

# 八幡浜市デジタル給付事業業務委託仕様書

## 1 事業名

八幡浜市デジタル給付事業業務

## 2 事業目的

本事業は、八幡浜市（以下「発注者」という。）が市民等に対して実施する給付について、従来の紙媒体や現金による方法から、市内加盟店で利用可能なデジタル給付に転換することで、利用者の利便性を向上させるとともに、地域経済の活性化及び本市の関連事務の効率化を図ることを目的とする。

なお「デジタル給付」とは、1円単位で決済可能なデジタル商品券（クーポン）を個人のスマートフォンアプリに付与し、利用者が支払い時に、店頭の二次元コードを読み取る、または自身のアプリ画面に表示した二次元コードを読み取ってもらうことで決済する仕組みを指すものとする。

## 3 事業期間（予定）

契約締結日から令和10年3月31日まで

## 4 事業の概要（予定）

デジタル給付事業の概要

（ア）令和7年度

発行総額	800万円（予定）
給付額	10万円分×80人
利用期間	令和8年2月～令和8年3月（予定）
利用対象者	80人（予定）
利用店舗	八幡浜市内店舗（利用店舗としての条件を満たす全ての店舗）

（イ）令和8年度

発行総額	2,500万円（予定）
給付額	10万円分×40人 20万円分×60人 30万円分×30人
利用期間	令和8年4月～令和9年3月（予定）
利用対象者	130人（予定）
利用店舗	八幡浜市内店舗（利用店舗としての条件を満たす全ての店舗）

（ウ）令和9年度

発行総額	700万円（予定）
給付額	20万円分×20人 30万円分×10人
利用期間	令和9年4月～令和10年3月（予定）
利用対象者	30人（予定）
利用店舗	八幡浜市内店舗（利用店舗としての条件を満たす全ての店舗）

※上記は現時点での想定であり、事業内容（発行総額、対象者、利用期間等）は、各年度の予算や社会経済情勢等を踏まえ、発注者と受注者の協議の上、決定する。

## 5 業務内容

（1）全体管理業務

（ア）執行体制の構築

本仕様書に記載の業務を円滑かつ確実に実施し、発注者、利用者、利用店舗等との連絡調整を迅速に行える体制を構築すること。また、実施にあたっては業務全体の責任者を定め、本業務の統括管理を行うこと。

(イ)情報管理体制の構築

本業務を通じて知り得た個人情報や決済データ等の全ての情報を、関連法令等に基づき厳密に管理する体制を構築すること。

(ウ)事務局の設置・運営

本業務の運営全体の統括、及び関係者との調整窓口として事務局を契約後速やかに開設し、運営すること。

(エ)スケジュール管理と進捗報告

事業全体の工程を記載した詳細なスケジュールを含む事業計画書を契約後速やかに作成し、提出すること。また、業務の進捗状況や実績については、発注者の求めに応じ、適宜報告すること。

(2) デジタル商品券システム構築・運営業務

(ア)基本要件

- ① 広く普及している既存のキャッシュレス決済サービスを基盤とし、本事業のデジタル商品券が市内登録店舗のみで利用可能なシステムを構築すること。
- ② スマートフォン等で使用する既存のキャッシュレス決済サービスの専用アプリから利用できるものとし、利用者が日常的に使用するサービス残高と本事業の商品券残高は明確に区別し、個別に管理・決済ができる機能を実装すること。
- ③ モバイル端末（スマートフォン等）を活用した発行・決済ができることとし、iOS と Android の双方に対応すること。
- ④ ユニバーサルデザインを考慮し、使いやすさに配慮した設計とすること。また、利用者と利用店舗等の負担軽減に努め、アクセシビリティに配慮したものとする。
- ⑤ 本事業で得た利用者情報や利用履歴等のデータを、発注者の事前の同意なく目的外利用（自社サービスへの活用等を含む）しないこと。
- ⑥ 詳細については、発注者と協議し、決定するものとする。

(イ)デジタル商品券の付与

- ① 発注者が対象者へ配布する個別コードをアプリ内に入力することで、商品券残高が自動的に付与される機能を実装すること。
- ② コードには入力期限を設定し、期限超過後は商品券を獲得できないよう制御すること。
- ③ 一度使用されたコードは直ちに無効とし、同一コードによる複数回の付与ができないようにすること。

(ウ)デジタル商品券の利用

- ① 1円単位での利用が可能であること。
- ② 利用店舗の負担を軽減するため、店舗に設置したQRコードを利用者が読み取る方式（MPM）と、利用者が提示したQRコードを店舗が読み取る方式（CPM）のいずれにも対応し、店舗が既存の運用方法を選択できること。
- ③ MPM・CPMの両方式において、利用店舗が管理画面等から容易に決済の取消操作を行えること

(エ)デジタル商品券の利用対象にならないもの

- ① 不動産、有価証券及び金融商品
- ② 金券、プリペイドカード、貴金属、チケット類などの換金性の高いもの
- ③ 税金、保険料及び電気・水道・ガス・電話料金の支払い
- ④ 医療保険、介護保険等の一部負担金（処方箋が必要な医薬品を含む。）の支払い
- ⑤ たばこ事業法（昭和59年法律第68号）第2条第1項第3号に規定する製造たばこの購入（電子たばこを含む）
- ⑥ 特定の宗教・政治団体に関わる取引及び公序良俗に反する取引
- ⑦ 換金及び金融機関への預け入れ
- ⑧ その他発注者が不適当と認めるもの

(オ)その他留意事項

- ① デジタル商品券は、指定された利用期間内に限り、登録された利用店舗で利用可能

とすること。

② 第三者への譲渡、売買、現金との引き換えはできない仕様とすること。

③ 利用店舗が自店舗での取引履歴や売上履歴を確認できる機能を提供すること。

(3) セキュリティ体制

(ア)不正アクセス、ウイルス攻撃、情報漏えい等を防ぐため、最新の技術動向を踏まえた万全のセキュリティ対策を講じること。

(イ)第三者による不正利用を防止するため、堅牢なログイン認証機能を実装すること。

(ウ)システム障害発生時は、影響範囲を迅速に調査・特定し、速やかな復旧に努めるとともに、影響を受けた関係者に対し誠実に対応すること。

(4) 加盟店に関する業務

(ア)利用店舗の登録

原則として、活用するキャッシュレス決済サービスに加盟している市内全店舗を対象とする。ただし、本仕様書に定める利用対象外の取引を主とする店舗や、本事業への参加を辞退した店舗は除く。

(イ)加盟店舗リストの提出

事業開始前に、加盟店リスト（屋号又は店舗名、郵便番号、住所、業種、法人名）をデータで発注者に提出すること。

(ウ)新規加盟店の募集・登録・公開

事業期間中、随時新規加盟店の登録を行い、利用者の利便性向上に努めること。登録された店舗情報（屋号又は店舗名、住所）は、市公式ホームページ等で公開することに同意を得ること。

(エ)販促ツール等の作成・送付

利用者向けのポスターやステッカー、店舗向けの操作マニュアル等を必要数作成し、各店舗へ送付すること。デザインは利用者が一目で対象店舗と認識できるよう工夫すること。

(オ)運用方法の周知

利用店舗等に対し、デジタル商品券の取扱いや換金スケジュール等の運用方法について、適切に周知すること

(カ)利用店舗の費用負担

本事業への参加にあたり、利用店舗に新たな初期費用やシステム利用料等の特別な費用負担が生じないようにすること（通常の手数料等は除く）。

(キ)換金（精算）

利用日から約1か月以内に換金するものとし、事業者負担に配慮した具体的な換金スケジュールを提案すること。

(5) 利用者サポート業務

(ア)利用者への情報伝達

① プッシュ通知やメール等を活用し、利用者に情報が到達する確率を高めるための具体的な手法を提案すること。

② 利用期限前、システムメンテナンス時など、適切なタイミングで利用者への案内を行うこと。特に、利用期限が近づいた際には、未使用残高が失効しないよう利用を促す通知を行うこと。

(イ)コールセンター等の設置・運営

利用者及び利用店舗からの問い合わせに対応するため、コールセンター等を設置・運営すること。

① 開設期間

契約締結後速やかに開設し、令和10年3月31日までとする。

② 対応時間

利用者等の利便性を考慮した対応時間を提案すること。

③ 既存のコールセンターの活用も可とする。

## (6) 実績報告及びデータ活用

### (ア) データの管理と報告

- ① 個人情報の取扱いを適正に行うこと。
- ② 事業の実施状況（年代・業種別の利用額、利用店舗数、利用率等）を定期的に分析・集計し、発注者に報告すること。報告形式や頻度は協議の上、決定する。

### (イ) 成果物の提出

事業完了後、事業全体の成果や効果検証の結果を取りまとめた実施報告書を作成し、発注者に提出すること。様式は任意のものとする。

## (7) その他

### (ア) 再委託

本業務の一部を再委託する場合は、事前に発注者の承認を得ること。また、再委託先と契約を締結し、適切な管理監督を行うこと。

### (イ) 検査・監督

- ① 発注者は本業務の実施状況について、定期及び完了検査、または随時の報告を求めることができる。
- ② 成果物に瑕疵が発見された場合、受注者は速やかに修正等の対応を行うこと。
- ③ 本業務は市の監査対象事業であり、受注者は監査及び調査に協力すること。

### (ウ) 未使用残高の取扱い

利用期間内に利用されなかったデジタル商品券の残高に相当する金額は、事業終了後に発注者に返還すること。

### (エ) 独自提案

本仕様書に定める事項に加え、地域経済の更なる活性化や市民の利便性向上に資する独自の企画・機能等があれば、積極的に提案すること。

## 6 その他留意事項

- (1) 本仕様書に記載のない事項で業務の遂行に必要となる事項が発生した場合は、発注者と協議の上、誠実に対応すること。
- (2) 本仕様の内容については、事業の概要を示したものであり、詳細については、企画提案協議の結果に基づき、発注者と契約予定者による協議の上、変更する場合がある。
- (3) 本業務の遂行にあたっては、必要な関係書類を整備し、発注者から提出を求められた場合には速やかに提出すること。
- (4) 事故等の発生を確認したときは、直ちに発注者に報告するとともに、必要な措置を講じること。また、その発生原因が受託者にあるときは、受託者が責任をもって適切に対処し、発注者に対して事故の内容及び対応結果、再発防止策等について直ちに報告すること。
- (5) 受注者は、本業務により知り得た情報等を本業務においてのみ使用することとし、これらを他の目的に使用し、又は他の者に漏洩してはならない。
- (6) デジタル商品券が利用期間内に利用されない等、加盟店への精算がなされない売上金及び、残額については、発注者に返還すること。
- (7) この契約にかかる訴訟については、専属管轄を除くほか、発注者の所在地を管轄する裁判所で行うものとする。

## 7 関係法令等の遵守

- (1) 関係法令等を遵守し、法令の趣旨に沿って業務を実施しなければならない。
- (2) 受注者は、本業務を遂行するための個人情報の取扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項（以下「特記事項」という。）」を遵守しなければならない。
- (3) 受注者は、本業務を発注者の承認を受けて第三者に再委託する場合は、当該受注者に対して、特記事項を遵守させなければならない。