

# 仙台市宿泊促進キャンペーン業務委託 仕様書

## 1 業務名

仙台市宿泊促進キャンペーン業務

## 2 業務場所

仙台市が指定する場所

## 3 委託期間

契約締結日から令和6年2月29日（木）

## 4 業務の目的

本事業は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、大きく落ち込んだ市内の宿泊需要の早期回復及び交流人口回復のため、市内宿泊施設の宿泊料金割引等を行う仙台市宿泊促進キャンペーン（以下「キャンペーン」という。）を実施し、全国等からの誘客を図ることを目的としている。

## 5 業務の内容

### (1) キャンペーンの運営に関すること

- ① キャンペーン参加事業者の募集に関すること
- ② キャンペーンに関する宿泊料金割引相当分及び地域限定クーポン利用金額相当分の支払いと精算に関すること
- ③ キャンペーン参加事業者との調整に関すること

### (2) 専用ホームページの維持管理・運営に関すること

- (3) プロモーションの実施に関すること
- (4) コールセンターの設置に関すること
- (5) アンケートの実施に関すること

## 6 業務の仕様

### (1) キャンペーンの運営に関すること

#### ① キャンペーン参加事業者の募集に関すること

市内の宿泊事業者等に対してキャンペーンの内容を効率的に広く周知するとともに、募集要項を定め参加申請を募り、申請のあった事業者については、所定の審査の上、参加登録を行うこと。ただし、宿泊施設に対する参加募集については委託者が実施する。

#### (ア) 参加事業者申請期間

契約締結後、速やかに開始すること。募集終了時期は、別途委託者と協議すること。

#### (イ) 参加申請受付に関する業務

「仙台市宿泊促進キャンペーン割引相当分及び地域限定クーポン利用金額支払いの手引き」（以下「手引き」という。）に基づき参加申請受付を行うこと。なお、宿泊施設については、事業開始後は原則参加申請を受付けないこととし、地域限定クーポン取扱店は期間中随時参加申請可とする。

(ウ) 参加可否に関する審査

手引きに基づき、参加申請した事業者の審査を行い、参加の可否について結果の連絡を行うこと。なお、参加の可否について、疑義が生じた場合は、委託者に判断を仰ぐこと。

(エ) 参加事業者データの登録

参加登録した宿泊事業者について、登録事項のデータベース化を行い、令和5年7月31日(月)までに完成データを委託者に納品すること。また、データベースについて、委託者がキャンペーン参加事業者への支払い実績を確認できるようにすること。

② キャンペーンに関する割引相当分及び地域クーポン利用金額相当分の支払いと精算に関すること

(ア) 対象期間

キャンペーン参加する事業者が登録決定を受けた日から販売されたもののうち、市が決定する事業開始日から令和6年1月31日(火)チェックアウトまでの販売分とする。地域限定クーポンについても、令和6年1月31日(火)まで利用可能とする。

なお、事業開始にあたっては、令和5年9月1日(金)から実施可能な準備を行いつつ、新型コロナウイルス感染症の感染状況を踏まえ、委託者の指示に従うこと。

また、地域ごとの感染症の流行状況を鑑み、実施期間や対象範囲等について考慮しながら実施するものとし、委託期間中、新型コロナウイルス感染症の感染状況により、キャンペーンの中止又は一時停止を行う場合が生じるので留意すること。

(イ) 支払い対象者

手引きに定める宿泊料金割引相当分支払いの対象者、及び地域限定クーポン利用金額相当分支払の対象者とする。

(ウ) 支払い対象事業及び経費

手引きに定める支払い対象事業及び経費とする。なお、キャンペーン参加事業者のうち宿泊事業者は、対象商品の販売に際して、キャンペーン事業であることを明らかにするため、商品名に指定の表現を明記すること。

(エ) 支払い金額(宿泊割引額および地域限定クーポン利用額)

宿泊割引相当分および地域限定クーポン利用金額相当分の総額とする。

(オ) 割引相当分等支払いの総額

300,000 千円

(カ) 地域限定クーポン

地域限定クーポンは「デジタルクーポン」とすることを基本とするが、デジタルクーポンを利用が困難な利用者への措置も講じること。

(キ) その他支払い業務

手引きに基づき、より確実かつ効果的な手法を検討し、実施すること。また、事務の遅延や混乱が生じないように管理体制を確立し、業務内容の進捗管理を徹底すること。

③ キャンペーン参加事業者との調整に関すること

事業の運営にあたり、参加事業者用の「参加事業者用マニュアル」を作成すること。

(2) 専用ホームページの維持管理・運営に関すること

受託者は、委託契約締結後、以下の事項について対応すること。

① キャンペーン用として、専用ホームページを開設すること。

② 利用者向けページと事業者向けページを作成することとし、それぞれの掲載内容は以下のとお

りとする。

- (ア) (利用者向け、事業者向け) キャンペーンの概要および利用方法の説明
- (イ) (事業者向け) 参加事業者の募集・申請受付
- (ウ) (利用者向け) キャンペーンの販売終了事業者の表示
- (エ) (利用者向け) 参加事業者および地域限定クーポン取扱店の案内及び検索機能

- ③ 参加事業者の施設名や住所、特色等から検索できるようにすること。
- ④ 専用ホームページの開設期間は、6. (2) ② (ア)・(ウ)および(エ)については委託者が指定する日から令和6年2月3日(金)までとし、6. (2) ② (イ)については、委託者が指定する日から令和6年2月29日(木)までとする。
- ⑤ 専用ホームページには、本市の観光関連のホームページのリンクを掲載すること。
- ⑥ 編集・更新作業は委託者の指示、または必要に応じて随時行うこと。
- ⑦ ホームページの管理・運営に必要な機器類を備え付けること。なお、当該機器類の購入・リース及び通信並びに使用料等に係る手続き及び費用は受託者が負担し、適切に管理すること。
- ⑧ その他留意事項
  - (ア) 利用者の操作性を高め、利用者が目的の情報に容易にたどり着けるよう整理されたデザイン・レイアウトとするとともに、各ページのデザインには統一性をもたせること。
  - (イ) ホームページ公開前に動作検証を行い、検証結果と公開するホームページ案を委託者に提出し、確認を受けること。なお、使用するサーバー等は受託者が用意すること。

### (3) プロモーションの実施に関すること

- ① ホームページ閲覧数増加につながるよう、各種広告宣伝を実施し、対象エリアへプロモーションを行うこと。プロモーション内容については、委託者と別途相談すること。
- ② 実施内容をPRするチラシを3,000枚作成し、データと合わせて委託者に納品すること。

### (4) コールセンターの設置に関すること

受託者は、委託契約締結後、速やかに各種問い合わせに対するコールセンターを設置すること。なお、コールセンターについての基本的な事項は以下のとおりとすること。

- ① 開設期間は下記のとおりとすること。  
利用者向け：市が指定する日から令和6年2月3日(金)まで。  
事業者向け：市が指定する日から令和6年2月29日(木)まで
- ② 開設時間は原則平日9時から17時までとすること。ただし、問い合わせ状況等を踏まえ、委託者との協議の上、土日祝にも開設する可能性があることも考慮すること。
- ③ 専用ダイヤル数は、委託者と協議の上、最低2回線以上とすること。また、キャンペーン開始を発表した後の14日間については、最低3回線以上とすること。
- ④ コールセンターの運営に必要な電話設備等の一切については、受託者の負担により全て準備し、通話料等も受託者が負担すること。
- ⑤ コールセンターの電話番号は、委託者が事業者等への周知を図るうえで必要な準備の都合に合わせて、契約後速やかに委託者に報告すること。
- ⑥ 対応すべき事項
  - (ア) キャンペーンの概要
  - (イ) キャンペーンに係る参加申請受付・審査状況等、事務処理に関する内容
  - (ウ) キャンペーンの利用が可能な宿泊施設およびクーポンの利用が可能な加盟店などの利用者向けの情報

- (エ) キャンペーンへの参加方法など事業者向けの情報
- (オ) 以上のほか、キャンペーンに関係する一切の事項
- ⑦ 受託業務の中でよく尋ねられると判断した事項について、委託者と調整を行ったうえ、FAQを作成すること。また、FAQは、委託者と協議の上、随時更新していくこと。
- ⑧ 問合せごとに内容や対応を記録し、必要に応じて委託者が確認できるようにすること。ただし、単純な問合せのみのときは、報告書を作成することのできる範囲内で簡略化（項目毎に件数のみの記録等）して差し支えない。また、対応件数や問合せ内容の日別集計結果を翌営業日の正午まで、また、月別集計結果を翌月7営業日までに委託者に提出すること。
- ⑨ その他、業務の遂行に関して必要な事項が生じた場合には、委託者と協議すること。

#### (5) アンケートに関すること

- ① キャンペーン利用者向けにアンケートを実施すること。
- ② アンケート項目は市と別途協議の上、決定すること。
- ③ キャンペーン利用者への周知を十分に行うこと。
- ④ 利用者が回答しやすい方法とすること。
- ⑤ 委託者と協議の上、集計・分析を行い、報告書をデータおよび紙1部を納品すること。

### 8 業務報告および戻入

- ① 毎月末締めで、各参加事業者への支払い実績等を報告すること。
- ② 事業終了後、令和6年3月8日（金）までに委託料の精算内容および各参加事業者への支払い実績等を報告すること。
- ③ ②の報告について委託者が精査し正当と認められた金額以外の残額（実績がなく支払に充てられなかった割引相当分や地域限定クーポン利用の原資等）が発生した場合には、委託者が発行する戻入通知書を以て令和6年3月31日までに戻入を行うこと。

### 9 情報セキュリティに関すること

本業務委託の実施にあたっては、次に挙げるガイドライン等を遵守するものとする。

- ・ 情報システム処理に伴う個人情報等に係る外部委託に関するガイドライン
- ・ 仙台市行政情報セキュリティポリシー
- ・ 行政情報の取扱いに関する特記仕様書
- ・ 個人情報の取扱いに関する特記仕様書

### 10 その他留意事項

#### (1) 実施計画書

受託者は、本業務の委託契約締結後、速やかに実施計画書を提出し、市と協議を行ったうえで業務を実施するものとする。また、実施計画書には、業務の実施方法、業務工程表及び従事者の氏名を記載すること。

#### (2) 届出及び報告

受託者は、以下の事由が発生したときは、市に対して速やかに届出または報告を行い、市の指示に従うこと。

- ① 業務履行体制を変更したとき

- ② 業務履行に際して事故が発生したとき
- ③ 市から届出または報告を求められたとき

### (3) 打合せの実施

受託者は、本市に対し、業務の進捗状況及び課題について随時報告を行うとともに、業務の履行にあたっての調整または確認を行うため、委託者と毎月 1 回以上打合せを行うこと。

### (4) 環境への配慮

受託者は、業務の履行にあたり「新・仙台市環境行動計画」の趣旨に鑑み、環境負荷の低減に配慮すること。

### (5) 成果物に関する権利の帰属

- ① 受注者は、成果物に係る受注者の著作権（著作権法第 21 条から第 28 条までに規定する権利をいう。）を、成果物の引渡し時に発注者に無償で譲渡すること。
- ② 発注者は、当該成果物の内容を受注者の承諾なく自由に公表することができ、また、受注者が承諾したときに限り、既に受注者が当該著作物に表示した氏名を変更することができる。
- ③ 受注者は、発注者が当該著作物の利用目的の実現のためにその内容を改変しようとするときは、その改変に同意すること。
- ④ その他、著作権等で疑義が生じた場合は、別途協議のうえ決定すること。
- ⑤ (5) 内の規定は、再委託した場合においても適用する。受託者は、再委託先との間で必要な調整を行い、再委託先との間で発生した著作権その他知的財産権に関する手続きや使用権料等の負担と責任を負うこと。

### (6) その他

本仕様書に定めのない事項及び業務遂行上疑義が生じた場合は、随時市と協議のうえ処理すること。