

## 真岡市生活者支援商品券配布事業業務委託仕様書

### 1 業務名

真岡市生活者支援商品券配布事業業務委託

### 2 業務目的

物価高騰の影響を受けた生活者や事業者を支援し、広く消費の下支えをするため、真岡市が実施する生活者支援商品券配布事業の運営業務を委託するもの。

### 3 委託期間

業務委託契約の締結の日から令和8年12月28日まで

### 4 事業の概要

#### ①真岡市が発行する商品券（以下「商品券」という。）の概要

名 称	真岡市生活者支援商品券（仮称）
発 行 総 額	390,000,000円
券 面 額	1冊5,000円（1枚1,000円券×5枚綴り）
発 行 数	78,000冊
発 送 件 数	34,000件
発 送 方 法	郵送
配 布 対 象	令和8年2月28日現在において真岡市の住民基本台帳に登録されている者 （ただし、発送処理までに死亡届が処理された者を除く。）
送 付 先	令和8年2月28日現在において、住民基本台帳に登録されている世帯の世帯主（ただし、発送処理までに世帯主が変更となった場合には、変更後の世帯主とする。）
使 用 期 間	令和8年5月1日～令和8年10月31日まで
使 用 区 域	真岡市内
使用可能店舗	真岡市生活者支援商品券取扱加盟店（以下「取扱店舗」という。） ※市内に店舗、事業所を有する事業者

#### ②商品券の利用対象にならないもの

- 出資や債務の支払い（税金、振込代金、振込手数料等）
- たばこの購入
- 有価証券、ビール券、プリペイドカード等の購入
- 発行者が使用に相応しくないと判断したもの

○本券の利用対象とならない商品として、取扱店舗が定めたもの

### ③その他留意事項

- 取扱店舗において利用期間内に限り利用可能とする。
- 購入後の返品はできない。
- 現金との引換はしない。
- 釣り銭は支払わない。
- 盗難、紛失、滅失又は偽造、模造等に対して、発行者は責任を負わない。
- 取扱店舗において、本券を利用対象としない商品を独自に定める場合は、あらかじめ、利用者が認識するよう明示する義務を負う。

## 5 業務内容

商品券の作成・発送、取扱店舗募集、換金、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である。

### (1) 運営体制の整備

- ア 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。
- イ 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。
- ウ 真岡市、関係機関、取扱店舗等との連絡調整を緊密に行うこと。

### (2) 事業計画の策定

受託者は本仕様書に基づく実施計画書を作成し、真岡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

### (3) 商品券、封筒及び案内チラシの作成及び商品券の発送

- ア 商品券は、1,000円券5枚（5,000円分）の冊子タイプとする（商品券のサイズは、日本銀行券を基本として、真岡市と協議の上決定するものとする。）。
- イ 封筒は、角2サイズとする。案内チラシは、A4サイズとし、チラシの内容については真岡市と協議の上決定する。
- ウ 不正利用の防止策として、コピーガード及びナンバリングを講じること。また、商品券のナンバーと配布先を照合できるように管理すること。
- エ 商品券及び封筒は、他の商品券等と明確に区別できるデザインとし、真岡市と協議の上決定すること。
- オ 個人情報の厳重な管理の下、世帯ごとに封入・封緘すること（配布対象者のデータについては、真岡市より提供する）。なお、配布対象者の死亡等による商品券の引き抜きや宛名の変更については、真岡市の指示により実施すること。
- カ 発送については、60サイズのゆうパックにより発送すること。
- キ 発送後、不在等で市民の手元に届かなかった商品券については、再発送をす

るなどし、確実に市民に届けること。

(4) 取扱店舗の募集及び対応

ア 取扱店舗の募集、申込受付、一覧の作成を行うこと。

イ 受託者は、真岡市と協議した上で募集チラシを作成し、取扱店舗を募集すること。なお、真岡商工会議所及びにのみや商工会会員事業所（1, 000事業所）に対しては、郵送により募集チラシの送付を行うこと。当該会員事業所の情報は真岡市が情報提供する。

ウ 積算にあたっての取扱店舗数については、真岡市が目標とする700店舗とする。

エ 利用者が取扱店舗を視認できるよう、取扱店舗用の掲示物（ポスター及びのぼり）を制作し、取扱店舗に配布すること。

オ 商品券の取扱い等に関して、取扱店舗が事業内容を十分に理解できるように努め、取扱店舗に対して、運営マニュアルを製作し、配付すること。

カ 取扱店舗を対象に、換金の方法等に関する説明会を2回実施すること。

キ 取扱店舗の募集から商品券事業完了まで、取扱店舗（参加を希望又は検討する店舗を含む。）からの問合せに対しては、受託者において、誠意ある丁寧な対応をすること。

(5) 商品券の換金

ア 換金原資を管理する口座は本事業の専用口座をし、取扱店舗に対し、月1回換金できるようにすること。なお、換金に係る振込手数料については、本業務委託料の中に計上すること。

イ 換金期間は、商品券利用開始から利用終了後1ヶ月程度とすること。

ウ 換金期日について、取扱店舗に周知を行うこと。

エ 換金時において商品券の枚数と取扱店舗の換金申請内容に相違がある場合は、原因究明を行い、責任を持って対応すること。

オ 使用済み商品券は、受託者が適切な方法で回収し、安全・確実な方法で管理すること。また、事業におけるすべての換金が終了した後、真岡市へ引き渡すこと。

(6) データ等管理

ア 業務に伴い、作成したデータは適切に管理すること。

イ 配付する商品券や未配付の商品券の管理、換金済み商品券の保管については厳重に行うこと。

(7) 広報活動

ア 専用ホームページを開設すること。

イ 市民向けに取扱店舗を掲載したチラシ（A3両面刷り）を5, 000枚作成し、真岡市の指定する場所に納品すること。

(8) コールセンター業務

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。

イ コールセンターは、取扱店舗の募集までに設置すること。

ウ コールセンターに適切な人員を配置し、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。

エ 想定される問合せ内容についてマニュアル等を作成し、問合せ内容や真岡市からの指摘により随時更新すること。

オ 苦情については慎重に対応し、結果について真岡市に速やかに報告すること。

#### (9) 効果検証

本事業期間中に、市民へアンケート調査を実施し、本事業の効果検証を行い、真岡市に報告すること。なお、内容については真岡市と協議の上決定するものとする。

### 6 報告書の提出

(1) 下記の業務内容における実績を集計し、定期的に真岡市へ報告すること。

- ・取扱店舗データ
- ・換金データ
- ・コールセンター運営実績
- ・その他、必要な項目

(2) 業務完了報告書の提出

本業務が完了したときは、業務完了報告書及び上記の電子データを、真岡市が指定する期日までに提出すること。

### 7 事業スケジュール

内容	日程
契約の締結	令和8年2月上旬
事業着手	令和8年2月上旬
商品券の発送	3月下旬～4月上旬 (5月1日から利用できるようにすること)
取扱店舗募集	令和8年2月中旬～令和8年3月末まで
コールセンターの開設	令和8年2月中旬～令和8年11月下旬
商品券の利用	令和8年5月1日～令和8年10月31日
商品券の換金	令和8年5月下旬～令和8年11月下旬

### 8 委託料の支払い等

(1) 委託料は業務完了後に支払うものとする。

### 9 業務の適正な実施に関する事項業務の適正な実施に関する事項

(1) 関係法令の遵守

本業務の実施にあたっては、本仕様書のほか、関係法令を遵守すること。

(2) 業務の一括再委託の禁止

受託者は、受託者が行う業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。ただし、業務を効率的に行う上で必要と思われる業務については、協議の上、業務の一部を委託することができる。

(3) 秘密の保持

受託者は、本業務の実施に関して知り得た情報については、秘密を保持するとともに契約目的以外に使用してはならない。また、契約期間の満了後においても同様とする。

10 成果物の帰属

本業務による成果物に関するすべての権利は、真岡市に帰属する。なお、著作権、肖像権等に関して、権利者の許諾が必要な場合は、受託者において必要な処理を行うこと。

11 その他

(1) 換金原資については、真岡市から受託者に引き渡すものとし、換金終了後、残金は返還するものとする。なお、換金原資の引き渡しの回数、金額については、真岡市と協議の上決定するものとする。

(2) 本業務についての疑義または本仕様書に定めのない事項については、真岡市と協議の上決定するものとする。

(3) 事故、災害など緊急事態が発生した場合、受託者は迅速かつ適切な対応を行うとともに、速やかに真岡市に報告すること。