

「プレミアム付商品券発行事業」事務局運営等業務 受託候補者特定基準

評価項目	評価	係数	配点 (評価×係数)
1 業務体制・類似事例の内容			20
業務実施体制・人員配置の適切性 <ul style="list-style-type: none"> ・ 統括責任者および各業務責任者が明確に配置され、役割分担が整理されているか ・ 申請開始・販売開始等の繁忙期を想定した要員計画が示され、あわせて応答率等の KPI 管理や是正・予防処置の考え方が整理されているか ・ 不在時の代行体制や緊急連絡体制が確保されているか 	5	2	10
類似事業に係るノウハウ・経験の有効性 <ul style="list-style-type: none"> ・ プレミアム付商品券事業、自治体事務局運営等の類似事例の実績が示されているか ・ 地域内消費を促進する商品券・地域通貨・デジタル施策等に関する類似事業の実績が示されているか ・ 類似事例で得られた知見（トラブル回避、効率化、利用者対応等）が整理されているか ・ 当該知見が本業務（申請受付、審査、決済等）にどのように活用されるかが具体的に示されているか 	5	2	10
2 実施内容に係る企画・提案 (基本仕様書 5 業務内容、6 実施スケジュールに基づく)			75
コールセンター・窓口対応の品質 (該当仕様書：5 (7) コールセンター及び窓口対応業務) <ul style="list-style-type: none"> ・ 問い合わせ内容に応じた適切な振り分け・対応体制が構築されているか ・ 応答率 90%以上を確保するための具体的な運用方法が示されているか ・ FAQ、応対スクリプト、エスカレーションルールに加え、モニタリング等による応対品質管理の方法が整理されているか 	5	2	10
広報・周知および電子商品券への誘導 (該当仕様書：5 (6) 広報) <ul style="list-style-type: none"> ・ 市民に対し事業内容を分かりやすく伝える広報手法が示されているか ・ 電子商品券の利便性（残高管理、手続の簡便さ、紛失リスク低減等）を踏まえ、市民が電子商品券を選択しやすくなる工夫があるか ・ 申請画面、案内文、窓口対応等において、電子商品券を自然に選択できる導線となっているか 	5	2	10
商品券使用可能店舗の募集・登録の有効性 (該当仕様書：5 (5) 商品券使用可能店舗の募集・登録) <ul style="list-style-type: none"> ・ 想定される商品券使用可能店舗数を確保するための具体的な募集手法が示されているか ・ 登録手続が商品券使用可能店舗にとって分かりやすく、負担の少ない内容となっているか ・ 商品券使用可能店舗向けマニュアルや周知方法が整理されているか ・ 事業終了後も、市内事業者が継続的に地域経済活性化に資するデジタル施策等へ参加しやすくなる仕組みが提案されているか 	5	2	10

(応募説明書別紙)

申請受付業務の適切性・利用しやすさ (該当仕様書：5 (2) 申請受付業務) <ul style="list-style-type: none">・専用ホームページ及びデジタル申請が困難な市民に配慮した申請方法が分かりやすく整理されているか・出張窓口の対応等により広く受付できるよう工夫されているか。また、外出困難者等に対し、訪問対応を含めた特例的な受付方法が具体的に示されているか・代理申請に関する取扱いが仕様書の区分(紙・電子)に沿って整理されているか	5	2	10
審査・決定通知業務の妥当性・信頼性 (該当仕様書：5 (3) 審査・決定通知業務) <ul style="list-style-type: none">・在住要件確認、重複申請排除、代理申請可否の判定について、正確性を確保する具体的な審査方法が示されているか・電子商品券・紙商品券それぞれの同一性確認の考え方が適切に整理されているか・決定通知の方法が、利用者及び販売窓口双方の運用に配慮しているか	5	1	5
決済・販売・交付業務の確実性 (該当仕様書：5 (4) 決済・商品券発行・交付業務) <ul style="list-style-type: none">・決済・販売・交付を安全かつ円滑に行う体制が示されているか・販売開始日や販売開始直後の混雑を想定し、事前整理、時間帯調整、行列抑制、待機場所の確保、整理誘導、周知等について具体的な対策が整理されているか・市民が購入しやすい販売場所が確保できているか、また、外出困難者等に対応できる措置が示されているか	5	2	10
精算業務の適切性 (該当仕様書：5 (5) 精算業務) <ul style="list-style-type: none">・精算・換金処理が正確かつ迅速に行えとともに、高額店舗や早期入金要望等への柔軟な対応が可能な仕組みとなっているか・使用可能店舗の有価証券管理や手数料負担に配慮した運用となっているか・誤精算・不正防止のための検証体制が示されているか	5	1	5
システム構築・セキュリティ・運用保守 (該当仕様書：5 (8) システム構築・運用・保守業務) <ul style="list-style-type: none">・アクセス集中時を想定した性能・可用性が確保されているか・個人情報・決済情報を適切に保護するセキュリティ対策が示されているか・障害発生時の復旧、情報周知の体制が整理されているか・不正防止、転売防止に関する具体的な取組が示されているか	5	1	5
実施スケジュールの迅速性・実現性 (該当仕様書：6 実施スケジュール) <ul style="list-style-type: none">・基本仕様書で示されたスケジュールを踏まえ、申請・販売開始の前倒しに向けた具体的な提案があるか・前倒し実施に伴う課題やリスクを整理した上で、実現可能な工程となっているか・事業効果の最大化(利用期間の確保等)につながる内容となっているか	5	2	10

(応募説明書別紙)

3 実施体制等			5
事業費の積算の妥当性 ・ 業務内容および実施体制に見合った費用積算となっているか ・ 内訳および算定根拠が明確で、合理性が確認できるか ・ 紙商品券の発行口数が増加した場合（例：500 万口、600 万口）には、電子商品券の発行数を調整することにより事業費の抑制を図ることを前提に、その調整方法および費用構造が整合的かつ合理的に積算されているか。	5	1	5
合 計			1 0 0

【留意点】 各委員の評価得点の平均点が 6 割未満の提案者は、受託候補者に選定しない。