

那覇市プレミアム付商品券事業に係る  
業務委託仕様書

1 件名

「那覇市プレミアム付商品券事業委託業務」

2 履行期間

契約締結の翌日から令和 8 年 9 月 30 日まで（予定）

※上記スケジュールが（予定）と表記としていることにつきまして、本事業は国庫補助事業のため、国からの繰越承認が下り次第、正式決定となります。

3 履行場所

市指定の場所

4 事業提案についての条件

（1）商品券の事業概要について

- ・広く市民が活用できるものとすること。
- ・商品券の販売は市民を対象とすること。
- ・商品券の利用は市内店舗に限るものとすること。
- ・総事業費は 1,068,520,000 円とする。そのうちプレミアム分は 890,000,000 円以上とし、委託事務費を軽減した分は全てプレミアム分に充てること。

（2）事業期間について

- ・令和 8 年 4 月中に商品券の申込又は販売ができること。
- ・履行期間終了までに販売や換金、事業報告書の提出ができること。

（3）商品券の利用対象とならないもの

- ・金融商品
- ・たばこ
- ・商品券やプリペイドカードなど換金性の高いもの
- ・事業活動に伴って使用する原材料、機器類及び仕入商品等の購入
- ・特定の宗教、政治団体に関わるものや公序良俗に反するもの
- ・風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律（昭和 23 年法律第 122 号）第 2 条第 5 条に規定する性風俗関連特殊営業において提供される役務
- ・国税、地方税や使用料などの公租公課
- ・各参加店舗が利用対象外として指定するもの
- ・その他、前各号に類するもの、又は商品券の対象として社会通念上、那覇市が適当と認めないもの

（4）その他留意事項

- ・商品券は参加店舗において利用期間内に限り利用可能とすること。
- ・利用者が商品券で購入した商品の返品は原則不可とする。ただし、参加店舗が当該

返品を了承する場合にはシステムへ返金するものとする。

- ・盜難、紛失、滅失、または偽造、模造等に対して、市は責を負わない。
- ・参加店舗において、利用対象外となる商品については、予め消費者等が認識できるよう明示すること。

## 5 委託業務内容

委託業務の内容は次のとおりとし、それぞれの実施方法は提案によるものとする。

### (1) 制度設計・事務局運営

- ① 事務局は、契約締結後 10 日以内に開設するものとする。
- ② 事務局の開設時間は、9 時から 17 時 15 分を原則とする。
- ③ 本事業を実施するために責任者及び必要なスタッフを配置し、適正かつ確実な業務遂行体制を作ること。
- ④ 本事業が円滑かつ正確に遂行できるよう、市との緊密な連携のもと、全体の業務の流れを設計・提案するとともに、進捗管理を行う事務局を設置すること。
- ⑤ 業務全体のスケジュールを管理し、適切に事業を進捗すること。
- ⑥ 市との窓口は事務局とし、市との連携を密にするため、常に連絡の取れるスタッフを配置すること。
- ⑦ 市との定例会等の協議の場を定期的に設け、事業の進捗報告を行うこと。その際、協議内容の確認のため、議事録を作成し、市と共有すること。
- ⑧ 参加店舗等の連絡調整を行うこと。
- ⑨ その他事務局運営に必要な業務を行うこと。

### (2) 参加店舗向け周知広報及び対応

- ① 参加店舗は受託者が募集することを基本とし、市内 1,000 店舗以上を目標に、参加店舗数の目標を達成できるよう広報を行うこと。  
※参加店舗は、契約後に市と協議し定める選考基準により受託者において決定する。ただし、疑義のある場合は市と協議して決定すること。
- ② 店舗の募集、申込受付、審査、店舗の一覧作成を行うこと。
- ③ 参加店舗は市内に店舗がある事業者で次の事業者以外とする。
  - ・風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律（昭和 23 年法律第 122 号）第 2 条第 5 項に規定する性風俗関連特殊営業を行う者
  - ・特定の宗教、政治団体と関わる場合や業務の内容が公序良俗に反する営業を行う者
  - ・暴力団による不当な行為の防止等に関する法律（平成 3 年法律第 77 号）第 2 条第 2 号に掲げる暴力団又は構成員の利益になる活動を行う者
  - ・めんそーれ那覇市観光振興条例及び施行規則に定める迷惑行為を行っている店舗として市が指導等を行っている店舗
- ④ 参加店舗の申込時に、上記③に示す参加資格を充足していることや商取引なく商品券を流通させる等の不正使用をしないこと等の制約を義務付けること。

- ⑤ 参加店舗の登録については、手続きの不慣れな零細企業へ配慮、サポートができる体制とすること。
- ⑥ 参加店舗用の運営マニュアル等を作成し、参加店舗へ配布を行い、留意事項や運営方法等の周知を行うこと。
- ⑦ 参加店舗の募集方法や対応方針、その他内容については提案によるものとする。

(※1)

### (3) 商品券（電子のみ）の制作及び販売

商品券は、電子商品券のみとし、紙商品券は発行しない。

詳細については次のとおりとする。

- ① プレミアム率は30%とすること。
- ② 商品券は、原則1口2,000円とする。ただし、より効果的かつ効率的な金額がある場合には提案を可能とする。その際には金額設定の根拠や理由を具体的に示すこと。
- ③ 販売する商品券の発行数は、希望する市民が購入できる口数とすること。
- ④ 同一人による買い占め防止（購入制限等）の対策を講じること。
- ⑤ 一次販売で広く市民に行きわたる販売を行うこと。また販売状況を管理した上で二次販売を実施する等、プレミアム分の予算残額が生じないよう措置を講じること。また、プレミアム分を超える応募者があった場合の当選者の選定方法については、市と協議の上で決定するものとする。
- ⑥ 購入希望者のデータは、データクレンジング及び、不正購入等のチェックを行い、本市の求めに応じ提供できるようにすること。チェック内容については、事前に本市と協議のうえ決定するものとする。  
電子商品券システムについては、事前に機能検証および通信負荷試験を実施し、販売期間中にトラブル等の支障が生じないことを担保すること。また、不正利用防止のため多重購入制限機能の整備及び確認を行うこと。
- ⑦ アクセス集中やシステムの不正侵入、ウイルス等に対して必要な対策を講じ、販売期間内のシステム稼働率を99%以上とすること。
- ⑧ 販売する商品券の販売方法については提案によるものとする。(※1)

### (4) 市民・参加店舗等からの問合せを含む相談サポート窓口

- ① 受託者は、(1)の事務局開設後、本市との協議を経て、本事業の問い合わせ専用のコールセンターを設置すること。
- ② コールセンターは、商品券の利用期間終了1週間後まで設置し、市民や参加店舗等からの問い合わせ対応を行うこと。
- ③ コールセンターの営業日及び時間は、商品券販売及び利用開始前の各3日間は週45時間を目途とし、商品券販売及び利用開始後の各7日間は1日8時間を目途とする。それ以外については週30時間を目途とすること。曜日及び時間の設定については提案事項とする(※1)。

- ④ コールセンターの設置規模（配置人数等）、運営体制、その他の取組について提案によるものとするが、本事業に対する市民（約 31 万人）及び参加店舗（目標 1,000 店舗）等からの相談・問合せに適切に対応できる体制（1 日の応答率 90% 以上）を整えること。応答率が 90% を下回る営業日が発生した場合には、速やかにオペレーターを増員および回線数の増加など、必要な対応措置を行うこと。
- ⑤ コールセンターは市役所外に設置すること。なお、コールセンターにかかる設備等は受託者が用意すること。
- ⑥ 受託者は、コールセンターの開設までに、接遇や本事業の内容、その他必要な事項について研修を実施すること。
- ⑦ コールセンターへの通話料は受託者負担とすること。
- ⑧ コールセンターの他、問い合わせに対応する方法（メール、HP 問い合わせフォーム等）を実施すること
- ⑨ 市民の利便性向上を目的として、那覇市役所本庁舎内（以下「本庁舎」という。）に「相談サポート窓口」を設置し、市民からの操作や問い合わせへの対応を行う人員を派遣すること。併せて、可能な限り、首里・小禄・真和志の三支所においても相談サポート窓口の設置を検討すること。なお、当該窓口の設置場所や開設時間、派遣する人員の具体的な業務内容については、市と協議の上で決定するものとする。
- ⑩ 一般的に想定されるお問い合わせに加え、令和 6 年度実施の際の問い合わせ内容や、紙商品券が販売しないことに関する問い合わせ等、想定される問い合わせ内容について、本市との協議のうえ、対応マニュアルを作成し効果的な周知を行うこと。
- ⑪ 外国人向けに多言語案内等の外国人対応を行うこと。
- ⑫ 参加店舗から確定申告等に向けた問い合わせや相談、資料の提供依頼に対して、令和 9 年 3 月末まで対応すること。

## （5）換金、管理業務

- ① 換金業務を完了するまで、売上金等を適切に管理すること。
- ② 参加店舗への換金は、金融機関を利用するなど、安全かつ確実な方法で行うこと。
- ③ 換金及び加盟店舗への振り込みは、加盟店舗の運営に影響が出ないよう適切な頻度で行うこと。
- ④ 参加店舗への負担が無いよう原則として振込手数料等は受託者の負担とし、委託事務費用に含めること。
- ⑤ 換金期間内に換金されなかった商品券については、換金しないものとすること。
- ⑥ 商品券が利用期間内に利用されない等の理由により、換金されなかった売上金など本委託事業により得た収入は、市の指定する方法によって納めること。
- ⑦ 換金時において販売数とデータとで相違が出た場合、原因究明を行い、責任を持って対応すること。
- ⑧ 換金手続きについては、不正に対応できる方法とすること。

- ⑨ 換金業務に必要となる物品を作成すること。
- ⑩ 換金業務の運営管理、業務体制、その他の取組については提案によるものとする。(※1)

#### (6) 市民向けの周知・広報業務

- ① 原則として市内全戸にチラシ配布等による周知・広報を行うこと。さらに、全市民に対して効果的な周知・広報活動を実施するとともに、市が指定する高齢者施設や団体等に対しても同様に周知広報を行うこと。
- ② 販売する商品券の完売を目指し、効果的かつ効率的な広報計画を策定すること。また、必要に応じて二次販売を実施する可能性も視野に入れ、その分析を行ったうえで、スケジュールについて事前に市民へ分かりやすく周知・広報に努めること。
- ③ 上記①から②を達成するための専用ホームページの整備や必要な広報媒体を活用又は作成すること。
- ④ 上記ホームページでは、商品券申込前に参加店舗を一覧表示して案内すること。検索機能も設け、業種・地区・目的別等で容易に検索できることで利用者の利便性を図ること。
- ⑤ 参加する店舗に対して、当該店舗が参加店舗と市民等に分かれるような広報媒体を作成し、配布を行うこと。
- ⑥ 参加店舗が本事業の参加に伴い販促活動を実施する場合は、専用ホームページや広報媒体で周知を行うこと。
- ⑦ 広報業務の手法、活用又は作成する広報媒体、その他の取組については提案によるものとする。(※1)
- ⑧ 商品券を購入後に利用していない方や残高がある方に対して、利用期間終了前に3回程度（例：2週間前に1回、1週間前に1回、3日前に1回）の利用促進の広報や通知等を行うこと。周知については携帯電話番号によるメッセージ機能か登録メール等、利用者が気付きやすい手法にすること。
- ⑨ スマートフォンの操作や、電子商品券の利用に慣れていない層へ商品券購入方法及び利用方法について、周知・啓発活動を実施すること。（チュートリアル動画作成やスマホ教室など）

#### (7) データ管理及びセキュリティ対策

- ① 本件業務に伴い、収集、作成したデータは適正に管理すること。
- ② 換金業務のほか、円滑な事業実施に必要なデータを作成すること。
- ③ 収集、作成したデータを効果測定業務に活用すること。
- ④ 本業務の実施にあたり、収集した個人情報等については、適正な管理のもとで取り扱い、本業務の目的以外には使用しないこと。個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）を遵守し、業務上知り得た個人情報等の秘密を他人に漏らしてはならない。業務終了後においても同様とすること。

- ⑤ 本件業務に伴い、収集、作成したデータは本市の求めに応じ、常時提供できるようにすること。
- ⑥ 本件業務に伴い、収集、作成したデータは本市に帰属するものとし、受託者において利用等する場合は事前に本市と協議を行うこと。

#### (8) 効果測定

- ① 本事業による消費喚起・誘発効果を測定すること。
- ② 消費喚起・誘発効果を含めた経済効果分析のための数値を記録しておくこと。
- ③ 本事業に関して、参加店舗及び利用者向けにアンケートを実施すること。
- ④ 上記③で得られたデータを分析すること。
- ⑤ 本事業に関して、利用者や利用店舗を関連付けた消費の実態を分析すること。
- ⑥ 本事業に関する報告書を作成すること。
- ⑦ 前項における報告書には参加店舗毎の商品券利用実績を盛り込むこと。
- ⑧ 本事業が物価高騰対策等の市民生活支援に繋がったことがわかる数値測定、若しくはアンケート調査・分析をすること。
- ⑨ 令和5年度-6年度実施の商品券事業との比較及び、電子商品券のみにしたことの影響（紙商品券を利用しなかったことの影響）についても店舗と市民の両面から分析すること。

#### 留意点について

（※1）提案によるものとしている項目については、市と協議の上で決定するものとする。

### 6 企画提案全般について

- ・本事業に際して生じたトラブルについては、受託者が一切の責任を負うこと。
- ・トラブル及び苦情処理についても、受託者において行うこと。
- ・市の各施策や事業等と効果的・効率的な連携を積極的に図ること。
- ・各業務の費用分担は適切に行うこと。
- ・あらかじめ市と調整したスケジュールにより、適切に事業を管理、進捗すること。
- ・市が指定する項目について報告書を作成し、指定する期日までに提出すること。

### 7 提出する成果物と提出期限

納入する成果物と納入期限は次のとおりとする。

納 入 物	納 入 期 限	納入部数
事業報告書	令和8年9月下旬（予定）	3部
事業報告書（電子データ）	令和8年9月下旬（予定）	1部
取扱店舗データ	隨時	—
販売データ	隨時	—
コールセンター対応記録	隨時	—
換金データ	隨時	—

## 8 その他

### (1) 資料の提出及び説明等の協力について

本事業は国の物価高騰対応重点支援地方創生臨時交付金（以下「交付金」という。）を活用するものであり、交付金の適正な執行を確認するために本仕様書に定める成果物以外にも、必要に応じて資料の作成や根拠を求める場合がある。その際は求めに応じて積極的に協力すること。

### (2) 仕様書記載の業務について

本仕様書に記載されている業務内容は、企画提案のために設定したものであり、本契約時の仕様書とは異なる場合がある。また、企画提案が選定された場合においても、提案のあった内容を全て実施することを保証するものではない。

### (3) 経費対象及び帳票取扱

本業務の実施に係る一切の経費（人件費、消耗品費、通信運搬費等）は契約金額に含む。また、経費支出における見積書、契約書、請求書等の支出関連帳票は、本市からの照会対応として契約期間終了後5年間は整理保存すること。

なお、経費支出については、交付金の制度対象とならない場合があることから、疑義ある時または必要に応じて本市に照会すること。

また、受託者が他に行っている事業と明確に区分した経理処理を行うこと。

### (4) 業務適用範囲の確認

本仕様書に記載のない事項であっても、社会一般に実施される業務項目は本業務の範囲とする。なお、当該項目について疑義があるとき、受託者は本市と協議することができる。

### (5) 契約不適合責任

本事業における請負業務に関しては、契約不適合責任が生ずる。

### (6) 業務の再委託

受託者は業務の一部を第三者に再委託することができる。その場合は、再委託先ごとの業務内容、再委託先の概要及びその体制と責任者を明記の上、事前に書面にて本市へ報告し、承諾を得なければならない。

### (7) 業務成果の帰属等

#### ① 取得財産及び知的財産権の帰属

本件業務で取得した全ての財産は、本市へ帰属するものとする。また、本件業務の実施により生じた財産に関する全ての知的財産権は、本市へ帰属する。

#### ② 権利等の処理

第三者の知的財産権その他の権利に抵触するものについては、受託者の責任と費用をもって処理するものとし、本市は責任を負わない。また、それらに関する紛争が生じた場合は、受託事業者の責任において対応するものとし、本市は責任を負わない。

### (8) 本仕様書に定めのない事項は、契約書、那覇市契約規則に従うものとし、その他疑義が生じた場合は、両者協議により業務を進めるものとする。

(9) 本業務の実施にあたり不慮の事故等が発生した場合、責任は受託事業者に寄与するものとし、本市の責に帰すべき事由により生じたものを除き、市は責任を負わない。