

回 答 書

No.1

件 名	柏原市地域応援商品券発送等業務		回答日	令和8年3月23日
質疑箇所	質 疑	回 答		
7(1)コールセンター業務について	コールセンターの電話番号はフリーダイヤル設定が必須でしょうか。	フリーダイヤルの指定はしていません。市民からの通信料金が一般的な通話料金よりも割高にならないような設定の回線を使用してください。		
7(3)④	商品券取扱店舗の募集は柏原市商工会様担当とお聞きましたが、一覧表作成にあたり商工会様からのデータ提供はございますでしょうか。	取扱店舗データにつきましては、市から5月1日にUSBメモリにてデータにてお渡しする予定です。		
7(3)⑩	商品券未受取人からの返信方法については、封書必須でしょうか。官製はがきでもかまいませんか。	仕様書のとおり、封書での対応となります。		
仕様書P1 5 発行する商品券の概要	商品券の発行冊数と発行件数が想定となっていますが、確定はいつになりますでしょうか。	5月1日の基準日の市民データを5月11日にご提供いたします。		
仕様書P1 5 発行する商品券の概要	世帯人数別の世帯数をお知らせください。 (※例:1人世帯が●●世帯、、等)	世帯員数別の件数につきましては、5月1日の基準日の市民データを5月11日にご提供いたしますので、そちらでの対応をお願いします。		

回 答 書

No.2

件 名	柏原市地域応援商品券発送等業務		回答日	令和8年3月23日
質疑箇所	質 疑	回 答		
仕様書P2 7 業務内容	これまでの同事業の印刷物のデザインデータ等の成果物をご提供頂くことは可能でしょうか。 可能な場合は、データもしくは現物のどちらになりますでしょうか。	前回の実施報告書を公開しますのでご参照ください。		
仕様書P3 7 業務内容 (2)②封入封緘	長形3号封筒と記載があります、通常は短辺が開封部となりますが長辺が開封部となる同サイズ洋0封筒を使用してもよろしいでしょうか。	同サイズの洋封筒の使用は可能です。		
仕様書P3 7 業務内容 (2)③掲示物の作成	のぼり旗は旗のみでしょうか。 ポールや固定する台はこちらで用意する必要がありますでしょうか。	のぼり旗のみの作成となります。		
仕様書P4 7 業務内容 (3)商品券の発送	6/15(月)までに郵便局に持ち込むとありますが、6/30までの配達完了については既に郵便局と協議済みという認識でよろしいでしょうか。	配達完了につきましては6月中旬から順次配布としており、受け取り状況等により6月30日を過ぎる場合もあります。		
仕様書P4 7 業務内容 (3)商品券の発送業務 ③ 市民データ	市民データの受け渡し方法をお知らせください。また6/15の郵便局納品の際に引抜き(発送しない方の抜き取り作業)はありますでしょうか。 また、宛名に外字はありますでしょうか。	5月1日の基準日の市民データを5月11日にUSBメモリにてご提供いたしますので、受け取りにお越しく下さい。 6月15日の郵便局納品の際に引抜き(発送しない方の抜き取り作業)はある想定をしております。		

回 答 書

No.3

件 名	柏原市地域応援商品券発送等業務		回答日	令和8年3月23日
質疑箇所	質 疑	回 答		
仕様書P5 (5)報告書作成	これまでの同事業の報告書を開示頂くことは可能でしょうか。可能な場合は、データもしくは現物のどちらになりますか。また、報告書の提出期限はいつになりますでしょうか。	前回の報告書データを公開しますのでご参照ください。報告書の提出期限は業務終了後の1カ月以内といたします。		
7(1) コールセンター	過去の入電実績(件数・ピーク日)を教えてください。また、過去のコールセンターの配置人数を月ごとに教えてください。	前回の実施報告書を公開しますのでご参照ください。		
7(1)① コールセンター	過去の事例より、1件当たりの対応時間など想定はございますでしょうか。	前回の実施報告書を公開しますのでご参照ください。		
7(1)① コールセンター	FAQ/トークスクリプトの原案は受託者かと思いますが、過去同様案件でのFAQ/スクリプトのご提供はいただけますか。	前回のコールセンターマニュアルの共有は可能です。		
7(1)⑥ オペレーター	オペレーターは直接雇用した人員であることとのことですが、直接雇用したパート社員でも問題ないでしょうか。	問題ありません。		

回 答 書

No.4

件 名	柏原市地域応援商品券発送等業務		回答日	令和8年3月23日
質疑箇所	質 疑	回 答		
7(1)⑧ コールセンター	コールセンターの電話番号は06、050、0120など指定はない認識でよろしいでしょうか。	指定はしていません。 ただし、市民からの通信料金が一般的な通話料金よりも割高にならないような設定の回線を使用してください。		
7(1)⑩ コールセンター	「問い合わせや対応の内容 については、適宜記録すること」とありますが、問い合わせ内容は全件記録し、市へご提供が必要でしょうか。 もしくは受電・架電の件数、分類分けした結果を共有するのみでよろしいでしょうか。	問い合わせ内容は全件記録し、市へ提供が必要です。		
7(1)①ア 商品券	チェンジング箔の使用は必須でしょうか。 代用の偽造防止印刷でも問題ないでしょうか。	仕様書のとおりです。		
7(2)①ア 商品券	「チェンジング箔(シルバー)」について、市が指定する特定の絵柄やロゴはございますでしょうか。	指定はございませんが、前回は市章マークと「柏原」という文字でした。		
7(2)①ア 商品券	また、紛失や破損対応のための予備冊数は、発行冊数(67,000冊)に含まれているのでしょうか、別途作成が必要でしょうか。	納品までの紛失・破損については受託者にて対応となります。 封入封緘後の納品時点で67,000冊となるようにしてください。		

回 答 書

No.5

件 名	柏原市地域応援商品券発送等業務		回答日	令和8年3月23日
質疑箇所	質 疑	回 答		
7(1)①ア 商品券	「かしばよん」は4色構成されているように見えますが、商品券表面に3色構成での印刷で問題ないでしょうか。	問題ありません。		
7(2)①イ 店舗用取扱マ ニュアル	店舗用取扱マニュアルのページ数は14ページ(A4用紙7枚分)の認識で問題ないでしょうか。	ご認識のとおりです。		
7(2)② 封入封緘	市から提供されるデータは、エクセル形式で既に「1世帯1レコード(世帯員数と冊数が紐付いた状態)」で提供されるのでしょうか。それとも「個人単位」のデータをこちらで名寄せする必要があるのでしょうか。または世帯主の情報と世帯人数がわかるデータをご提供いただけるのでしょうか。	市民データにつきましてはCSV形式 個人単位で1レコードとなります。 個人レコードに世帯番号項目がありますので、受託者において世帯番号にて名寄せしていただく必要があります。 世帯主と世帯人数につきましても市民データにてご確認ください。		
7(2)② 封入封緘	提供いただく宛名データに外字は含まれているのでしょうか。また、外字データは何を利用するかご教示いただけないでしょうか。 外字がある場合、外字データをご提供いただけますでしょうか。	外字につきましては、代替文字にてデータ出力を予定しております。		
7(1)② 封入封緘	封筒について、長形3号封筒だと入る冊数に限りがあるため、角3号封筒などを使用してもよいでしょうか。	仕様書のとおり、長型3号サイズを使用してください。 同サイズの洋封筒の使用も可としております。		

回 答 書

No.6

件 名	柏原市地域応援商品券発送等業務		回答日	令和8年3月23日
質疑箇所	質 疑	回 答		
7(1)② 封入封緘	商品券を何冊入れる必要があるか知るため、最大の世帯構成人数をご教示いただけないでしょうか。	世帯員数別の件数につきましては5月1日の基準日の市民データを5月11日にご提供いたしますので、そちらでご確認ください。		
7(2)③ のぼり	のぼりは市役所へ一括納入でしょうか。 各店舗へ個別発送でしょうか。	納品先は指定する1か所となります。		
7(3)④ 取扱店一覧表	店舗募集は別業者が行い、データは市を経由して提供されるとありますが、発送日(6月15日)から逆算して、いつまでにデータが確定するのでしょうか。確定が遅れるとB3折込印刷が間に合わなくなる可能性があるため、データ確定及び支給日を受託者側で指定することは可能でしょうか。	取扱店舗データにつきましては市から5月1日にUSBメモリにてデータにてお渡しする予定です。		
7(3) 商品券発送	ゆうパックの追跡番号(お問い合わせ番号)をコールセンターで即時に照会できる環境が必要でしょうか。そのためには番号と世帯を紐付けたデータベースの構築が必要になります。	即時に対応できることが望ましいですが、コールセンターでの確認時間が必要な場合は、当日中に市民に折り返し架電する対応でも可とします。		
7(3) 商品券発送	宛先不明等で郵便局から戻ってきた商品券の「一次受け」は誰が行うのでしょうか。事務局(受託者)で全件回収し、内容を精査してデータ化するまでの工数は委託範囲に含まれるのでしょうか。	郵便局からの返戻先は事務局(受託者)対応となります。内容を精査してデータ化するまでの工数についても委託範囲に含まれます。		

回 答 書

No.7

件 名	柏原市地域応援商品券発送等業務		回答日	令和8年3月23日
質疑箇所	質 疑	回 答		
7(3)⑤ 未受取	「未受取人に対して、案内文(再送用)及び再配送依頼書を作成し、返信用封筒)を長形3号に同封の上、普通郵便で送付すること」とございますが、これはどのような運用を想定したのか教えてください。	①【『柏原市地域応援商品券』再送付のご案内】書面に必要事項をご記入後、切り取り線で切り離し、下半分を同封の返送用封筒にて返送してもらう。 ②書面が商品券事務局に到着後、商品券を【ゆうパック】にて再送の運用想定です。		
7(3)⑥ 再配送	再配送は「ゆうパック」を使用するとございますが、この際の運賃も「実績払い」として発注者負担の認識でよろしいでしょうか。 また、入札金額には含める認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。		
7(3)⑥ 再配送	未受取人への再発送とありますが、勸奨通知による一括送付やその時期など想定されていますか。	ゆうパック保管期間が切れ又はあて所不明により事務局へ返戻となった時点からの対応となります。		
7(3)⑨ DV等	発送前に変更データを提供とありますが、宛名ラベル作成時点でいただくことは可能でしょうか。	作成時点までに判明しているデータは提供可能。 それ以降に変更がある場合も想定されます。		
9(2)	コールセンターのオペレーターについても、書面により貴市の承認が得られれば人材派遣会社からスタッフの派遣を受けることも可能という認識でよろしいでしょうか。	直接雇用した場合と同等の指揮命令権・責任の所在が受託者にあることが確認できる場合は、書面による承諾により派遣を受けることを可とします。		

回 答 書

No.8

件 名	柏原市地域応援商品券発送等業務		回答日	令和8年3月23日
質疑箇所	質 疑	回 答		
その他	柏原市の外国籍住民に向けた多言語(英語、中国語、ベトナム語等)での電話対応や案内文作成は必要でしょうか。	多言語の電話対応・案内文の作成は必須ではありません。		
その他	発送直後の「いつ届くのか」という問い合わせが集中した場合、3回線ではパンクする可能性があります。あふれ呼対策や、市側で広報を行う予定はございますでしょうか。	回線集中時には音声ガイダンスによる案内が流れるようにしてください。 市の告知としては6月中旬から順次配布と広報紙により周知します。		
その他	郵便料金(想定418円/件)は、受託者が立て替えるのか、それとも市から郵便局へ直接支払われる(料金後納等)のでしょうか。	受託者による立て替えとなります。		
その他	使用済み商品券等の回収や換金、またその作業に必要なツールの作成は今回の委託範囲に含まれない認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。		
仕様書5	商品券の周知は本業務に含まれないとの認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。		

回 答 書

No.9

件 名	柏原市地域応援商品券発送等業務		回答日	令和8年3月23日
質疑箇所	質 疑		回 答	
仕様書7(1)	コールセンターの電話番号は、一般番号でよろしいでしょうか。 フリーダイヤルの必要はありますでしょうか。		フリーダイヤルの指定はしていません。 市民からの通信料金が一般的な通話料金よりも割高にならないような設定の回線を使用してください。	
仕様書7(2)①ア	製本様式にクロス巻きとありますが、無線綴じ、とり綴じは不可でしょうか。		仕様書のとおり、クロス巻きにての製本としてください	
仕様書7(2)①イ	店舗用取扱マニュアルの原稿は支給頂ける想定でよろしいでしょうか。		原稿をデータにて支給します。	
仕様書7(2)②	封入封緘で使用する封筒は受託者で作成でしょうか。作成の場合、仕様をお教えください。また、長形3号封筒とありますが、同サイズの洋封筒でも問題無いでしょうか。		封筒は受託者にて作成してください。 同サイズの洋封筒でも問題ありません。	
仕様書7(2)③	のぼり旗の作成のみで、ポール及びスタンドの手配は不要との認識でよろしいでしょうか。また、のぼり旗の納品先はどちらになりますでしょうか。		のぼり旗のみの作成となります。 納品先は指定する1か所となります。	

回 答 書

No.10

件 名	柏原市地域応援商品券発送等業務		回答日	令和8年3月23日
質疑箇所	質 疑		回 答	
仕様書7(3)①	6/15(月)までに柏原郵便局へ差出しますが、1回一括で郵便局は受けることが可能なのでしょうか。		可能です。	
仕様書7(3)②	世帯数別件数をお教えいただけますでしょうか。		世帯数は33,500件を想定しておりますが、世帯員数別の件数につきましては5月1日の基準日の市民データを5月11日にご提供いたしますので、そちらでご確認ください。	
仕様書7(3)④	取扱店舗一覧表(B3サイズ 四つ折り カラー)のデザインは受託者にて作成でしょうか。また用紙をお教えてください。なお、四つ折りでは長3封筒には入りませんので、DM折りでもよろしいでしょうか。また、案内文のデザインは受託者にて作成でしょうか。また、印刷仕様をお教えてください。		取扱店舗一覧表のデザインは受託者にて作成となります。 用紙は上質紙 90k以上 折りにつきましては修正版仕様書のとおり DM折りに対応いたします。 案内文のデザインは受託者にて作成となります。 案内文仕様につきましては A4サイズ 3つ折り 片面モノクロ 再生紙となります。	
仕様書7(3)⑤	未受取人は何件想定でしょうか。案内文(再送用)、再配送依頼書の仕様をお教えてください。返信用封筒、長形3号封筒は受託者で作成でしょうか。作成の場合、仕様をお教えてください。また、長形3号となりますが、同サイズの洋封筒でも問題無いでしょうか。		未受取人は600件を想定しております。 案内文(再送用)、再配送依頼書はA4サイズ 3つ折り モノクロ片面再生紙となります。 封筒は受託者にて作成となります。 同サイズの洋封筒でも問題ありません。	
仕様書7(3)⑦	ゆうパックの送料及び郵便代金は受託者が立て替えるとの認識でよろしいでしょうか。		ご認識のとおりです。	

回 答 書

No.11

件 名	柏原市地域応援商品券発送等業務		回答日	令和8年3月23日
質疑箇所	質 疑	回 答		
7.(1)-⑦	業務責任者については過去5年以内に自治体における商品券配布または給付金に関する業務の経験を有するものとありますが、具体的に何件以上の実績を指しますでしょうか	1件以上の実績です。		
7.(2)-①	商品券の印刷において商品券10枚組に表紙は必要になりますでしょうか	必要です。		
7.(2)-③	展示物の作成においてのぼり旗の作成にポールも含まれておりますでしょうかまた、1販売店舗につき指定の個数はございますでしょうか。	ポールは含みません。 1店舗当たり1枚を予定しておりますが、作成数は仕様書のとおりです。		
7.(1)-⑧	コールセンターの電話番号はフリーダイヤルやナビダイヤルなど想定はございますでしょうか。	フリーダイヤルの指定はしていません。 市民からの通信料金が一般的な通話料金よりも割高にならないような設定の回線を使用してください。		
7.(3)⑤	未受取人に対して、案内文(再送用)及び再配送依頼書を作成し、返信用封筒(料金後納)を長形3号に同封の上、普通郵便で送付すること。とありますが、料金受取人払申請を事務局が行う認識でお間違いありませんでしょうか。	ご認識のとおりです。		

回 答 書

No.12

件 名	柏原市地域応援商品券発送等業務		回答日	令和8年3月23日
質疑箇所	質 疑	回 答		
7. (3)④	<p>取扱店舗一覧表(B 3サイズ 四つ折り カラー)と案内文を作成、とありますが、取扱店舗一覧は御支給いただける認識でお間違いないでしょうか。 また、案内文書の作成には指定がございますでしょうか。</p>	<p>取扱店舗データにつきましては5月1日にUSBメモリにてデータにてお渡しする予定です。 案内文書の作成は受託者において案の作成をお願いします。</p>		
7. (3)⑦	<p>商品券の発送は ゆうパック を使用し。運賃は1通あたり418円(消費税別)を想定とすること。また、普通郵便は 600件、再送用の ゆうパック は 400件を想定。 とありますが、入札書には、以下金額を共通で含める認識でお間違いないでしょうか。 (想定) 33,500 × 418円 =14,003,000 600 × 110円 =66,000 400 × 418円 =167,200 合計:14, 236, 200円</p>	<p>ご認識のとおりです。</p>		