

秦野市電子地域通貨
システム構築及び運
営業務委託に係る
仕様書

余 白

1 件名

秦野市電子地域通貨システム構築及び運営業務委託

2 目的

本市では、市内消費を喚起し、地域経済の好循環と活性化並びに市内事業者の経営力強化を図るとともに構築したシステムを活用し、地域コミュニティの活性化を促すため、電子地域通貨システム構築及び運営業務（以下、本業務という）を実施する。

3 事業の概要

本業務で導入する電子地域通貨とは、スマートフォンやタブレット端末（以下スマートフォン等）等のアプリでチャージと決済ができ、市内の参加店舗のみで使える本市独自の通貨のことをいう。

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コミュニティ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、地域交流の促進や本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とする。

(1) 発行主体	受託者
(2) 発行価格	1円＝1コイン
(3) 有効期間又は期限	発行する地域通貨、ポイント、商品券により異なる
(4) 対象ユーザー	市民及び来街者
(5) 参加店舗	市内の電子地域通貨が利用できる店舗として登録した事業者
(6) 媒体	スマートフォンアプリ等
(7) 開始予定日	令和6年12月1日から

4 履行期間

契約日の翌日から令和7年3月31日までとする。なお、システム構築や各種支援は、下記のとおりとする。

(1) システム構築：契約締結の日から令和6年11月30日まで

(2) 各種支援：契約締結の日から令和7年3月31日まで

※システム構築に当たっては運用開始前のテスト環境の構築を含む。

※スケジュール等の詳細は契約後に別途協議して決定する。

5 受託者に求めること

(1) 受託者について

受託者は、適正な運用を行う必要があることから、次の能力等を備えなければならない。

ア 高い技術力とプロジェクト管理能力を持っていること。

イ 本業務を遂行するに当たり、適切な品質管理の実施及び品質の保証が行えること。

ウ 業務上知り得た秘密・個人情報を本業務以外の目的に使用したり第三者に漏らさないこと。

エ システム障害が発生した際は、速やかな復旧の措置を講じるとともに、原因や対応状況について随時報告できる体制を整えること。

オ 本業務の遂行に当たっては、地域通貨の特性及び運用を担保するため、市内に本店又は支店があり資金決済法に基づく前払式支払手段（第三者型）発行者として有効期限6ヵ月以上のサービス提供が可能な金融機関を含めた体制とすること。

(2) システムについて

本契約期間は4「履行期間」のとおりであるが、電子地域通貨事業は令和10年3月31日まで運用の想定しているため、想定している期間まで本市の規模において安定・安心して利用できるようシステムを構築すること。

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。）の構築

電子化された通貨の発行、決済、管理が可能なシステムを企画し、構築すること。

ア 利用端末要件

iOS15以上及びAndroid9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。

イ 想定機能表

別紙「様式3 想定機能表」のとおり。

ウ 動作テスト

仕様書及び想定機能表で対応可と定める要件が正常に動作することを確認すること。

エ アプリ関連

(ア) 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。

(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) 軽微なプログラムの修正を行うこと。

(エ) 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時は、これに対応すること。

オ システム構成

(ア) サーバ及びバックアップ装置等含むすべての機器は、発注者の庁舎内に設置せず、SaaS型のクラウドサービスとすること。

(イ) 利用者数等が拡大した場合においても、システムが安定して稼働するよう、十分な容量・レスポンスを確保すること。

カ 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。また、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ィルス対策を適切に実施すること。
- (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。

キ 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、発注者からの要請に応じ速やかに提供できること。

ク 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。なお、バックアップしたデータからシステム復元を実施する事態が発生した場合に、チャージしたコイン残高、付与されたポイント残高、決済記録など、特に金銭授受に関するデータについては最優先で、復元前の最新の情報で復元できること。

ケ 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。
- (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すること。

(2) 事業企画・運営業務

ア 全体の進行管理・マネジメント業務

本業務において目的を達成するために、電子地域通貨及びコミュニティポイントのシステム開発、更には、効率的に業務が遂行できるようにスケジュール管理、タスク管理を行うこと。

イ 事業計画の作成

効果的な業務展開のため、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。

ウ コミュニティポイント活用に係る企画提案

コミュニティポイントをためる・使うことが本市の様々な事業や公益活動への市民参加を促進させるような企画について提案すること。

エ デジタルデバインド対策に係る企画提案

機能実装として、スマートフォン等を持っていない方でも、参加できるような企画について提案すること。

(3) 問合せ対応業務

ア ヘルプデスク

ヘルプデスクへの問い合わせ方法は電話及びメールとし、原則土日祝日・年末年始は休業とするが、少なくとも電子地域通貨の発行後三週間以内の土日

祝日については対応すること。

なお、配置人数については、問合せ数を考慮し、事業全体を踏まえ過不足なく最適な配置とすること。

(ア) 参加店舗向けヘルプデスク

参加店舗からの操作等に関する問い合わせ対応業務を行うこと。ヘルプデスクの開設期間は原則、令和6年8月1日（木）から令和7年3月31日（月）までの平日9時から17時までとする。

(イ) 利用者(市民等)向けヘルプデスク

利用者からの問合せ対応業務を行うこと。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9時から17時までとする。

(ウ) 職員向けヘルプデスク

原則、平日9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、発注者と受託者と協議の上で決定する。

(エ) 留意事項

- a 問い合わせ対応の概要を記録（システムに登録）し、発注者に定期的に報告すること。
- b 障がいをお持ちの方からの問い合わせ等について、確実に対応できるような体制整備を図ること。
- c 応答マニュアルを作成し、ヘルプデスク対応人員に習得させ、問合せに対しては誠実に対応すること。

(4) 参加店舗開拓・登録業務

ア 参加店舗は受託者が募集し、発注者と協議のうえ決定・登録すること。

イ 事業者向けの説明会（7月から8月の間に最低2回実施することとし、対面開催とする。）を実施・運営する他、秦野市と協力のうえ、参加店舗開拓は500店舗を目標とし、実施すること。説明会の会場については、発注者が確保するため、会場費の費用負担は求めない。

ウ 事業実施に必要な参加店舗向けの販促キットを用意（800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、参加店舗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・作成を行うこと

(5) 換金・清算業務

本市内に本店や支店がある金融機関で専用の資金管理口座を開設し、電子地域通貨の販売額の収納や参加店舗の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。

ア 精算業務

取引実績に基づき参加店舗で使用された電子地域通貨及びポイントを集計し、手数料を引いた額を各参加店舗が指定する口座に支払うこと。また、操作誤りに伴う参加店舗からの返金依頼などに対応すること。

イ 換金スケジュール

原則として参加店舗で使用された電子地域通貨及びポイント等の締め日は毎週金曜日とし、遅くとも締めを行った翌々週の金曜日までに指定された店舗の口座へ振り込みを行うこと。

ウ 換金手数料について

本業務では、店舗から手数料を徴収するが、その一部については利用者への還元を行うためポイント付与に充てること。残りについては、月末締めとし、事前に納金日及び納金額を報告したうえで発注者が指定する口座に翌月30日までに納金すること。

エ 換金に関する留意事項

- (ア) 参加店舗からの換金等に係る相談、問い合わせに誠実に対応すること。
また、その内容について、発注者に報告すること。
 - (イ) 参加店舗への換金にかかる費用は預かり金として扱い、適正に管理すること。
 - (ウ) 参加店舗ごとの精算履歴をデータ管理すること。
 - (エ) 店舗での清算データと支払った額に相違がある場合は、即座に使用データ分の入金を行い、原因究明を責任もって行うこと。
- (6) 広報及び事業の周知について

ア 制度周知

効果的な方法により、本事業の広報を実施すること。ホームページの作成、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、電子地域通貨の使い方について誰でも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。ポスター及びチラシの詳細については「8 納品物」を参照すること。具体的な方法等については、受託者からの提案に基づき、受託者と発注者において協議のうえ決定する。

イ デザイン

ポスター等の広報物は、参加店舗や利用者に対し事業実施の意図が分かるデザインとし効果的な販促物を企画・作成し、認知度向上に努めること。

ウ ホームページ

ホームページは電子地域通貨の概要・利用方法、禁止事項、参加店舗等の内容が分かる構成にし、利用しやすいよう検索機能をつけること。また、店舗一覧だけではなく店舗ごとのページ表示ができ、かつ、地図表示機能をつけること。

エ 市民等利用者向け説明会

市民等利用者向け説明会（10月～11月の間で最低8回実施することとし対面開催とする。）として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、いずれも発注者が確保するため、会場費の費用負担は求めない。

オ 職員向け説明会

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、発注者が確保するため、会場費の費用負担は求めない。

(7) システムの管理保守業務

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立て、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 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、その変更内容が分かるものを提出すること。

(エ) 本システムの機能に対する改善提案を行うこと。

エ 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の詳細については別途協議のうえ定めるが、おおよそサービス開始後1週間程度とする。

オ 障害対応・障害管理

(ア) システム上のすべての障害は、検知後ただちに発注者に通知し、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、及び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発注者に提出すること。また、対応策の実施は発注者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。

カ 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発注者に通知すること。

(8) 報告等

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、参加店舗登録数、チャージ額、利用額などの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

事業期間終了後、効果検証を行ったうえで、事業実績報告書を作成し、発

注者に提出すること。なお、事業の効果検証にあたっては、事業期間又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、地区別、利用業種等の検証を行ったうえで事業実績報告書を作成すること。

ウ 運用会議

- (ア) 必要な情報交換を図るため、本市及び受託者により構成された定例会議を月1回程度で開催するものとする。会議において、作業状況について発注者に報告すること。
- (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、発注者又は受託者の要請により緊急会議を開催することができる。
- (ウ) 会議の形態はオンラインも可能とする。

7 納品物

- (1) 下記のことを事業開始前まで発注者に対し提出・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。
 - ア 事業計画書・実施体制図 1部
 - イ 発注者用システム操作マニュアル 1部
 - ウ 参加店舗向けの販促キット 800セット
 - エ 利用者向け操作マニュアル
(A3もしくはA4の両面カラー1枚程度) 3,000部
 - オ 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)
 - カ 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発注者に対し提出・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。
 - ア 事業報告書(月次報告を含む) 1部

8 秘密保持

受託者は、本業務において知り得た個人情報をはじめとする事項は、発注者の許可を得ずに第三者に提供をしてはならない。また、発注者の許可なく他に使用してはならない。また、業務完了後についても同様とする。

9 著作権の取扱い

本業務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。)は発注者に譲渡すること。受託者は著作権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権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。

10 情報システムに関する安全対策

本業務の履行に当たっての情報システムの安全対策については、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。

11 業務別委託料の支払方法

委託経費支払い方法については、以下のとおり定める。業務完了後、発注者の検査に合格した後、受託者からの請求に基づき支払う。なお、(2)の従量による費用において、実績払いが困難である場合には、具体的な支払い方法について協議のうえ決定する。

(1) 固定費

契約金額の中で払うものとし下記「(2) 重量による費用」を除く費用に関しては、毎月、月末締め翌月請求とし、その請求書受理日から30日以内に支払うものとする。

(2) 従量による費用

ア ポイントに付与に係る費用

契約金額とは別にポイント付与については利用実績に応じ受託者からの請求によって支払う。

イ 地域消費喚起事業に係る経費

契約金額とは別に地域消費喚起事業によるポイント付与については利用実績に応じ受託者からの請求によって支払う。

ウ 振込手数料

振込手数料については、月末締めとし、利用実績に応じ受託者からの請求後30日以内に支払うものとする。

エ 納税システム及びATMチャージ等電子地域通貨システム外利用料

利用料については、月末締めとし、利用実績に応じ受託者からの請求後30日以内に支払うものとする。

12 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、漏えい、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、個人情報の管理に当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) 受託者側の都合によりサービス提供が著しく困難になった場合等において、

サービス提供の急な終了、サービスレベルの変更、価格改定については原則認めないものとする。ただし、両者協議により、発注者が認めたときは、対応を検討することができる。

(3) サービスの提供を終了する場合、発注者が別に指定する次期サービス事業者へ移行データ等の引継ぎを行う等、発注者が円滑にシステムの移行業務を遂行できるよう誠意を持って協力すること。引継ぎに関する詳細は発注者と

受託者が協議してこれを定める。

- (4) 委託契約締結後に不正行為が明らかになったときは、契約を解除することができる。
- (5) 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、その損害のうち発注者の責めに帰すべき理由により生じたものは、発注者の負担とする。
- (6) その他仕様書に記載されていない事項については、発注者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。