

ポケットおおつを活用したデジタルポイント付与等業務委託仕様書

1 業務名

ポケットおおつを活用したデジタルポイント付与等業務（以下「本業務」という。）

2 委託期間

契約締結の日から令和9年3月5日まで

3 業務の目的

本業務は、大津市公式アプリ「ポケットおおつ」を活用し、大津市内の対象店舗（食料品や日用品、生活サービス、飲食サービス等を取り扱う）で使用可能なポイントを発行することにより、物価高の影響を受けている生活者及び地域経済の支援と、デジタル行政サービスの基盤を整備することを目的とする。

4 業務内容

デジタルポイントの付与等を行うため、事務局運営、店舗募集及び管理、利用者対応、広報、コールセンター業務、データ管理および実績報告等、一連の業務を委託する。なお、デジタルポイントの付与や店舗情報の登録を行うシステムは、大津市公式アプリ「ポケットおおつ」内に大津市が用意するものとする。また、大津市公式アプリ「ポケットおおつ」のシステム事業者との連絡については、原則、大津市を通じて行うものとするが、受注者の提案によりシステム事業者との提携等が発生する場合、その費用は受注者の負担とする。

(1) 事務局運営

- ① 委託業務の統括責任者を選任すること。
- ② 常時連絡の取れる業務責任者を配置すること。
- ③ 委託業務に必要な人員を配置し、トラブル等が生じた場合においても迅速に対応できる体制を構築すること。
- ④ 委託業務実施に係る作業場所、使用機器および使用材料は、受注者で準備すること。
- ⑤ 登録店舗との連絡調整を行うこと。
- ⑥ 適宜、大津市と協議、報告、相談および連絡を行い、適切に進行管理を行うこと。
- ⑦ その他必要な業務を行うこと。

(2) 利用者対応

- ① チラシ・ポスター、専用ウェブサイト、SNS広告等の広報媒体を活用し、利用者に周知すること。
- ② 利用者が大津市公式アプリ「ポケットおおつ」を用いて、デジタルポイントを円滑に事前申請・取得・利用できるよう、分かりやすく案内するための利用説明ガイド等を作成し、ウェブサイト等で広く周知すること。
- ③ 利用者には以下の事項を分かりやすく案内すること。

(ア) 本事業実施の事前案内

- (イ) 申請開始及び付与完了の案内
 - (ウ) 利用期間開始の案内
 - (エ) 利用者アンケートの案内
 - (オ) その他事業実施において必要なこと
- ④ 利用者が取得分を忘失することなく利用できるよう、対策を講じること。
 - ⑤ 利用者の問合せに対応する窓口（コールセンター可）を設けること。
 - ⑥ 利用者からの問い合わせについて、誠意ある丁寧な対応を行うこと。
 - ⑦ 高齢者等のデジタルポイントの利用に不慣れな方に対するデジタルポイントの利用方法の説明を対面等で行う機会を設けること。また、デジタルポイントの利用方法を示した案内動画等を作成し、利用方法を分かりやすく広く周知すること。
 - ⑧ 対応マニュアル等を作成し、一定の基準を持ったうえで対応を行うこと。
 - ⑨ 利用者FAQを作成し、ウェブサイト等へ掲載すること。
- (3) 登録店対応
- ① 店舗の開拓・募集・登録（約1,300事業者の参加を想定）
 - (ア) 受注者は、デジタルポイントを利用できる店舗を開拓および募集し、大津市と協議の上、登録すること。
 - (イ) 開拓および募集は、チラシ・ポスター、専用ウェブサイト、SNS広告等の広報媒体を活用し行うこと。
 - (ウ) 開拓および募集にあたっては、特定の地域に偏りが生じないようにすること。
 - (エ) 登録店（希望する店舗を含む。）を対象とした説明会を開催すること。
 - (オ) 登録店の問合せに対応する窓口（コールセンター可）を設けること。
 - (カ) 専用ウェブサイト等を通じてオンラインで当事業への参加申込ができるようにすること。
 - (キ) 登録店からの問い合わせに誠意ある丁寧な対応をすること。
 - (ク) デジタルポイントの利用時に不具合等が発生した場合に登録店が円滑に対応できるように報告フローや報告シートを整備すること。
 - ② 店舗との調整
 - (ア) 受注者は、参加を希望する店舗から登録申請を受ける際、デジタルポイントや本業務の目的に関する説明を行うほか、不正使用を禁止する等の誓約を行うこと。
 - (イ) 運営マニュアルおよび想定問答等、運営（利用等）に必要な書類を作成するほか、登録店が円滑に対応できるよう支援すること。
 - (ウ) 運営マニュアルには、デジタルポイントの利用方法のほか、換金手続きの方法、登録店としての遵守事項および禁止事項等を分かりやすく掲載すること。
 - (エ) デジタルポイント利用者が利用可能店舗を判別できる目印となるもの（のぼり、ポスター等）を作成し、登録店へ配布すること。
 - (オ) 予算執行状況等により、利用期間等を変更した場合、登録店と速やかに連絡調整すること。
 - ③ 登録店一覧の作成

- (7) 登録店一覧に記載する内容は、事前に大津市と協議のうえ、決定すること。
- (イ) 登録店一覧は専用ウェブサイト等で公開するとともに、変更等があった場合は、随時更新すること。
- ④ 二次元コードの設置等店頭での対応
 - (7) 登録店毎に二次元コードを作成し、店頭で設置しやすい工夫を施すこと。
 - (イ) 二次元コードの送付に当たっては、登録店が円滑に準備できるよう配慮すること。
- (4) コールセンター業務
 - ① 開設期間 * 始期および終期は提案すること
コールセンター設置(利用者及び登録店)
令和8年7月から令和9年2月まで
 - ② 開設時間
提案による。
 - ③ 開設準備
 - (7) 大津市の庁舎外に設置すること。
 - (イ) 電話回線および電子メールによる問合せフォーム等を設置すること。
 - (ウ) 開設および運営に必要な使用料、賃借料、通信回線、光熱水費、運営・維持管理に要する経費は受注者が負担すること。
 - ④ 電話回線数
利用者および登録店、それぞれの対応に必要な回線数(体制)を定め、配備することとし、始期および終期については、提案によること。
 - ⑤ 取扱内容
 - (7) 利用者からのデジタルポイントの申請・取得・利用等に関する問い合わせに対応すること。
 - (イ) 登録店(希望する店舗を含む。)からの取扱店登録方法、デジタルポイントの取扱および換金方法等に関する問合せに対応すること。
 - (ウ) 苦情を受けた場合またはトラブルが発生した場合等は、大津市へ速やかに報告し、調整の上、速やかに対応すること。
 - (エ) 対応にあたっては、コールセンターへの電話のほか、必要に応じ、他の媒体も活用すること。
 - ⑥ 研修体制
 - (7) コールセンターの開設までに、受注者は、接遇、情報セキュリティおよびデジタルポイント等に関する研修を従事者に実施し、開設後、円滑に対応すること。
 - (イ) コールセンターの開設前に、問い合わせ対応のマニュアルを作成し、大津市の承認を得た上で使用すること。
- (5) 不正利用防止
 - ① デジタルポイントの不正利用防止に努めること。
 - ② 利用状況等を定期的にモニタリングし、不審な利用を検知できるようにすること。
 - ③ 不正利用事案が発生した際には大津市と協力して追跡に努めること。

- (6) 広報
- ① 本事業の説明およびPR等を掲載した専用ウェブサイトを開設すること。
 - ② 本事業におけるデジタルポイントについて、親しみやすく、わかりやすいロゴマーク等を作成すること。
 - ③ デジタルポイントが当初予定通り利用されるよう効果的なプロモーションを展開すること。
 - ④ 効果的な広報の実施に際し、必要となる制作物の作成などを実施すること。
 - ⑤ 利用促進に加え、利用期限変更等の広報も速やかに行うこと。
 - ⑥ その他提案によること。
- (7) 換金
- ① 登録店への換金は、金融機関を利用するなど、安全かつ確実な方法で行うこと。
 - ② 換金は、登録店での二次元コード決済情報を元に行い、デジタルポイント利用分（大津市から交付）を原資とすることができる。
 - ③ 換金および登録店への振り込みは、登録店の運営に影響を来さないよう、月1回以上を目安に適切な頻度で行うこと。
 - ④ 換金に伴う手数料等の経費は、受注者が負担すること。
 - ⑤ 事業期間が終了するまで、デジタルポイントの利用金額等を適切に管理すること。
 - ⑥ 換金時において利用額に相違がある場合等は、原因究明を行い、責任をもって対応すること。
 - ⑦ 登録店への振込誤りが無いように十分に確認すること。
- (8) データ収集・分析・管理・実績報告
- ① 登録店および利用者へのアンケートの実施、システムにより得られたデータをもとに、業種別、地域別、年代別等の利用状況等の分析を行いレポートにまとめること。
 - ② 業務に伴い収集および作成したデータはセキュリティ対策を施すとともに、紙データは施錠できる書庫で保管すること。
 - ③ 利用実績（（例）利用者属性、利用金額、利用日時、利用店舗等）、登録利用者、登録店（（例）分類された登録店の一覧等）およびコールセンター等に関するデータは、大津市の求めに応じ提供すること。
 - ④ 当該データ（個人情報を除く。）は、大津市の業務の必要に応じ、大津市や経済団体等が行う他業務において提供および使用することがある。
- (9) デジタルポイント分原資の支払および精算について
- ① 大津市は委託料とは別にデジタルポイント分原資として、100,000,000円を限度に受注者の請求に基づき払う。送金時期、送金時の送金額等については、大津市と受注者が協議の上決定する。
 - ② 大津市は受注者に支払うデジタルポイント分原資について、概算払いする。送金時期、送金時の送金額等については、大津市と受注者が協議の上決定する。
 - ③ すべての業務を完了するまで、大津市から支払を受けたデジタルポイント分原資を専用の口座において適切に管理すること。

- ④ 本業務終了後、大津市から支払を受けたデジタルポイント分原資に残額が生じた場合は、大津市が発行する返納通知書により速やかに大津市に返納すること。
 - ⑤ 大津市から支払を受けたデジタルポイント分原資に関し預金利子が生じたときは、当該預金利子に相当する額を大津市に納付すること。
- (10) 委託業務報告書等の作成・提出
- ① 本事業におけるデジタルポイントの申請・発行、利用、換金等の実績及び分析に係る委託業務報告書を作成し、大津市に提出すること。
 - ② 本事業において収集した情報（分類された登録店の情報を含む。）、データベースで管理していたデータ一式等を整理し、以下のとおり大津市に提出すること。
 - (ア) CD-R等の電磁的記憶媒体 2部
 - ③ 以下の(ア)～(オ)の事項について、随時メール等で状況報告を行うこと。
 - (ア) デジタルポイントに関する事項
 - (イ) 参加店舗に関する事項
 - (ウ) コールセンター対応記録
 - (エ) 換金に関する事項
 - (オ) その他大津市が指示する事項
 - ④ 上記報告書等の著作権は、大津市に帰属する。

5 デジタルポイントの概要

概要については、以下のとおり。（今後変更の可能性がある。）

(1) 発行件数および発行金額について

- ① 総発行件数（予定）
約5万件～20万件
- ② 発行金額（予定）
総額1億円
- ③ 1人あたり配布額（予定）

区分	申請者数	配布額
1	50,000人以下	2,000円
2	50,001人～100,000人	1,000円
3	100,001人～200,000人	500円
4	200,001人以上	350円

- ④ 申請受付期間（予定）
令和8年10月頃～令和8年11月頃
この期間中に原則1度、受付期間を設けるが、申請状況により受付期間を追加、延長することがある。
- ⑤ 利用期間（予定）
令和8年11月頃～令和9年1月
- ⑥ デジタルポイントの使用対象とならないもの
 - (ア) 公序良俗に反するもの

- ギャンブル（公営競技を含む）
 - 風俗関連サービス
 - 違法又は反社会的取引
- (イ) 換金性又は資産性が高いもの
- 商品券、プリペイドカード等の金券類
 - 電子マネー等へのチャージ
 - 仮想通貨、有価証券等
 - 金、地金その他これに類するもの
- (ウ) 投機性又は高額資産の取得に係るもの
- 不動産の取得
 - 自動車の購入
 - 投資商品その他これに類するもの
- (エ) 公的支払い等
- 税金
 - 行政手数料
 - 国民健康保険料、介護保険料等
- (オ) 公共料金等
- 電気、ガス、水道料金
 - 通信料金
- (カ) その他本事業の趣旨に照らし適当でないと認められるもの
 ※具体的な対象については、市と受託者が協議のうえ定めるものとする。
- ⑦ デジタルポイントの使用に関する留意点
- (ア) デジタルポイントの利用期間内、登録店に限り使用可能とする。
- (イ) 転売は禁止する。
- (ウ) 現金への払い戻しおよび引き換えは禁止する。
- (エ) 利用期間を過ぎたデジタルポイントは無効とする。
- (オ) 他の割引、クーポンとの併用は可能とする。
- (2) デジタルポイント発行対象者（利用者）
 大津市公式アプリ「ポケットおおつ」にマイナンバーカードで登録し、申請受付期間内に申請した市内在住者とする。
- (3) デジタルポイント発行方法
- ① 申込
- (ア) 受注者は、大津市公式アプリ「ポケットおおつ」を活用して、利用希望者からの申請を受け付ける。（抽選ではなく、全員に給付するもの。）
- (イ) 利用希望者は、マイナンバーカードにより大津市公式アプリ「ポケットおおつ」へ登録し、デジタルポイント受取の申請を行う。
- ② 申請受付・発行
- (ア) 受注者は、申請者に対して利用期限が令和9年1月末日のデジタルポイントを発行す

る。ただし発行回数や利用期限については、変更する可能性がある。

(イ) デジタルポイントの発行については、申請期間を設け、利用者を決定する。

(ウ) 利用者は大津市公式アプリ「ポケットおおつ」によりデジタルポイントを取得する。

(4) 発行限度数および限度額

5（1）のとおり。

(5) 利用可能店舗

大津市内の事業者を対象とする。

(6) その他

換金における手数料等は委託料に含むものとし、登録店はこれを負担しない。

6 業務スケジュール（予定）

以下を参考に、各業務スケジュールの詳細を提案すること。

※予算の執行状況によっては予定を早めて終了する可能性もある。

【全体】

・コールセンター設置

令和8年7月から令和9年2月まで

【登録店対応】

・説明会の案内、広報、開催

提案による。

・登録募集

令和8年7～8月から

・二次元コード等送付

提案による。

・登録店への振込計画

提案による。

【利用者対応】

・募集（利用登録）

令和8年9月から

・デジタルポイント申請受付

令和8年10～11月から

この期間中に原則1度、受付期間を設けるが、申請状況により受付期間を追加、延長することがある。

・デジタルポイント使用期間

令和8年11月から令和9年1月

【登録店の換金期間】

令和8年11月から令和9年2月

【報告書等提出】

令和9年3月5日（金）

7 その他

(1) その他の追加提案

業務全般について、本仕様書に記載する事項以外に、追加提案がある場合は具体的に提示すること。(例：チャットボット、対面形式の利用相談窓口の設置、Q & A 掲示板を設けたオンラインによる問合せ対応、事業の効果的な広報など)

(2) 本業務実施のために必要な業務は、事業者決定後に大津市と受注者が協議の上決定する。

8 検査

- (1) 受注者は、本業務を完了したときは、速やかに大津市に報告するものとし、完了検査を受けるものとする。
- (2) 受注者は、自らの責に帰すべき理由による成果品の不良箇所等が発見された場合は、速やかに訂正又は補足その他の処置を執るものとする。

業務の成果物

本業務の成果物及び提出期限の以下のとおりとする。なお、紙媒体及び電子媒体で提出すること。

成果物	提出期限	提出部数
利用状況の集計・分析結果報告書	令和9年2月12日(金)	1部
委託業務報告書	令和9年3月5日(金)	1部
その他大津市が求めるもの	随時	—

9 秘密保持・個人情報の保護

- (1) 本業務の遂行上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。
- (2) 受注者は、この業務の実施に当たって取り扱う企業情報の適切な管理のために必要な措置を講じること。
- (3) この項については、契約期間の終了または解除後も同様とする。また、成果物(本業務の過程で得られた記録等を含む。)を大津市の許可なく第三者に閲覧、複写、貸与または譲渡してはならない。
- (4) 本業務の遂行のために大津市が提供した資料、データ等は業務以外の目的で使用しないこと。また、これらの資料、データ等は業務終了までに大津市に返却すること。
- (5) 本業務の実施における個人情報等の取扱いについては、個人情報の保護の重要性を十分認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう必要な措置を講じること。
- (6) 本業務に従事する者に対して個人情報保護の教育を行うこと。
- (7) 受注者は、本業務を大津市の承認を受けて第三者に再委託する場合は、当該受注者に対して、特記事項を遵守させなければならない。

10 調査等

大津市は、必要があると認めるときは、受注者に対して本業務の処理状況について調査し、又は報告を求めることができる。この場合において、受注者は、これに従わなければならない。

11 その他留意事項

- (1) 実施体制を明確にし、実施計画（工程や期間）を策定すること。
- (2) 業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ本市の書面により承諾を得た場合はこの限りではない。なお、本市の許可を得た上で再委託を行う場合は、再委託先についても同様の守秘義務を遵守させる契約を締結し、受託者の責任において管理・監督を行うこと。

業務の範囲	業務の内容	再委託の可否
業務の主たる部分	業務の総合的企画、業務遂行管理、手法の決定及び技術的判断	否
軽微な業務	コピー、印刷、製本、資料整理等	可 (大津市の承諾が不要)
上記以外の業務	上記以外の業務	可 (大津市の承諾が必要)

- (3) 成果物の所有権及び著作権は、全て大津市に帰属するものとする。
- (4) 本業務の履行にあたり、個人情報取扱特記事項と情報セキュリティに関する特記事項を遵守すること。また、業務上知り得たいかなる事項も他に漏らしてはならない。
- (5) 本業務の実施に伴い収集・作成した書類やデータの使用、保管にあつては、紛失や漏洩が生じないよう厳重に管理すること。
- (6) 本業務の実施に伴い個人情報の流出等の重大な事故があつた場合、速やかに報告すること。
- (7) デジタルポイントの利用状況に応じ、明らかに不要な経費については、両者協議の上、委託費を精算することとする。
- (8) ウェブサイトを構築する場合は、次に掲げる事項を実施すること。
 - ① 情報処理推進機構（IPA）（URL : <https://www.ipa.go.jp/>）の「安全なウェブサイトの作り方」（改訂第7版）および別冊「安全なSQLの呼び出し方」に準拠した実装を行うこと。不具合対応等でプログラムを修正する場合も、同様の方針とする。
 - ② アクセシビリティ対応について、「JIS X 8341-3:2016」に配慮すること。
 - ③ ウェブサイト全体で常時SSL/TLSに対応すること。
 - ④ 運用開始前に脆弱性検査ツール等による点検を行い、発見された脆弱性については適切に対策すること。
- (9) 本仕様書に定めのない事項については、双方協議の上で決定する。