

今治市デジタル給付事業業務仕様書

1 目的

紙媒体や現金等による給付及びボランティアなどの行動に対するインセンティブ付与を、域内限定可能なデジタル給付に転換することにより、市民の利便性と参加意欲の向上・域内消費の促進・事務作業の効率化を図ろうとするもの

なお「デジタル給付」とは、1円単位で決済可能なデジタルクーポンを個人のスマホアプリに付与すること。受取った市民等は支払い時に、店頭の二次元バーコードを読み取る、または自身のアプリ画面に表示した二次元バーコードを読み取ってもらい、その残高で決済する。

2 事業の概要

スマートフォンやタブレット端末等にインストールしたアプリ又はWEBサイト上において、本市が指定する店舗（※1）でのみ使える複数の独自のデジタルクーポン（※2）を配付し、期間内（※3）に利用してもらうことで、その利用者（※4）及び参加店舗（※5）の消費動向を報告（※6）するとともに、本事業に関するアンケート調査（※7）も毎年行う。

※1…※5のうち、後述する事業ごとに本市が指定する店舗

※2…アプリ等画面上で二次元バーコードを用いた決済や残高管理を行うことが出来るデジタル商品券又は定額のデジタルクーポンのこと。配付目的に応じて、市が額面、使用期限及び使用可能な店舗をそれぞれ個別に設定が可能。

※3…本市が指定する期間とし、※2の種類ごとに定める。

※4…※2を配付され、利用する市民等

※5…受託者が運用する決済サービスに加盟登録され本事業に参加の意思を表明した、市内で実店舗を営業する店舗

※6…※2の利用履歴を個人識別できない定量データとして用い、利用者傾向や消費動向を分析する。

※7…※4及び※5に対して、スマホ等上でアンケートを収集し定性データとして傾向を把握する。

3 業務期間

契約締結日から令和10年3月31日まで

ただし、履行期間の始期の属する年度の翌年度以降において、当該歳出予算に減額または削除があった場合は、この契約を解除することができる。

なお、契約を解除するときは、事前の催告なしに行うことが出来るものとする。

また、契約を解除した場合において、受託者に損失が生じた場合であっても、その補償の責を有しない。

加えて、令和7年度は下記スケジュール表を目安とし、事業実施計画を作成する。詳細なスケジュールは契約成立後、本市と協議の上決定する。令和8年度以降は、前年度中に本市と協議の上決定する。

| 令和7年度 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 4月 | |
|------------|----|------------------|-------|-------|-------|-----------|-------|------|----|---------|------|--|
| システムの構築・運用 | | カスタマイズ | | テスト運用 | | 給付開始・実装運用 | | | | | | |
| 店舗募集・登録 | | 登録周知・説明会の開催・店舗登録 | | | | | | | | | | |
| 一般向け広報・周知 | | | 広報・周知 | | アプリ体験 | | | | | | | |
| 店舗への換金・振込 | | | | | | | 換金・振込 | | | | | |
| アンケート調査 | | | | | | | | | | アンケート実施 | | |
| 給付原資の支払い | | | | | 原資支払 | | | 原資支払 | | | 精算返納 | |
| 委託料の支払 | | | | | | | | | | | 支払い | |

4 業務内容

主な業務内容は以下のとおりとする。

①業務の運営管理

(ア) スケジュールの管理

- ・適切に業務の進捗管理、リスク管理等を行い、業務が円滑に進むよう必要な措置を講じるとともに、適宜その進捗を市に報告すること。
- ・常に連絡の取れる総括責任者を配置し、業務全体の統括を行うこと。

(1) 事業周知について

- ・アプリ等上で専用画面の作成運用は必須としないが、利用者が操作する際に分かりやすい画面設定に努めること。
- ・周知方法については、市と協議の上、市ホームページや SNS 等、その他既存の周知手法を効果的に活用すること。

②デジタル給付および決済システムの運用

(ア) システム全般

- ・デジタルクーポンの発行、流通、決済、管理が可能なシステムを運用すること。
- ・原則「別紙1 モデル仕様書」の要件を満たすシステムであること。
- ・特定の利用者に対して給付が可能であること。なお、利用者が受取りに際し画面操作の必要がないプッシュ型給付があることが望ましい。

(イ) 端末要件

- ・利用者のアプリケーションの場合、iOS15.0 以上及び Android11.0 以上の端末に対応すること。
- ・各 OS のメジャーアップデートに対応すること。

(ウ) 運用保守

- ・システムの運用管理を行うこと。
- ・アプリは無料配信とすること。
- ・運用開始前のテスト運用期間を設けるなど、スムーズな運用開始への配慮を行うこと。
- ・障害が発生した場合の連絡窓口を設けること。なお、障害発生時は速やかに市担当者に連絡するとともに、直ちに状況の確認を行い、障害原因の特定、復旧作業を実施すること。

(エ) デジタルクーポン

- ・市の任意で、市が発行券種（券名、額面、使用期限及び使用可能な店舗を個別設定が

可能)を複数設定し、添付の交付券面一覧の内容のとおり管理運営出来る。

- ・上記クーポンを任意のタイミングで随時発行可能とする。なお、同じクーポンを同一人へ追加発行も可能とする。
- ・クーポンの発行は市が指定するタイミングとし、少なくとも週一回以上は発行出来るものとする。
- ・利用者がクーポンを受取る方法は、出来るだけ簡便な方法を用いることとし、利用者の操作が不要なプッシュ型給付の方法も用いることが望ましい。
- ・デジタルクーポンに現金等からの追加チャージ機能は必要としないが、利用者が利用しやすい環境とするため、支払い時に通常の決済残高と併用できること。
- ・利用者ごとに受取の状態など給付状況を把握しておく必要があるため、市への定期的な報告のみならず、市からの問い合わせ等に対応できるよう、随時状況が確認できること。

③加盟店舗の登録管理及び精算業務

(ア) 加盟店舗の募集、申込受付、店舗一覧の作成、登録管理

- ・加盟店舗は9月末までに全体で約 1,000 店舗以上の市内店舗登録数の達成に向け、周知募集を行う。
- ・登録にあたっては、スーパーマーケットを含む各種小売店やドラッグストア、飲食店並びにその他サービス業など幅広い業態の参加を募ること。
- ・店舗登録にかかる募集要項、申込書及び加盟店規約等必要な手続きにおいて、店舗名・所在地・業態など事業運営のため必要な情報については、市に提供できるよう事業者の同意を取ること。また、募集開始前には市が手続きの内容を確認できること。
なお、参加店舗には決済手数料等の負担を求めるが、通常契約以上の手数料負担はかけず、事業者が本事業に参加しやすいような方策を検討すること。
- ・募集概要や加盟店登録申込方法、期日について、市ホームページに掲載するため、詳細な内容及び画像データ等を市に提供すること。また、その他方法も用いて周知に努めること。
- ・加盟店舗については、アプリ等で確認できるようにすること。また、市ホームページでも公表する。
- ・事業開始後も希望する者には店舗登録に応じること。

(イ) 加盟店舗用の資材作成及び連絡・調整

- ・本事業実施にあたり、別途加盟店舗用マニュアル・加盟店舗ステッカー・その他周知資材の作成が必要な場合は製作し、加盟店舗へ送付すること。
- ・MPM方式での決済時に使用する二次元コード台紙を加盟店舗ごとに作成し、配布すること。
- ・必要に応じ加盟店舗に対する事務連絡を行うこと。

(ウ) 加盟店舗への精算・換金・振込業務

- ・月に1回以上の頻度で加盟店舗の取引における決済データに基づき換金（加盟店への精算振込）を行うこと。ただし、上述の頻度を妨げない範囲で、事業者と事前に合意があった場合は、予め振込金額の下限値を設けることは妨げない。
- ・換金時には、決済額に応じた換金に加え、決済手数料等を差し引いた額での換金にも対応可能であること。

- ・加盟店舗への換金は、金融機関を利用する等、安全かつ確実な方法で行うこと。

(エ) 留意事項

- ・応募のあった全ての店舗に留意事項、運営方法等が周知されるよう努めること。
- ・加盟店舗の管理運営にあたっては、事業者に対し本事業の内容及び運営方法を適切に説明し、本事業を理解してもらうこと。なお、遵守事項、違反事項に対する登録取消しなど、加盟店舗の事業者にわかりやすい内容とすること。
- ・登録及び換金等業務にあたりコールセンター等で適宜事業者からの問合せに対応できる運営体制とし、ホームページ等上によくある質問などFAQを作成し掲載すること。なお、本事業に関する問い合わせ内容及びその対応の概要を定期的に市に報告するとともに、業務運営に支障が生じるようなクレーム等により緊急対応の必要性があると判断した場合は、電話等にて速やかに市に報告すること。
- ・令和7年度末時点で加盟店舗が500店舗に満たない場合は、市と協議のうえ、契約金額の減額を含めた契約変更をする場合がある。

④利用者への対応

(ア) 利用者の管理・対応

- ・デジタル給付を利用するにあたり、予めアプリのダウンロードやアカウント登録など必要な操作手順を市ホームページ上に掲載するため、詳細な内容及び画像データ等を市に提供すること。また、その他方法も用いて周知に努めること。なお、アプリのダウンロードは無料とすること。
- ・事業を実施する際に使用する個人を特定する情報は、それを利用する旨承諾を得ること。
- ・コールセンター等で適宜利用者からの問合せに対応できる運営体制とし、アプリ等上によくある質問などFAQを作成し掲載すること。なお、問い合わせ内容及びその対応の概要を定期的に市に報告するとともに、業務運営に支障が生じるようなクレーム等により緊急対応の必要性があると判断した場合は、電話等にて速やかに市に報告すること。

⑤アンケート調査

(ア) 利用者データ・決済データを元にした報告書作成

- ・本事業の利用者データ(利用者数・属性・利用形態等)や決済データ(利用店舗・決済金額等)を元に利用傾向等を提出すること。

(イ) 利用者・加盟店舗向けアンケートの実施

- ・市と協議のうえ、デジタル給付の利用者及び加盟店舗の意見、要望等を得ることを目的としたアンケートを実施すること。なお、アンケートの対象者は、利用者及び加盟店舗とする。
- ・アンケートの実施にあたっては、原則受託者にて収集する。なお、出来るだけ多くの回答を得られるよう収集方法を工夫すること。
- ・アンケートの周知は、アプリ等上での通知機能や定期的な連絡時など活用し、広く回答を呼びかけること。
- ・加盟店舗向けアンケートの周知については、必要に応じて架電等での依頼も行うこと。
- ・設問の内容及び詳細な調査方法や時期については、別途市と協議して決定する。

⑥その他業務（今後の事業提案など）

上記記載の他、市にとってメリットのある機能や運用上の方法、またその他必要と思われる付帯業務や効果的・効率的で独創的な手法等（例・地域ポイント管理機能、他アプリとの連携、デジタルディバイド対策など）があれば、積極的に提案する。

5 セキュリティ対策

業務の実施にあたっては、個人情報の保護に関する法律や今治市情報セキュリティポリシーのほか、地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン等の関係法令等を遵守すること。具体的には 以下のとおり対応もしくは準じた方策を講じること。

- （ア）データセンターは日本国内に設置されており、日本国内法が適用されること。
- （イ）通信および蓄積データに対して暗号化を行えること。
- （ウ）本システムに対するウイルス等の攻撃や不正侵入、個人情報を含む内部情報の流出への対策等を万全に行うこと。
- （エ）本システムが運用されているサーバーは冗長化し、障害が発生した場合は待機サーバーに切り替わり、滞りなく運用が進められること。
- （オ）システムの保守運用上の管理権限について、必要最小限のプログラムの実行、コマンドの操作、ファイルへのアクセスのみ許可するなど操作制限を行うこと。

6 情報の管理

- （ア）業務の遂行に際して、知り得た情報等については、事業遂行に必要な場合を除き、受託業務期間中及び受託業務期間終了後において、第三者に漏らしてはならない。
- （イ）本業務を通じて取得した個人情報については、今治市個人情報保護法の施行等に関する条例（令和4年12月21日条例第38号）その他関係法令等並びに別記の個人情報・特定個人情報等の取扱いに関する特記仕様書に基づき適正に管理し、取り扱うこと。

7 再委託

- ・受託者は、業務の全部又は一部を第三者に委託し又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ市の承諾を得たときは、この限りでない。なお、市の承諾を得る場合は、再委託先ごとの業務内容、再委託先の概要及びその体制と責任者を明記した書面で事前に市に提出すること。
- ・再委託範囲は受託者が責任を果たせる範囲とし、再委託先に問題が生じた場合は、受託者の責任において解決すること。

8 納品物及び業務報告書の作成

以下のものを作成しデータで提出すること。

- ・事業実施計画書（実施体制図を含む）
- ・利用者及び加盟店舗アンケート結果に基づくレポート
- ・業務報告書
- ・その他市が必要としたもの

9 留意事項等

(ア) 連絡・調整等

- ・ 受託者は、業務の進捗状況を随時市に報告し、実施方法等について協議を行うこと。
- ・ 受託者は、本業務実施中に生じた諸事故や第三者に与えた損害について一切の責任を負い、市に発生原因及び経過等を速やかに報告し、市の指示に従うこと。
- ・ 受託者は、本業務に係る苦情等について、責任を持って対応し市に報告すること。
- ・ 本仕様書に定めのない事項及び業務の内容、方法等に疑義が生じた場合は、市と協議のうえ、業務を実施すること。

(イ) 本業務における成果納品物及び中間生成物に関する一切の権利及び成果納品物品の所有権、著作権（著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 27 条及び第 28 条に定められた権利を含む。）は、市に帰属するものとする。また、市ホームページや印刷物等に自由に使用できるものとし、著作者人格権を行使しない。

(ウ) その他

- ・ 委託料額等について、金額の増減が生じた場合は、別途、変更契約を締結するものとする。
- ・ 委託する支出金額の見込額（予定）
委託する支出金額の見込額は、次のとおりとする。

総額（見込） ￥239,664,000-

令和 7 年度 見込額 ￥64,324,000-

令和 8 年度 見込額 ￥120,300,000-

令和 9 年度 見込額 ￥55,040,000-

- ・ 受託者は、支出金額の見込額の取扱いにあたっては、地方自治法第 243 条の 2 第 1 項の規定（公金の支出に関する事務に係るものに限る。）による指定公金事務取扱者の指定予定者として、今治市会計規則第 58 条第 2 項の規定により、指定の申出をすること。
- ・ 受託者は、業務完了後、速やかに委託業務実施報告書兼検査（確認）調書（様式）及びその他市が指示するものを提出し、市の検査を受けるものとし、加除訂正等の指示を受けた場合は速やかにその指示に従うこと。なお、加除訂正等にかかる費用は受託者の負担とする。
- ・ 市は、業務に必要な資料を所定の手続きによって受託者に貸与することができる。
- ・ 受託者は、本業務の関係書類等を整備し、事業年度終了後 5 年間保存すること。また、必要な書類の提出や実地検査等に際しては協力すること。