

## みどり市電子地域通貨導入業務仕様書（案）

### 1 件名

みどり市電子地域通貨導入業務

### 2 目的

みどり市では、市内経済の循環による地域の活性化と市内事業者の経営力強化を図ることに加え、構築したプラットフォームを活用した地域コミュニティの形成・円滑化を目指すため、電子地域通貨事業を実施する。

### 3 みどり市デジタル地域通貨事業の概要

本事業で導入する電子地域通貨とは、スマートフォンアプリでチャージ及び決済ができ、市内の加盟店舗で使えるみどり市独自のペイメントのことを言う。

また、公益活動や地域社会への貢献等に資する取組に対し、電子地域通貨と連動したポイントを付与することで、市民の行動変容を促し、地域活性化と地域課題の解決を目指すとともに、地域交流促進によるみどり市への愛着の醸成を図るためのツールとしての活用も見据えたものである。

### 4 プレミアム付電子地域通貨の発行について（予定）

名称	未定
発行者	みどり市
発行総額	3億9,000万円
発行セット数	6万セット
販売価格	1セット5,000円
プレミアム率	30%（5,000円で6,500円分の通貨を付与）
販売限度額	1人2セットまで
販売方法	事前申し込みによる抽選販売方式 ※申込はアプリ内もしくはインターネット上を想定
販売対象	市民
申込期間	令和6年10月1日（火）～令和6年10月21日（月）
販売期間	令和6年11月1日（金）～令和6年12月31日（火） ※追加販売の実施も想定すること。
利用期間	令和6年11月1日（金）～令和7年2月28日（金）
利用可能店舗数（想定）	市内400店舗
購入者数（想定）	30,000人
媒体	スマートフォンアプリ

## 5 業務履行期間

契約締結日の翌日から令和7年3月31日まで

## 6 業務の概要

### (1) 電子地域通貨システム（以下「本システム」という。）の導入及び運用業務

#### ① 端末要件

iOS13 以上及び Android11 以上の端末に対応すること。また、各 OS のメジャーアップデートに無償で対応すること。

#### ② 機能要件

別紙1「電子地域通貨システム基本機能要件」のとおり

#### ③ 動作テスト

仕様書に定める要件が正常に動作することを確認すること。

#### ④ 登録申請と配信

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」への登録申請、配信までの一切の手続きを行うこと。

### (2) マネジメント業務

#### ① 全体の進行管理・マネジメント業務

本事業において目的を達成するために、地域通貨ならびにコミュニティポイントの基盤開発、企画立案、また効率的に業務が遂行できるようスケジュール管理、タスク管理を行うこと。

#### ② コミュニティポイント活用にかかる企画提案

市の様々な事業や公益活動への参加を促進させるとともに、コミュニティポイントをためる・使うことが様々な地域課題の解決に繋がるような企画を提案すること。

#### ③ 操作研修

受託者は本市職員を対象に電子地域通貨事業の運用及び操作についての研修を実施すること。なお、会場については、市が確保するため、会場費の費用負担は求めない。

#### ④ 事業計画の作成

効果的な事業展開のため、事業計画書を作成すること。なお、次年度以降も継続して運用していくためには、歳入確保策の検討も必要であることから、事業計画書の中に、歳入確保の方策についても明記、提案すること。

#### ⑤ 報告

ア 月次報告

アプリダウンロード数（ユーザー獲得数）、アプリ利用者数、加盟店登録数、利用実績等が分かるレポートを出力し、視認性が高くなるように取りまとめたうえで、月次で報告すること。

イ 事業実績等の報告書作成

事業終了後、効果検証を行った上で、事業実績報告書を作成し、市に提出すること。なお、事業の効果検証にあたっては、事業期間または終了後に対象店舗や利用者へのアンケートの手法を活用し、年代別、住所別、利用業種等の検証を行った上で事業実績報告書を作成すること。

(3) 事業運営業務

① 精算業務

ア 取引実績に基づき、加盟店に対し、月 1 回以上精算を行うこと。締日から加盟店への入金は 2 週間程度とする。なお、精算手数料は市が負担することとし、実績に応じて支払う。

イ 操作誤り等による、加盟店からの返金依頼や、出納確認依頼などの対応を行うこと。

② 問い合わせ対応

ア 利用者向けヘルプデスク

利用者からの問い合わせ対応業務を行うこと。問い合わせ方法は電話及びメールとし、ヘルプデスクの開設期間は原則、令和 6 年 10 月 1 日（火）から令和 7 年 3 月 31 日（月）までの平日 10 時から 17 時までとする。なお、配置人数については、問い合わせ数を考慮し、事業全体を踏まえ過不足なく最適な配置とすること。

イ 加盟店向けヘルプデスク

加盟店からの操作等に関する問い合わせ対応業務を行うこと。問い合わせ方法は電話及びメールとし、ヘルプデスクの開設期間は原則、令和 6 年 10 月 1 日（火）から令和 7 年 3 月 31 日（月）までの平日 10 時から 17 時までとする。なお、配置人数については、問い合わせ数を考慮し、事業全体を踏まえ過不足なく最適な配置とすること。

設置回線数 (ア、イ合算)	令和 6 年 10 月～令和 7 年 2 月：2 回線 令和 7 年 3 月：1 回線 ※回線数は目安であり、各期間において応答率 8 割程度を目標とし、コールセンターを開設すること。
------------------	--

### ③ 制度周知

ア 効果的な方法により、本事業の広報を実施すること。Web ページの作成、ポスター及びチラシの作成を基本とし、利用者及び店舗に対し、デジタル地域通貨の使い方についてわかりやすく説明した動画を作成するなど工夫すること。

具体的な方法等については、受託者からの提案に基づき、受託者と市において協議の上決定するものとする。

イ ポスター等の広報物は、店舗利用者に対し「市が独自で行う施策」であることが伝わるデザインとし、事業実施の意図が分かる効果的な販促物を企画・作成し、認知度向上に努めること。

### ④ 利用者向け説明会の実施

利用者向けの説明会（9月～11月の間で最低5回実施することとし、対面開催とする。）や地域等での特設窓口等を設ける等、スマートフォンの操作に不慣れな利用者でも活用できるよう、アプリの取得や決済方法等のサポートを行っていくこと。なお、会場については、市が確保するため、会場費の費用負担は求めない。

### ⑤ 加盟店開拓・登録

ア 加盟店は受託者が募集し、市と協議の上決定・登録すること。

イ 事業者向けの説明会（8月～10月の間で最低3回実施することとし、対面もしくはオンライン開催とする。）を実施・運営する他、市と協力の上、加盟店開拓は約400店舗を目標とし、実施すること。説明会の会場については、市が確保するため、会場費の費用負担は求めない。

なお、受託者が想定する開拓方法（DMや訪問、架電等）について、加盟店開拓を行う前に内容と工数を示すこと。

ウ 事業実施に必要な加盟店向けの販促キットを用意（約400店舗を想定）し、対象店舗等へ発送を行うこと。なお、販促キットの内容は、決済用POP、ポスター、リーフレット、ステッカー、加盟店用マニュアル等を想定しているが、必要に応じて効果的な販促物の提案を行うこと。

### ⑥ 収納及び出納業務

専用の資金管理口座を開設し、地域通貨の販売額の収納や加盟店売り上げに対する精算の出納に関する管理・運営を行うこと。

## （4） 保守運用業務の内容

### ① 運用体制

ア 受託者は、本システムの運用管理（サーバ機器類監視、障害対応等）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支援体制を整えること。

イ 運用業務を統括する責任者及び業務を遂行する担当者の氏名等を通知すること。

ウ 保守運用業務に関して、みどり市とのやり取りはすべて日本語で行うこと

## ② システムの機能維持及び改善

ア App Store、Google Play でのアプリ登録状態を、業務受託期間を通じて維持すること。

イ 本システムに不具合等が見つかった場合は、速やかにこれを修正し、アップデートを行うこと。

ウ 機能改善のために行う本システムへの追加変更においては、システム基盤に関する設計、修正、テスト、導入等の作業を行うこと。また、設計書等の改定版を納品すること。

エ 市の目的を踏まえ、本システムの機能に対する改善提案を行うこと。

## ③ ヘルプデスク時間帯

原則、平日 10 時から 17 時までとする。ただし、作業の都合上この時間帯を前後させることを妨げない。緊急時、災害時等に対応時間を変更する場合には、市と受託者と協議の上で実施する。

## ④ 緊急時（障害発生時）の連絡

緊急時（障害発生時）の連絡を円滑に行うための連絡体制（人員構成、連絡方法、緊急時連絡先、連絡ルート等）を明確にし、契約締結後速やかにみどり市に通知すること。

## ⑤ 障害対応・障害管理

ア システム上のすべての障害は、検知後ただちに市に通知し、その後、影響度合いを調査するとともに、迅速に復旧作業を実施すること。復旧後、障害の原因、復旧作業の内容、再発防止のために別途対応が必要な場合にはその対応策についてまとめた報告書を、発生の都度速やかに市に提出すること。対応策の実施は市の承認を得たうえで行うこと。

イ 災害発生に伴う障害等の復旧については、システム側に起因しない障害（ネットワーク回線の物理的な遮断、長期にわたる大規模停電等）を除き、迅速かつ短期間に復旧できる体制を構築すること。

## ⑥ 運用会議

ア 必要な情報交換を図るため、市及び受託者により構成された定例会議を月次で開催するものとする。会議において、運用の作業状況について市に報告すること。

イ セキュリティインシデントの発生や重大な障害が発生し、サービス提供を正常に行えない場合に、市又は受託者の要請により緊急会議を開催できることとする。

ウ 会議の形態はオンライン参加も可能とする。

⑦ サービス開始時の対応

ア 本システムのリリースにおいては正常動作を確認、保証するための特別な対応を行うこと。障害等に迅速な対応が行えるよう、開発 SE の常駐や運用保守要員の増員など特別な体制を確保すること。

イ サービス開始時の特別対応期間については別途協議の上定めるが、おおよそサービス開始後 1 週間程度とする。

(5) 非機能要件

① セキュリティ

ア 当該サービスに係るサーバ等は、不正アクセスを受けないよう対策が講じられていること。適切に監視が行われ、万一不正アクセスを受けた場合には迅速な対応ができること。

イ 当該サービスに係るサーバ等は、OS、その他ソフトウェアに対するパッチ更新やウイルス対策が適切に実施されていること。

ウ 当該サービスにて送受信される情報および機密性の高い情報が格納されるデータベースやファイルは暗号化されていること。

エ 管理システムへの利用者操作ログ、システムの変更操作・障害ログ、利用者からの各種アクセスログが適切に記録され、市からの要請に応じて速やかに提供できること。

② 可用性

ア 利用可能時間帯：24 時間 365 日

イ 稼働率：99.98%以上

ウ データバックアップ：日次で取得し、世代管理は 7 世代以上であること。

③ その他

ア 当該サービスを提供するためのデータセンターは日本国内に設置されているものとする。かつ、ファシリティスタンダードレベルはティア 3 相当であること。

イ 当該サービスの提供に当たっては、日本国の法令を準拠法とすること。

ウ 当該サービスは、ISMAP、ISO/IEC27017、27018、CS マークゴールド等の客観性が認められる認証を取得していること。

(6) 著作権の取扱い

本委託で作成したすべての印刷物の著作権（著作権法第 27 条及び 28 条の

権利を含む。)は、市に譲渡すること。受託者は著作者人格権の行使をしないものとする。この規定は、受託者の従業員及び本委託遂行に当たり再委託を行った場合の再委託先又はそれらの従業員に著作者人格権が帰属する場合にも適用する。

第三者から著作権、特許権、その他の知的財産権の侵害の申し立てを受けた場合、受託者の責任と費用をもって処理すること。

## 7 納品物

(1) 下記のことを事業開始前までに市に対し提出・納品すること。

なお、下記提出物については、電子媒体でも納品することとする。

- |  |         |
|--|---------|
| ① 事業計画書・実施体制図                          | 1部      |
| ② みどり市用システム操作マニュアル                     | 1部      |
| ③ 利用者向け操作マニュアル<br>(A3もしくはA4の両面カラー1枚程度) | 30,000部 |

- ④ 利用者向け周知物  
(A4チラシ片面カラー3,000部、A3ポスター片面カラー500部)

- ⑤ システムの各種テスト仕様書およびテスト結果報告 1部

(2) 下記のことを業務委託期間が満了するまでに市に対し提出・納品すること。

なお、下記提出物については、電子媒体でも納品することとする。

- ① 事業報告書(月次報告を含む) 1部

## 8 再委託について

本仕様書に基づく作業にあたって、作業の全部又は主要な部分を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることは認めない。ただし、付随又は補助的な業務の再委託を行う場合は、事前に市に書面にて届出をしたうえで本市の承認を得るものとする。

## 9 情報資産の保護・秘密保持

本市から受託した業務の実施上知り得た個人情報及びその他機密情報の取扱いについては、別紙2「情報資産を取り扱う業務委託契約事項」によること。

## 10 情報システムに関する安全対策

本仕様の履行にあたっての情報システムの安全対策については、別紙3「情報システムに関する業務委託契約事項」によること。セキュリティを確保するため、保守サポート期限切れの基盤、ソフトウェアライブラリ等の利用を行わないこと。セ

セキュリティ面で脅威を与える可能性がある機器等を用いないこと。

## 1.1 支払方法

(1) 業務経費については、以下のとおり定める。

### ① 総価契約部分

#### ア 事務費

下記「②単価契約部分」を除く費用に関しては、一括して支払う。

### ② 単価契約部分

#### ア プレミアム付電子地域通貨に係る費用（プレミアム原資）

プレミアム付電子地域通貨の販売実績に応じて支払う。

#### イ 手数料

チャージ手数料と精算手数料について、契約金額内で実績に応じて支払う。

(2) 業務完了後、市の検査に合格した後、受託者からの請求に基づき30日以内に一括して支払う。

## 1.2 その他

### (1) 個人情報の保護

受託者は、本事業の履行に当たって個人情報を取り扱うときは、個人情報の保護に関する法律等に基づき、その取扱いには十分注意し、漏洩、滅失又は毀損の防止その他個人情報の保護に最大限の配慮をもって行うこと。

また、個人情報の管理にあたりクラウドサービスを利用する場合は、他案件のデータと隔離した管理を行うとともに、サーバ監視を行っていることを確認すること。

### (2) 守秘義務

受託者は、本事業の履行に当たっては、業務上知り得た秘密を漏らし、又は自己のために利用してはならない。本事業終了後も同様とする。

(3) 受託者が事業の実施に当たり、前記各号の規定に反した場合には、市は、委託契約額の一部又は全部を返還させる権利を有するものであること。

(4) 本契約の履行に当たっては、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害しないこと。また、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をすること。

(5) 委託契約締結後に不正行為が明らかになったときは、契約を解除する。

- (6) この契約の履行に関して発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む）は、受託者がその費用を負担するものとする。ただし、その損害のうち市の責めに帰すべき理由により生じたものは、市の負担とする。
- (7) その他仕様書に記載されていない事項については、市と受託事業者の双方が誠意を持って協議し対処すること。

以上