

札幌生活応援プレミアム商品券発行等業務（公募型企画競争） 質問と回答

最終更新日時：令和6年2月20日

No.	更新日時	記載箇所	質問	回答
1	2月15日	提案説明書P3 (2)②	「共同事業体の場合、代表者以外の事業者について「資格要件に係る誓約書（様式4）」を提出すること。」とありますが、代表者以外の事業者は資格要件に係る誓約書（様式4）」以外は不要という認識でよろしいでしょうか	様式の提出については、お見込みのとおりです。 なお、共同事業体による業務の実施体制、各社の役割分担については、「企画提案者概要（様式3）」の「3業務処理体制図」に記載し、代表者が提出してください。
2	2月16日	仕様書P8-6-(10)-①	「契約終了日」とは、仕様書の3業務履行期間に記載の令和7年3月14日（金）で間違いはないでしょうか。	契約終了日については、お見込みのとおりです。
3		仕様書P9-6-(10)-④	「電子メールアドレス」は札幌市様との連絡用で宜しいでしょうか。	ここでいう「電子メールアドレス」はコールセンターに連絡が可能なメールアドレスを指します。 なお、「電子メールアドレス」の設置は強制ではなく、電話番号の他に問い合わせフォーム等を設け、問い合わせ対応することを妨げるものではありません。
4		仕様書別紙P15 <コールセンター関係>2.	着信件数含む日別・時間別の実績、1件当りの対応時間を頂けますでしょうか。	対応件数が最も多かった令和5年7月の対応実績（日別）をお答えいたします。 詳細は別添の資料1をご覧ください。 なお、時間別・1件当たりの対応時間の実績については、お答えすることができませんことを申し

				添えます。
5		提案説明書 P 1 5-(11)	共同事業体として提案する場合、本事業の類似実績は構成員の類似実績があればよろしいでしょうか。それとも、代表者が必ずなんらかの類似実績を持っていないと用件を満たさないでしょうか。	共同事業体して企画提案へ参加する場合は、代表者が「(11)本事業と類似の業務実績がある」という要件を満たす必要があります。
6		提案説明書 P 3 6-(1)-④	住所・事業者名・代表者名は札幌市の競争入札参加資格者名簿に登録している『委任者』でよろしかったでしょうか。 その場合、誓約書とともに委任状の提出は必要でしょうか。	住所名等の記載はお見込みのとおりです。 なお、委任状の提出は不要です。
7	2月19日	仕様書 P 7-6-(9)	ホームページの経由の昨年度の問合せ件数の実績があれば、ご教示いただけますと幸いです。	問合せ件数が最も多かった令和5年4月の対応実績をお答えいたします。 ・購入者用：674件 ・参加店舗用：118件 なお、日ごとの対応実績については、別添の資料2をご覧ください。
8		仕様書 P 8-6-(10)-④	コールセンターに連絡が可能な電子メールアドレスの設置ですが、前回の事業者・購入者（市民）からの対応実績はございますか。もしあれば、対応件数の実績をご教示いただけますと幸いです。	令和5年度の商品券事業では、専用ホームページに購入者用・参加店舗用の問い合わせフォームを設置していたため、電子メールアドレスを経由したコールセンターの対応実績はありません。

9		仕様書別紙P15 <コールセンター関係>2.	データがあれば、R6年1月の対応実績をご教示いただけますと幸いです。	令和6年1月のコールセンターの対応実績は以下のとおりです。 ・購入者用：34件 ・参加店舗用：226件
10	2月20日	仕様書P3-6-(3)- ①-ア	取引先事業者への個別勧誘 貴市よりご提供いただく「令和5年度に参加した店舗情報一覧」には、参加登録に必要な情報がすべて掲載されているものでしょうか	店舗情報一覧の提供内容は、「店舗名」「住所」「電話番号」を予定しております。その他の提供内容については、受託者決定後に委託者と協議の上で確定いたします。
11		仕様書P4-6-(3)- ②-ウ	登録申請に関する審査 登録申請の審査から結果通知までは、「申請日の翌日から起算して14日以内」とありますが、営業日ではなく暦日での日数となるのでしょうか	お見込みとおり、暦日の日数です。
12		仕様書P5-6-(4)- ②-ア-(ア)	サポート窓口の設置とありますが前回どのような施設で何回実施したかをご教示頂けますでしょうか？	令和5年度の商品券事業では、サポート窓口は設置しておりません。
13		仕様書P5-6-(4)- ②-ウ	申込時の登録事項 なお、専用アプリやWEBによる申込の場合は、申込結果を通知できる仕組みにすること。 ⇒「申込結果を通知」とありますが、「申込を受付けた」ことの通知という理解でよろしいでしょうか ⇒はがき応募も通知が必要でしょうか。	通知については、お見込みのとおりです。 はがき応募に対する申込結果の通知は不要です。

14	仕様書 P 5-6-(4)-②-ウ	申込時の登録事項 商品券の購入申込においては、本人確認書類等の書類の添付は不要との認識でよいでしょうか。	お見込みのとおり、本人確認書類の添付は不要です。
15	仕様書 P 9-6-(10)-⑦	使用言語 日本語とする。 なお、日本語以外の言語による問い合わせの対応のために 外国語対応スタッフを常駐させる必要はないが、対応可能なスタッフから折り返し架電するなどの方法により、適切に対応すること。 ⇒多言語対応のリソースのキープが必要でしょうか。また、その場合、対応言語をご指示ください。	委託者から多言語対応のリソースキープや対応言語についての指示はありません。
16	提案説明書 P 3 6-(1)-③	コンソーシアムの場合【2業務処理体制】ではコンソーシアム代表者のみの業務担当者ではなく、コンソーシアム構成員の業務担当者も記載するべきでしょうか？	【2業務処理体制】には代表者の業務担当者のほか、コンソーシアムの構成員が主たる業務を担う場合は、構成員の業務担当者もご記載ください。 なお、共同事業体による業務の実施体制、各社の役割分担については、「3業務処理体制図」に記載してください。
17	提案説明書 P 5 7-(3)	両面印刷で40ページ程度は、用紙40ページではなく用紙1枚あたりの表・裏で2ページの換算として、用紙として20枚40ページ程度という認識でしょうか？	お見込みのとおりです。

18	仕様書P 5-6-(4)- ②-ア-(ア)	専用アプリに申し込みを受け付けることと記載がありますが、本事業専用のアプリとする必要はありますでしょうか？例えば、他類似事業で実施しているアプリもしくは他の札幌市のアプリの共有を検討しております。	専用アプリについて、本事業専用と指定するものではありません。
19	仕様書P 5-6-(4)- ②-イ	郵便料金は別途委託者が実費分を負担するとあるが、貴事務局での後納郵便契約等の情報を受託後に共有いただけると考えてよろしいでしょうか？	購入申込はがき及び当選通知の郵送に係る料金については、委託者負担となりますが、後納郵便契約等の事務手続きは受託者において行っていただきます。
20	仕様書P 5-6-(4)-③	余剰口数が生じた場合、電子商品券の追加販売を想定しているとありますが、紙の追加は行わなく、電子商品券のみ追加販売を行う形になりますでしょうか？	原則、電子商品券の追加販売を予定しておりますが、実際の購入状況を見て委託者と協議の上、追加販売する商品券を決定いたします。
21	仕様書P 7-6-(9)-①	購入申込の開始日までに公開する項目に「オ（購入者及び利用者向け）参加店舗の案内及び検索機能」とあるが、参加店舗の案内はどこまでを指すのか。公開時までに既に登録申請審査を終えた利用可能（予定）店舗を一部公開し、その後審査が完了した店舗を随時追加していくということでしょうか？	お見込みのとおり、購入申込の開始日までに登録審査を終えた参加店舗情報を専用ホームページ上で公開してください。
22	仕様書別紙P15 ＜コールセンター関係＞2.	参考実績として令和5年度のコールセンター席数と応答率もご提示いただけないでしょうか？	コールセンターの席数は企業情報に関わるため、お答えすることはできません。応答率については、90%以上の水準で対応しております。

23	仕様書P 3-6-(3)- ①-ア	R5 札幌プレミアム商品券事業に参加した店舗情報一覧にはメールアドレスは含まれますか？	店舗情報一覧の提供内容は、「店舗名」「住所」「電話番号」を予定しております。その他の提供内容については、受託者決定後に委託者と協議の上で確定いたします。
24	仕様書別紙P15 <コールセンター関係>2.	対応実績に対して実際の入電総数並びに日別データがありましたら公開ください。	下記ホームページに公開している「【資料1】令和5年7月コールセンター対応実績」をご覧ください。 https://www.city.sapporo.jp/keizai/hansoku/premium2024keiyaku.html
25	仕様書P 9-6-(10)-⑥	購入者・参加店舗のお問合せ内容と割合は開示いただけますか？	問い合わせ内容及び割合について、お答えすることはできません。
26	仕様書P10-6-(14)	委託者への業務報告について一例でもかまいませんので共有いただけますか？	業務報告の一例は共有できませんが、仕様書にある項目を全て満たす形式で委託者へ業務報告を行ってください。
27	仕様書P10-6-(14)-⑥	研修期間はどれくらいの時間を想定したらよろしいですか？	研修期間については、仕様書にある業務を適切に執行できるよう受託者の判断で設定してください。
28	仕様書別紙P15 <購入者関係>1.	WEB申請並びにハガキ申請1件当たりの申込平均人数をお知らせください。	申込平均人数は委託者側でも把握しておりませんので、お答えすることはできません。

29	仕様書 P10-6-(12)	利用者・参加店舗へのアンケートの実施等により当該事業の分析・検証を多角的に行うことは可能ですが、アンケートの回収率を高めるためにノベルティ（景品）を事業予算内で見込むことは可能ですか？また、審査基準のどの部分で評価されますか？	審査基準の中にアンケートに特化した評価項目はありません。 なお、事業費の予算内でアンケートの景品代等を見積もることまで否定するものではありません。
30	仕様書別紙 P15	R5 実績について ●ランディングページ閲覧者の属性データを公開してもらえますか ●テレビ CM の GRP を教えてください	ランディングページの属性データ及びテレビ CM の GRP は委託者側でも把握しておりませんので、お答えすることはできません。
31	仕様書 P 6 -6-(7)、 P 7 -(9)-①	今事業のロゴやデザインについて R5 のものはそのまま使うことはできますか？	令和 5 年度の商品券事業で使用したロゴやデザインは、本事業において使用することはできません。
32	仕様書 P 7 -6-(7) ②・③	②購入申し込み用チラシと③加盟店一覧パンフレットの部数は、特に大量に印刷されていると思います。 最も費用に影響する印刷物ですので、R5 年度の印刷部数をお知らせください。	R5 年度事業における購入申し込み用チラシの印刷部数は 50 万部、加盟店一覧パンフレットの印刷部数は 10 万部です。
33	仕様書 P 4 -6-(3) ②-イ	R5 年度商品券事業において商店街の加盟店舗としてではなく登録した店舗数と、商店街の加盟店舗として取りまとめた店舗数、並びに商店街数をご教示いただけますか。	R5 年度事業における商店街の参加状況について、参加商店街数は 40 団体で店舗数は 1,303 店舗です。また、参加店舗の登録総数は 8,760 店舗となりますので、商店街を除いた登録店舗数は 7,457 店舗になります。

34		仕様書 P10-6-(12)	R5 年度商品券事業において実施された利用者・参加店舗へのアンケートの有効回答数および謝礼の有無についてお知らせください。	R5 年度事業における利用者アンケートの有効回答数は、WEB 回答で 2,424 件、郵送回答で 762 件となり、参加店舗アンケートの有効回答数は、WEB 回答で 912 件です。また、アンケートの実施に当たり、謝礼の提供は行っておりません。
----	--	----------------	---------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------