

秋田暮らし応援デジタル商品券交付事業業務委託仕様書

1 目的

移住に係る初期費用の負担を軽減し、生活の早期安定と秋田県（以下、「県」という。）内への定住を促進するため、移住者に県内で使用可能なデジタル商品券を支給する。

2 業務の委託期間及び想定スケジュール

契約締結の日から令和12年3月31日まで

令和8年度は、移住者からの申請受付開始を8月、交付決定開始を9月と想定している。

3 業務概要

本事業の業務全般の統括、県との連絡調整窓口を行うほか、以下の事項を実施する事務局を契約締結後速やかに設置すること。

(1) デジタル商品券交付事業の管理業務

対象となる移住者に以下の条件でデジタル商品券を交付すること。

ア 利用期限

交付日が属する年度の翌年度末（3月31日）まで

イ 対象者

県で申請を受け付け、審査した上で決定する。県が提供する交付決定者とその金額のリストに基づき、デジタル商品券を交付すること。

ウ 対象店舗

対象店舗は、県内の店舗に限定し、受託者が提案するデジタル商品券を用いた決済を導入済みの店舗とすること。直近60日の間に対象デジタル商品券による決済があることを基本とするが、店舗側が希望する際は参加とすること。

ただし、以下の店舗や取引については対象外とし、受託者の責任をもって対象店舗・対象取引から除外すること。

(ア) 対象外となる店舗

以下を原則とするが、県との協議により最終的に決定する。

- ・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）に該当する事業者
- ・金融商品取引業者
- ・金融機関、信用協同組合、信用保証協会、信託会社、保険会社、生命保険会社、損害保険会社、仮想通貨交換業者
- ・その他、本事業の目的、趣旨から適切でないと県が判断するもの

(イ) 対象外となる取引

以下の取引については、対象店舗に該当する場合でも、本事業の対象外とすることを原則とし、県との協議により最終的に決定するものとする。

- ・インターネット販売等、実店舗外での決済
- ・有価証券等、郵便切手類、印紙、証紙、物品切手等（商品券、プリペイドカード等）、交通乗車券、その他金券等の換金性の高いものの購入
- ・保健医療や介護保険等の一部負担金（処方箋が必要な医薬品を含む。）
- ・風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律で定める「性風俗関連特殊営業」及び当該営業に係る接客業務受託営業に係る支払い
- ・その他、本事業の目的、趣旨から適切でないと県が判断するもの

(ウ) 対象店舗リストを作成し、提出すること。作成にあたっては業種及び地域別にするなど工夫をすること。

必要に応じて対象店舗の除外や追加を、県と協議の上、行うこと。

(エ) 対象店舗を決定するにあたり、疑義が生じた場合は、店舗への架電、店舗ホームページまたは実地調査等により確認を行うこと。

(オ) その他必要に応じて対象店舗との連絡調整を行うこと。

エ 返還

デジタル商品券の交付を受けた者が以下のいずれかに該当する場合、返還手続きを行うこと。なお、返還方法は県との協議により決定する。

(ア) 移住の日から3年未満の期間に本県から転出した場合

(イ) 虚偽の申請又は不正な手段によりデジタル商品券の交付を受けた場合

(2) 事務局の設置、運営管理業務

移住（検討）者や対象店舗等からの問い合わせに対応するため、業務全般の総括や県との連絡調整窓口を担う事務局を設置し、管理運営すること。

ア 体制

(ア) 開設期間（想定）

開始：契約締結後速やかに、遅くとも申請受付開始日までに設置すること

終了：令和12年3月31日

(イ) 運営時間等

9：00～18：00を原則とする。土日祝含む。

詳細は、デジタル商品券事業者が運営する既存の問い合わせ窓口等との連携が適切に行えるよう、県と協議の上、決定すること。

(ウ) 対象店舗数や利用者数から入電数を推定し、必要な人員及び回線等の体制とすること。過去の実績等を踏まえて、具体的な体制を提案すること。

応答率は90%以上を目標とし、具体的な数値は県と協議の上決定する。

なお、業務開始後も問い合わせ件数に応じ、適時体制を見直すこと。

(エ) 問い合わせが集中し、電話が繋がらない場合の対応について、対処方法、改善策を検討・実施すること。

(オ) 問い合わせ対応業務従事者に対して、相談、問い合わせの対応に必要な知識、技能等の習得研修等を行うこと。

(カ) 対応マニュアルを作成し、県に共有すること。

(キ) 事務局にて対応できない事例や、県からの折り返し連絡が必要な事例、または事故が発生した場合は速やかに県に連絡すること。

イ 対応方法

(ア) デジタル商品券事業者が運営する既存のコールセンター等との連携を適切に行うこと。特に、デジタル商品券決済サービスの利用・導入を検討する移住者や県内事業者からの問い合わせについては、利用・導入までのフォローアップを行える体制を構築すること。

(イ) 入電数、応答数、放棄率及び問い合わせ概要については週次報告を基本とするが、前項ア（キ）のような事例は速やかに県に報告すること。

(ウ) 対応した情報などは、問い合わせ内容を記録し、容易に検索できる形で一元的に登録・管理すること。

(エ) 問い合わせ内容を踏まえ、県と協議の上、事業概要ページ内の「よくある問い合わせ（FAQ）」の内容を定期的に更新すること。

ウ 対応する問い合わせ内容

- (ア) キャンペーン開催内容に関すること
- (イ) デジタル商品券決済サービスの利用に関すること
- (ウ) 店舗におけるデジタル商品券決済サービスの導入に関すること
- (エ) その他県が指定すること

(3) 広報業務

ア 本事業に関する広報

(ア) ホームページ記載内容の検討

本事業の制度概要ページは、県が、秋田県移住・定住総合ポータルサイト「“秋田暮らし”はじめの一步」内に作成している

(<https://www.a-iju.jp/member>)。このページにおける以下の記載内容について、県と協議の上、詳細を決定・追加すること。

- ・事業概要
- ・禁止事項
- ・問い合わせ先
- ・対象店舗（対象の要件、各決済業者によるホームページへの誘導等）
- ・対象外となる店舗、取引
- ・デジタル商品券の申請方法、利用手順
- ・よくある問い合わせ（FAQ）
- ・返還規定
- ・その他県が指定する事項

開催内容の変更やシステム障害、原資の上限金額に達し、早期終了とする場合の終了日の設定等があった場合、速やかに対応するとともに周知を行うこと。

なお、これらの場合において適切なタイミングで告知できるよう、事前に周知することとして、県と協議の上、時期等を決定すること。

(イ) デジタル商品券提供事業者によるスマートフォンアプリ等内での告知について、本事業との連携や所要の調整を行うこと。

(ウ) 返還規定について、適切に周知を行うこと。

イ デジタル商品券を利用できない場合の対応

本事業を推進するため、デジタル商品券を利用することができない者に対しての具体的な対応策・代替案について、提案をすること。

特に、デジタル・デバインドへの対応として、利用方法の動画等、可能な限り具体的な内容や方法を提案すること。

(4) 店舗管理業務

ア 県内事業者に対し、本事業に係るデジタル商品券決済導入の経営上のメリットや利用方法等に関する説明会の開催や導入・利用サポートを行うこと。

イ 新たに導入する事業者に対しては、円滑にキャンペーンに参加できるよう、運用開始まで丁寧に支援すること。

ウ 本事業の効果を高めるため、新規の店舗開拓に取り組むこと。

エ 新規開拓にあたっては、対象店舗の県内全体への広がりや偏在の解消に取り組むこと。

(5) 効果検証業務

ア キャンペーンの効果分析

- (ア) 事業効果を評価するための目標数値を設定し、執行状況の分析を行うこと。
 - (イ) デジタル商品券の決済データ等を活用し、本事業のキャンペーンにおける地域別、年齢別、曜日・時間帯、購入情報等の動向を比較することにより、消費喚起効果について定量的な分析を行うこと。
 - (ウ) 対象店舗へのアンケート調査等を行い、事業効果について分析を行うこと。
 - (エ) その他必要なデータについては、県と協議すること。
- イ その他県が指定する業務

4 著作権等

委託業務の処理に伴い生じた著作権その他の権利は、県に帰属することとするが、疑義がある場合は、協議の上でその帰属について取り決めることとする。

5 実施体制

- (1) 本業務を確実に実施・履行する組織体制（業務従事の体系図・責任者・役割分担等）及び連絡体制を示すこと。
- (2) 確認に要する期間（5営業日程度）を十分に設けた各タスクのスジュール、担当者、タスク間の依存関係を可視化したマイルストーン等を作成し、共有すること。
事業状況の変化等に応じて計画変更が認められることを県と受託者の双方が認識した場合、協議の上で計画の柔軟な見直しを行うものとする。
- (3) 月に1回定例ミーティングを実施し、受託者は、前月の実績報告等を記載した業務実施状況報告書を作成し、県に提出すること。開催方法は提案によるものとする。
- (4) 業務実施にあたっての日常的な連絡体制を構築し、事前に提出すること。
- (5) 緊急時やリスク発生時等のトラブルが発生した際、直ちに県へ報告し、協議の上で対応を決定するための緊急連絡先を事前に提出すること。

6 実績報告等

委託事業が完了したときは、遅滞なく県に対して委託業務完了届・実績報告書・収支精算書・その他県が指示する資料等を提出すること。

7 その他契約に関する条件等

- (1) 仕様書で示す業務については、県と十分協議を行い、双方合意の上で実施すること。
- (2) 再委託については、本業務の全てを第三者に再委託することはできない。ただし、あらかじめ県と協議し、県が承認した場合に限り、業務の一部を第三者に再委託することができる。
- (3) 本業務の実施に当たり、著作権、肖像権、個人情報等を扱う場合は、関係法令を遵守し、適切に対応すること。

- (4) 本業務が完了するまでの間、進捗状況の報告や発生する課題等の協議・解決等に関し、随時、県と協議した上で業務遂行するため、常に協議可能な体制を整えておくこと。
- (5) 本仕様書に定めのない事項については、その都度、県と受託者で事前に協議すること。