

# 泉大津市地域デジタルポイント発行運営業務委託仕様書

## 1 委託事業名

泉大津市地域デジタルポイント発行運営業務委託

## 2 事業目的

エネルギー価格等の物価高騰の影響を受けている市民の暮らしと企業活動への影響を踏まえ、消費の下支えを通じた地域経済活性化およびデジタル化促進を目的として、民間事業者のキャッシュレス決済を活用し、市内在住者を対象としたプレミアム付きデジタルポイントを発行する。

また、市民等の健康づくりや環境活動、安全・安心な地域づくりなど様々な活動・事業に対して、民間事業者のキャッシュレスサービスを活用し、市内の店舗で使用できる給付型デジタルポイントを発行することで市民等の活動を促進することにより、地域経済の活性化及び地域の課題解決を図る。

## 3 委託期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

## 4 事業の概要

### (1) プレミアム付きデジタルポイントの概要（第1弾）

名称	泉大津市プレミアム付きデジタルポイント<第1弾> (以下「プレミアム付ポイント」という。)
発行総額	300,000,000円
販売総額	250,000,000円
プレミアム率	20%
プレミアム分	50,000,000円
販売セット数	50,000セット (1セット6,000円分利用可能なポイントを5,000円で販売)
1セットの内訳	1セット6,000円あたり A券:4,500円分 B券:1,500円分
利用期間	令和7年9月3日～令和7年11月30日（予定）
利用対象者	泉大津市民
利用店舗	泉大津市内及び市が指定する一部市外の店舗 A券:利用店舗としての条件を満たす全ての店舗 B券:利用店舗としての条件を満たす店舗のうち、中小店舗
購入限度	対象者1人に付き最大5セット

### (2) プレミアム付きデジタルポイントの概要（第2弾）

名称	泉大津市プレミアム付きデジタルポイント<第2弾> (以下「プレミアム付ポイント」という。)
発行総額	300,000,000円
販売総額	250,000,000円
プレミアム率	20%

プレミアム分	50,000,000 円
販売セット数	50,000 セット (1 セット 6,000 円分利用可能なポイントを 5,000 円で販売)
1 セットの内訳	1 セット 6,000 円あたり A 券 : 4,500 円分 B 券 : 1,500 円分
利用期間	令和 7 年 12 月 1 日～令和 8 年 3 月 15 日 (予定)
利用対象者	泉大津市民
利用店舗	泉大津市内及び市が指定する一部市外の店舗 A 券 : 利用店舗としての条件を満たす全ての店舗 B 券 : 利用店舗としての条件を満たす店舗のうち、中小店舗
購入限度	対象者 1 人に付き最大 5 セット ※隨時変更する場合がある

(3) 納付型デジタルポイントの概要

名称	泉大津市給付型デジタルポイント (以下「給付型ポイント」という。)
発行総額	6,000,000 円
利用期間	令和 7 年 7 月 1 日～令和 8 年 3 月 15 日 (予定)
利用対象者	泉大津市民
利用店舗	A 券の利用対象店舗

(4) スケジュール (予定)

利用者による購入申込期間	第 1 弾 : 令和 7 年 8 月 1 日～令和 7 年 8 月 31 日 第 2 弾 : 令和 7 年 11 月 4 日～令和 7 年 11 月 30 日
利用者 (当選者) による購入期間	第 1 弾 : 令和 7 年 9 月 3 日～令和 7 年 11 月 30 日 第 2 弾 : 令和 7 年 12 月 1 日～令和 8 年 3 月 15 日
利用期間	第 1 弾 : 令和 7 年 9 月 3 日～令和 7 年 11 月 30 日 第 2 弾 : 令和 7 年 12 月 1 日～令和 8 年 3 月 15 日 給付型ポイント : 令和 7 年 7 月 1 日～令和 8 年 3 月 15 日 ※給付型ポイントについては、発注者・受注者双方協議のうえ決定する。
事業報告期限	令和 8 年 3 月 31 日

※利用者申込期間及び利用期間については、現時点での予定であり、変更する場合がある。

(5) ポイントの利用対象外

(ア) 不動産、有価証券及び金融商品の購入

(イ) 金券、旅行券、乗車券、切手、印紙、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商品の購入

(ウ) 税金、保険料及び電気・水道・ガス・電話料金の支払い

(エ) 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

(オ) 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

(カ) 特定の宗教・政治団体に関する取引及び公序良俗に反する取引

- (キ) 換金及び金融機関への預け入れ
- (ク) その他委託者が不適当と認めるもの

## 5 委託業務内容

- (1) 業務の管理・執行体制
  - (ア) 全体の執行体制

本仕様書に記載の業務が円滑、かつ確実に実施できるとともに、発注者と利用店舗等との連絡調整が、迅速に行えるような体制を整えること。実施にあたっては責任者を定め、本業務全体の総括・連絡・調整及び発注者との調整・連絡を行うこと。
  - (イ) 情報管理体制

本業務を通じて収集した個人情報や購買データ等の情報の全てを、厳密に管理する体制を整えること。
  - (ウ) 全体のスケジュール管理

事業スケジュールや実施内容を記載した事業計画書を作成し、業務全体のスケジュールを管理し、適切に事業を推進すること。業務の進捗状況や実績等については、適宜委託者に報告をすること。
- (2) ポイントシステム構築・運営業務
  - (ア) 全般
    - ① 既存のキャッシュレス決済サービスを活用し、市内店舗のみで利用可能なポイントとすること。
    - 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、利用者が同サービスの残高を保有しうる場合は、既存分と分けて本事業デジタルポイントを個別に決済や残高の管理が可能なものとすること。
    - ③ スマートフォン等を活用した発行・決済ができるとし、iOSとAndroidの端末に対応すること。
    - ④ ユニバーサルデザインを考慮し、デジタルが苦手な方にも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こと。
  - (イ) プレミアム付ポイントの販売
    - ① 既存のキャッシュレス決済サービスの専用アプリで購入申込を受付すること。
    - ② 対象者のみが購入可能なシステムを構築し、適切な運用ができるとすること。
    - ③ 対象者が複数のアカウントを作成し、購入することができないよう適切に制御ができるとすること。
    - ④ 対象者が市内在住者であるか本人確認情報等をもとに適切に判定し、販売をすることができるとすること。
    - ⑤ 利用店舗が異なる2種類のポイントが設定できること。また、それぞれに定めたポイントをセットで販売できること。
    - ⑥ 当選者に当選した旨の通知ができるとすること。
    - ⑦ ポイントの購入手段はクレジットカード決済、コンビニATM、銀行口座からの支払い等、多様な手段を用意すること。
    - ⑧ 対象者からポイントの購入代金の支払いがなされたら、自動で対象者のアカウントに対してプレミアム分が加算されたポイントが付与できること。
    - ⑨ 当選後、購入していない対象者に向け、販売期間内に電子メール等により期間内の購入を複数回働きかけること。
    - ⑩ 申込または販売が発行総額に満たなかった場合は、完売に向けて再度販売が行えるとすること。
    - ⑪ 第1弾販売後に残数があれば、第2弾へ合算して販売を行えるとすること。
  - (ウ) 納付型ポイントの付与
    - ① 対象者ごとに個別に発行するコードをアプリ内に入力すること等により、ポイントを獲得することができること。

- ② 付与するポイント数は、発注者が任意に設定できること。
- ③ ポイントを付与するためのコードについてはその入力期限を設けるとともに、入力期限超過後は、ポイントの獲得ができないようにするなど適切に制御すること。
- ④ ポイントの獲得に使用されたコードは直ちに失効し、1つのコードで同一のアカウントあるいは複数のアカウントに対して複数回の付与がなされないようにすること。

(エ) ポイントの利用

- ① ポイントは1円単位での利用が可能であること。
- ② 2種類のポイントを保有する利用者が、どちらのポイントも取扱いをする店舗でポイントを利用する場合には、利用可能店舗数が少ない方のポイントが優先的に利用されるように配慮すること。
- ③ 2種類のポイントを保有している場合に、2種類のポイントを併用して利用することができるなどの利便性に配慮すること。
- ④ ポイントの残高だけでは支払い金額が不足する場合に、利用者、加盟店双方にとって負担の少ない手段で不足分の代金が支払いできること。
- ⑤ 利用店舗でのポイント取扱いにおける負担に配慮し、決済方法は利用店舗に配布した二次元コードを利用者が自己のスマートフォン等で読み取る方式（MPM）もしくは、利用店舗が利用者の提示する二次元コードを読み取る方式（CPM）のうち、利用店舗がすでに利用している方法で対応できること。
- ⑥ 決済の取消が利用店舗側の管理画面等で可能であること。
- ⑦ 利用店舗等が自店舗でのポイントの取引状況等の履歴を確認することができるようすること。

(オ) セキュリティ体制

- ① システムに対するウイルス等の攻撃対策や不法侵入防御、個人情報を含む内部情報の流出防止等、セキュリティ対策を万全に行うこと。
- ② 利用者がアカウントにログインする際、第三者に不正利用される恐れがないように適切に対応すること。
- ③ 運用中等にシステム障害が発生した場合、その影響度合いを調査するとともに、迅速に復旧作業を行い、影響を受けたものに対して誠実に対応を行うこと。

(3) コールセンター運営業務

(ア) 業務内容

契約締結後、速やかにコールセンターを設置し、利用者、利用店舗等からの問い合わせの対応等を行う。

- ① 期間  
購入申込開始の約1週間前から令和8年3月15日まで（予定）
- ② 営業日・時間  
平日9時00分～18時00分

※原則、土日祝日・年末年始は休業とするが、ポイントの申込開始時期、利用開始時期等、問い合わせが集中することが見込まれる時期はこの限りではない。

(イ) 留意事項

- ① 円滑な業務遂行が可能な回線数を準備すること。
- ② 問い合わせの増加が想定される期間は、オペレーター人員の確保や時間延長を行うなど、問い合わせに対し速やかに対応できる体制を整えること。
- ③ ポイントに関する内容の他、スマートフォンやキャッシュレス決済に不慣れな方については特に丁寧な説明を行うこと。
- ④ 苦情等については、特に慎重に対応することとし、苦情の内容及び対応については、発注者に速やかに報告すること。

- ⑤ 個人情報に関する問合せについては、特に慎重に対応すること。
- ⑥ 問い合わせの傾向が把握できるよう、項目毎に分類・集計し、定期的に発注者に報告すること。

#### (4) ホームページの開設・運営業務

##### (ア) 業務内容

契約締結後、速やかにポイント公式ホームページを開設し、利用店舗向け、利用者向けの情報、法令で表示が定められている情報等を掲載するとともに、必要に応じて更新する。

##### (イ) 開設期間

令和7年6月中旬から令和8年3月下旬までとする。

##### (ウ) 留意事項

- ① 利用店舗等、利用者向けの各専用ページ、利用者個々のアカウントによるポイントの利用を管理するページ（または専用アプリ）の作成は必須とし、ポイントの概要、申込方法、販売方法、利用方法、禁止事項、利用店舗等の内容が分かるような構成にすること。
- ② 申込方法、販売方法、利用方法等については動画や紙媒体を利用しスマートフォンの取り扱いに慣れていない利用者の利便性を図ること。
- ③ 利用店舗等の情報については、地図から検索ができるようにするとともに、業種や地域の記載がある一覧表を掲載するとともに適宜更新を行う等、利用者にわかりやすい案内とすること。
- ④ ホームページの更新履歴を記録し、常時、確認できるようにしておくこと。
- ⑤ ホームページおよび専用アプリは、ポスターやフライヤー等と統一した意匠等を利用するとともに、ウェブアクセシビリティに配慮し作成・運営を行うこと。

#### (5) 利用者に関する業務

ポイント発行に関する以下の業務を行うこと。

- (ア) 市民に広く周知するため、効果的な事業周知を実施すること。
- (イ) 事業周知の内容については、ポイントに関すること、及び専用アプリ又はブラウザに関すること（利用店舗等、利用方法など）を含めること。なお、利用店舗等の紹介に当たっては、広く市内の中小・小規模事業者に対して利用が促進されるよう発注者の意向を可能な限り取り入れる等、特段の配慮をすること。

#### (6) 利用店に関する業務

##### (ア) 利用店舗の募集・登録

利用するキャッシュレス決済サービスのうち、市内に所在する店舗については、「4（5）ポイントの利用対象外」に記載のものを取り扱っている店舗以外に対し、本事業の周知を行い、店舗からの辞退があった店舗を除く店舗を登録対象とすること。利用開始時点で500店舗を上回る利用店舗を確保すること。

##### (イ) 新たな利用店舗等の募集及び登録

利用するキャッシュレス決済サービスの加盟店が新たに追加され、加盟店が希望する場合には、ポイントの利用店舗として追加登録を行うこと。

##### (ウ) 利用店舗等向け実施説明

- ① 利用店舗等でのオペレーションを簡潔に説明する動画・フライヤー等を用いて、利用店舗等に向けた登録説明を行うこと。
- ② 利用店舗等に対して広報ツールのデータ提供を行い、利用店舗等の裁量で広報ツールを活用（店内掲示、自社ホームページやSNSでの発信等）できるようにすること。
- ③ 発注者と調整の上、ポイントの利用方法を説明すること（特にデジタル機器の操作に苦手意識を持つ店舗に対し、デジタル化のメリットや新たな機器の導入が不要であること、パソコン操作が必須ではないこと

を説明するとともに、必要に応じて利用店舗等でのオペレーションのデモ体験等を実施すること)。

(エ) 利用店舗用 QR コードや運用マニュアル、販促ツールの作成・送付

マニュアル、店舗でのオペレーションのフロー図等を作成し、利用店舗等に送付し、本事業の趣旨、留意事項及び運営方法等について利用店舗等へ十分周知すること。なお、ポスター及びステッカーについては、ホームページや専用アプリと統一性のある意匠を使用する等、ポイントの利用店舗等であることが容易に認識できるよう工夫をするとともに、ユニバーサルデザインに配慮したものを、サンプルデータとして納品すること。

(※納品されたデータを基に、発注者においてポスター・フライヤー等を別途制作し、利用店舗や市民等に配布予定)

(オ) 利用店舗の費用負担

利用する既存のキャッシュレス決済サービスにおいて一般的に店舗が負担する費用を除き、本事業の参加にあたって特別な費用が発生しないこと。

(カ) 換金までの期間

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提案すること。

(7) 職員等に関する業務

利用者からの問い合わせに対し、コールセンター以外にも発注者側の職員等が対応できるよう、必要な研修を実施すること。また、よくある問い合わせについて F A Q 等にまとめたもの、その他必要な対応マニュアルを提供すること。

(8) データの管理

(ア) 個人情報の取扱いを適正に行うこと。

(イ) 本業務の実施に伴い収集、作成したデータは適正に管理すること。

(9) アンケート調査、効果検証業務

本事業の効果検証のため、利用状況等の実績数値や利用者及び利用店舗に対してアンケート調査を行い、事業効果を検証するとともに、今後の消費喚起策や産業振興に寄与する内容を取りまとめの上、事業報告書に記載すること。

(ア) 効果測定の内容

利用状況等を踏まえた効果測定を実施すること。下記の項目等により本事業の効果測定を行うこと。効果測定は事業者の規模別、業種別等、多角的な分析を行うこと。その他事業効果を測る指標や分析方法等がある場合は発注者へ提案すること。

① 利用者の属性情報（性別・年齢・居住区等）と利用店舗等の数、業種別・地域別の利用頻度・利用額や利用傾向等の状況 等

② 利用店舗・利用者アンケート調査等を実施し、商品券の有益性、利便性等の客観的評価指標 等

(イ) アンケート調査

① 内容

本事業による市内への資金循環や経済効果等を分析するため、必要な項目についてアンケートを実施する。

② 実施方法

利用者アンケートについては、精度を確保することができる範囲で無作為抽選により回答者を限定し、電子メール等によりアンケートを送信し、一定の回答率が確保できるよう実施すること。利用店舗アンケート

トは、電子入力フォーマットによる回答、電子メール、ファクシミリ及び郵送により行い、全店舗を対象とすること。

### ③ 実施時期

発注者と協議の上、利用期間中または利用期間後の、効果的な時期に行うこと。

## 6 事業報告

本事業の委託金額を確定するため、一連の発行業務より収集した販売・換金等データを基に報告書を作成すること。報告書には、利用者及び利用店舗等のアンケートの結果及び事業の効果について記載すること。

## 7 成果物

本事業の成果物及び提出期限は以下のとおりとする。

成果物	提出期限	数量
事業報告書（電子データ）	令和8年3月31日	一式
利用店舗データ（対象店舗のみ）	隨時	一
利用者データ（性別、年齢、居住区等）	隨時	一
販売データ	隨時	一
付与データ	隨時	一
コールセンター応対記録	隨時	一
換金データ	隨時	一

※事業報告書には利用店舗データ、利用者データ、ポイント販売・付与・換金データ、コールセンター応対データ、利用者及び利用店舗からのアンケート結果は必ず掲載すること

## 8 再委託

- 受注者は、個別の業務を再委託することができる。その場合、発注者に事前に承認を受けなければならない。
- 再委託を行う場合、必ず再委託先の事業者と個別に契約を交わし、事故等が発生した場合の責任の分担を予め取り決めておくものとする。

## 9 その他留意事項

- 本仕様書に記載のない事項で、必要な事項が発生した場合は、発注者と協議のうえ、実施するものとする。
- 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うえ、必要な変更を加えて確定するものとする。
- 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。
- 本業務に関して問題が生じた場合、緊急の対応が必要になった場合、また疑義が生じた場合には、直ちに発注者と協議し、必要な措置を講じること。
- 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、その発生原因が受注者にあるときは、受注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。
- ポイント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、発注者のプレミアム負担分の残額については、受注者に返還すること。

