない。
- (2) 受注者は、本業務の一部を第三者に委託することができる。この場合は、事前に本町に対して書面にて、再委託の内容、再委託先（商号又は名称）、再委託の概算金額、その他再委託先に対する管理方法等必要事項を報告し、承認を得なければならない。この場合において、再委託に関するすべての責任は受託者が負わなければならない。

7 事業の概要

(1) 対象者

- ・令和8年2月28日時点において、本町の住民基本台帳に登録されている者
- ・推計人数は、19,200人（約8,400世帯）

(2) 支援内容

- ・町民一人あたり、10,000円分の商品券（1,000円券×10枚）
- ・使用期限は、令和8年5月1日～令和8年10月31日まで

(3) 配送方法

- ・世帯単位で世帯員全員分の商品券を特定記録郵便等の追跡可能な方法で郵送すること。

(4) 商品券の使用範囲

- ・食料品や日用品等を町内で取り扱う登録店舗（約200店舗）

8 スケジュール及び進行管理

本業務は、事業計画に基づき遅延なく遂行すること。

(1) 準備及び計画期間

- ・実施計画書（着手届、詳細スケジュール、体制図、セキュリティ管理等、その他発注者が必要と認めるもの）を契約締結後から1週間以内に提出し、本町の承認を得ること。
- ・商品券及び発送用封筒のデザインは、本町の承認得たうえで令和8年3月13日（金）までに確定すること。

(2) 取扱い店舗の募集及び商品券の発送

- ・取扱い店舗の募集（令和8年3月中旬から3月下旬まで）
- ・取扱い店舗への説明会（令和8年4月以降）
- ・発送する商品券の封入を完了し押承業者への引き渡しを令和8年4月から順次行い、4月末までには引き渡しを完了すること。

(3) コールセンターの運用開始（令和8年5月1日から11月30日まで）

- ・コールセンターの稼働を開始するにあたり、本町と連絡調整を十分に行うこと。

(4) 商品券換金（令和8年5月1日から11月30日まで）

- ・商品券の換金を実施するにあたり、使用済商品券を月に2回以上回収を行い、換金データを作成すること。

(5) 精算及び報告（令和9年1月31日まで）

- ・本事業の効果分析及び未換金分の正確な数値算出し実績報告書とともに本町に提出すること。

9 業務項目別の詳細仕様

本業務については、商品券発行業務から換金業務まで一括して行うため、発注者及び商品券換金業務受託者と連携し効果的な運営を行うこと。

(1) 事務局の運営・全体管理

- ・統括責任者及び常時連絡可能な業務責任者を配置すること。
- ・週次または月次で進捗状況の報告を行う定例会を実施すること。特に令和8年3月から5月は週次報告体制を整えること。

(2) 商品券および配布資材の製造、調達

本事業で使用する以下の印刷物等を製造、調達すること。また、商品券及び発送用封筒のデザインは、本町の承認を得ること。

①商品券の作成

- ・製造数は、対象者分および予備を含め19,200セットとする。
- ・1人あたり10,000円分(1,000円券×10枚)の構成とすること。
- ・使用期限「令和8年5月1日から令和8年10月31日まで」を商品券に明記すること。
- ・サイズは、封筒で送付可能な程度のサイズとすること。
- ・デザインは、本事業の目的および使用期限が利用者及び店舗に明確に識別できるように刷色等を工夫し、コピーガードやマイクロ文字等の偽造防止対策を施すこと。
- ・重複換金防止等および効率的な集計、分析等のため、全商品券に異なる管理番号と2次元コードを印字すること。
- ・製作にあたっては金券(現金)と同等に扱い、印刷完了から配送業者への引渡まで厳重に保管すること。

②町民への配送用資材(封入物及び封筒等)

(I) 以下の封入資材を8,500セット(予備を含む)用意すること。

- ・案内文(A4判1枚): 交付金活用事業である旨、事業概要、使用方法、使用期限、HPの2次元コード等を町民に分かりやすく記載し、発送前に本町の承認を得ること。
- ・取扱店舗一覧(A3判1枚としA4判に折り込みをすること)

(II) 発送用封筒には「重要書類」「商品券在中」等の文言を目立つように記載し、特定記録郵便等の追跡可能な方法で発送すること。

③店舗募集、登録、管理用資材

これまでの商品券取扱店を活用するため広川町商工会と連携し、以下の資材を作成及び配布すること。

- ・加盟店募集用チラシ
- ・取扱店舗マニュアル
- ・店舗掲示用ポスターおよびチラシ

④町民周知用チラシ（広報資材）

- ・作成にあたり、デザイン等は本町の承認を得ること。
- ・数量は10,000枚作成すること。
- ・全世帯配布用として、本町が指定する33行政区ごとの世帯数に基づき数量ごとに仕分けを行い、本町の指定する期日までに納品すること。
- ・残数は町内公共施設、商業施設、登録店舗等へ適切に配布できるよう手配すること。

(3) 配布準備および発送業務

- ・本町から提供する住民基本台帳データに基づき、世帯人数分の商品券を誤封入なく封入封緘すること。また、発送前に再度提供する発送用住民基本台帳データにより住民基本台帳から削除された者に発送しないように留意すること。
- ・上項により、引き抜いた商品券は引き抜いた事由とともに本町へ返却し、対応を協議すること。
- ・配送業者との調整を直接行い、令和8年4月20日（月）までに初回引渡を完了させ、随時引き渡しを行い4月30日（木）までに確実引き渡しを完了させること。
- ・ゆうパック又はレターパック等の特定記録郵便により追跡可能な方法を用いること。発送台帳と追跡番号を紐付けた検索システムを構築し、本町と共有すること。
- ・外装封筒に「発送先名」「重要書類」「商品券在中」を明記し、案内文（交付金活用事業である旨を明記）商品券及び店舗一覧を封入すること。
- ・未達、返戻分については、本町への住所照会を経て再発送を行うこと。また、町民から再配送を指定された場合も対応すること。指定された期日において、未達、返戻分の商品券は最終的な未達リストとともに本町に提出すること。
- ・送付に関して配慮すべき者への対応は町と協議の上で慎重に行うこと。

(4) 取扱店舗関連業務

- ・これまでの商品券取扱店を活用するため広川町商工会と十分に連携し、周知及び募集、登録を行うこと。
- ・令和8年4月20日（月）までに取扱希望者への説明会の開催及び運営を行うこと。
- ・取扱店マニュアル、掲示用ポスター等の資材を作成し配布すること。
- ・未換金の可能性がある店舗に対し、令和8年11月中旬にメール及び電話、FAX等で個別に注意喚起を行い、未換金が発生しないように対応すること。

(5) 換金データ作成および管理

- ・月2回以上、換金業務受託事業者より使用済み商品券を回収し、枚数確認と消込処理を行うこと。
- ・換金業務受託事業者と協議の上、換金に必要なデータを作成し、暗号化する等の安全対策を行った上で換金業務受託事業者と本町に対しデータを提出すること。
- ・使用済み商品券は、再換金防止処理を施した上で厳重に保管すること。
- ・換金実績を本町と協議し決定した頻度で報告をすること。

(6) コールセンターの運営

①業務期間

令和8年5月1日(金)から令和8年11月30日(月)まで
※令和8年12月1日(火)以降は、本町が対応を引き継ぐものとする。

②業務時間

午前8時30分から午後5時15分まで(土・日曜日及び祝日を除く。)

③設置場所

福岡県内で受託者が設置可能な場所

④人員配置

管理者1名のほか、5～7月はオペレーター2名、8～11月は1名を配置

⑤対応内容について

- ・町民からの配送状況照会、再配達受付、制度に関する質問対応。
- ・店舗からの利用や換金手続き等に関する問い合わせ対応。
- ・登録店舗からの自店の換金請求状況(受付済み、審査中、支払確定、支払予定日等)への問い合わせ対応。
- ・苦情等への慎重な対応および本町への即時報告。
- ・運営終了時には、FAQや対応履歴データを整理し、本町へ確実に引き継ぐこと。
- ・その他コールセンターにあった問合せについては、真摯に対応すること。

(7) 使用済み商品券の保管および廃棄業務

集計処理が完了した商品券は、換金受託事業者と協議の上、決められた処理(再換金防止のための穿孔、スタンプ、データ上の無効化等)を施した上で、指定された期間施錠管理された場所で厳重に保管すること。

(8) その他

- ①換金内容に疑義(不正利用、2重請求の疑い等)が生じた場合は、換金データの作成を保留し、本町や換金受託事業者等と連携し事実関係を確認すること。この旨は「取扱店舗マニュアル」に明記し、トラブル防止のため店舗への周知を徹底すること。
- ②店舗や換金事業者からの換金データに関する問い合わせ対応については、コールセンターの運営業務終了後も、最終契約期日(令和9年1月31日(日))まで受託者が責任を持って対応すること。

10 成果物の提出

令和9年1月31日(日)までに以下の電子データ及び、本町が指定した形式で提出すること。

- ①事業完了報告書(実績、効果分析含む)

- ②精算報告書（国の指摘事項を踏まえた換金実績、未換金分の集計含む）
- ③商品券取扱・換金集計マニュアル等作成資料一式
- ④その他、発注者が必要と認めるもの

11 業務引継

コールセンター運営終了後（令和8年12月1日以降）も、本町において円滑に問い合わせ対応を継続できるよう、以下の業務を令和8年11月30日（月）までに完了させること。

（1）想定問答集（FAQ）の更新、納品

- ①コールセンター運営期間中に寄せられた実際の問い合わせ内容を分析し、最新の状況を反映したFAQおよび対応マニュアルを整備すること。
- ②整備した資料は、本町へ電子データにて納品すること。

（2）対応履歴データの引き継ぎ

- ①過去の全問い合わせ履歴（相談内容、対応結果、未解決案件の有無等）を整理すること。
- ②個人情報保護措置を適切に講じた上で、本町へデータを引き継ぐこと。

（3）残存課題の報告および申し送り

- ①令和8年11月30日時点で継続対応中の案件がある場合は、その経緯と今後の方針をまとめた「申し送り書」を作成すること。
- ②申し送りは、本町担当者に対し対面等により確実にを行うこと。

12 留意事項

（1）個人情報保護

本業務の遂行にあたり、本町から提供した個人情報等を取り扱う場合は別記「個人情報取扱特記事項」及び「個人情報の保護に関する法律」並びに関連法規を遵守し、漏洩、滅失、改ざん等の防止措置を講じること。また、本業務上知り得た事項および関連資料を、第三者に漏らしてはならない。なお、本契約が終了した後においても同様とする。

（2）業務報告及び協議

- ①業務の実施にあたり、必要に応じて本町及び商品券換金業務受託者と適宜打合せを行うこと。
- ②業務遂行について疑問が生じた場合は、直ちに本町と協議を行い、円滑な進捗を図ること。

（3）費用負担

本業務に係る費用（人件費、印刷費、通信運搬費、システム経費、計画実績報告・効果検証等）は、商品券の原資（換金用資金）および換金振込手数料を除き、すべて委

託料に含むものとする。

(4) その他

本仕様書に定めのない事項について、疑義が生じた場合は発注者及び受託者と双方協議のうえ決定する。

13 貸与資料

本業務を実施するにあたり、本町が貸与または提供する資料は以下の通りとする。

- ①住民基本台帳データ（発送用宛名データ等）
- ②過去の商品券事業に関する参考資料
- ③その他、本業務遂行に必要な資料

14 担当課

〒834-0115 福岡県八女郡広川町大字新代1804番地1

広川町役場 福祉課

電 話：0943-32-1113

FAX：0943-32-7044

e-mail：kourei@town.hirokawa.lg.jp