

# 所沢市物価高騰対応電子商品券給付業務委託 仕様書

## 1 件名

所沢市物価高騰対応電子商品券給付業務委託

## 2 業務の目的

所沢市（以下「発注者」という。）では、所沢市物価高騰対応電子商品券給付事業の実施に当たり、事務を包括的に外部委託することにより、市民サービスの向上及び円滑かつ迅速な給付の実現を図る。本書は当該事務を委託するに当たり、受注者に求める要件を提示することを目的とする。

## 3 委託概要

### (1) 契約件名

所沢市物価高騰対応電子商品券給付業務委託

### (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

所沢市役所（所沢市並木一丁目1番地1）他

## 4 事業概要

国の物価高騰対応重点支援地方創生臨時交付金及び市の独自財源を活用した電子商品券（以下「電子商品券」という。）を給付対象者に給付するため、必要な業務を包括的に委託する。

なお、本内容は想定される基本的な事項を示したものであり、プロポーザルにおける受注者の企画提案に応じ、発注者と受注者が協議及び調整を行うものとする。

### (1) 納付対象者

- ① 令和8年2月1日時点で本市の住民基本台帳に記録されている者
- ② 上記に準じるものとして所沢市長が別に定める者

### (2) 対象者数（令和7年12月末日現在の参考値）

約342, 490人

### (3) 対象世帯数（令和7年12月末日現在の参考値）

約172, 715世帯

### (4) 納付額

- ① 1人あたり5, 000円相当の電子商品券
- ② 上記に加え、iOSやAndroidなどに対応する所沢市独自のスマートフォンアプリ（以下「市独自アプリ」という。）利用者には1人あたり1, 056円相当の電子商品券

### (5) 納付総額（想定）

2, 074, 119, 440円

### (6) 最少決済単位

1円

(7) 通知方法

二次元コードを付したカード（以下「コード付カード」という。）を物理的に送付することによる。

(8) 電子商品券の利用が可能となる加盟店舗（以下「加盟店」という。）の想定

所沢市内の約1,000店舗

(9) 利用方法

市独自アプリ又は市が送付するコード付カードによる

(10) 基本スケジュール概要（予定）

以下のとおりとする。

なお、本業務の遂行に当たっては、基本スケジュール概要を基礎としつつも、発注者及び受注者双方の協議により合意の上、状況の変化に応じた臨機応変の対応を行うものとする。

令和8年 2月 委託契約の締結、システム構築及び取り扱い店舗の募集を開始

令和8年 5月 対象者への発送開始、電子商品券及び市独自アプリの利用開始

令和8年10月31日 電子商品券の利用終了

令和8年12月中旬 電子商品券の清算終了

令和9年 3月31日 全体事務終了

## 5 業務の概要

本業務の範囲は次のとおりとし、包括的に委託する。なお、業務の履行に伴う関係者との協議、打合せ等への参加、会議録の作成、協議に必要となる資料作成等は、本業務の範囲に含むものとし、打合せや業務報告等の場所は、発注者が指定する会議室等にて行うことを基本とする。

(1) 事務局運営

① 業務内容

ア 本業務全体の統括

事業の実施にあたり、詳細なスケジュールや実施内容等を記載した事業実施計画書を作成し、発注者の承認を受けた上で実施体制を整備する。実施業務の詳細等については発注者に協議・報告・提案を行い、承認を受けながら事業全体の運営管理を行う。

なお、受注者は、契約締結後速やかに事務局を開設し、常時連絡の取れる各業務の統括管理を行う責任者（以下「統括責任者」という。）を配置するとともに、本事業全体の統括を行う。

イ 全体スケジュールの管理

全体スケジュールを管理し、適切に業務の進捗管理、リスク管理等を行い、事業が円滑に進むよう必要な措置を講じるとともに、発注者に対し定例及び隨時に業務の進捗を報告する。

ウ 加盟店の新規登録・情報更新・削除

新規加盟店から登録申請又は既存加盟店からの情報更新若しくは削除の申出があった場合には、別途協議する仕様により対応する。

エ 電子商品券の名称に関する権利関係の確認

発注者が決定する電子商品券の名称について、商標登録等について確認すること。

## (2) 商品券システムの構築並びに運用及び保守

電子商品券に関するシステムを構築し、安定的に運用管理する。

### ① 商品券システムの構築

#### ア 利用者用機能

発行されたコード付カードの加盟店での決済機能及びコード付カードからの残高の移行、決済、利用残高、利用期限及び履歴並びに加盟店情報の確認などの機能を有する市独自アプリを構築する。

#### イ 加盟店用機能

加盟店が専用端末の設置を必要とせず、iOS や Android などに対応する汎用的な機器でコード付カードおよび市独自アプリの決済に対応できる機能及び加盟店が売上管理、取引履歴の確認などを行える機能を構築する。

#### ウ 市独自アプリ利用者に対する追加付与機能

発注者が定める要件を満たした市独自アプリ利用者に対して、一定額を付与する機能を構築する。

#### エ 管理者用機能

電子商品券の発行、利用実績の把握及び加盟店の管理ができる機能、コード付カードの盗難や紛失時に利用停止などの不正利用を防止する機能並びに事業の評価に必要な利用実績データを抽出及び分析できる機能を構築するとともに、発注者の環境下でも全データの参照が可能な機能を構築する。

#### オ システム環境

(1) 電子商品券の利用開始可能日や有効期限が終了する直前などの利用が集中する時期においても安定的に運用できるシステムを構築する。

(2) 市独自アプリの運用時間は、原則として終日（24 時間）とする。

(3) 市独自アプリは利用者に無償で提供する。

#### カ 汎用性

専用端末などを必要とせず、iOS や Android などに対応する汎用的な機器に対応するシステムを構築する。

#### キ 拡張性

今後の活用を見据えた拡張性を担保できるシステムを構築する。

### ② 商品券システムの運用及び保守

#### ア システム運用

商品券システムの稼働期間中は適切な監視体制を敷き、異常を早期に発見し、対応する。また、OS アップデートに対応し、安定したサービスの提供体制を維持すること。

#### イ セキュリティ

決済などのデータについて適切にバックアップを行うとともに、個人情報については関係法令に基づき、厳密に管理すること。

#### ウ マニュアル整備

利用者、加盟店及び管理者向けの操作マニュアルを整備し、提供すること。また、マニュアルは、システムの改修や変更に応じて常に最新の状態に更新し、関係者への周知を徹底すること。

### (3) 対象者への事業案内周知

#### ① 業務内容

##### ア 案内文書の作成及び印刷

- (ア) 事業の説明や問合せ先などについて、分かりやすい記載内容とすること。
- (イ) 掲載項目やレイアウト等の詳細は、発注者と協議のうえ決定すること。
- (ウ) 印刷用紙は、A4サイズ（カラー印刷）とすること。
- (エ) 印刷部数は、所沢市の世帯数（令和8年2月1日時点）に準じること。

##### イ 電子商品券機能を有するコード付カードの発行

- (ア) 発注者の決定に応じて、給付額、利用期間（利用期限）、対象者氏名、対象者氏名カナ、問合せ先、利用方法等を明記した電子商品券を作成すること。
- (イ) クレジットカードサイズとし、複数回利用可能な素材のものとするが、掲載項目やレイアウト等の詳細は、発注者と協議のうえ決定すること。
- (ウ) 商品券に二次元コードを印字し、iOSやAndroidなどに対応する汎用的な機器で読み込み市独自アプリで利用できるようにすること。
- (エ) 電子端末を所有しない対象者に対して、電子商品券を加盟店（カメラ機能を有するiOSやAndroidなどに対応する汎用的な機器を保有している加盟店に限る）に提示することで利用できるようにすること。
- (オ) 印刷部数は、所沢市の対象者数（令和8年2月1日時点）に準じること。

##### ウ 事業案内の封入封緘及び郵送

- (ア) 対象者に対して①案内文書（世帯ごとに1枚から3枚程度）、②電子商品券機能を有するコード付カード（世帯人数分）を、対象個人が確定できる状態で封入及び封緘を行うこと。
- (イ) 封入封緘の作業にあたっては、誤封入等が生じないよう十分な対策を講じた上で事前に発注者に対策等について報告すること。
- (ウ) 発注者から提供される送付先リストに従って、簡易書留、ゆうパック等の追跡可能で対面での手渡しによる送付手段によって対象者に送付すること。
- (エ) 郵便事故による未着や返戻が発生した場合は、再交付希望者に対して速やかに対応できる体制を構築するとともに、未着分の郵便物は対象者を整理したうえで個人情報に配慮したうえで適切に保管すること。
- (オ) 送付にあたっては、高齢者、障害者、外国籍市民等の配慮が必要な方に対して十分な対応をすること。
- (オ) 印刷部数は、所沢市の世帯数（令和8年2月1日時点）に準じること。

### (4) 事業専用ホームページ作成及び運用

#### ① 業務内容

- ア 発注者と協議の上で定めた期日までに「所沢市物価高騰対応電子商品券給付事業専用ホームページ（仮称）」を開設すること。
- イ ホームページのデザイン、情報の掲載、情報の更新等にあたっては、事前に発注者の確認を受けること。
- ウ ホームページ内に加盟店一覧及び加盟店登録フォームを用意すること。

## (5) 加盟店対応

### ① 業務内容

#### ア 加盟店目標数

- (ア) 加盟店の目標は1,000店舗とする。
- (イ) 前項に定める目標の達成に向けて、受注者は発注者と協議の上、市内事業者へ広く周知を行い、市内事業者に寄り添った申込み方法を準備すること。
- (ウ) 加盟店数の目標達成後も、新規加盟店登録申込の受付を継続して行うこと。

#### イ 加盟店登録申込用の資材作成及び発送

- (ア) 加盟店登録申込みに必要な資材として、次に定めるものを作成すること。

##### ① 送付状

##### ② 加盟店募集要項

##### ③ 申込兼誓約書

##### ④ 加盟店規約

##### ⑤ その他加盟店登録に必要な書類

- (イ) 前項に定める資材は、発注者と協議の上で選定した加盟店候補（約2,000店舗）へ配達し、配達後は申込み促進のために個別架電、個別訪問等を実施すること。

#### ウ 加盟店向け説明会の実施

- (ア) 準備期間中に、市内事業者に対して事業概要の周知と加盟店登録促進を目的とした「募集説明会」を実施すること。

- (イ) 加盟店登録を行った事業者に対して市独自アプリ・管理画面操作方法を中心とした事業に関わる「システム操作説明会」を実施すること。

- (ウ) 「募集説明会」および「システム操作説明会」は、それぞれ3回以上実施すること。

- (エ) 本説明会の様子は、のちに市公式ホームページ等に公開する可能性があるため、動画撮影及び編集を行うこと。なお動画撮影及び編集にあたっては、個人情報等の取り扱いに十分な注意を払うものとする。

#### エ 加盟店登録に向けた訪問活動

- (ア) 市内事業者に対して必要に応じて直接訪問を行い、事業概要、目的、意義等について十分な説明を行い、登録申込みを促すこと。

- (イ) 電子商品券利用期間においても、加盟店から要望があった場合等に適宜現地訪問を行い、質問や要望等に合理的な範囲内で可能な限りの対応を行うこと。

#### オ 事業者からの申込み内容審査、加盟店登録及び一覧の作成

- (ア) 事業者からの申込みにあたり、加盟店募集要項及び市指定のガイドラインに基づいて審査を実施し、登録の可否に関わらず、申込みのあった全事業者に対して結果を通知すること。

- (イ) 郵送で申込みしてきた事業者には、郵送にて結果通知を行うこと。

- (ウ) 加盟店の決定に際しては、事前に発注者と協議の上、通知を行うこと。

- (エ) 加盟店一覧を作成し、事業専用ホームページに掲載すること。

#### カ 登録した加盟店用資材の作成及び送付

- (7) 登録した加盟店が必要とする資材として、次に定めるものを作成すること。
  - ⑦ 加盟店用マニュアル
  - ① ステッカー・ポスター・チラシ
  - ⑥ 二次元コード付ポップ
  - ⑨ のぼりセット（旗、ポール、土台）
  - ⑩ その他加盟店登録に必要な書類
- (8) 前項に定める資材は、登録した加盟店からの要望に応じ、必要となるものを配達すること。
- (9) 登録した加盟店への資材の配達にあたっては、加盟店が十分な準備ができるよう送付方法、送付時期等に配慮すること。

#### キ 留意事項

- (10) 申込みのあった全店舗に留意事項、運営方法等が周知されるよう努めること。
- (11) 加盟店の申込み時には、不正使用をしない旨の誓約を義務付けること。
- (12) 加盟店の指導にあたり運営マニュアルを作成する等、事業者に対し本事業の趣旨を踏まえた事業内容及び運営方法を適切に説明すること。

### (6) コールセンターの運営

#### ① 業務内容

- ア 加盟店及び対象者からの事業全般に関する問合せ、事業者からの加盟店登録希望、精算換金に関する質問等、幅広い問合せへの窓口となるコールセンターを設置すること。
- イ 指定日までに本事業専用の電話回線を設置し、問合せ等の対応を行うこと。
- ウ 応対記録用のフォーマット（電子データ）を作成し、問合せごとに、問合せ元、問合せ内容、対応結果等を漏れなく記録すること。
- エ 対応件数（問合せ内容ごとに分類したもの）の集計結果について週を単位とする一定期間毎に取りまとめ、10営業日以内に報告すること。

#### ② コールセンター基本条件

##### ア 設置期間

下記の期間を基本とし、発注者と別途調整すること。

- (13) 加盟店向け機能は、令和8年4月1日から令和9年1月31日までとする。
- (14) 利用者向け機能は、令和8年4月1日から令和8年11月30日までとする。

##### イ 履行時間

平日8時30分から17時15分まで。ただし、週休日及び休日並びに年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く。

##### ウ 履行場所

受注者が用意すること。なお、本業務は個人情報を取り扱う必要があるため、在宅テレワーク等の個人宅や個人事務所等での運用は認めない。

##### エ 必要回線数

- (15) 繁閑に応じつつ、履行時間中は2回線以上の問い合わせ件数に応じた回線数を確保すること。なお、一時的に問い合わせが殺到した場合でも柔軟に回線数を調整すること等により対応できる体制が望ましい。

- (イ) 回線数以上の入電に対しては、混み合っている旨のアナウンスを流すこと。
- (ウ) 履行時間以外の入電に対しては、対応時間外である旨のアナウンスを流すこと。

オ 外国語対応

英語、中国語、韓国語、ポルトガル語及びスペイン語に対応すること。なお、外国語翻訳ツール等の使用による対応も含むものとする。

カ 通話料

コールセンターへの入電に係る通話料はフリーダイヤルとし、折り返し対応等に要する通話料も受注者負担とすること。

キ その他

問合せに回答するための想定問答集を事前に用意し、発注者と回答内容を確認すること。また業務開始後も、質問項目や内容を適宜追加及び修正し、発注者と共有すること。

(7) 窓口対応

① 業務内容

ア 市庁舎へ来庁される対象者等からの事業全般に関する問合せ、市独自アプリの操作方法等、幅広い問合せに対応すること。

イ 不在等により返戻された事業案内の受け渡しに対応すること。

② 窓口基本条件

ア 設置期間

令和8年4月1日から令和8年11月30日までを基本とし、発注者と別途調整すること。

イ 履行時間

平日8時30分から17時15分まで。ただし、週休日及び休日並びに年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く。

ウ 履行場所

市役所本庁舎内で発注者が定める場所とする。

エ 必要人数

繁閑に応じ、対応期間中は常時2名以上が対応できる態勢を整えること。

オ 外国語対応

英語、中国語、韓国語、ポルトガル語及びスペイン語に対応すること。なお、外国語翻訳ツール等の使用による対応も含むものとする。

カ 什器等

(イ) 光熱水費は、発注者の負担とし、電源コンセント（ソケット）は発注者が用意するものとする。なお、テーブルタップ配線等は受注者が用意するものとする。

(ウ) 前項に定めるものほか、窓口対応に必要となる什器、パソコンその他一切の備品、消耗品等は受注者の責任で用意するものとする。

(エ) 窓口対応の従事者が、電話及び窓口での対応の際に、進捗状況等を閲覧するための専用端末を用意すること。

(オ) 専用端末及び専用端末を使用するために必要なネットワーク環境は、受注者が用意すること。

- (イ) ネットワーク環境については、工事が不要であり、個人情報等の漏洩がないようセキュリティが担保された環境を用意し、必要な回線敷設費、回線使用料、専用端末等の調達に係る費用は、すべて受注者が負担すること。

キ その他

問合せに回答するための想定問答集を事前に用意し、発注者と回答内容を確認すること。また業務開始後も、質問項目や内容を適宜追加及び修正し、発注者と共有すること。

(8) 加盟店への精算（換金及び振込）

① 業務内容

ア 月1回の頻度で加盟店の特定取引における決済データに基づき換金（加盟店への精算及び振込）を行うこと。

イ 最終月を除き、予め設定した決済額（閾値）を超えた店舗のみ、換金業務を行うこと。

② 留意事項

ア 加盟店への換金は、安全かつ確実な方法で行うこと。

イ 加盟店に振り込む際の振込手数料は受注者の負担とする。

(9) 報告及びデータ分析

① 業務内容

ア 実績報告

- (イ) 電子商品券の利用実績（利用店舗、決済金額、時期等）やコールセンターへの問合せ内容等、事業の効果測定に資する情報を取りまとめ、日毎の報告を行うこと。

イ 定量データ分析

- (イ) 電子商品券の利用実績（利用店舗、決済金額、時期等）やコールセンターへの問合せ内容等、事業の効果測定に資する情報を取りまとめ、分析及び報告を行うこと。

- (イ) 分析及び報告は中間期と事業終了時の2回行うこと。

## 6 現地調査

本業務を実施するために設置したコールセンターなどについては、市職員が任意に現地での視察などにより業務委託の内容が適切に履行されているかを確認できることとする。視察時期及び日程については発注者が決定し、業務遂行上の著しい支障が確認できない限り、受注者が変更することはできない。

また、市職員（最大3名）が業務委託の内容が適切に履行されているかを現地で確認する際に要する航空券、宿泊場所等は契約期間中1回に限り、受注者の負担で確保するものとする。

なお、業務委託の内容が適切に履行されているかを確認する必要がある場所が複数個所に及ぶ場合には、それぞれの業務委託の内容が適切に履行されているかの確認を要する場所に対して、航空券、宿泊場所等を受注者の負担で確保するものとする。

## 7 成果物及び引継ぎ

受注者は、業務完了後速やかに完了報告書に業務報告書を添えて、発注者に提出すること。

(1) 内容

- ア 業務履行の過程で作成した資料等一式（実施計画書、業務マニュアル等の資料）
- イ 発注者の指定によるデータベースに記録されたデータ及び各種統計データ
- ウ 事務局等で保管していた未着分の郵便物等の原本等

(2) 納期

発注者との協議により定める

(3) 媒体

電子媒体及び紙媒体（部数は発注者との協議による）

なお、受注者は各種資料や成果物の作成にあたって、Microsoft 社の Word、Excel、PowerPoint 等と互換性のあるものを使用すること。

(4) 納品方法

所沢市役所に直接持参する

## 8 その他契約に関する要件等

(1) 情報セキュリティ

ア 情報セキュリティ対策

受注者は、本業務が取り扱う個人情報等の重要度を認識した上で個人情報等取扱区域を明確にし、セキュリティ関連規程等に準拠した技術的対策、物理的対策、及び人的対策のそれぞれの観点より、万全の情報セキュリティ対策を実施すること。具体的なセキュリティ対策については、受注者からの提案とし、セキュリティ確保にかかる負担については、受注者が負うものとする。

発注者・受注者双方で協議したシステムの利用方法や設定等を変更する際は、事前に発注者に確認をとること。

情報セキュリティインシデント発生時の報告連絡体制及び対応手順を定め、発注者にあらかじめ提出すること。

イ セキュリティの管理基準

受注者は、「ISO/IEC 27001」、「JIS Q 27001」もしくは一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）及びその指定期間機関が使用を許諾する「プライバシーマーク」を取得していること。また、別紙「秘密情報及び個人情報の取扱に関する特記事項」を遵守すること。

(2) 再委託

受注者は、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、あらかじめ発注者の承諾を得なければならない。ただし、発注者が仕様書等において指定した軽微な部分を委任し、又は請け負わせようとするときは、この限りでない。

(3) 業務データ管理

受注者は、発注者から貸与された業務データ（個人情報、資料、電子データ、データを記録した媒体、システム利用アカウント等）について、以下のとおり措置すること。

ア 保管

受注者は、業務データについて業務遂行に必要な期間まで厳重な管理下で保管すること。また、発注者が求めた場合は速やかに保管場所、保管方法、管理の記録及び保管環境における設備や措置等の情報を書面によって報告すること。

イ　返還及び処分

受注者は、本委託契約に係る資産一式について契約期間終了後速やかに発注者に返還し、又は発注者から指定された方法により処分すること。処分した場合、結果を書面で報告すること。システム上の電子データについては、データ消去作業を実施し、速やかに作業結果報告書を提出すること。また、本件のために使用したアカウントは、受注者等の利用者を問わず、その全てを削除又は停止措置を取り、再使用ができない措置を講じること。

ウ　目的外使用の禁止

受注者は、業務データを本委託業務以外の目的に使用しないこと。

(4) 必要な機器、使用材料及び環境整備等

この仕様書において発注者が提供、準備、作成するものを除き、本業務の履行に必要な機器、使用資材及び環境整備等は、全て受注者において行うこと。

(5) 統括責任者

ア　統括責任者を配置し、契約締結後15日以内に発注者の承認を得ること。また、従事者は統括責任者が責任を持って管理し、業務に支障がないよう対応すること。

イ　本業務に関して、発注者との調整、協議等は、原則統括責任者が行うこと。ただし、事前に発注者の承認を得た場合は、この限りではない。

(6) 危機管理対策

受注者の責務において、安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講じること。特に、事務局やコールセンター、封入封緘作業を実施する作業場等において個人情報等を取り扱っている機器、電子媒体及び書類等については盗難・紛失等を防止するために、物理的な安全管理措置を講じること。

万一、機器等の障害が発生した場合や、様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、本業務遂行に支障をきたすことがないよう発注者と連携して十分な対応を図ること。また、事前に緊急時の体制や緊急連絡網を整備し、発注者に提出すること。

(7) 資料・情報等の貸与

発注者が本業務を行うために必要と認めた発注者所有の資料・情報等については、必要に応じ発注者から無償で貸与することができる。ただし、資料・情報等については発注者の承諾なしに外部に持ち出してはならない。

また、発注者から提供された資料、情報などに不足がある場合、受注者は発注者へ相談すること。

(8) 著作権

本委託の製作物及び製作物に使用するデータの著作権は、発注者に帰属するものとする。発注者は作成したデータを活用し、自ら又は受注者や受注者以外の事業者に委託し、修正や再編集等の必要な加工や印刷、他自治体への提供等を行うことができる。なお、受注者等の独自技術の使用等により改変等ができない製作物を成果の一部又は全部とする場合は、加工や印刷が可能な状態の製作物を同時に作成すること。

(9) 外字の取り扱い

対象者名等に含まれる外字については、発注者が用意するデータを適用し、その反映について十分な確認を行うこと。

(10) 経費の負担

この仕様書において発注者の負担としているものを除き、本業務の履行に必要な経費は、全て受注者の負担とする。

(11) 市民対応

高齢者、障害者、外国籍市民等の配慮が必要な方に対して十分な対応をすること。

(12) 不正請求が発覚した場合の対応について

受注者が虚偽の書類の提出等不正な手段により業務委託料の支払いを受けたときは、契約書の規定に基づき違約金を支払う必要があるほか、競争入札参加停止等の措置を行う場合がある。

(13) その他

ア 事業実施にあたっては、関連する法令、実施要領の他、国が示す通知、Q & A、発注者の指示等に従いながら進めるものとする。

イ アクセシビリティ及びユーザビリティに配慮すること。

ウ 業務の詳細な事項及び業務の進め方についての協議は、発注者・受注者いずれかの要請により、その都度行うものとする。

エ 本仕様書に定める事項について疑義が生じた場合又は本仕様書に定めのない事項については、発注者・受注者が協議の上、定めるものとする。ただし、本仕様書に定めがない事項のうち、社会通念上、本業務において必要不可欠な事項と発注者が判断するものについては、本業務委託の範囲内とする。