杉並子育て応援券事業者の皆さまからいただいた質問と回答

１．アプリ版応援券（利用者読み取り型）

No.	質問	回答
1	アプリ使用側は画面上に履歴が付くようですが、受け取り側にも瞬時に履歴が付くものなのでしょうか。アプリで簡単に使用ができれば手軽で便利なツールになりそうですが、現時点の情報では扱い方に少々不安があります。	事業者側は事業者情報画面にて利用履歴がご確認いただけます。 反映も即時となります。 事業者情報画面にログインするためのIDとパスワードは３月に通知いたします。
2	・使用期限管理はアプリ側で行うでよいか？ ・同一日に午前、午後にサービス提供した場合、問題なく応援券は利用できるか？	・応援券の有効期限管理はアプリ側で行います。有効期限の短いものから自動で決済される仕組みです。 ・同一日に２回以上ご利用いただいた場合でも問題なくご利用いただけます。
3	アプリの不具合や、利用者様がアプリの使用方法を熟知できていない場合に、対応できるかが不安です。	アプリの利用方法がわからない場合は区公式HPに利用方法の詳細を掲載いたしますのでそちらをご確認いただくか、コールセンターへお問い合わせください。
4	Wi-Fiや電波不良等により、利用者側が支払ったと思っていても、実際に支払いや申し込みできていない可能性もあるのではないかと気になる。 PayPayのように、電波不良でも支払い可能なのか、その場合には現金にしてもらうのか、知りたい。	圏外など電波がつながらない場所では、アプリ内のページ遷移や決済はできかねます。 申し訳ありませんが別の決済手段又は後日精算をご案内ください。 正常に決済が完了したかは利用者であればアプリの利用履歴、事業者であれば事業者情報画面でご確認いただけます。
5	アプリは両親などの複数のスマホで管理できるのでしょうか。保護者のうちお一人のスマホにしか入れられないのでしょうか。	アプリは複数での管理が可能です。利用者がユーザーの追加登録を行うことで保護者それぞれのスマートフォンで応援券が利用いただけます。

２．カード版応援券（事業者読み取り型）

No.	質問	回答
1	スマホやPCはあるため、対応可能と考えていますが、スマホは個人のもので、対応する複数人のスマホにアプリを入れて対応して良いのでしょうか？	カード版応援券のQRコードを事業者が読み取る場合はアプリではなく、カード版応援券決済システム（Webシステム）を利用するため、アプリのインストールは必要ありません。 スマートフォンから決済システムにログインいただき、カード版応援券のQRコードを読み取って決済してください。 決済システムにログインするためのIDとパスワードは３月に通知いたします。 ※Webシステム インターネットに接続し、Webブラウザ（Google Chrome、Safari等）を通して閲覧・利用できるシステムのこと
2	カード版の対応に関してですが、スマートフォンを持っていないヘルパーがいる場合の集金方法に不安を感じます。 集金時に読み込めないなどのトラブルが発生した時の対処法が知りたいです。	カード版応援券のQRコードがカメラ不良等で読み取れない場合は、救済措置としてカードに記載の番号を入力することでも決済が可能です。
3	利用者様がスマホを持っておらず、カード版応援券対応が必要な方が来た時の対応が不安です 利用者さんへの周知方法はどのようにしていかれるのでしょうか。 アプリ版応援券を利用しはじめてから、疑問が出てくると思います。 有効期限の確認の必要性及び確認方法がありますか。	カード版応援券が対応可能な事業者一覧を作成します。 カード版利用者にはカード交付時に一緒にお渡しする予定です。また、区公式HPにも一覧を掲載いたします。 有効期限切れ等で利用できる残高がない場合はカードを読み取った際に「利用可能な応援券はありません」というメッセージが表示されるため、事業者側で考慮する必要はありません。
4	電子マネーのやり方がよく把握できていないが、業者に2%の支払いが生じる等聞くと、やった方がよいのか。やらないと保護者は利用してくれなくなるのか。等々悩ましく思う。 カード版に関しては個人のスマートフォン使用ではなく事業所用のスマートフォンを契約しなければならないのなら費用的に難しい。	デジタル版子育て応援券は電子マネーではないため、決済手数料や利用料等の事業者負担になるような費用は発生いたしません。 個人のスマートフォンでの決済も区としては問題ありませんが、対応が困難な場合は、アプリ版応援券のみの対応としていただければと思います。
5	カード版応援券（事業者読み取り型）をご利用希望の方は、当日、ご利用になる時点でそのことがわかる、という流れでしょうか？ それとも、事前にその旨がわかりますか？事前にわかれば助かります。	利用者の皆様にはサービスをご利用になる際には必ず応援券を利用したい旨を事前に事業者へお伝えするようお願いしています。 カード版応援券を交付する方には事前に「カード版応援券であること」を事業者に伝えるようご案内します。また、カード版応援券が利用可能な事業者一覧を作成し、お渡しします。
6	事業者読み取り型では、複数のスマホで対応できるのかどうか。（事業者、講師など）	No.1参照 カード版応援券決済システムにはログインできるのは１名までのため、複数人で同時にシステムにログインすることはできません。

２．カード版応援券（事業者読み取り型）

No.	質問	回答
7	スマートフォンの性能が悪いのですが、対応できますか？	事業者情報画面をスマートフォンで閲覧する場合やカード版応援券（事業者読み取り型）に対応する場合は、お手持ちのスマートフォンが下記のバージョンに対応していれば問題ありません。 スマートフォン：iOS 15.0 以上 Safariブラウザ Android OS 9.0 以上 Google Chromeブラウザ バージョンの確認方法は「その他」No.4参照

３．精算

No.	質問	回答
1	請求にあたり、情報漏洩等起きないような対策は何かありますでしょうか。	請求データには事業者口座情報等の機密情報や利用者の個人情報は含んでおりません。請求に必要な情報は全て区のシステムに保持されており、今回のデジタル化によって情報の管理方法が変わることはありません。
2	近い日程で複数回訪問し最後に精算する場合にはどうなりますか？	月末などにまとめて精算いただくことは可能ですが、１回の利用金額が応援券の利用上限額を超えた差額分は現金等で支払う必要があります。 （例：家事援助で３回分をまとめて支払う場合） ※家事援助の利用上限額は１回5,000円 １回目7,000円（差額2,000円） ２回目12,000円（差額7,000円） ３回目10,000円（差額5,000円） 応援券で３回分、15,000円をまとめて決済後、差額の14,000円分を現金等でいただいてください。（決済画面に利用上限額5,000円という表示がされますが、そのまま決済いただけます。） なお、まとめ払いの場合は事業者情報画面上の利用履歴は一つとなります。
3	出張のほか、オンラインサービスを提供しています。事前の郵送になるのでこれもある意味前払いかと思いますが、上記「前払い」のサービスに該当する項目がなかったのでこちらで記載させていただいています。オンラインサービスの場合の決済の仕方はどうなるでしょうか。同様の方がいらっしゃると思うので今後全体説明の中に盛り込んでいただければと思います。	アプリ版応援券（利用者読み取り型）の場合 ※利用者が応援券アプリを入れているスマートフォン以外の端末（パソコンまたはタブレットなど）でオンラインサービスに参加している場合でご説明します。 ①【事業者】オンラインサービス配信画面にQRコードを表示いただく（QRコードは事業者情報画面からダウンロードが可能です。） ②【利用者】応援券アプリを起動し、配信画面上のQRコードを読み取る ③【利用者】利用したサービスと決済金額を入力し、PCカメラまたはタブレットカメラに向ける。事業者と内容に誤りがないか双方で確認する ④【利用者】決済ボタンを押下。（正常に決済が完了すると決済音とともにアプリ画面上に「利用済み」というメッセージが出ます。） ⑤【事業者】事業者情報画面で、利用履歴が付与されていることを確認する。 応援券アプリを入れているスマートフォンでサービスを視聴している方は上記の対応が取れません。そのため、利用者がカメラ不良等でQRコードが読み取れない場合の救済措置として用意している事業者ごとの決済コードを利用者にお伝えいただき、利用者がアプリにコードを入力することで決済が可能です。詳細は説明会でご案内します。
4	参加人数が多い場合、受付作業に時間がかかり、その分活動時間が減らされてしまうのではと懸念しています。	例えば、精算対応を複数名で同時に行う場合は、事業者情報画面から決済用のQRコードを複数枚ダウンロードいただき、それぞれで精算を行っていただくことは可能です。
5	応援券を忘れた方がいた場合、別の日に（次回いらしたとき）に前回の支払い未済分をまとめて頂くこともあります。それは可能でしょうか？　1日の上限金額まではいかないですが、通常の1回の金額よりも多い金額をデジタルで徴収することになるかと思います。それでもシステム上は可能でしょうか？	No.2と同様
6	オンラインレッスンの場合、どのタイミングで決済して頂くべきでしょうか？ 決済完了の確認は事業者側からもリモートでオンタイムに見れるのでしょうか？	原則はサービス提供後の決済となります。 決済の流れはNo.3を参照ください。 利用履歴は即時で事業者情報画面に反映されます。

３．精算

No.	質問	回答
7	現在、プレママとママに向けてのyogaクラスを開催しておりますが、当日に参加者がスマホを忘れてきてしまった等の場合、後日の処理でも大丈夫なのか、など、細かい所の対応がどうなるのかな、という不安はあります。 読み取りの際に、日付や時間が紐づけされるとすると、次回、参加の際に前回の忘れ分をまとめて処理、等の対応は金額上限があるので出来ないのかな、と思いますが、如何でしょうか。	No.2と同様
8	オンラインタイプのサービスの場合、支払い方法を知りたいです。詳細説明時をお待ちすればよろしいでしょうか？	No.3と同様
9	利用者がすべて、スマホを使えるかどうか不明だと思います。また利用日にスマホを忘れたなどの場合はどう対処すればいいのでしょうか？ 都度払いになると、若干ではありますが、「忘れた」とか「応援券をまだ買っていないけど使うつもりだから対応してほしい」という場合も過去にもあったのですが…？	原則はアプリ版応援券をご案内しますが、スマートフォン未所持などの方にのみカード版応援券をご案内します。 スマートフォンを忘れてしまった場合は、別の決済手段又は事後払いをご案内ください。
10	家事代行サービス定期訪問の場合、留守宅訪問をさせていただいています。留守宅にて応援券利用の場合、都度券を出しておいていただき、担当スタッフが一回分を切って領収書をおいてくるようにしています。切り離した券と領収書は写真撮りして本部にて確認をしています。 現在このように行っている事が、アプリではお客様とお会いできないのでできなくなります。 子育て世帯フルタイム仕事されているご家庭で、家事代行定期サービスを利用されることが多いです。 アプリになった場合、留守宅のお客様が利用できるように、弊社のQRコードをお客様宅に置くようにしてもよろしいでしょうか？ ご回答をお願いいたします。	例外的な対応にはなりますが、利用者へ事前にQRコードをお渡しし、支払いいただくことは可能です。 ただし、事後のトラブルにならないよう十分利用者に説明し、両者納得の上での対応としてください。
11	電子マネーについて併用される場合　現金、応援券（紙）、電子と支払いが煩雑になり慣れるまで不安です。 電子マネーについては各施設での対応となるのか。	令和６年度から応援券での支払い方法はアプリ又はカードに変更となりますが、応援券以外の支払い方法は事業者側で対応可能なもので構いません（応援券の対応と併せ、カードや電子マネーなどの対応が必要ということではありません）。 動画内で触れている電子マネーとは応援券以外のpaypayや交通系ICカード等を想定しています。
12	原則ポイントは返金できないとの事ですが、操作を間違ってしまった場合の対処などはどうすればよいでしょうか？	原則はコールセンターにお問い合わせいただき、決済の取消を依頼していただく予定です。 詳細は説明会にてご説明できるよう準備いたします。
13	金額を間違えて確定してしまった場合の訂正	No.12と同様
14	電算上の問題（トラブル）に関して：もし利用者の端末から承認結果は出たものの実際支払いが行われてない場合、応援券使用額を含めて領収書を出すことになる事業者としては、区でのシステムエラーによって再度決済を要求した場合、領収書でもめることになります。それに対して、どのような対策をお持ちかお聞きしたいです。 もし応援券の領収書は切らなくて良いとのことであれば、利用者各位への説明をお願いできるかも、お伺いします。 もしシステムエラーの発生、もしくは（万が一の）利用者の不正による金額偽り等を事業者ページで確認することが出来るようであれば、領収書を出す前に確認が取れるかと思いますが、リアルタイム更新もご検討事項にございますか。 もし可能であればご返答頂きたいです。	決済履歴は事業者情報画面に即時反映されるため、領収書を出す前に確認可能です。 何らかの事情で重複決済となった場合は、領収書は本来のご利用いただく金額で発行してください。重複分の決済の取消しは、コールセンター対応となります。
15	zoomなどのオンラインでのクラスについては、当日参加者に画面上で事業者のQRコードを読んでいただき、決済できると考えてよろしかったでしょうか。	No.3と同様
16	操作ミスがあった時の対応の仕方	No.12と同様
17	相対による取引が確実に必要となってしまう為、金額のご入力や確認等、作業が特定の時間に重なって職員によってミス等が増えたり利用者の待ち時間が増える可能性がある。	精算対応を複数名で行える場合は、事業者管理画面から決済用のQRコードを複数枚ダウンロードいただき、それぞれで精算を行っていただくことは可能です。

３．精算

No.	質問	回答
18	会計の際は双方のスマホを照らし合わせながらの確認作業となるための面倒さを感じます 金額の確認や事業者名が合っているかなどトラブった時に後で問い合わせが来た場合の確認作業がややこしそうに感じます	アプリ版応援券（利用者読み取り型）であれば、決済時は事業者側はスマートフォンは必要ありません。 利用者のスマートフォンでQRコードを読み取り、画面に表示された情報を両者で確認の上、決済してください。 その後、事業者情報画面で決済情報を確認することができます。 精算でミスが判明した際は原則コールセンター対応となります。詳細は説明会にて説明できるよう準備いたします。
19	デジタル化したあとの領収書の扱いについて。必要か、不要になるかのか、お聞きしたい。	領収書の扱いは今までと変更ありません。 義務ではありませんが、利用者とのトラブルを避けるためにも両者で内訳が確認できることが望ましいです。
20	月締め、月末払いをしている場合の対応を教えてほしい。	No.2と同様
21	応援券の持参を忘れた、財布を忘れた保護者がいた場合、デジタルアプリで次の日精算になった場合に日付がずれても大丈夫か？	事業者として後日精算を認めているのであれば、支払日とサービスを受けた日が異なっていても区としては問題ありません。
22	支払完了の最終確認ができるのかが不安。	アプリ版応援券（利用者読み取り型）であれば、決済完了時には決済音とともにアプリ画面上に「利用済み」というメッセージが出ます。また、事業者情報画面にも利用履歴が即時で反映されるため、そちらでもご確認いただけます。
23	金額を間違えた時の対処法(多くもらってしまった場合の返金方法)など、気がかりなことはあります	No.12と同様
24	・請求書の作成が不要になるのはありがたいが、会社の経理処理として何に基づき支払われるのか経理側がわからなくなってしまうのではないか。 ・杉並区産前産後支援ヘルパー事業や多胎児家庭家事育児支援ヘルパー事業の支払いにも杉並応援券が利用できる。この利用料とは別に交通費等も事業者としては領収するが、おそらくそれらはポイントでの支払いは不可なのだと予想している。それらに関して、お客様への周知も含め、各事業の担当や事業者連絡会などで説明されるかどうかが不安。	・アプリ版又はカード版応援券での決済情報は即時で事業者情報画面に反映されます。区からの支払い金額はこちらをご確認いただく予定です。何日までの決済情報がいつ支払われるのかなどの具体的なスケジュールは現在調整中です。 ・利用者へ「応援券が使えない費用があること」については区HP等で周知するとともに、応援券アプリ内のサービス内容欄に応援券対象外費用がある旨を記載します。
25	現在は一時保育事業において当日の予約した保育時間に応じた料金を応援券もしくは現金にて徴収しています。しかしながら、当日の預かり後に保護者の都合や子どもの体調によって、予定時間よりも早いお迎えとなり、利用時間が短くなることがあります。その際に、現在は応援券もしくは現金にて早まった時間分の料金を返金しています。 デジタル化におけるアプリ版応援券の場合の料金徴収の仕方を検討しなければならないかと思います。	No.12と同様 応援券でいただいた分を現金で返金することは認めておりません。可能であれば事後払い（利用時間が確定してからのお支払い）をご検討ください。
26	前払いで月謝を頂いた後で、急に退会した場合(急に引越しがきまったなど)は振替の対応が取れない。 現金返金で対応するのが不可であればどのようにすればいいか。	応援券での前払いとなる場合は、返金やポイントのお戻しができないこと、振替ができなかった分は利用者の損失になることを事前に説明しご理解いただいた上で受付けてください。
27	ポイントで返金可能のシステムにしてほしい ポイント返金についての問い合わせは全て区対応ということを利用者に提示してほしい	説明動画のとおり、アプリ又はカード版応援券で支払われたものについては、ポイントのお戻しができず、コールセンター対応となります。 金額の誤りやトラブル時の対応については、利用者にも案内はがきや区公式HPなどで丁寧に周知します。
28	利用者が支払い時に間違って決定ボタンを押してしまった場合、訂正は可能でしょうか。決定⇒再確認⇒確定、のようなプロセスがあるのでしょうか。	No.12と同様 決定⇒再確認⇒確定の流れは説明動画の3:00頃「支払い方法（アプリ利用者）」のスライドをご確認ください。 サービス名と利用金額を入力した後に「入力内容を確認する」をタッチすることで両者で確認できる画面に遷移します。その後「利用する」で確定となります。

３．精算

No.	質問	回答
29	事業者側では個々の利用者の利用記録は確認できますか？利用者が入力した金額の誤り、ご本人が操作して支払ったと主張しているが支払いの記録がないとなった場合など応援券以外の差額の兼ね合いもあり確認できないとトラブルになる可能性があります。	事業者側は事業者情報画面、利用者側はアプリの利用履歴で決済情報がご確認いただけます。支払った方の特定方法については、事業者管理画面で確認できる利用履歴の中には利用した「サービス名」や「利用料金」の他に世帯ごとに附番される一意の番号（ファミリーID）があります。 利用者が事前にファミリーIDと利用者名を事業者に伝えていただくことで事業者側でも誰の決済情報かを特定できると考えています。詳細は説明会にてご案内させていただきます。
30	アプリ版応援券は、月毎にまとめて【後払い】ということも可能にしていただくことはできませんでしょうか？	No.2と同様
31	今後オンラインでのリトミックなどを開催する際に、現在の運用では、紙の応援券を郵送してもらうことになっていたと思いますが、そちらも電子化されることでかなり便利になるかと思います。オンラインなどの非対面の場合の、電子化での運用についても、知りたいです。	No.3参照
32	番号手入力での仕事もありうるという内容ですので、ミスなどないか？という不安がある。 別の人の数値をいれてしまったら、名前の確認もできないまま、関係ない人の子育て応援券を使ってしまうことにならないでしょうか？	番号手入力が発生するのは、アプリ、カード共にQRコードがカメラ破損等で読み取れなれなかった場合です。どちらも番号入力後すぐに決済が実行されるわけではなく、必ず確認画面が表示されます。そこで両者で入力誤りがないか確認後、決済を実行してください。 万が一、誤った番号で決済してしまった場合はコールセンターにご連絡ください。
33	充電がなくなったり、QRが出せなくなった場合などの対応。	利用者のスマートフォンの充電がない場合は応援券アプリの利用はできないため、別の決済手段をご案内ください。 QRコードは紙でも配布予定のため、そちらをご提示いただくか事業者情報画面からご確認いただける決済コードを伝えることでも決済可能です。
34	携帯を忘れた場合は、その後に事業者側かどちらがかが手入力で支払いを行うことができると助かります。または、お互いがあった時に支払いできなかった日付の分も何日分かできるのでしょうか？	前回の未払い分をまとめて決済いただくことは可能です。 No.2参照
35	サービス名が似ているものも多いので、そこを間違えてしまわないかどうか心配。番号表記など間違わないような工夫を事前にして頂けるのか。 もし間違えて入力、支払処理してしまったときに修正ができるのか。	区から各事業者ごとのサービス名に附番する等の対応はいたしません。 必要に応じてサービス名の変更届をご提出いただければ随時対応いたします。 また、サービス名を誤った場合はコールセンターで対応いたします。
36	①「〇月〇日に、△△様が□□□円分の子育て応援券を●●事業者で使用した」という事実をシステムの事業者管理画面で確認できない場合、お客様への請求金額に誤りが生じかねません。例えばスタッフからは「□□□円分使用しました」と報告を受けていても、実際は通信エラーにより決済が完了していないといった状況が想定されます。 また、一日に複数のお客様が応援券を利用した場合、本来応援券を受け取っている家庭へ通常通り請求を行い、受け取っていない家庭の利用料金を差し引いてしまうといった事故が想定されます。 ②スタッフが各サービスそれぞれの上限金額を誤って記憶し、上限金額以上の応援券を受け取る場合があります。 この場合、従来は超過分を後日お客様へ返却しておりましたが、デジタル化が始まるとコールセンターを介さないと返却出来ないとのことですので、可能な限り誤りの生じない仕様にして頂きたく存じます。 具体的には、アプリの利用者画面で「利用サービス」を選択した段階で、上限金額以上の数字を入力できないようにしてください。	①アプリのポイント利用履歴は事業者情報画面に即時反映されます。また利用者のスマートフォンの利用履歴にも即時反映されます。 このため、決済が完了したことをその場で確認することは可能です。 ②サービスによっては利用上限が「就学前の子どもの人数×3,000pt」など、兄弟姉妹の参加人数によって利用上限が変わるサービスもあるため、ご提案の機能の実装はできませんでした。（家事援助など上限が変わらないもののみ制御をかけるといったことも仕様上できません。）決済実行前の確認画面で利用上限額、サービス名、入力金額が表示されますので、そちらで誤りがないかご確認の上、決済を実行するようお願いいたします。

４．応援券事業者情報画面

No.	質問	回答
1	受付で使える端末は複数台の使用ができるかどうか。	事業者情報画面を複数台の端末で閲覧したいという意味であれば、１事業者３台まで利用可能です。（IDとパスワードを３つまで発行できるため）
2	個人情報もweb上で変更等できるようになると良いと思います。 例えば、住所、電話変更やサービスの変更（月謝払いから都度払い）など	事業者情報の変更は、区での聞き取りや精査が必要なため、引き続き変更届での対応をお願いします。
3	応援券事業者情報画面などパソコンから行うことが当然の作業に対して、Chromeとedgeしか使えないのはおかしいと思う。Mac OS でも使えるようにしていただきたい。	MacOSでもChromeやEdgeを利用することが可能です。 お手数ですがインストールをしてご利用ください。
4	事業を2人で別々のスマホで担当することは出来ますか？	事業者情報画面のことであればNo.12と同様。 カード版応援券決済システムのことであれば複数台での対応はできません。
5	事業者番号は後ほど送られる、との理解でよろしいでしょうか？	来年度から事業者番号を７桁に統一する予定です。 4月以降に紙券の請求や各種届出等を行う場合は７桁の事業者番号を記入してください。 新しい事業者番号は３月に通知いたします。また、事業者情報画面からもご確認いただけるようになります。
6	兄弟関係での応援券の使用は可能でしょうか？また、使用時にご本人の応援券かどうか名前が表示されますでしょうか？ 事業者情報画面で月毎の利用件数と金額を見る事が出来るようになるとのことですが、支払った方（登録番号的な物）を確認する事はできるのでしょうか？ お支払い頂いた方の翌月のお月謝引き落とし金額から応援券お支払い済み分をマイナスする作業が必要な為、どなたが使用したのか個人が特定出来ない場合は利用を検討する必要が生じます。またどの教室で使用された分かの確認もしたいので、事業所でまとまった金額のみ表示なのか詳細が表示されるのかなども気になります。	デジタル化後は現在の紙券のような子どもごとの交付ではなく、世帯単位でポイントが交付されるため、兄弟姉妹の区別はありません。利用残高には兄弟姉妹合算の残高が表示され、有効期限の短いものから自動でポイントが減算されます。 そのため、紙券で行っていたような名前や有効期限の確認は不要となります。ただし、小学生以上は引き続き利用できませんので利用者が未就学児であることは必ず確認してください。 支払った方の特定方法については、事業者情報画面で確認できる決済情報の中には利用した「サービス名」や「利用料金」の他に世帯ごとに附番される一意の番号（ファミリーID）があります。 定期利用される方に関しては、事前にファミリーIDと利用者名を事業者に伝えていただくことで事業者側でも世帯単位での決済情報を特定できると考えています。詳細は説明会にてご案内させていただきます。
7	事業者情報画面で、事業別に入金額が確認できるとありがたい。 デジタル応援券と紙の応援券が混在している時は処理を間違えやすいので不安。	サービス承認番号での利用履歴の抽出が可能です。 なお、事業者情報画面でご確認いただけるのはアプリ版応援券又はカード版応援券の決済情報のみとなります。
8	管理画面でお客様毎のデータが見れるか知りたい。	事業者情報画面上では特定の利用者の決済実績のみ抽出することはできません。（決済ごとにデータが一覧で表示されます。） 利用者の特定方法はNo.6参照
9	利用者それぞれについて利用した日時と金額が個別に確認できるのか。	事業者情報画面で確認できる利用実績は決済ごとにデータが一覧で表示されます。 利用日での抽出やサービスごとの抽出は事業者情報画面上で可能ですが、もっと細かく集計等を行いたい場合はCSV出力機能があるため、そちらをご活用ください。
10	個人情報の取り扱いについて。管理画面を、「固定のIPアドレスのみログイン可能」とできようにしていただきたい。	現状、固定IPアドレスでの制御機能はありません。 暗号化通信＋ID・パスワード認証でセキュリティ面は担保されていると認識しています。 なお、利用者の個人情報につきましては、区の住基情報と紐づかない番号を使用しています。
11	決済すると、すぐに事業者管理画面での集計画面に反映されるのか？終了後すぐに集計を行いたい。	決済完了後は即時で利用実績が事業者情報画面に反映されます。

５．障害

No.	質問	回答
1	アプリでの支払い時にシステム障害などで表示できない時の対応が知りたいです。 当施設が遠方にあるため、システム障害で利用できなかった場合、後日来てもらうのが大変かなと。	障害等でその場での決済ができない場合は申し訳ありませんが別の決済手段をご案内いただくか後日精算をお願いいたします。システム上は後日まとめての精算は問題ありません。
2	もしスマホが故障したりした場合はどのように対応するでしょうか？（後日処理にきてもらう？）	No.1と同様
3	通信エラー時の対応。アプリに不具合が生じた場合の対応。	No.1と同様
4	コンサートホールは地下にあって、wifi環境があまりよくない可能性があるのが気になります。	申し訳ありません。圏外など電波がつながらない場所では、アプリ内のページ遷移や決済はできかねます。
5	端末のトラブル（紛失・バッテリー切れ・誤操作など）間違えた時に（金額等の損失が事業者責任になる懸念） コールセンターは24時間対応可能ですか？ 予測出来ない不正利用に対しての負担及び損失のカバーがない	カード版応援券（事業者読み取り型）の際に事業者側の端末に不具合があり、対応できなかった場合は、コールセンターにご連絡いただくことで事務局側で強制的に応援券を利用することが可能です。詳細は説明会でご説明できるよう準備いたします。 コールセンターは平日午前8時45分～午後5時15分の時間帯で対応可能です。
6	スマートフォンの電池切れや電波障害、地下で電波がない場合その場でできないこともあるのではと少し心配です	No.1と同様
7	アプリの不具合、停電等の場合はどの様に対応したらよいでしょうか？	No.1参照

６．説明会

No.	質問	回答
1	説明会の日程をできるだけ早く教えて欲しい　また複数設定して欲しいです	応援券事業を委託しているパーソルワークスデザイン主催の説明会を３月に予定しております。 開催方法は対面、オンライン中継及びyoutubeでの動画配信を予定しております。
2	事業者説明会の参加人数について。会計担当者も参加できるように上限を3人にしてほしい。デジタル化がスムーズに進むためにもお願いしたい。	参加人数の上限は未定ですが、対面以外の方法でも説明が受けれるよう準備しております。（No.1参照）

７．その他

No.	質問	回答
1	紙の処理移行などの時期や区民へのインフォメーションなどどのようにされるかも教えてほしいですし時期を充分とってほしい	区民への周知は広報すぎなみや区公式HPなど様々な媒体で行う予定です。
2	なぜタブレットがだめなのか　全てのタブレットがだめなのか教えて欲しい	タブレット端末動作検証等を行っていないため、予期せぬエラーや不具合が発生する可能性があります。 申し訳ありませんが、スマートフォン又はPCでの利用をお願いいたします。 【対応可能機器】 パソコンの場合…Chrome、edgeの最新バージョンに対応するシステム スマートフォンの場合…iOS 15.0 以上 Safariブラウザもしくは Android OS 9.0 以上 Google Chromeブラウザに対応するシステム
3	最初は戸惑うかと思うので、、いつでも確認できるようにマニュアルをPDF等で作成頂けましたら幸いです。	事業者情報画面にマニュアルや事業者の手引き等をアップロード予定です。４月以降はそちらからダウンロードいただく想定です。
4	スマートフォンのバージョンについて、対応できるものかの確認方法を知りたいです。	バージョン確認方法は下記のとおりです。 iPhone：「設定」⇒「一般」⇒「情報」 Android：「設定」⇒「端末情報」⇒「ソフトウェア情報」 ※製品によって異なる場合があります。

７．その他

No.	質問	回答
5	大変効率的になると思われますが、お客様にご負担が少なからずかかるのではないかと懸念致します。 慣れるまでがスムーズに出来るか心配でもあります。 なお、現在使用されている応援券もすべてデジタル化ができれば、煩雑にならないと思いますが、いかがでしょうか(一度に一本化)。	紙券をデジタルに統合するためには、すでに配布した紙券を回収した上で残った枚数に応じたポイントに変換、個別にアプリに付与する必要があるため現実的に実現が困難です。事業者のみなさまには大変ご不便をおかけいたしますが何卒ご理解いただけますと幸いです。
6	2024年4月からは、紙の応援券が完全になくなるということではなく、アプリ版、紙版、カード版のいずれかを利用者が選ぶことができる、という認識でよろしいでしょうか？ 「デジタル化に伴い、利用者の決済情報が自動で区へ連携されるため、キャンセルが発生した場合、これまでの紙の応援券は返却することができましたが、ポイントを利用者へ戻すことはできなくなります」ということを区の方で利用者へアプリ版応援券利用に関しての注意事項として、どこかに明示していただきたいです。	2024年4月から子育て応援券のデジタル化に伴い原則アプリ版応援券での運用となります。スマートフォンを持っていないなどの理由で申請があった方のみ、カード版対応となります。 4月以降紙券の新規配布はありません。 また、利用者の方へもデジタル化に伴う変更点について丁寧に説明を行っていきます。
7	例えば、事業者がアプリ版もカード版も対応が難しい場合、2024年度以降も紙での対応となりますでしょうか？	2024年度以降、新規の紙券発行はありません。令和5年度までに発行した紙券のみ最長2026年3月（令和8年3月）まで残ります。
8	決済方法が複数になることで処理が煩雑になり、業務量が増えることが想定される。 ネット決済の際に、現金・紙・デジタル応援券と3種類となり、どのように対応したらいいか分からない。 人手が少ないため、極力紙のまま、もしくは一本化してほしい。	No.5と同様
9	派遣スタッフすべてにQRコードを配ることが、現在難しくございまして、紙に印刷しての配布やメール添付での配布が問題なければ、対応出来るのではとも考えております。 カード版のようにアプリ版も「QRコード対応不可の場合のIDの入力」が出来るのであれば、問題なくご対応可能でございます。 （カード版は派遣スタッフがスマホ必須となりますので、対応不可です）	スタッフへのQRコードの配布については、紙に印刷しての配布やメール添付での配布をしていただいて問題ありません。 アプリ版では、利用者のカメラでQRコードを読み取ることがうまくいかなかった場合は「決済コード」を入力して決済を進める方法があります。 ※決済コード：事業者ごとに附番する8桁の数字
10	最初は戸惑うかと思うので、、いつでも確認できるようにマニュアルをPDF等で作成頂けましたら幸いです。	各種マニュアルは事業者情報画面にアップ予定です。
11	事業者番号を４桁で記入とあったが、応援券送付書の最初に、事業者番号とありそれは７桁になっているが、どちらが正しいのか？	ご指摘のとおり、送付書兼請求書は３桁-４桁の７桁、今回のような調査では後ろ４桁のみなど、案内が分かりづらく申し訳ありませんでした。 来年度からは新たな事業者番号（７桁）に統一いたします。事業者番号は３月に通知するとともに４月以降は事業者情報画面からもご確認いただけます。
12	スマートフォンの取り扱いに不慣れなため、操作等に自信が持てません。 いざ、利用者様からお申し出があった場合にまごついてお待たせしてしまい、結局応援券利用を取りやめる、ということも全くないとは言えないのですが、その辺のフォロー体制はどのようにお考えでしょうか？その都度コールセンターに問い合わせさせていただくとしてもすぐにつながるかどうかも不安な点です。	原則は事業者情報画面にアップされる操作マニュアルを参照いただくか、コールセンターにお問い合わせいただく想定です。
13	アプリ内の事業者情報を更新したい場合の窓口はどうなりますか？ コールセンターの営業日・対応可能時間をお教えください。	事業者情報の更新に関するお問い合わせは区が窓口になります。 コールセンターは平日午前8時45分～午後5時15分の時間帯で対応可能です。

【補足資料】

	アプリ版子育て応援券	**カード版子育て応援券**
決済のために必要な事業者側の対応	区から提供したQRコードの設置	スマートフォンの用意
決済方法	利用者が応援券アプリでQRコードを読み取り決済	事業者がスマートフォンから**「カード版応援券決済システム」**にログインした上で、応援券印字のQRコードを読み取り決済
決済情報の確認	**「応援券事業者情報画面」**にログインして確認	「応援券事業者情報画面」にログインして確認

◆カード版応援券決済システム

・カード版応援券に印字されたQRコードを読み取るために必要なWEBシステムです。
・事業者のスマートフォンでログインして利用します。（タブレット、PC不可）
・事業者側で利用したサービスと決済金額を入力し、利用者と内容確認後に決済を実行してください。
・決済後に表示される残高を利用者に伝えてください。（利用者側で残高の把握ができないため）
・カード版応援券決済システムにログインするためのIDとパスワードは、１事業者につき1つ払い出します。

◆応援券事業者情報画面

・事業者情報の確認やQRコード・マニュアルのダウンロード、応援券の利用履歴が確認できるWEBシステムです。
（紙券の実績は確認できません。）
・事業者のPC又はスマートフォンでログインして利用します。
・PCのみCSV形式での利用履歴のダウンロードが可能です。
・応援券事業者情報画面にログインするためのIDとパスワードは、１事業者につき３つ払い出します。

※WEBシステム
インターネットに接続し、Webブラウザ（Google Chrome、Safari等）を通して閲覧・利用できるシステムのこと。