

豊中市デジタル地域ポイント事業実施業務委託仕様書

1 業務名

豊中市デジタル地域ポイント事業実施業務

2 業務の目的

令和4年度より、豊中市では市内での消費喚起を通して、地域経済の好循環の形成につなげるとともに、デジタル化の推進を図るため、市独自のデジタル地域ポイントを導入する。

3 業務委託期間

契約締結日から令和5年（2023年）3月31日

4 豊中市デジタル地域ポイント事業の概要

市内店舗で使用できる豊中市独自のデジタル地域ポイントを導入し、市が実施する事業への参加者にデジタル地域ポイントを付与するといったインセンティブ付与（デジタル地域ポイント付与事業）などを行うことで、市政への参加意欲向上を図るほか、デジタル地域ポイントを活用した商品券事業（市内でお買物応援事業）を実施することで、市内消費を喚起し、地域経済の好循環を形成する。

また、本業務を通して得たデータ（決済情報、利用者属性など）を活用することで、今後の産業振興施策等の政策立案に役立てる。

【デジタル地域ポイント付与事業】

発行者	豊中市
発行価格	1ポイント1円
ポイント付与予定総額	2,000万円
有効期間又は期限	発行日から2年を想定
ポイント付与方法	市及び関係機関がポイント付与（付与しやすく、利用者が受取りやすい方法）
対象者	市民及び市外の方
対象店舗	豊中市内にある参加店舗
媒体	スマートフォンアプリ
開始予定	令和4年（2022年）10月1日
チャージ機能	利用者自身がポイントチャージ（購入）できること

【市内でお買物応援事業】

デジタル地域ポイント付与事業のプラットフォームを活用して実施すること。

発行額（発行総額）	1口6,000円（12億円）
購入額（購入総額）	1口5,000円（10億円）
プレミアム率	20%

購入上限数	1人あたり5口まで
総発行数	20万口
対象者	市民及び市外の方
利用期間	令和4年(2022年)12月1日～令和5年(2023年)2月28日
販売方法	<ul style="list-style-type: none"> ・ 抽選での販売 ・ 市民と市外の方で申込開始日を変更することや当選率を変えて抽選を行うことなどを予定しているため、申込者の住所を把握すること ・ 当選者は、クレジットカード決済やコンビニ決済等により購入

5 業務内容

デジタル地域ポイント事業の全体管理をはじめ、システム構築・運用・保守、参加店舗募集・管理・精算、プロモーション、事務局運営、効果検証、その他関連する事項を含めた一連の業務を委託する。なお、委託業務実施にあたっては、市と協議のうえ実施すること。

(1) 全体管理業務

① 全体の進行管理

受注者は、本業務の目的を踏まえたうえ、効率的・効果的に本業務が実施できるよう業務全体の進行管理を行うこと。

② 制度設計の補助

デジタル地域ポイントの運用ルールの策定において、必要に応じて法令・事例の調査や、監督官庁の見解を取得するなど、適切な助言を行うこと。

③ 事業計画及び実施体制の作成

効果的な事業展開のため、契約締結後、年間の事業計画書及び実施体制図を作成し、提出すること。

(2) デジタル地域ポイント用スマートフォンアプリ及び管理者用システムの構築業務

① 端末要件

利用者端末：iOS14以上及びAndroid11以上の端末に対応すること。また、稼働開始にあたり、各OSのメジャーアップデートには対応すること。

管理者端末：Webブラウザ（Microsoft Edge、Google Chromeの最新バージョン）で動作すること。

② 機能要件

(ア) デジタル地域ポイント機能

- ・ ポイント付与・加算・減算機能があること。
- ・ ポイント残高が表示されること。
- ・ ポイント種別で分けて表示できること。
- ・ ポイント種別ごとに発行でき、利用店舗や利用期限が設定できること。
- ・ ポイントを使った決済ができること。

- ・ 利用履歴が確認できること。
- ・ 参加店舗検索ができること。
- ・ 参加店舗情報が分かりやすく表示（マップ表示等）されること。
- ・ ポイントのチャージ（発行）ができること。
- ・ 利用者情報（氏名、生年月日、年齢、性別、住所等）を登録し、アカウントを発行できること。

(イ) 運用・管理機能

- ・ 管理者用システムにおいて、利用者や参加店舗情報を管理・確認でき、集計できること。
- ・ 参加店舗が自店舗の決済履歴を確認できること。

(ウ) お知らせ・プッシュ通知機能

- ・ お知らせ情報を表示できること。
- ・ お知らせ情報等のプッシュ通知ができること。

(エ) その他機能

- ・ クーポン機能やポイント還元、スタンプラリー等の独自機能があれば提案すること。

非機能要件

① セキュリティ要件

- (ア) クラウド環境の設置場所は、日本国内のデータセンターで運用設置されていること。取り扱うデータは日本国内のみでの管理とし、漏洩防止策を厳重に講じ、適切に管理すること。
- (イ) 通信及び蓄積データに対して暗号化を行えること。
- (ウ) サーバー等システム機器について、適切にウイルス対策を行い、セキュリティ対策ソフトウェアのウイルス定義ファイル及びそのサーバーOSの更新プログラムを、即時性を考慮し適切なタイミングで更新すること。
- (エ) サーバーには、情報の漏洩又は改ざんを防ぐために、データに対するセキュリティ対策を行うこと。
- (オ) 利用者の端末機器に保存されているデータ類を自動で収集しないこと。
- (カ) 不測の事態に備えてバックアップを定期的を取得し、復旧することが可能な状態で運用を行うこと。

② 動作テスト

本仕様書に定める要件が対応する全ての端末において正常に動作することを確認すること。

③ 登録

iOS 端末向けアプリケーションは、「App Store」、Android 端末向けアプリケーションは、「Google Play」への登録、配信までの一切の手続きを行うこと。

④ 操作研修

システム導入後に操作マニュアルを作成のうえ、本市職員向けの操作研修を実施すること。

⑤ その他

ユニバーサルデザインを考慮し、使いやすさを重視すること。また、利用者と参加店舗の負担軽減に努め、アクセシビリティとユーザビリティに配慮したものとする。

(3) スマートフォンアプリ及び管理者用システムの保守運用業務

① 全般

- (ア) 受注者は、本システムの運用管理を行うこと。また、運用業務を統括する責任者と業務を遂行する担当者を設けて、本システムの運用を円滑に進める体制を整えること。
- (イ) 登録情報、決済・使用情報等の使用分析データを提供すること（CSV データ等）。
- (ウ) サービス監視により障害及び障害を招きうる事業を検知した場合、速やかに市に連絡するとともに、直ちに状況の把握を行うこと。また、必要に応じ障害か所の特定、影響範囲の調査、即時対応、原状復帰すること。
- (エ) 本システムの稼働時間帯は原則 24 時間 365 日とする。
- (オ) 本システムを停止する必要がある作業（バージョンアップ等）が発生した場合は、必ず市と協議をすること。
- (カ) 初回稼働の確認時には障害等に対応が可能な SE や、運用保守要員を常駐させるなど、迅速な対応が可能な人員を確保する。

② アプリ関連

- (ア) 「App Store」及び「Google Play」への登録の維持管理を行うこと。
- (イ) アプリの不具合等が見つかった場合はこれを修正し、アップデートを行うこと。
- (ウ) OS のバージョンアップに伴いアプリの設定を更新する必要がある場合は、これに対応すること。

(4) 参加店舗募集・管理・精算業務

① 参加店舗募集及び管理

- (ア) 参加店舗は受注者が募集すること。なお、令和 3 年度プレミアム付商品券事業参加店舗一覧を提供することができる。
- (イ) 参加店舗の募集、申込受付、審査、店舗一覧の作成を行うこと。ただし、参加店舗の最終決定は市が行う。なお、参加店舗一覧は令和 4 年（2022 年）10 月 1 日までにアプリで、お買物応援事業の申込受付開始までに冊子（紙媒体）で公開すること。
- (ウ) 参加店舗用の運営マニュアルを作成し、参加店舗へ配布を行い、留意事項や運営方法等の周知を行うこと。
- (エ) 参加店舗募集説明会を複数回実施すること。
- (オ) 事業実施に必要な店舗向けのポスター・リーフレット・ステッカー等の販促物を提案のうえ、用意すること。
- (カ) 参加店舗には、導入時に必要となる道具一式を提供すること。
- (キ) 参加店舗等からの問合せ（電話、メール等）に対し、誠実に対応すること。
- (ク) 参加店舗の負担が少なくなるよう配慮すること。

② 精算業務

- 取引実績に基づき、参加店舗に対し月 2 回以上精算を行うこと。なお、精算に係る費用は受注者の負担とし、参加店舗は負担しないものとする。

(5) プロモーション業務

- (ア) 効果的なプロモーションを企画し、実施すること。その際は、広報とよなかや市イベント等を積極的に活用していくこと。
- (イ) SNS の開設等、ソーシャルメディアの活用を提案・実施すること。
- (ウ) PR ポスター、パンフレット、ステッカー、その他必要な販促物を提案のうえ、必要部数を用意すること。
- (エ) 専用 WEB ページを作成・運用すること。

(6) 事務局運営業務

① 問合せ対応

- (ア) 利用者や参加店舗等からの問合せ（電話、メール等を想定）に誠実に対応すること。
- (イ) 利用者や参加店舗等からの問合せに対応できるコールセンターを開設すること。
- (ウ) コールセンターの開設時間は、平日 9 時 00 分から 17 時 15 分を原則とし、土日祝や平日夜間については、提案事項とする。また、コールセンターの回線数や人員配置についても、提案事項とする。なお、事業開始時など問合せが集中する時期の増設については、市と協議のうえ、決定する。
- (エ) オペレーター業務を行うために必要とされる能力を有する人材を適切に配置し、運営マニュアルを作成のうえ、あらゆる問合せに誠実に対応すること。また、運営マニュアルは、市民からの問合せ内容及び市からの要請により随時更新すること。
- (オ) 苦情等については、特に慎重に対応することとし、苦情の処理にあたっては、その内容について、市に報告すること。また、個人情報に関する問合せに関しても、慎重に対応すること。

② 利用者向け説明

- (ア) 利用者からのアプリやシステムの使い方等に関する問合せに対応すること。なお、対面で相談できる窓口を開設すること。
- (イ) 利用者向け説明会を複数回実施すること。
- (ウ) スマートフォン等の扱いに不慣れな方でも使用できるよう丁寧な説明を行うこと。

③ ポイント発行支援

- (ア) 市及び関係機関が利用者に対するポイント発行の支援を行うこと。

(7) 効果検証業務

- (ア) 本業務に関して、利用者及び参加店舗向けにアンケートを実施すること。なお、アンケート項目については、市と協議のうえ、決定する。
- (イ) 上記アンケートで得られたデータや利用者・参加店舗の利用実績等のデータを分析し、報告すること。

6 成果物等

本業務に関する成果物等を提出すること。

	成果物等	提出期限	備考
1	事業計画及び実施体制図	契約後、速やかに	
2	業務打合せ録	随時	
3	業務完了報告書	令和5年(2023年)3月31日	紙:10部 電子データ:1式
4	その他市が指定するもの	随時	

7 留意事項

(1) 守秘義務

受注者が本業務の遂行上知り得た情報は、本業務遂行の目的以外に使用し、または、第三者に提供してはならない。本業務の契約が終了し、または、解除された場合も同様とする。

(2) 個人情報の保護

(ア) 受注者が本業務の遂行上知り得た個人情報については、受注者の責任において、厳重に管理するとともに、他の目的への転用等を行わないこと。本業務の契約が終了し、または、解除された場合も同様とする。

(イ) 受注者は事業実施にあたり、収集する個人情報について、市に情報提供することを当事者に事前に説明し、同意を得ること。

(ウ) 事業実施にあたり収集した個人情報は市に帰属するものとし、市の指示に従い情報提供を行うこと。

(3) 一括再委託等の禁止

(ア) 受注者は、委託業務における総合的企画、業務遂行管理、業務手法の決定及び技術的判断等について再委託することはできない。

(イ) 受注者は、コピー、印刷製本、デザイン、資料整理などの簡易な業務の再委託にあたっては、豊中市の承諾を必要としない。

(ウ) 受注者は、上記(ア)及び(イ)に規定する業務以外の再委託にあたっては、書面により豊中市の承諾を得なければならない。人材派遣会社よりスタッフの派遣を受ける場合も同様とする。

(エ) 受注者は、業務を再委託に付する場合、書面により再委託の相手方との契約関係を明確にしておくとともに、再委託の相手方に対して適切な指導、管理のもとに業務を実施しなければならない。なお、再委託の相手方は、豊中市入札参加停止基準に基づく入札参加停止措置期間中の者、豊中市暴力団排除条例(平成25年豊中市条例第25号)及び豊中市発注契約に係る暴力団等排除措置要綱(平成24年2月1日実施)に基づく入札参加除外措置を受けている者であってはならない。

(オ) 受注者は、業務を再委託に付する場合は、上記(1)及び(2)の事項について、再委託の相手方に遵守させなければならない。

(4) 損害賠償責任

受注者が本業務の実施に際し、市又は第三者に損害を与えた場合等にあつては、直ちにその損害を賠償しなければならない。

(5) 損害措置

本業務の実施により、第三者に与えた損害は、市に起因するものを除き、全て受注者の責任として対応すること。

(6) 法令遵守

本業務の実施にあつては、適用を受ける法律、政令、省令、告示、条例、規則等を遵守し、適法に業務の実施をするよう対処しなければならない。

(7) 著作権

本業務の実施により設計・構築したシステムの著作権は、市に帰属するものとする。ただし、本業務開始前に受注者が所有している著作権、外部から提供されているコンテンツに係る著作権については、この限りではない。また、当該システムをサービスとして提供する場合、その著作権は受注者に帰属する。

(8) 履行保証保険

本業務の不履行により生じる損害金をてん補する履行保証保険契約を締結すること。

(9) 付与ポイント等

デジタル地域ポイント付与事業に係る付与ポイント（2千万円）及び市内でお買物応援事業に係る上乘せポイント（2億円）について、別途契約を行う。

8 業務の継続性

本業務は、特段の事情がない限り、次年度以降についても、当該年度に措置された予算の範囲内において、契約を更新することができるものとする。契約は単年度毎に締結し、更新回数は次年度更新を含めて3回とする。

ただし、市において予算の減額等があった場合はこの限りではなく、委託内容の詳細につき、協議及び調整を行うものとする。

9 その他

(1) 本仕様書は、業務の大綱を示すものであり、業務内容の詳細については、プロポーザル方式により選定された事業者との協議により仕様書を作成し決定するものとする。

(2) 本仕様書に定めのない事項、本仕様書について疑義の生じた事項、又は不測の事態の対応等については、市と受注者とが協議して定めるものとする。