

和光市デジタルクーポン給付事業業務委託仕様書

1 業務名

和光市デジタルクーポン給付事業業務

2 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

3 履行場所

和光市内

4 業務目的

国の「重点支援地方交付金」を活用し、食料品等の物価高騰の影響を受けた生活者に対し、消費下支えを通じた生活者支援を実施する。

5 業務委託内容

(1) デジタルクーポン給付事業業務

全市民に対し、市内取扱店舗で使用するデジタルクーポンを給付する。

※特別な配慮が必要な方には同等品を給付。

ア 事業概要

(ア) 給付対象者・人数

令和8年5月31日現在、和光市の住民基本台帳に登録がある者 約85,000人

(イ) 給付先・給付方法

a 給付先

対象者個人

※ 対象者名簿は、市が用意をする。

b 給付方法

(a) 受託者から対象者に案内通知文を送付

(b) 対象者は、案内通知文に掲載されたアプリケーション又はブラウザ（以下、「アプリ等」という。）の URL からアクセスし、アプリ等内でクーポンコードを入力又は二次元コードを読み取り、有効期間内にデジタルクーポンを取得。

※ アプリは、Google Pay、Apple store 等へアプリを掲載し、無料でインストールできるようにすること。

※ アプリではなくブラウザからクーポンを取得することも可能とする。

※ 特別な配慮が必要な方等に対し、同等品を送付する場合がある。

(c) 対象者がスマートフォン等を所有しない場合は、紙に印字された二次元コードを取扱店舗に提示することで、クーポンの利用が可能とする。この場合、クーポン二次元コードの記載は通知文に記載又は希望者が申請書を提出することによりクーポン二次元コードを記載した用紙（CPMカード等）を送付することとする。

(ウ) 給付金額

1人あたり3,000円（券種は全取扱店共通の1種類）

(エ) 取扱店舗数

約300店舗を目標とする。

(オ) 取扱店舗の要件

デジタルクーポン給付事業の取扱店舗として登録ができる店舗は、和光市内で事業活動を行

う者とする。

(カ) 取扱店舗の負担等

取扱店舗は、登録料、換金手数料等の負担をしないものとする。

(キ) デジタルクーポンの利用対象外

デジタルクーポンの利用対象として認めないものは次のとおりとする。

- a 法律等で小売定価以外による販売が禁止されている商品の購入(たばこ等)
- b 出資や債務の支払(税金、保険料、振込手数料、電気・ガス・水道・電話料金など)
- c 現金との換金、金融機関への預け入れ
- d 金、プラチナ、銀、有価証券、金券、商品券(ビール券、清酒券、おこめ券、店舗が独自発行する商品券等)旅行券、乗車券、切手、印紙、プリペイドカード等の換金性の高いものの購入
- e 風俗営業等の規制及び義務の適正化等に関する法律(昭和23年法律第122号)第2条に規定する営業に係る支払い
- f 土地及び家屋の購入
- g 病院の治療費、処方された医薬品
- h 事業活動に関する原材料、機械等仕入資金
- i 公序良俗に反するもの
- j 取扱店舗が指定するもの
- k その他、市が利用対象として適当と認めないもの

イ 給付事業に係る業務内容

(ア) デジタルクーポン発行・管理システム構築

- a 本システムは、契約締結後速やかに利用することができるものであること。管理システムを構築した時、デジタルクーポンを送付する時、デジタルクーポンを運用する時等、システム稼働する際は、市の立ち合いにより事前テストを行うこと。
- b デジタルクーポンの発行・管理システムは、次の項目に対応すること。
 - (a) 対象者が、二次元コードが掲載された案内通知書等からデジタルクーポンをスマートフォン等で取得できること。
 - (b) 対象者が、本市が指定する事業者(以下、「取扱店舗」という。)の各種サービスを受けた場合の料金精算時において、取扱店舗が所持する決済用二次元コードをスマートフォン等で読み取り決済が可能であること。
 - (c) デジタルクーポンの利用にあたっては、本市が規定する上限額に達するまで、1円単位で繰り返し決済が可能であること。また、対象者が利用履歴・利用残高について、スマートフォン等において確認できること。
 - (d) 対象者が誤った金額で支払いを完了した場合等において、取扱店舗が当該決済を取消しできること。
 - (e) 市が規定する金額以上のデジタルクーポンがダウンロードされていないか、視覚的に確認が出来る不正利用防止策を講じること。
 - (f) 市において、取扱店舗におけるデジタルクーポンの決済状況がシステムのマスター管理画面等から確認できること。
 - (g) 取扱店舗において、自身のデジタルクーポンの決済状況がシステム管理画面等から確認できること。
 - (h) 対象者、取扱店舗双方が決済完了画面にて確認できること。また、決済音やアニメーション等を表示し、不正利用防止機能があること。
- c システムは次の要件を満たすこと。
 - (a) 原則として、最大10秒以内のレスポンスとすること。

- (b) リアルタイム処理を原則とし、一貫性及び整合性を維持するため十分な排他制御が行われること。
- (c) サービスに係るすべての通信は、SSL等による通信経路の暗号化がなされていること。
- (d) 個人情報等を含むデータの全ては、国内のサーバにて適切なセキュリティのもと保管すること。
- (e) 推奨ブラウザは標準ブラウザ、Chrome、Safariとすること。
- (f) 推奨OSはiOS17.0以上、Android13.0以上とすること。
- (g) 和光市情報セキュリティポリシーを遵守すること。
- (h) セキュリティを確保するため、システムに対する不正侵入、なりすまし、内部機密漏洩、ウィルス侵入対策等を行うこと。
- (i) アンチウイルス採用、ファイアウォール等による不正アクセス防止策を講じること。
- (j) 定期的なセキュリティ監査を実施すること。実施した結果、サイバー攻撃に対する脆弱性が発見された場合は、直ちに対策をとること。
- (イ) デジタルクーポン利用後の換金
 - a 取扱店舗で利用されたクーポン金額を集計し、月 1 回以上取扱店舗が指定する口座に振込むこと。
 - b 換金精算に係る振込手数料等は委託料の中から支出し、取扱店舗は負担しない。
 - c 換金精算に係る取扱店舗からの問い合わせは、速やかに回答できるよう振込日、換金精算額等の情報を整えたマニュアルを作成し、マニュアルに基づき対応すること。
 - d 本事業専用の口座を開設し、振込元名義は市と協議し、指定名義で振込を行うこととする。
- (ウ) 取扱店舗に係る事務(募集、受付、登録及び取扱説明を含む)
 - a 市、和光市商工会と連携し、取扱店舗を募集すること。
 - b 取扱店舗の受付、登録
 - (a) 取扱店舗の受付は、受託者が窓口となり対応すること。
 - (b) 取扱店舗の登録は、受託者が集めた店舗情報を登録し、連絡、郵送、振込を適切に行える状態にすること。
 - (c) 取扱店舗の登録はデジタルクーポンの利用期間であれば随時行えるようにすること。
 - (d) 後述の説明会開催後に登録された店舗や説明会に参加できなかった取扱店舗には口頭その他マニュアルや説明会の動画等で利用方法や注意事項等を周知すること。
 - (e) 取扱店舗を登録した一覧を随時更新すること。また、一覧に記載する項目は、事前に市と協議の上決定すること。
 - c 取扱店舗に対する説明会
 - (a) 本事業に参加を希望又は検討する店舗に対して説明会を開催すること。
 - (b) 内容は、取扱店舗登録に関すること、デジタルクーポンの利用方法、換金等のほか、デジタルクーポンに関する取扱方法等の詳細を重点的に行うこと。
 - (c) 日程は、取扱店舗登録後速やかに行うこととし、詳細は市と協議の上決定すること。
 - (d) 必要に応じて追加の説明会を開催するなど、取扱店舗が参加しやすい対応(専用ホームページ内での動画等による説明も含む)を行なうこと。
 - (e) その他提案によること。
 - d 取扱店舗への配布資料等
 - (a) 本事業に係る取扱店舗向けのマニュアル(Q&A 対応等を含む。)を作成し配布すること。取扱店舗向けマニュアルには、デジタルクーポンの利用方法のほか、換金手続きの方法、取扱店舗としての遵守事項、違反事項に対する登録取り消し等、分かりやすく記載すること。

- (b) 取扱店舗への販促物等(印刷、デザイン、発送作業を含む)

販促物等は、次表のとおり作製し、取扱店舗へ送付すること。デザインや掲載内容は市の校正を受けること。

	内容	規格等	数量
1	ステッカー	A6サイズ	300枚
2	のぼり(ポールを含む)	布製	100セット
3	決済用二次元コード	A3サイズ	300枚

- (c) 専用ホームページを構築し、取扱店舗向けのマニュアル、換金に関する内容等、取扱店舗に必要となる情報を掲載すること。

(エ) 告知・広報

- a 専用ホームページを構築すること(デザイン料含む)。
- b チラシをA4判両面カラーで 50,000 枚を印刷し、世帯につき1部を同封する。残りの印刷物及び電子データは市へ納品すること。納品期限はコールセンター設置前の令和8年7月17日(金)とする。
- c 広報紙、和光市公式LINE等、市のSNS等を活用して周知すること。

(オ) コールセンターの設置、運営

取扱店舗及び対象者向けにコールセンターを次のとおり設置、運営し、本事業の事業内容及びデジタルクーポンの使用方法等に係る問い合わせに対応すること。マニュアルを作成し、従事者に習得させ、問い合わせに対し誠実に応対すること。

a 設置場所

コールセンターは、受託者の自社内に設置して運営すること。なお、本業務は個人情報を取り扱うため、在宅テレワークなどの個人宅や個人事務所などでの運用は認めない。

b 設置期間

設置期間は、令和8年7月20日から令和8年11月15日まで(土日祝日を除く)とし、9:00から17:00まで電話対応をすること。

ただし、令和8年8月1日から令和8年8月31日までの1か月間は、土曜・日曜・祝日も設置することとする。

c 回線数

(a) 最低回線数 2回線

- (b) 受託者は、着信用電話番号(ダイヤルパッドの番号)を取得し、コールセンターの運営に必要な機器及び電話回線を用意すること。着信用電話番号が決定次第、速やかに市へ報告すること。

d 対応内容

- (a) 本事業全般に関する問い合わせ
- (b) デジタルクーポンに関する問い合わせ、システムの操作説明
- (c) 給付の拒否又は給付内容の変更に関する問い合わせ及び受付対応
- (d) コールセンターで回答することのできない問い合わせの関係部署への引継対応
- (e) 問い合わせ対応記録簿の作成
- (f) コールセンター設置開始後、入電状況及び問い合わせ対応記録簿を週1回程度市へ提出

e オペレーターの配置等

- (a) コールセンターの設置期間中、最低回線数を満たす配置を行うこと。
- (b) オペレーターは、一般常識を持ち、対応マナー等に優れ、業務に必要な基本的知識や技能、電話対応スキルを有する者とする。

(c) コールセンター業務の従事者は、必ず受託者が直接雇用する正規労働者(労働契約に期間の定めのない通常労働者)且つデジタルクーポン事業の従事経験のある者を配置すること。

(カ) 対象者向け発送業務

- α 対象者への通知発送 85,000部
 - ・封筒(原則世帯毎にまとめて送付すること。
 - ・事業案内チラシ
 - ・通知文
 - ・簡易書留等追跡可能な方法による発送

(キ) デジタルクーポンの活用状況の集計・分析等(データ収集、単純集計、クロス集計)

デジタルクーポンの活用状況について単純集計及びクロス集計による分析を行い、グラフ化し、実績報告書に掲載すること。

本事業の実績を踏まえ、事業者支援及び経済活性化施策に関する提案を付すこと。

(2) 利用者アンケート調査業務

ア 利用者アンケート調査票の作成

- (ア) 調査項目を提案するとともに市と受託者と協議の上、決定すること。
- (イ) 調査項目数は、10問程度とすること(多少の増減は可)。
- (ウ) アンケート調査は、デジタルクーポン利用期間中から利用期間終了2週間後までの期間においてWeb上でアンケート調査を実施すること。
- (エ) やむを得ず、デジタルクーポンの取り扱いができない対象者向けに、調査票及び返信要封筒の印刷、調査票の封入・発送を行うこと

イ 利用者アンケート回答の集計・分析等(データ収集・単純集計・クロス集計)

- (ア) 回収したアンケート回答のデータについて単純集計及びクロス集計による分析を行い、グラフ化し、結果報告書を作成すること。
- (イ) アンケート結果を踏まえ、事業者支援及び経済活性化施策に関する提案を付すこと。
- (ウ) アンケートへの回答は要請する。ただし、対象者のアンケート内容に沿った意向を把握した場合は、強制はしないものとする。

(3) 共通事項

ア デジタルクーポン給付事業業務及び利用者アンケート調査業務の執行に伴い、収集及び作成したデータは適正に管理すること。

イ 収集及び作成するデータは、事前に市と協議し、作成後は市に報告すること。

6 再委託

受託者は、本業務の全部又は主たる部分を第三者に再委託してはならない。

なお、受託者が、本業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ、市に再委託先、再委託の範囲、期間等を書面で提出し、承認を得なければならない。

7 事業規模

予算額 280,000,000円

8 提出物及び提出期限

業務完了後、速やかに以下のとおり業務完了報告書及び各業務の実績報告書を提出すること。

(1) 提出物

- ア 業務完了報告書 1部

イ デジタルクーポン給付事業業務実績報告書 1部

ウ 利用者アンケート調査業務結果報告書 2部

エ 各種マニュアル一式 2部

オ 上記ア～エまでのデータ一式

(2) 提出期限

令和9年3月中旬予定

9 著作権等

本業務の履行の過程で生じた成果品（登録店舗等の登録データ、マニュアル（Q&Aを含む）、デジタルクーポンのデザイン等）及び業務中に作成した資料の所有権及び知的財産権は、市に帰属するものとする。

10 セキュリティ対策及び個人情報保護の適正管理

- (1) セキュリティ対策及び個人情報保護については、個人情報の保護に関する法律、和光市個人情報保護法施行条例、同条例施行規則及び市の情報セキュリティポリシー基本方針を遵守するとともに、市の指示に従うこと。
- (2) 守秘義務違反に関する責任の所在を明確にし、従事者に周知徹底すること。
- (3) 本業務で扱うすべての情報に関して、漏えい、き損、紛失及び改ざん等の事故がないよう徹底して管理すること。
- (4) 業務終了後は、市の立ち合いのもと、保管している個人情報等については、シュレッダー等で破棄、電子データは復元不可能となるよう消去すること。破棄及び消去した個人情報等は、取扱及び適正管理方法等を含め業務完了報告書に明記すること。
- (5) 受託者は、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、又は第三者に漏洩又は委託の範囲を超えて利用してはならない。
本業務の契約が終了し、又は解除された後においても同様とする

11 スケジュール

契約締結	令和8年6月
取扱店舗募集・登録	令和8年契約締結日～7月頃
対象者への通知発送	令和8年8月上旬
デジタルクーポン利用期間	令和8年8月～10月
取扱店舗に対する換金期間	原則、当月利用分を翌月に換金（最長で令和8年12月）
業務完了報告書期限	令和9年3月中旬予定
業務完了	令和9年3月31日

12 その他

- (1) 市は、受託者に対し、本業務の履行にあたり、必要となる関連資料を貸与するものとする。また、受託者は、貸与された資料を適正に管理するとともに、本業務終了後、速やかに返却すること。
- (2) 本業務に関する協議、打ち合わせ等の必要経費、その他調査等に要する費用は、受託者の負担とする。
- (3) 履行期間終了後、新たな受託者に本業務を引き継ぐ必要が生じた場合であっても、対象者や取扱店舗の利便性が損なわれることがないよう、データ移行性を考慮したデータの格納方法（例：データベースの選定）等に十分に配慮すること。
- (4) システムの運用及び資料等の作成にあたり、第三者の特許権、知的財産権、著作権、肖像権等を

侵害しないこと。また、権利者の許諾が必要な場合は、受託者において必要な権利処理を行うこと。

- (5) 市が依頼する情報提供や通知等を対象者の利用するアプリ等へ通知もしくはメール等で送信できること。
- (6) 業務履行の過程において、市又は受託者が必要と認める場合または本仕様書に記載のない事項については、適宜協議の上、決定することとする。

13 提出先

和光市 市民環境部産業支援課 産業育成支援担当
〒351-0192 埼玉県和光市広沢1-5
電話 048-424-9114
E-mail c0300@city.wako.lg.jp