

## 那商委第 6 号 那珂市生活支援商品券臨時配布事業業務委託仕様書

### 1 目的

長引く食料品等の物価高騰による市民生活の負担増を踏まえ、デジタル商品券を配布する事業を実施することで、全ての市民の生活を支援するとともに、市民の利便性の向上と地域経済の活性化を図るものである。

### 2 事業概要

#### (1) 事業概要

対 象 者	令和 8 年 6 月 1 日時点で那珂市の住民基本台帳に記録されている者
対 象 者 数	53,000 人 ※参考値52,590人（令和 8 年 1 月 1 日現在）
世 帯 数	24,000 世帯 ※参考値23,785世帯（令和 8 年 1 月 1 日現在）
給 付 額	対象者 1 人当たり 5,000 円
給 付 総 額	265,000千円（想定）
給 付 方 法	QR コードを付したカード（アプリチャージ又はカード利用）
発 送 方 法	郵送（世帯主に対してプッシュ式で送付）
利 用 店 舗	300 店舗（想定）
換 金 手 数 料	無料
利用対象外	<ul style="list-style-type: none"><li>・換金性の高いもの（商品券、切手、電子マネーなど）</li><li>・投機性の高いもの（不動産、金融商品など）</li><li>・たばこ等法令の規定により定価以下での販売が認められていないもの</li><li>・風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律（昭和 23 年法律第 122 号）第 2 条第 1 項第 4 号及び同法第 2 条第 5 項に規定する営業に係るもの</li><li>・事業上の取引に係るもの</li><li>・国税、地方税、使用料等の公租公課</li><li>・取扱店が特に指定するもの</li><li>・その他商品券発行の趣旨にそぐわないもの</li></ul>

#### (2) スケジュール（予定）

委 託 期 間	契約締結後の翌日から令和 8 年 1 2 月 2 8 日
準 備 期 間	契約締結後の翌日から令和 8 年 7 月 3 1 日まで
発 送 時 期	令和 8 年 7 月から順次
利 用 期 間	令和 8 年 8 月から同 1 0 月まで（3 ヶ月間を想定）
精 算 ・ 報 告	令和 8 年 1 1 月 3 0 日まで

※上記スケジュールについては、現時点の予定であり、変更する場合がある。

### 3 委託業務の内容

#### (1) 全体管理

##### ① 実施体制

- ア 受託者は、本業務に精通した主任者及び担当者をもって秩序正しく業務を行わせるとともに、高度な技術等を要する部門については、相当の経験を有する者を配置すること。
- イ 受託者は、契約締結後に事務局を速やかに設置し、運營業務全体の統括、委託者や利用者・加盟店等との連絡調整が迅速に行える体制を構築すること。
- ウ 受託者は、那珂市内の地域経済団体や地域企業等との連携体制を構築し、地域の実情に即した運営体制を構築すること。

##### ② 情報管理及び法令順守

- ア 受託者は、本事業を通じて収集・取得した個人情報、利用データ、その他一切の機密情報（以下「機密情報等」という。）について、関係法令に基づいて厳密に管理する体制を構築すること。
- イ 受託者は、本事業を通じて収集・取得した情報を本業務の目的以外に使用し、または第三者に開示・提供しないこと。なお、本事業の終了後も同様とし、業務完了日から起算して1年以上の期間、機密情報等を保管すること。
- ウ 受託者は、本事業の実施にあたって本仕様書に従うほか、関係法令等を遵守すること。

##### ③ スケジュール管理

- ア 受託者は、本業務の円滑な進行と確実な遂行のため、実施事項や工程を明確にした業務計画書を作成し、適切に業務を実施すること。なお、計画に変更が生じる場合は、事前に委託者と協議のうえ、その承認を得ること。
- イ 受託者は、本業務の進捗状況を委託者に適宜共有するとともに、必要に応じて、随時業務に関する打合せを実施すること。なお、打合せの際には、その内容を記録し、委託者へ共有すること。

##### ④ 資金管理

- ア 受託者は、預託金を管理するため、委託料及び受託者の固有財産と明確に区分し、無利息型の決済用預金口座で分別管理すること。
- イ 受託者は、預託金の出納状況及び残高について、委託者からの求めがあった場合に速やかに報告できる体制を整えたとともに、換金精算業務の都度、委託者へ報告すること。

##### ⑤ 実績報告

- ア 受託者は、本事業が完了したときは、本事業の実績をまとめた報告書を作成し、業務完了届を添えて委託者に提出すること。
- イ 受託者は、加盟店向けに本事業の評価等に関するアンケート調査を実施し、報告書に反映すること。
- ウ 受託者は、報告書と企画提案書及び本仕様書との整合を図るよう留意するとともに、報告書に不備または不合格な点が発見された場合は、受託者は速やかにこれを修正すること。

## (2) システム構築・運用業務

### ① システムの構築

受託者は、以下の機能や環境を考慮したデジタル商品券に関するシステムを構築し、安定的に運用管理するものとする。

#### ア 利用者（市民）向け機能

- ・デジタル商品券として、QR コードを付したカード（以下「QR カード」という。）を発行し、そのまま加盟店での決済に利用できる機能を有すること。
- ・スマートフォンアプリ（以下「アプリ」という。）を構築し、QR カードからの残高移行（チャージ）、決済、お知らせ、利用残高・履歴や加盟店情報等の確認が可能な機能を有すること。

#### イ 加盟店（店舗）向け機能

- ・加盟店が特別な機器等を準備することなく、QR カード並びにアプリの両方に対応する決済機能を有すること。
- ・加盟店舗ごとに、売上管理、取引履歴の確認、換金に関する精算手続きなどの機能を有すること。

#### ウ 管理者機能

- ・デジタル商品券の発行、利用実績（給付総額・利用総額・未利用残高など）の把握、加盟店の管理等ができる機能を有すること。
- ・アプリを通じて加盟店情報や利用期限等のお知らせを利用者にリアルタイムで配信・更新できる機能を有すること。
- ・QR カードの紛失や盗難時において、利用の停止や再発行が可能な不正利用を防止する機能を有すること。
- ・利用店舗、利用時間、業種別等の事業の評価に必要な利用実績データを抽出・分析できる機能を有すること。

#### エ システム環境

- ・デジタル商品券の利用開始日や有効期限直前など、利用者のアクセスが集中する時期においても、遅延や停止することなく処理を完了できる能力を確保すること。
- ・特定のOS、ブラウザ、機種に依存せず、利用者等が広く利用している iOS や Android などに対応すること。
- ・システム障害にも迅速に対応できる体制を構築するとともに、通信環境が不安定な場所でも対応できるなど、安定性を高める仕組みを検討すること。
- ・機密情報等について、法令等を遵守した漏洩防止策を講じること。
- ・将来的な事業規模の拡大や外部システムの連携など、柔軟に対応できる拡張性に配慮すること。

## ②システムの運用管理

### ア システム保守

- ・システムの稼働期間中は、適切な監視体制を敷き、異常を早期に発見・対応するとともに、法改正や OS アップデートなどを適切に行い、安定したサービスの提供体制を維持すること。
- ・機密情報等を保有する間、関係法令に基づき、厳密に管理すること。なお、本事業の終了後も同様とする。
- ・重大なシステム障害が発生した場合、速やかに委託者に報告し、迅速な原因分析と復旧に努めるとともに、再発防止策を講じること。

### イ マニュアル整備

- ・利用者、加盟店、管理者向けの操作マニュアルを整備し、提供すること。
- ・マニュアルは、システムの改修や変更に応じて常に最新の状態に更新し、関係者への周知を徹底すること。

## (3) 事務局運営務

### ① 加盟店の募集

- ア 受託者は、加盟店に関する募集要項を作成し、募集・受付から審査、登録完了までを一貫して行うこと。
- イ 受託者は、加盟店の募集に当たって、地域経済団体等との連携や各種広報媒体等を活用しながら、那珂市内の多数の店舗の参加を促すこと。
- ウ 受託者は、本事業の円滑な実施のため、加盟店向け説明会を本事業の規模に応じた必要回数を開催すること。

### ② 加盟店の管理

- ア 受託者は、加盟店に対して必要な情報提供を行うとともに、特にデジタル機器の操作に不安を持つ店舗に対する操作方法の説明や読取機器のない店舗への QR コード読取端末の貸し出しを行うなど、加盟店が本事業に参加しやすい環境を提供すること。
- イ 受託者は、決裁用 QR コードキット、本事業に関する広報物品（ステッカー、のぼりなど）、マニュアルやコールセンター連絡先など、いわゆるスターターキットを作成し、全加盟店に配布すること。
- ウ 受託者は、加盟店情報の変更やシステム操作等のサポート要求に円滑に対応できる体制を構築するとともに、システム上の加盟店情報を常に最新の状態に維持すること。
- エ 受託者は、加盟店が本事業に関する規定等を遵守しているかを管理し、不適切な行為に対して速やかに是正指導を行うこと。

### ③ コールセンター・臨時サポート窓口設置・運営

- ア 受託者は、利用者及び加盟店からの電話やメールによる問合せ等に対応するため、土日祝日を含む指定時間帯で対応可能なコールセンター（または専用窓口）を設置・運営すること。なお、時間外においては音声ガイダンス等を用いて案内すること。

- イ 受託者は、コールセンターの電話回線やインターネット回線を確保するとともに、利用者及び加盟店の電話番号（フリーダイヤル）及びメールアドレスを設置すること。
- ウ 利用者及び加盟店からの問合せ等の対応は、原則的に受託者において完結させること。ただし、対応が困難または重大案件が発生した場合は、速やかに委託者に報告し、協議のうえ対応すること。
- エ コールセンターは、専門の知識を有する担当者を配置し、応対品質を維持すること。また、問合せ履歴を記録・管理し、FAQ やマニュアルの改善に活用すること。
- オ 市庁舎内において、利用者及び加盟店からの相談対応を行うための臨時サポート窓口を設置し、運営すること。サポート期間および開設頻度については、受託者の提案を踏まえ、協議のうえ決定する。

#### ④ 事業広報

- ア 受託者は、本事業に関して利用者や加盟店が必要とする情報を集約し、広報するためのランディングページを制作するとともに、本事業期間中に運用すること。
- イ 受託者は、テレビ、ラジオ、新聞、デジタル広告、SNS などの多様な広報媒体を必要に応じて戦略的に活用し、本事業の利用者等への認知度と利用率の向上に努めること。
- ウ 受託者は、広報物のデザイン、表現、配布方法等を作成した場合は、事前に委託者に確認し、承認を受けること。

#### ⑤ デジタル商品券の作成・発送

- ア 受託者は、QR カード媒体の企画、デザイン、繰り返し使用できる材質での印刷を行うこと。また、QR カードには、個別に識別できる番号を付与するとともに、委託者から提供する給付対象者データと連携することを検討すること。
- イ 受託者は、事業案内、QR カード及び封筒等の印刷、個別情報のエンコード、封入・封緘までの工程において、情報漏洩や不正利用が発生しないよう、セキュリティ管理を徹底すること。
- ウ 受託者は、事業案内や QR カード等の封入・封緘し、原則的に世帯単位（世帯主宛）の宛名を付し、送付先情報の正確性を確保しながら、発送準備を行うこと。また、特に配慮が必要な世帯への対応として、以下の事項を実施すること。
  - ・ 視覚障がい者がいる世帯には、封筒等に点字対応することとし、対象者のリストは委託者から別に提供する。（約 160 世帯を想定）
  - ・ その他特に配慮が必要な世帯については、委託者から別に情報提供を行う。
- エ 受託者は、給付対象者に対して記録の残る郵便形態でプッシュ式により送付すること。なお、郵便事故による不着、または返戻が発生した場合は、再交付希望者に対して速やかに対応できる体制を構築すること。

#### ⑥ 換金精算業務

- ア 受託者は、システム上の利用実績データに基づき、加盟店ごとの換金額を正確に確定し、精算処理を行うプロセスを確立すること。
- イ 受託者は、月 2 回の換金機会を設定し、確定した換金額を、加盟店が指定する金融機関の口座へ正確かつ迅速に入金すること。
- ウ 受託者は、換金精算に関わる全ての取引データを適切に管理・保管し、委託者の会計監査や事業評価に随時対応できる体制を構築すること。
- エ 受託者は、精算額に疑義が発生した場合、速やかに是正するとともに、その対応を記録すること。

## 4 その他

### （１）提出物

本業務の完了時における提出物は次のとおりとし、全てデータで提出すること。

- ① 業務完了届
- ② 業務報告書
- ③ その他関係書類
- ④ 本事業の実施にあたり制作した成果品（写真・デザイン等）

## （２）特記事項

- ① 本事業は、那珂市民全員を対象とするものであり、受託者は、デジタル機器の有無や利用習熟度に関わらず、誰もがデジタル商品券を利用できるように、コールセンターなどにおいて配慮すること。
- ② 受託者は、本業務の遂行にあたり使用する関係資料及びデータ等について、可能な限り最新のものを使用するとともに、出典・年月等を明記すること。
- ③ 受託者は、各種資料や成果品の作成にあたって、Microsoft 社の Word、Excel、PowerPoint、あるいはこれらと互換性のあるものを使用すること。
- ④ 本仕様書に定める事項について疑義が生じた場合、または本仕様書に定めない事項については、委託者と受託者の協議により決定するものとする。