

地域ポイント事業運営業務 仕様書

1 業務名

地域ポイント事業運営業務

2 契約期間

契約締結の日から令和6年3月31日までとする。

詳細は、別途発注者と協議の上決定する。

3 業務目的

駅前外の再開発や通信販売の発達により、物を中心とした経済の在り方で賑わっていた中心市街地の在り方に変化が生まれていることに加えて、観光客も箱根・伊豆への中継地点としての利用や、駅前再開発地区と小田原城への来訪のみとなることが多く、周遊が生まれていないのが現状である。

この度、デジタル庁の「デジタル田園都市国家構想交付金 TYPE3」に採択され実施する「デジタルブラブラ城下町（デジブラ城下町）をハブとした多拠点ネットワーク型まちづくり」事業では、そういった課題について価値観をシフトして解決するため、魅力あふれる自然や歴史資産を有する小田原のまちへ住民・観光客の別なく愛着を持ってもらい、小田原城を中心とした市街地を住民・観光客がにぎわう多極型ネットワークの Hub 拠点として形成し、人と人、人とまちをつなぐ地域ポイントアプリケーションや災害情報との連携を通じて持続可能な Well-Being の高い街を目指す。

本業務は、当該事業の実現にあたり、開発された地域ポイントアプリケーションを用いて地域ポイント事業の運営を行うものである。

4 用語の定義

本仕様書で使用する用語の定義は、以下に定めるところによる。

(1) 地域ポイント

消費活動、周遊促進及び地域活動の推進等を通じて、地域課題の解決や賑わいを創出することを目的として、発注者が発行する地域ポイントである。なお、ポイントは「1ポイント=1円」の価値を持つが、前払式支払手段の地域マネーではない。

(2) 地域ポイントアプリケーション

今年度、発注者が構築し、令和6年2月の運用開始を想定している地域ポイントアプリケーションをいう。本業務における地域ポイント、利用者、加盟店舗等の管理は本アプリケーションを使用して行う。なお、地域

ポイントアプリケーションの仕様は別紙のとおり。

(3) 利用者

自身のスマートフォンにインストールした地域ポイントアプリケーションを利用する者をいう。なお、令和5年度末における利用者数は1,000名程度を想定している。

(4) 加盟店舗

地域ポイントアプリケーション上のポイント数（1ポイント＝1円）に応じ、利用者に対して商品やサービスの提供を行うことについて同意した事業所のことをいう。なお、令和5年度末における加盟店舗数は700店舗程度を想定している。

5 業務内容

(1) 企画

ア ポイント獲得施設の企画

ポイントの獲得が可能な施設の企画を行うこと。

イ プロモーションの企画

効果的なプロモーションやイベントを企画し、実施すること。

ウ 交換商品の企画

ポイントで交換できる物品を企画し、加盟店舗と交渉すること。

(2) 営業

ア 加盟店舗や施設との交渉

加盟店舗や施設の募集・交渉を行うこと。交渉に当たっては、必要に応じて、発注者と連携すること。

イ 加盟店舗の申込受付

(ア) 加盟店舗からの加入申請を受け付け、地域ポイントアプリケーションの管理システムに登録を行うこと。

(イ) 加盟店舗からの加入申請について、ホームページ上でも受け付け可能にすること。

(ウ) 加盟店舗には、導入時に必要となる道具一式を提供すること。

ウ キャッシュレス決済の対応

地域ポイントを利用する際、地域ポイントアプリケーションで取扱可能なキャッシュレスサービスと連携し、商品・サービスの購入が行えるように必要な手続きを行うこと。

エ 加盟店舗等の開拓

運営開始後も新たな加盟店舗等の開拓に努めること。

(3) 広報・周知

発注者と連携し、本事業の周知・普及に努めること。

ア ホームページの作成

(ア) 地域ポイントアプリケーションの概要や機能、加盟店舗一覧、よくある質問及び回答などを掲載したホームページを作成すること。また、最新の状態になるようにホームページを適宜更新すること。

(イ) ホームページは、画像やイラストを使用するなど、分かりやすく親しみやすいものとする。

イ チラシ等の作成

地域ポイント事業の実施に必要な加盟店舗向けのポスター、リーフレット及びステッカー等の販促物を提案のうえ、用意すること。

ウ イベント実施時の周知

イベントにおける SNS の周知等、ソーシャルメディアの活用を提案・実施すること。

(4) 運営

ア コールセンター業務

(ア) 利用者や加盟店舗等からの問合せに対応できるコールセンターを開設し、問合せ（電話、メール等を想定）に誠実対応すること。

(イ) コールセンターの開設時間は、平日 9 時 00 分から 17 時 15 分を原則とし、土日祝や平日夜間については、提案事項とする。なお、事業開始時等問合せが集中する時期の増設については、発注者と協議のうえ、決定する。

(ウ) 苦情等については、特に慎重に対応することとし、苦情の処理にあたっては、その内容について、発注者に報告すること。

(エ) スマートフォン等の扱いに不慣れな方に対する対面窓口を設置し、アプリのダウンロードの仕方から、ユーザー登録のやり方、マイナンバーカード認証のやり方などを対面で対応すること。

(5) マニュアル作成業務

ア コールセンター業務用マニュアルの作成

コールセンター業務を行うために必要となるマニュアルを作成すること。また、当該マニュアルは必要に応じて随時更新すること。

イ 加盟店舗用マニュアルの作成・周知

加盟店舗用のマニュアルを作成し、加盟店舗へ配布を行い、留意事項や運営方法等の周知を行うこと。

(6) 原資、ポイントの出納業務

ア 発注者及び加盟店舗等が利用者に対しポイントを付与する際の支援を

行うこと。

- イ 発注者が利用者に付与したポイントに相当する額について、原則毎月1回、発注者に請求の上、受託者が管理する口座に受け入れること。なお、令和5年度において発注者が利用者に付与するポイント数は1,000万ポイントを想定している。
- ウ 加盟店舗等が利用者に付与したポイントに相当する額について、原則毎月1回、加盟店舗等に請求の上、受託者が管理する口座に受け入れること。
- エ 加盟店舗が保有しているポイントに相当する額について、加盟店舗が指定する口座に、別途定める日（原則毎月1回）に振り込むこと。なお、振込に係る費用は受注者の負担とし、加盟店舗は負担しないものとする。
- オ キャッシュレス決済の利用に係る手数料に相当する額について、原則毎月1回、決済代行業者に支払うこと。
- カ 地域ポイントアプリケーションの管理システムを利用し、発注者及び加盟店舗等が利用者に付与したポイント数、利用者が加盟店舗で使用したポイント数、加盟店舗が保有しているポイント数、ポイントの流通状況を管理し、原則毎月1回、発注者に報告すること。

(7) 各種掲載コンテンツの監視管理

景品規制法に抵触するような法外なポイント設定をしていないか監視すること。

(8) 統計・分析

ア ポイント利用状況等の分析

利用者や加盟店舗からの意見等をアンケートにより把握・分析し、発注者に報告するとともに、サービスの向上に努めること。

イ デジタル田園都市構想推進事業の申請時のKPIについて測定すること。

なお、測定項目については、「地域ポイントサービス連携店舗数」、「地域ポイントサービス連携事業者の満足度」、「地域貢献や社会貢献の実現件数」、「地域ポイントアプリの利用者満足度」を想定している。

(9) その他、業務目的を達成するために必要な業務

6 業務内容（業務全般）

(1) 受注者の体制及び関係者の役割分担資料の作成等

業務開始時において、受注者の体制及び関係者の役割分担に係る資料を作成する。また、業務の進捗に合わせて随時更新を行うこと。

(2) WBSの作成等

発注者の指定する様式に従い、WBSを作成すること。

ア 受注者は、契約締結後7日以内に、配置予定のプロジェクト管理者を選任するとともに「【別紙】 想定スケジュール」を踏まえたWBSを作成し、発注者に提出し承諾を得ること。プロジェクト管理者の交代が発生した場合は、遅滞なく発注者に報告すること。

イ 受注者は、WBSの内容を変更する場合は、その理由を明確にしたうえで、都度発注者に変更したものを提出しなければならない。

ウ 発注者が別途指示した場合、受注者はWBSを更新、または補足する資料を提出すること。

(3) 各種打合せ及び記録等

受注者は、本業務に係る打合せや協議等に参加し、速やかに議事録を作成、一元管理すること。

また、必要に応じて、受注者以外が作成する議事録等の内容を確認し、発注者に対し助言等を行うこと。

(4) その他

本仕様書に記載がないが、業務遂行にあたり必要となる事項については、発注者との協議の上、実施すること。

7 納品及び検査

(1) 受注者は、業務が完了したときは、業務報告書及び業務完了届を発注者「12 担当」に提出するとともに、成果物を提出し、発注者の検査を受けるものとする。本業務における納品物は以下のとおり。発注者が別途指定する日までに発注者「12 担当」に提出すること。なお、電子データはDVD-RまたはCD-Rの媒体で提出すること。

※本業務の履行に必要な諸費用は、全て受注者の負担とする。

No	品目	数量
1	WBS	1冊および電子データ
2	コールセンター用マニュアル、加盟店舗用マニュアル	1冊および電子データ
3	議事録	1冊および電子データ
4	業務報告書及び業務完了届	1冊および電子データ
5	その他発注者が指定するもの	1冊および電子データ

(2) 受注者は、発注者の指示内容に、同意した場合は履行期間中においても、成果物の部分引渡しをして発注者の検査を受けるものとする。

(3) 受注者は、成果物において使用する言語は日本語、数字は算用数字、通貨

は日本円、計量単位は計量法に定めるものとする。

- (4) 本業務を行うに当たって取得した財産（価値が増嵩した場合には当該増嵩分を含む。）は発注者の所有に帰する。

8 業務実施の留意点

- (1) 受注者は、業務の実施にあたって、関係法令及び条例等を遵守すること。
- (2) 受注者は、本業務において、発注者の方針や意向を十分に理解し、性能、コスト及び品質に対する意図を踏まえたうえで、関連する分野における専門性の高い技術力を有する者を適切に配置し、本業務に当たるとともに、良質かつ安定的な支援を提供すること。
- (3) 受注者は、技術的な中立性を保ちつつ、常に発注者の立場に立ち、高い信頼関係及び倫理性の保持を徹底すること。
- (4) 受注者は、業務の進捗に関して、発注者に対して定期的に報告を行うこと。
- (5) 本業務の一部を再委託する場合は、あらかじめ発注者の承諾を得ること。
- (6) プロジェクト管理者と発注者は常に密接な連絡を取り、業務の方針及び条件等の疑義を正すものとし、その内容についてはその都度受注者が打合せ記録簿に記録し、相互に確認しなければならない。
- (7) 受注者は、発注者の指示に基づき、本業務に係わる関係者との協議事項や質疑が行われた場合には、発注者に代わるものとして対応すること。その際、受注者は関係者に対し、受注者が発注者の業務支援者であること及びその役割を明らかにする。受注者は、発注者の業務支援者として公正で中立的な立場を厳に保持するものとする。
- (8) 国の補助事業につき、国への実績報告等の際に提出する資料作成（事業結果説明に係る部分）等の支援をすること。
- (9) 業務の実施に関し疑義が生じた場合には、速やかに発注者と協議を行うこと。
- (10) 業務の履行に当然必要でありながら明記されていない事項がある場合は、発注者と協議のうえ履行するものとする。

9 資料の貸与及び返却

- (1) 発注者は、業務を進めるにあたって必要となる関係資料を受注者に貸与するものとする。
- (2) 受注者は、貸与された関係資料等の必要がなくなった場合は、直ちに発注者に返却すること。
- (3) 受注者は、守秘義務が求められる資料については複写、他者に貸与・提供してはならない。

10 守秘義務

受注者は、業務の実施過程で知り得た秘密、個人情報を、履行期間中・完了後を問わず第三者に漏らしてはならない。

11 備考

本事業は内閣府・デジタル庁のデジタル田園都市国家構想交付金の交付決定を受けて実施するものであるため、業務実施にあたっては、同交付金交付要綱にしたがって実施する。このため、受注者は以下の点に留意して事業を進めること。

- ・請負代金の実績内訳について、物品費、人件費、旅費、外注費、その他に分けて整理すること。なお、必要に応じて実績内訳に係る証憑書類の提出を求める場合がある。

12 担当

小田原市 企画部 デジタルイノベーション課 デジタルまちづくり係

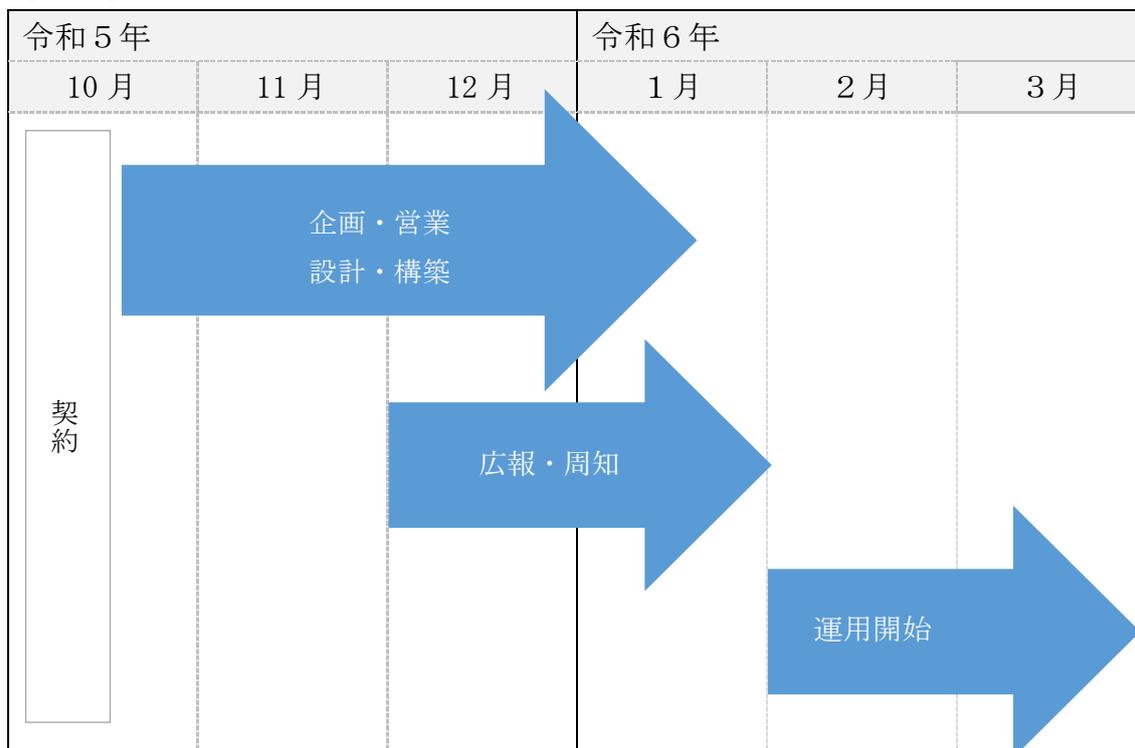
〒250-8555

神奈川県小田原市荻窪300番地

TEL 0465-33-1259

電子メール digi-machi@city.odawara.kanagawa.jp

【別紙】 想定スケジュール



【別紙】地域ポイントアプリケーションの仕様について

ア 機能要件

(ア) 利用者情報登録機能

- ① 利用者情報を登録し、アカウントを発行できること。
- ② 利用者情報の登録の際に、マイナンバーカード認証を実施できること。
- ③ マイナンバーカード認証の他に、同一ユーザーの登録を排除できる認証機能を有すること。なお、認証機能の内容については提案に求めるものとする。
- ④ サービスの利用規約およびパーソナルデータ連携基盤におけるデータ蓄積への同意に係るユーザーインターフェースを用意すること。

(イ) 外部連携

- ① パーソナルデータ連携基盤とデータ連携を行う各外部アプリに対して、シングルサインオンの機能を提供すること。
- ② パーソナルデータ連携基盤とデータ連携を行う各外部アプリに対して、パーソナルデータ連携基盤と連携するための市民 ID の取得・払い出しを行い、システム間でのデータ連携を可能にすること。なお、機能要件、実現方法等は、要件定義工程で発注者と協議の上、確定させること。

(ウ) 決済機能

ポイント利用の際、既存のキャッシュレスサービスと連携し、商品・サービスの購入が行えること。なお、対応する決済ブランドおよび支払いの方法については、提案を求めるものとする。

(エ) ポイント付与機能

- ① ポイント付与・加算機能があること。
- ② ふるさと納税の納付と連携してポイントが付与できること。なお、ポイントが反映されるタイミングを含めた実現方法は提案による。
- ③ 既存図書館システムと連携し、図書館での貸出履歴に応じてポイント付与ができること。
- ④ そのほか、外部サービスにて一定条件を満たした場合に、自動でポイント付与ができるようにすること。

(オ) ポイント決済機能

- ① ポイントを使った決済が 1 円単位でできること。
- ② 決済に当たり、加盟店で提示する QR コードを読み取る形のシステムであること。

- ③ 決済における画面の遷移が円滑かつ分かりやすいものであり、支払いポイントや支払先店舗等の確認が簡単に行えること。
- ④ 決済完了時に、決済完了画面の表示や音を鳴らす等未払いを防げる機能を有すること。
- ⑤ 決済完了時に、メール等により、店舗へ決済完了通知を送付するような機能を有すること。

(カ) ポイント集約機能

- ① 個人が貯めたポイントを自治会やPTA等の団体に集約し、団体で利用できること

(キ) メニュー機能

- ① ポイント残高が表示されること。
- ② 利用者の支払履歴が確認できること。
- ③ 加盟店情報をアプリの画面で表示できること。(店舗場所、写真、メニュー、割引クーポン等)
- ④ 加盟店情報が一覧表示及びマップ表示等により、分かりやすく表示されたり、利用者の現在位置から、近くの加盟店の検索が行えること。
- ⑤ 新規にサービスを追加することとなった際に、メニューに追加できること。

(ク) お知らせ、プッシュ通知機能

- ① お知らせ情報等を表示できること。お知らせ情報は以下のものを想定しているが詳細については発注者と協議のうえで決定する。
 - ・加盟店紹介
 - ・観光拠点紹介
 - ・各種イベント紹介
 - ・スタンプラリー情報
 - ・地域交通紹介
 - ・地域貢献活動、ボランティア活動情報
 - ・ふるさと納税紹介
- ② お知らせ情報等の発信ができること。また、人、場所、時間帯等に合わせたおすすめ情報の発信も可能とすること。
- ③ アプリで割引クーポン等の表示、受取ができること。
- ④ 発注者の防災システムと連携し、防災情報(防災メール、避難所等)をプッシュ通知できること。
- ⑤ お知らせ情報は、日付、時間による予約通知が行えること。

(ケ) 図書館カード機能

ポイントアプリケーションから図書館システムと連携することにより、図書館利用者情報等を表示して図書館カードとして使用できること。なお、図書館システムにおいては、LINE アプリケーションから図書館カード情報をバーコード表示する機能を今年度中に実装する予定である。

(コ) 運用・管理機能

- ① 管理用アカウントを作成し、運用・管理等の操作ができること。
- ② 管理用アカウントで利用者情報一覧を管理・確認できること。
- ③ 加盟店及び団体等がお知らせ・クーポン情報等を配信できること。
- ④ 加盟店及び団体等が使用するアカウントを作成し、PCやスマートフォンで、当該店の情報を管理できること。
- ⑤ 加盟店において、取引情報等を確認できること。

(サ) 本人認証済の利用者向けのサービス

マイナンバーカードで、本人認証を行った利用者向けに提供するサービスについて、提案に含めること。

(シ) 人流捕捉

スマートフォンの位置情報を活用し、利用者の所在・移動状況を把握できること。

(ス) その他

加盟店舗側の発意により、店舗独自のポイントカードを作成し、ポイントアプリに集約できること。

イ 非機能要件

(ア) サービス提供方式

サーバ及びバックアップ装置等を含むすべての機器はインターネットを経由したクラウドサービスとすること。

(イ) 信頼性要件

- ① 定期的なオンラインバックアップを取得し、データ保全を行うこと。
- ② データ復旧範囲は業務データのみならず、全てのデータを対象とすること。

(ウ) UX/UI

- ① あらゆるスマートフォンに応じて表示が最適化されること。また、誰もが快適かつ安心して使っていただけるよう、直感的に分かりやすいデザインであること。
- ② システム画面のデザインや機能等の修正について、両者協議の上、可能な限り柔軟に対応できること。

(エ) 可用性要件

- ① 本システムの運用は、計画停止を除き、24時間365日とすること。

- ② 障害発生時に即時・早期の復旧が可能な対策を行うこと。
- ③ 本システムを停止する必要がある作業（バージョンアップ等）が発生した場合には、必ず地域ポイント運営事業者と協議すること。
- ④ サービス開始後も不具合がある場合は無償で早急な改修などの対応をとること。
- ⑤ 履行期間終了後においても、維持管理を用意かつ安価に行うことができ、またデータ量の増加等に対応できるよう、汎用的で拡張性を考慮した仕様とすること。
- ⑥ 仕様の追加や変更に必要な限り柔軟に対応できるシステム構築設計であること。

(オ) セキュリティ要件

- ① クラウド環境の設置場所は、日本国内のデータセンターで運用設置を想定すること。また、取り扱いデータは日本国内のみでの管理とし、漏洩防止策を厳重に講じ、適切に管理すること。
- ② スマートシティセキュリティガイドライン（第2.0版）に従い、本システムへの不正な侵入及び物理的脅威を防止するための必要な措置を講じること。
- ③ スマートシティセキュリティガイドライン（第2.0版）に従い、サービスを安全に提供するために必要なセキュリティ対策を実施すること。

ウ その他要件

(ア) 対応する OS 等のバージョン

iOS15 以上及び Android10 以上の端末に対応すること。また、稼働開始にあたり、OS のメジャーアップデートには対応すること。

(イ) 多言語対応

多言語に対応できること。