

**釧路市物価高騰対策消費者支援事業業務委託**  
**(物価高騰対応重点支援地方創生臨時交付金活用事業)**

**仕様書**

## 1 目的

長引く物価高騰の影響を受ける市民に対し電子クーポンを給付することで、生活支援を行うとともに、市内消費を喚起し地域経済の活性化に資することを目的とする。

## 2 事業概要

### (1) 事業概要

給付総額	1,520,000千円（想定）
給付額	対象者1人当たり10,000円（世帯単位で給付）
給付額 算定基準 (人口)	市が指定する日時点に釧路市の住民基本台帳に記録されている者 なお、その他の条件を付す場合がある。 想定人数：152,000人
給付対象者	給付対象者（以下「利用者」という。）は原則、世帯主とする。
世帯数	91,000世帯 ※想定世帯数
給付方法	利用者へ電子クーポンが利用できる物理媒体（以下「電子クーポン券」）を配付した後、各媒体の識別情報に対し、給付額相当の電子的な価値を付与する運用とする。  『本事業における「電子クーポン」の定義』 専用アプリ（以下「アプリ」という。）やICカード、又はQRコード等を印字した物理媒体等で店舗での支払いに使用できる電子的な価値のことを行う。
電子クーポン券の送付方法	ゆうパケットによる送付（世帯主に対してプッシュ式で送付） ※送付業務は委託業務に含まない。
利用方法	利用者は、次のいずれかの方法により電子クーポンを利用できるものとする。  ＜利用者提示型＞ 利用者が保持する電子クーポン券を店舗側に提示し、店舗側の端末等でこれを読み取ることで決済する方法。  ＜店舗提示型＞ 電子クーポン券に付与された電子的な価値をアプリに移行し、利用者が店舗に掲示されたQRコードをアプリで読み取ることで決済する方法。
利用可能場所	釧路市内に所在する店舗（業種：物販・小売・飲食業に限る。） (以下「加盟店舗」という。)
加盟店舗数	2,000店舗（想定）
利用期間	令和8年6月中旬から同年11月末日まで（6ヶ月程度を想定）

利用対象外	<ul style="list-style-type: none"> <li>・換金性の高いもの（商品券、プリペイドカード、切手、電子マネーなど）</li> <li>・投機性の高いもの（不動産、自動車、金融商品など）</li> <li>・たばこ等法令の規定により定価以下の販売が認められていないもの</li> <li>・債務等（保険料、振込手数料、電気、ガス、水道、電話料金等）</li> <li>・税金、使用料等の公租公課（税金、粗大ごみ処理券、国民健康保険料等）</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>・事業場の取引に係るもの</li> <li>・特定の宗教・政治団体に関わるものや公序良俗に反するもの</li> <li>・利用店舗が特に指定するもの</li> <li>・その他本電子クーポンの発行趣旨にそぐわないもの</li> </ul>
-------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## (2) スケジュール（予定）

準備期間	契約締結日から令和8年5月下旬まで
送付時期	令和8年6月上旬（送付は市が行うものとする。）
利用期間	令和8年6月中旬から同年11月末まで（6か月程度を想定）
精算・報告	令和9年1月29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

#### ア 実施体制

- ① 受託者は、本業務に精通した責任者及び担当者を配置し、適正かつ円滑に業務を遂行すること。また、高度な技術を要する部門については、相当の経験及び専門知識を有する者を配置すること。
- ② 受託者は、契約締結後、運営全体の統括並びに委託者、利用者及び加盟店舗等との連絡調整が迅速に行える体制を構築すること。
- ③ 受託者は、地域の実情に即した運営を図るため、必要に応じて、釧路市内の関係団体や地元企業との連携体制を構築すること。

#### イ 情報管理及び法令遵守

- ① 受託者は、本業務の遂行に当たり収集又は取得した個人情報、利用データ、その他の機密情報（以下「機密情報等」という。）について、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び関係法令に基づき、厳重に管理する体制を構築すること。
- ② 受託者は、機密情報等を本業務の目的以外に使用し、又は第三者に開示・提供してはならない。本事業終了後においても同様とする。なお、機密情報等の保管期間及び廃棄方法については、委託者の指示に従うものとする。
- ③ 受託者は、本事業の実施に当たり、本仕様書及び関係法令等を遵守し、善良な管理者の注意をもって業務を遂行すること。

## ウ 工程管理（スケジュール管理）

- ① 受託者は、本業務の着手後、速やかに実施事項及び工程を明確にした業務計画書（工程表を含む。）を作成し、委託者の承認を得ること。計画に変更が生じる場合は、事前に委託者と協議し、書面によりその承認を得るものとする。
- ② 受託者は、本業務の進捗状況を適宜委託者に報告するとともに、定例的に、又は必要に応じて、隨時協議を行うこと。なお、協議の際は受託者が議事録を作成し、7日以内に委託者の確認を得るものとする。

## エ 電子クーポン発行原資の支払い及び精算

- ① 委託者は、本業務の委託料とは別に、電子クーポン発行原資（以下「発行原資」という。）を受託者に支払うものとする。
- ② 発行原資は概算払いとし、支払時期及び金額については、委託者と受託者が別途協議の上、決定する。
- ③ 受託者は、発行原資を管理するため、自己の固有財産及び本業務の委託料と発行原資を明確に区分し、金融機関に無利息型の決済用預金口座を本業務専用に開設して分別管理すること。
- ④ 受託者は、発行原資の出納状況及び残高について、委託者から求めがあるときは速やかに報告すること。また、加盟店舗への換金精算業務等の完了時には、その都度、精算結果を委託者に報告しなければならない。

## オ 業務報告

- ① 受託者は、本事業が完了したときは、本事業の実施結果をまとめた業務報告書を作成し、業務完了届及びその他委託者が指定する書類を添えて提出すること。
- ② 前項の報告書は、企画提案書及び本仕様書との整合性を図られたものでなければならない。なお、報告書の内容に不備又は不足がある場合、受託者は自己の責任と負担において速やかにこれを是正すること。

## （2）システム構築・運用業務

受託者は、利用者のデジタル機器の保有状況や利用習熟度に関わらず誰もが円滑に利用でき、かつ加盟店舗の費用負担やオペレーション等の人的負担を最小限に抑えるための提案を行うこと。また、システム構築に当たっては以下の機能を備えること。

### ア システムの構築

#### ① 利用者向けの機能

##### (a) 利用者提示型及び店舗提示型の提供

デジタルデバイドの状況に応じ、利用者が「利用者提示型」又は「店舗提示型」を選択し、電子クーポンを利用できる仕組みを構築すること。店舗提示型で使用するアプリは、決済機能のほか、利用残高の照会、決済履歴の閲覧、加盟店舗情報等の確認が可能な機能を備えること。

##### (b) 二重利用防止策

電子クーポン券からアプリへ残高を移行した後は、当該電子クーポン券を用いた決済をリアルタイムで不能とし、残高が二重に消費されないよう確実に無効化制御を講じること。

## ② 加盟店舗（利用店舗）向け機能

### (a) 加盟店舗管理システムの提供

加盟店舗ごとに専用の管理画面を提供し、売上状況のリアルタイム管理、取引履歴の確認、及び換金に関する手続等が行える機能を有すること。

### (b) 決済読み取り手段の提供

利用者提示型決済において、加盟店舗の既存レジシステム等と連携しない独立した決済方法を採用する場合は、受託者はQRコード等の読み取りに必要なアプリ等の決済環境を構築し、加盟店舗へ提供すること。

## ③ 受託者（管理者）機能

### (a) 統括管理機能

電子クーポンの発行管理、利用実績（給付総額・利用総額・未利用残高・利用率等）の即時把握、並びに加盟店舗の登録情報等を一元的に管理できる機能を有すること。

### (b) 情報配信・更新機能

アプリを通じて、加盟店舗情報の更新、利用期限の通知、その他利用者向けのお知らせを隨時配信できる機能を有すること。

### (c) 不正利用防止及び事故対応機能

電子クーポン券の破損等により再発行が必要となった場合、再発行前の識別情報を即時に利用停止処理し、残高を正確に引き継いだ新しい電子クーポン券を再発行できるなど、不正利用を防止する機能を備えること。

### (d) データ抽出・分析機能

蓄積された利用実績データをCSV等の汎用的な形式で抽出できるとともに、属性別（年代・居住地等）や地域別の消費動向を分析できる機能を有すること。

## ④ 委託者（釧路市）向け管理機能

### (a) 利用状況の可視化

委託者が本事業の進捗及び執行状況をリアルタイムで確認できるよう、電子クーポンの利用実績（給付総額、利用総額、未利用残高、利用件数、利用者数、利用者属性、利用店舗数等）を閲覧できる管理画面等を提供すること。

### (b) データ出力機能

管理画面上の各種統計データについて、委託者が分析や資料作成に活用できるよう、CSV形式等の汎用的な形式で一括出力できる仕様とすること。

## ⑤ システム環境

### (a) 負荷耐性の確保

利用開始直後や有効期限間際等のアクセス集中が予想される時期においても、処理遅延やシステム停止を招くことなく、安定的に業務を完了できるサーバー能力及び通信帯域を確保すること。

### (b) マルチデバイス対応

特定のOS、ブラウザ、機種に依存せず、一般に広く普及しているスマートフォン等（iOS、Android等）及びPCの標準的なブラウザ環境において、正常に動作・表示されること。

(c) 保守体制及び可用性の向上

システム障害発生時に迅速な復旧を図る保守体制を構築すること。また、通信環境が不安定な場所での決済エラー防止策やデータの二重取り込み防止策など、システムの安定性と信頼性を高める仕組みを検討し提案すること。

(d) 情報セキュリティ対策

収集した機密情報等について、不正アクセス防止、データの暗号化、脆弱性対策など、関係法令及びガイドラインを遵守した高度な情報漏洩防止策を構築すること。

⑥ 住民基本台帳データの提供及び取り扱い

(a) ネットワーク連携

システム構築に必要な住民基本台帳データは、委託者において、必要に応じた加工を行った上で、受託者に提供するものとする。提供に当たっては、委託者が指定する方法により行うものとし、具体的な手法については、委託者と受託者の協議により決定する。

(b) 情報セキュリティ

受託者は、総務省の「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」を遵守し、データの暗号化、アクセス権限の制限、及び目的外利用の禁止を徹底すること。また、本事業終了後、または委託者が指示した際は、速やかにデータを消去すること。

## イ システムの運用管理

① システム保守

(a) 安定稼働の維持

システム稼働期間中は、24時間365日の監視体制等、適切な運用体制を構築し、異常の早期発見及び迅速な対応に努めること。また、OSのアップデートやブラウザの仕様変更等、外部環境の変化に適切に対応し、安定したサービス提供を維持すること。

(b) 機密情報の厳格管理

本業務で取り扱う機密情報等について、個人情報の保護に関する法律及び関係法令に基づき、厳密に管理すること。なお、情報の保管・管理については業務完了後においても、委託者が指定する期間、継続して適切に行うものとする。

(c) 障害発生時の対応

システムに重大な障害が発生し、又はその恐れがある場合は、直ちに委託者に報告し、復旧及び原因究明に努めること。また、再発防止策を策定し、委託者に書面で報告すること。

(d) 不正アクセス及び不正利用対策

不正アクセス、サイバー攻撃及びコンピュータウイルス侵入等に対する最新のセキュリティ対策を講じること。併せて、電子クーポン券の偽造、複製、二重利用等の不正利用を防止するための技術的対策を十分に講じること。

② マニュアル整備

(a) マニュアルの作成・提供

利用者、加盟店舗及び委託者の各対象者が、迷うことなく円滑に操作できるよう、分かりやすい操作マニュアル（Web公開用、印刷用等）を作成し、提供すること。なお、作成に当たっては図解やマニュアル動画の活用など、理解を助ける工夫を検討すること。

### (b) マニュアルの更新管理

システムの機能改修や運用ルールの変更が生じた場合は、変更と同時にマニュアルを最新の状態に更新し、関係者への周知を徹底すること。

## (3) 運営業務

### ア 加盟店舗の募集・登録

#### ① 一元的な登録管理

受託者は、加盟店舗の申請受付、審査並びにシステム登録完了までの一連の業務を一貫して行うこと。なお、加盟店舗の申請受付は、専用サイトを構築して行うこと。

#### ② 繼続的な追加登録への対応

事業期間中、店舗からの追加登録申請に対し、遅滞なく審査及び登録等の対応が行える体制を維持すること。

#### ③ 地域経済団体等との連携

加盟店舗の募集に当たっては、委託者と協議の上、必要に応じて地元の経済団体等と緊密に連携し、幅広い業種・業態の店舗への周知及び参画を促すこと。

#### ④ 市内商工団体による周知

市内商工団体は、会員等に対して加盟店舗募集用チラシを送付し、周知を行うものとする。受託者は、当該周知に用いるチラシの印刷用データを制作すること。なお、チラシの印刷及び送付に係る費用は商工団体が負担するものとする。

#### ⑤ 大型量販店等への普及促進

利用者の利便性を最大化するため、特に市内大型量販店や全国チェーン店舗等に対し、利用者提示型による決済が導入されるよう、運営会社等への働きかけや技術的な調整に務めること。

## イ 加盟店舗の管理

### ① 導入支援体制の構築

受託者は、加盟店舗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慣れな者に対し、操作方法の説明を行うなど、全ての加盟店舗が円滑に事業に参加できる環境を整えること。

### ② スターターキットの作成・配付

受託者は、掲示用決済QRコード（店舗提示型）、店舗掲示用のポスター、加盟店舗ステッカー、及び加盟店舗用マニュアル等をセットにした「スターターキット」を作成し、全加盟店舗へ配達すること。

<想定数量>

- ・掲示用決済QRコード 4,000個（各加盟店舗1個+大型店舗追加分）
- ・掲示用決済用QRコードシール 4,000枚（各加盟店舗1個+大型店舗追加分）※
- ・店舗掲示用ポスター（B2サイズ） 4,000枚（各加盟店舗1枚+大型店舗追加分）
- ・加盟店舗ステッカー 4,000枚（各加盟店舗1枚+大型店舗追加分）
- ・利用者向けチラシ 100,000枚（各加盟店舗30枚+委託者への納品分）
- ・加盟店舗用マニュアル 2,000部（各加盟店舗1部）

※想定数量を上回る追加作成が必要となった場合は、上記枚数を超えて作成すること。

### ③ マニュアルの充実

加盟店舗用マニュアルには、決済手順、換金申請の方法、トラブル時の対応、並びに遵守事項及び禁止事項等を、図解等を用いて分かりやすく掲載すること。

### ④ 加盟店舗サポート及びデータ管理

加盟店舗情報の変更申請やシステム操作に関する問合せに対し、迅速に対応できる体制を構築すること。また、システム上の加盟店舗情報を常に最新の状態に更新し、利用者向けアプリ等へ正しく反映させること。

### ⑤ コンプライアンス管理

加盟店舗が本事業に関する規定等を遵守しているかを適切に管理し、不正や不適切な行為が疑われる場合は、速やかに委託者に報告するとともに、調査及び是正指導を行うこと。

## ウ コールセンター設置・運営

### ① 開設及び運営時間

利用者及び加盟店舗からの問合せ（電話、メール等）に対応するため、専用のコールセンターを設置・運営すること。運営時間は、最低限、土日祝を除く平日の9時から18時とし、時間外については自動音声ガイダンスやメール自動返信等により適切に案内すること。

### ② 回線及び設備の確保

受託者は、必要な回線（ナビダイヤル等の導入を含む。）及びインターネット環境を確保し、専用のメールアドレスを開設すること。

### ③ 応対の完結と報告

問合せ対応は、原則として受託者の責任において完結させること。

ただし、判断が困難な事案や重大な苦情が発生した場合は、直ちに委託者に報告し、指示に従うこと。

### ④ 応対品質と記録管理

業務に精通した人員を配置し、丁寧かつ正確な応対を行うこと。また、全ての問合せ履歴を記録・管理し、頻度の高い質問についてはFAQを作成して、Webサイトやマニュアルの改善に活用すること。

### ⑤ 設置期間

利用者向けコールセンターは電子クーポンの利用期間終了日までとし、加盟店舗向けコールセンターは募集開始日から換金精算業務が全て完了する日までとすること。

## エ 事業広報

### ① 広報用Webサイトの制作

利用者及び加盟店舗向けに、制度概要、利用方法、加盟店舗検索、募集要項等の情報を集約した専用のWebサイト（ランディングページ）を制作・運用すること。なお、スマートフォン等からの閲覧に最適化した構成（レスポンシブ対応）とすること。

### ② 広報素材の制作

加盟店舗募集チラシ、利用者向けチラシ、SNS広告用バナー等のデザイン・制作を行うこと。完成した制作物は、印刷用データ及びWeb用データ（PDF、JPG等）として委託者に納品すること。

### ③ 内容の事前承認

全ての広告物のデザイン、文言、表現については、制作の各段階で必ず委託者の確認を受け、承認を得るものとする。

## オ 給付通知の作成・送付

### ① 利用者への送付物イメージ案の提案

利用者へ送付する電子クーポン券を含む給付通知（以下「給付通知等」という。）について、その送付形態（封書、ハガキ等の別）を明記し、送付物への記載項目等がわかるイメージを提案すること。

### ② 通知物の印刷及びデータ連携

給付通知等の印刷、封入・封緘までを一括して行うこと。給付通知等には、個別に識別可能なシリアル番号等（以下「識別番号等」という。）を印字し、委託者が提供する利用者データと正確に紐付け（マッチング）を行うこと。なお、給付通知等へのゆうパケットの宛名印字・貼付作業及び利用者への送付作業は、委託者が行う。受託者は、これに必要な印字スペースの確保や印字内容等について、別途委託者と協議のうえ決定すること。

### ③ セキュリティ対策

印刷、印字（エンコード）、封入・封緘の各工程において、個人情報の漏洩や重複送付、誤封入等が発生しないよう、厳格なセキュリティ体制のもとで作業を実施すること。

### ④ ユニバーサルデザイン（UD）の導入

UDフォントの使用やカラーユニバーサルデザインへの準拠など、年齢や国籍を問わず直感的に理解できるデザインとすること。

### ⑤ 信書該当性の回避

送付コストの最適化を図るため、総務省の信書に該当する文書に関する指針（平成15年総務省告示第270号）に基づき、送付時点で給付通知等が一括して信書に該当しない構成となるよう留意すること。なお、給付通知等に個別のIDやパスワード等（識別番号等を除く）を記載した場合は、信書に該当するため注意が必要である。また、具体的な体裁については、受託者が事前に調査・確認を行い、委託者の承認を得ること。

### ⑥ 納品及び送付

#### (a) 納品物及び送付先データの引き渡し

作成した給付通知等は、委託者が指定する場所へ一括して納品し、併せて識別番号等を含む送付先リストを電子データで委託者に提供すること。

#### (b) 納品形態及び納品期限

受託者は市の指定する送付スケジュールに支障をきたさないよう、あらかじめ合意した期日までに、郵便番号順など市が指定する順序で整理・梱包した状態で納品すること。

#### (c) 利用者への送付

受託者が納品した給付通知等は、市が利用者に対し、ゆうパケット等の追跡機能を有する郵送方法により送付する。

### ⑦ 再発行体制

紛失、破損又は未着等による再発行の申し出に対し、二重発行を防止しつつ、10日以内に給付通知等を作成できる体制を構築すること。（再発行想定件数：500件）

## 力 換金精算業務

### ① 精算プロセスの確立

受託者は、システム上の利用実績データに基づき、加盟店舗ごとの換金額を正確に確定させ、不備のない精算処理プロセスを確立すること。

### ② 精算の実施

受託者は、月1回以上の換金機会を設け、確定した換金額を、加盟店舗が指定する金融機関口座へ正確かつ迅速に振り込むこと。

### ③ 振込手数料等の負担

振込等に要する手数料等の経費はすべて受託者の負担（委託料に含む。）とし、委託者及び加盟店舗に負担させないこと。

### ④ データの管理・保管

換金精算に関する全ての取引履歴及び振込記録等の根拠資料を適切に管理・保管し、委託者の会計監査や事業評価の求めに応じ、随時提示、又は提出できる体制を構築すること。

### ⑤ 疑義への対応

精算額に疑義や過誤が発生した場合は、速やかに事実関係を調査のうえ是正し、その経緯と対応結果を記録して委託者に報告すること。

## 4 委託料の支払いについて

### （1）契約金支払方法

受託者は、本業務に係る委託契約約款に基づき、業務遂行に必要と認められる範囲において、前払又は概算払を請求できるものとする。

### （2）数量の変動に伴う対応（実績払い）

ア 数量の変動が生じる販促物（スターターキット等）送料や給付通知等作成費については、業務完了後、受託者からの業務報告に基づき、実際の件数に応じて、委託料の額を確定するものとする。

イ 実績の増減等により、契約金額に変更が生じることが予想される場合は、速やかに委託者と受託者の間で協議を行い、必要に応じて契約金額の変更等について別途書面により定めるものとする。  
なお、その際に適用する単価は、原則として本プロポーザルにて提案された単価を維持するものとする。

## 5 價格提案書

### （1）価格提案書項目

価格提案書は、次の項目別に内訳及び合計額を記載すること。

- ア システム構築・運用費
- イ 加盟店舗募集・登録・管理業務費
- ウ 販促物（スターターキット等）制作・配付業務費
- エ コールセンター運営業務費
- オ 給付通知等作成費（封入・封緘含む）
- カ 換金精算業務費

キ 運営・全体管理業務費

## (2) 参考価格項目

利用者提示型決済において、加盟店舗の既存レジシステムと独立した決済方法を採用し、別途専用端末（スマートフォン等）を要する場合、受託者は必要想定台数を確保する準備をすること。

また、加盟店舗が負担する電子クーポン券の利用期間中の端末レンタル・リース費用（1台あたりの単価）を提案書に明示すること。なお、当該費用は参考価格とし、提案金額（価格提案）には含めないものとする。

## 6 その他

### (1) 提出物

本業務完了時、以下の成果物を全て電子データ（必要に応じて紙媒体を併用）で提出すること。

ア 業務完了届

イ 業務報告書

ウ 運営・換金精算に関する関係書類一式

エ その他関係書類

オ 本業務において制作した成果物（デザインデータ、マニュアル等）

### (2) 特記事項

#### ア 全市民への配慮（デジタルデバイド対策）

本業務は釧路市民全員を対象とするものである。受託者は、デジタル機器の保有状況や習熟度に関わらず、誰もが取り残されることなく円滑に電子クーポンを利用できる具体的な方策を提案し、実施すること。

#### イ 利用者提示型決済の利便性向上と負担軽減

利用者提示型決済の利便性を高めるとともに、利用者及び加盟店舗の操作性や費用等の負担が最小限となるような、実効性の高い仕組みを構築すること。

#### ウ 加盟店舗手数料等の取り扱い

本事業の実施にあたって、加盟店舗に対して決済手数料、システム利用料等（端末レンタル・リース料を除く）の費用負担を求める提案とすること。

#### エ 使用ソフトの指定

受託者は、各種資料の制作にあたって、Microsoft社のWord、Excel、PowerPoint、又はこれらと互換性を有する形式を使用し、編集可能な電子データで提出すること。

#### オ 疑義の解決

本仕様書に定める事項について疑義が生じた場合、本仕様書に定めのない事項については、その都度、委託者と受託者が誠実に協議し、決定するものとする。

#### カ 再委託の制限と責任

受託者は、本業務の一部を第三者に再委託しようとする場合、事前に再委託の範囲及び再委託先名称等を書面で提示し、委託者の承認を得ること。なお、業務全体の統括及び責任者の配置に関する再委託は認めない。再委託先の範囲において事故や損害が生じた場合は、受託者の責任において速やかに解決すること。