

ひとよし生活応援クーポン券業務委託 仕様書

1 業務名

ひとよし生活応援クーポン券業務委託

2 業務目的

エネルギーや食料品などの価格高騰により、生活に影響を受けている市民を支援するとともに、減退傾向にある市内消費を下支えすることを目的に「ひとよし生活応援クーポン券」を交付する。

3 契約期間

契約締結日から令和8年9月30日（水）までを予定

4 クーポン券の概要

（1）クーポン券の内容

クーポン券名	ひとよし生活応援クーポン券
発行総額	290,910千円 (令和7年11月末時点の人口で見込んだ額)
クーポン券使用期間	令和8年3月下旬～令和8年7月31日（金）
発行冊数	29,091冊 (令和7年11月末時点の人口で見込んだ冊数)
対象者	令和8年1月31日時点で人吉市住民基本台帳に登録があるもの
一冊当たりの構成	額面総額：10,000円 (地場店舗500円券×10枚・全店共通500円券×10枚)
使用方法	500円分の支払いにつき500円クーポン券を1枚使用できる ※おつりは貰えない。
配布方法	令和8年3月から発送準備ができ次第、各世帯主へ対象者分のクーポン券を配布予定。原則、郵送とする。 (令和7年11月末時点の世帯数は15,067世帯)
クーポン券換金期間	令和8年3月下旬～令和8年8月31日（月）
クーポン券取扱店舗	取扱いを希望する人吉市内の店舗

（2）クーポン券の対象とならないもの

- ア 不動産・金融商品（株、債券等）の購入等、明らかな資産形成で、消費の喚起とは言い難い出資

- イ 商品券、切手、印紙、図書券、各種金券、プリペイドカード等換金性の高いもの
- ウ 風俗営業等の規制及び業務の適性化等に関する法律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
- エ 国税、地方税、使用料等の公租公課
- オ 利用店舗において、使用対象外とされている商品やサービス

5 業務内容

(1) 対象店舗の募集等

- 対象店舗の募集等について、以下のとおり実施すること。
 - ア 市と協議の上、対象店舗の募集に係る要項、マニュアル等を作成すること。
 - イ 人吉市内に店舗を有し、本事業の対象となりうる店舗に対し、本事業の内容を広く周知し、対象店舗を募集すること。
 - ウ 参加意思があった店舗については、要項等に定める条件に合致しているか確認すること。

(2) 事業内容の告知等

- 本事業の告知等については、以下のとおり実施すること。
 - ア ポスター、チラシ、対象店舗一覧を作成し広く周知を行うこと。
 - イ ホームページ等の媒体を活用して事業内容及び対象店舗を告知し、利用促進に努めること。なお、市でも広報紙、市公式ホームページ及び市公式ＳＮＳ等を活用して事業の周知を行うため、必要な画像データ等の素材を提供すること。
 - ウ ホームページ等で告知する際は、店舗名称、住所、業種等を掲載するとともに、分かりやすい表示に努めること。また、対象店舗と連絡を密に取り合い、適宜迅速な更新に努めること。

(3) クーポン券の作成

- 本事業に使用するクーポン券を以下のとおり作成すること。
 - ア クーポン券の名称は「ひとよし生活応援クーポン券」とし、広く親しみを持って利用されるデザインを考案すること。
 - イ 1冊当たり500円券を20枚とし、内訳として地場店舗（人吉市及び球磨郡内に本社又は本店を置く店舗）が10枚、全店共通（本事業の参加を希望する人吉市内にある店舗）が10枚とし、区別が分かりやすいデザインや色の工夫をすること。
 - ウ クーポン券はナンバリング及び偽造防止加工を施すこと。
 - エ クーポン券の作成部数は29, 100冊程度とすること。
 - オ クーポン券のデザインを企画提案し、市と協議した上で決定すること。
 - カ 発行冊数は現時点の想定であり、具体的な冊数及びスケジュールは市と協議した上で決定すること。

(4) クーポン券の管理

クーポン券の管理については、以下のとおり実施すること。

ア クーポン券の管理については、金券であることを十分に認識し、厳重に管理すること。

イ 未使用のクーポン券と換金後のクーポン券については、別々に管理することとし、混同しないこと。

(5) クーポン券の送付

クーポン券送付については、以下のとおり実施すること。

ア 令和8年1月31日時点で人吉市住民基本台帳に登録してある全市民に送付し、その周知を行うこと。

イ 送付は世帯主に世帯員全員分をまとめて行うこと。

ウ 郵送業務も本業務に含むものとし、ゆうパックにて送付すること。

エ 送付には細心の注意をはらい、充分なセキュリティを講じること。

オ 送付状況等について把握し、必要に応じて市に情報を提供すること。

カ 対象者に届かず返送されたクーポン券については、転居地へ再送するなど可能な限り対象者に届くよう必要な措置を講じること。

(6) クーポン券の換金

クーポン券の換金については、以下のとおり実施すること。

ア 対象店舗からクーポン券の換金請求があった場合は、内容を精査し、円滑に支払の手続きを行うこと。

イ 対象店舗への支払は定期的かつ迅速に行い、委託契約期間内に終了すること。

ウ 対象店舗が請求に必要な関係書類については事前に指定し、不正使用や虚偽の請求防止に努め、内容については対象店舗に周知すること。

エ 対象店舗の利用状況や使用日、換金状況等について、市が求めた場合は、速やかに情報を提供すること。

(7) 対象店舗への指導等

対象店舗にはクーポン券の不正使用について十分に注意し、事前に周知徹底を図ること。また事業期間中も必要において隨時指導等を行うこと。

(8) コールセンター業務

ア 業務期間

対象店舗募集開始日～令和8年8月31日（月）

イ 業務時間

午前9時から午後5時まで（土・日曜及び祝日を除く。）

ウ 設置場所

受託者側で用意すること。

エ 対応内容について

(ア) 個人情報に関する問い合わせについては慎重に対応すること。

(イ) 対応マニュアル等を作成し、一定の基準を持った上で対応すること。

(ウ) 問い合わせについて、誠意ある丁寧な対応を行うこと。

オ その他

(ア) コールセンターに係る経費は受託者で負担すること。

(イ) 必要に応じて多言語（英語及び中国語等）に対応すること。

(ウ) 必要に応じて問い合わせの内容を記録しておくこと。

(エ) 想定される問合せの件数に対応できる体制とすること。なお、令和5年度に同様の事業を行った際には、1日平均7件の問合せがあった（最小0件、最大32件）。

(9) クーポン券の原資の管理

委託費に含まれる原資については、他の資金と分別管理するなど、換金額が速やかに把握できるよう適切な管理体制を整えること。

6 委託料の支払

委託料の支払については、以下のとおりとする。

ア 業務完了後の請求をもって支払うものとするが、特に必要と認められる場合は、概算払による支払も可能とする。

イ 精算額が委託料を下回った時は、その精算額をもって委託料とする。

ウ 不正使用又は虚偽の請求が判明した場合、その対象店舗を対象に支払った全額を返還しなければならない。この場合、当該金額は委託料から精算し、既に支払った金額は受託者が対象店舗から徴収すること。

なお、契約期間終了後に不正使用又は虚偽の換金が発覚した場合も同様の取扱いとする。

7 成果物等の提出

(1) 隨時報告する事項（週1回程度）

ア クーポン券利用可能店舗の登録状況

イ コールセンターの対応状況

ウ 換金に関する状況

エ その他、市が指示する事項

(2) 業務完了報告書

市が指示する業務完了報告書とそのデータを令和8年9月30日（水）までに提出すること。

8 権利・義務の譲渡・守秘義務

契約から生じる一切の権利・義務を第三者に譲渡又は貸与してはならない。また業務で知り得た内容を第三者に漏えいしてはならず、業務完了後も同様とする。なお、業務で使用する各種データに含まれる個人情報、行政機密等の取り扱いについては紛失、漏えいのないようにしなければならない。

9 留意事項

本業務は、物価高騰対応重点支援地方創生臨時交付金を受けて実施するものであることから、受託者は、関係する書類等を、業務が終了した年度の翌年度から起算して5年間は事務所に保管しておくこと。

10 その他

- (1) この仕様書は、市が想定する最低限の業務の概要を示すもので、事業者の提案の内容を制限するものではない。
- (2) 受託者は、業務着手前に本業務にかかる作業方針を提示し、市の承諾を得ること。
- (3) 本業務の執行等に伴う費用は、本仕様書等に明記のないものであっても、原則として受託者の負担とする。
- (4) 本仕様書に明記されていない事項又は業務遂行に関して疑義が生じた場合は、市担当者と協議の上、その指示に従うこと。