

## 仕様書

この仕様書は、松江市（以下「発注者」という）と受注者の間で締結する「松江市生活応援 おまっちは お買物券（仮称）配布業務委託（物価高騰対応重点支援地方創生臨時交付金活用事業）」（以下「本業務」という）に係る概要を示すものであり、本業務に係る軽微な事項は、本書に記載のない事項であっても、本業務遂行上必要と認められる業務については、契約金額の範囲内で実施するものとする。

### 1. 業務委託名

松江市生活応援 おまっちは お買物券（仮称）配布業務委託（物価高騰対応重点支援地方創生臨時交付金活用事業）

### 2. 業務の目的

食料品等の物価高騰による市民生活の負担増を踏まえ、お買物券を配布することで、全ての市民の生活を支援するとともに、地域経済の活性化を図るものである。

### 3. 事業概要

#### （1）事業概要

対象者	令和8年5月1日時点で松江市の住民基本台帳に記録されている者
対象者数	192,512人（令和7年12月末現在）※参考値
世帯数	92,211世帯（令和7年12月末現在）※参考値
給付額	対象者1人当たり 5,000円
給付方法	紙のお買物券を配布し、利用者が紙またはデジタルのどちらかで利用
発送方法	郵送
利用対象外	<ul style="list-style-type: none"><li>・出資や税金、振込代金、振込手数料及び保険料、電気、ガス、水道、電話料金、家賃・地代、駐車料等債務の支払い。</li><li>・換金性の高いもの（有価証券、商品券、切手、電子マネーなど）</li><li>・投機性の高いもの（不動産、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>・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>・国税、地方税、使用料等の公租公課</li><li>・特定の宗教・政治団体と関わるものや公序良俗に反するもの。</li><li>・その他、前各号に類するもの、又は、社会通念上、お買物券利用対象として発注者が適当と認めないもの。</li></ul>

## (2) スケジュール

準備期間	契約締結後から令和8年6月中旬まで
発送時期	令和8年6月中旬までに発送
利用期間	令和8年6月中旬～同9月30日まで（約3ヶ月間を想定）
実績報告	令和8年11月30日

※上記スケジュールはについては、現時点での予定であり、変更する場合がある。

## 5. 委託業務内容

### (1) 全体管理

#### ① 実施体制

- ア 受託者は、本業務に精通した主任者及び担当者をもって秩序正しく業務を行わせるとともに、高度な技術等を要する部門については、相当の経験を有する者を配置すること。
- イ 受託者は、契約締結後に事務局を速やかに設置し、運営業務全体の統括、委託者や利用者・加盟店等との連絡調整が迅速に行うことができ、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。
- ウ 受託者は、松江市内の地域の経済団体や企業等との連携体制を構築し、実情に即した運営体制を構築すること。

#### ② 情報管理及び法令遵守

- ア 受託者は、本事業を通じて収集・取得した個人情報、利用データ、その他一切の機密情報（以下「機密情報等」という。）について、関係法令に基づいて厳密に管理する体制を構築すること。
- イ 受託者は、本事業を通じて収集・取得した情報を本業務の目的以外に使用し、または第三者に開示・提供しないこと。なお、本事業の終了後も同様とし、業務完了日から起算して1年以上の期間、機密情報等を保管すること。
- ウ 受託者は、本事業の実施にあたって本仕様書に従うほか、関係法令等を遵守すること。

#### ③ スケジュール管理

- ア 受託者は、本業務の円滑な進行と確実な遂行のため、実施事項や工程を明確にした業務計画書を作成し、適切に業務を実施すること。なお、計画に変更が生じる場合は、事前に委託者と協議のうえ、その承認を得ること。
- イ 受託者は、本業務の進捗状況を委託者に適宜共有するとともに、必要に応じて、隨時業務に関する打合せを実施すること。なお、打合せの際には、その内容を記録し、委託者へ共有すること。

#### ④ 資金管理

- ア 受託者は、預託金を管理するため、委託料及び受託者の固有財産と明確に区分し、無利息型の決済用預金口座で分別管理すること。
- イ 受託者は、預託金の出納状況及び残高について、委託者からの求めがあった場合に速やかに報告できる体制を整えるとともに、換金精算業務の都度、委託者へ報告すること。

#### ⑤ 実績報告

- ア 受託者は、本事業が完了したときは、本事業の実績をまとめた報告書を作成し、業務完了届を添えて委託者に提出すること。
- イ 受託者は、利用者及び加盟店向けに本事業の効果検証等に関する調査を実施し、報告書に反映すること。

ウ 受託者は、報告書と企画提案書及び本仕様書との整合を図るよう留意するとともに、報告書に不備または不合格な点が発見された場合は、受託者は速やかにこれを修正すること。

## (2)お買物券の概要

### ①お買物券の仕様

ア 本事業で発行するお買物券は、以下の特徴を持つお買物券とする。

- ・お買物券を店舗でそのまま利用する方法と、お買物券に印刷された二次元コードやバーコード等を読み取りデジタルとして利用する方法の両方に対応するものであり、利用者が自由に選択できるものとする。
- ・松江市内の対象店舗のみで利用可能であること。
- ・紙またはデジタルのいずれかで利用された時点で、即時に利用済みとして処理され、二重利用が発生しない仕組みを必須とする。

イ 共通要件（紙・デジタル共通）

- ・紙又はデジタルのいずれの場合も同一番号を参照して管理すること。

ウ デジタルとしての利用

- ・スマートフォンアプリ（以下「アプリ」という。）等を用い、お買物券に記載された二次元コードやバーコード等を読み取ることで残高移行（チャージ）、決済、利用残高・履歴の確認が可能な機能を有すること。

エ 紙のお買物券としての利用（デジタルとしての利用ができない市民への対応）

- ・利用者が配布されたお買物券現物を加盟店へ持参し、紙のまま提示して利用できること。または、利用者が配布されたお買物券を市内限定で利用できる商品券などと交換し、交換後の商品券などを加盟店へ持参し、紙のまま提示して利用できること。

### ②加盟店での利用処理

ア 加盟店は以下のいずれかの方法で利用処理を行えるものとする。

- ・デジタル画面の二次元コードやバーコード等を読み取り、利用済み処理。
- ・紙のお買物券を店舗でそのまま利用する場合、お買物券に記載された二次元コードやバーコード等読み取による利用済み処理又はお買物券（商品券など）現物の受領による利用済み処理。

## (3)システム構築・運用業務

### ①システムの構築又は活用・運用

受託者は、以下の機能や環境を考慮したシステムを構築又は活用し、安定的に運用管理するものとする。

ア 利用者(市民)向け機能

- ・アプリ等を構築又は活用し、お買物券からの残高移行(チャージ)、決済、お知らせ、利用残高・履歴や加盟店情報等の確認が可能な機能を有すること。

イ 管理者機能

- ・お買物券の発行、利用実績(給付総額・利用総額・未利用残高など)の把握、加盟店の管理等ができる機能を有すること。
- ・アプリ等を通じて加盟店情報や利用期限等のお知らせを利用者にリアルタイムで配信・更新で

きる機能を有すること。

- ・お買物券の紛失や盗難時において、利用の停止や再発行が可能な不正利用を防止する機能を有すること。
- ・利用店舗、利用時間、業種別等の事業の評価に必要な利用実績データを抽出・分析できる機能を有すること。

## 工 システム環境

- ・お買物券の利用開始日や有効期限直前など、利用者のアクセスが集中する時期においても、遅延や停止することなく処理を完了できる能力を確保すること。
- ・特定のOS、ブラウザ、機種に依存せず、利用者等が広く利用しているiOSやAndroidなどに対応すること。
- ・システム障害にも迅速に対応できる体制を構築するとともに、通信環境が不安定な場所でも対応できるなど、安定性を高める仕組みを検討すること。
- ・機密情報等について、法令等を遵守した漏洩防止策を講じること。
- ・将来的な事業規模の拡大や外部システムの連携など、柔軟に対応できる拡張性に配慮すること。

## ②システムの運用管理

### ア システム保守

- ・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・対応するとともに、法改正やOSアップデートなどを適切に行い、安定したサービスの提供体制を維持すること。
- ・機密情報等を保有する間、関係法令に基づき、厳密に管理すること。なお、本事業の終了後も同様とする。
- ・重大なシステム障害が発生した場合、速やかに委託者に報告し、迅速な原因分析と復旧に努めるとともに、再発防止策を講じること。

### イ マニュアル整備

- ・利用者、加盟店、管理者向けの操作マニュアルを整備し、提供すること。
- ・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。

## (4)事務局運営業務

### ①加盟店の募集

- ア 受託者は、加盟店に関する募集要項を作成し、募集・受付から審査、登録完了までを一貫して行うこと。
- イ 受託者は、加盟店の募集に当たって、地域の経済団体や企業等との連携や各種広報媒体等を活用しながら、松江市内の多数の店舗の参加を促すこと。
- ウ 受託者は、本事業の円滑な実施のため、加盟店向け説明会を本事業の規模に応じた必要回数を開催すること。

### ②加盟店の管理

- ア 受託者は、加盟店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安を持つ店舗に対する操作方法の説明などを行うこと。
- イ 受託者は、本事業に関する広報物品(ステッカー、のぼりなど)、マニュアルやコールセンター連絡先など、いわゆるスターターキットを作成し、全加盟店に配布すること。

- ウ 受託者は、加盟店情報の変更などのサポート要求に円滑に対応できる体制を構築するとともに、システム上の加盟店情報を常に最新の状態に維持すること。
- エ 受託者は、加盟店が本事業に関する規定等を遵守しているかを管理し、不適切な行為に対して速やかに是正指導を行うこと。

#### ③コールセンター設置・運営

- ア 受託者は、利用者及び加盟店からの電話やメールによる問合せ等に対応するため、土日祝日を含まない指定時間帯で対応可能なコールセンター(または専用窓口)を設置・運営すること。なお、開設期間は加盟店の募集開始から精算期間とし、時間外においては音声ガイダンス等を用いて案内すること。
- イ 受託者は、利用者及び加盟店の電話番号及びメールアドレスを設置すること。
- ウ 利用者及び加盟店からの問合せ等の対応は、原則的に受託者において完結させること。ただし、対応が困難または重大案件が発生した場合は、速やかに委託者に報告し、協議のうえ対応すること。
- エ コールセンターは、専門の知識を有する担当者を配置し、応対品質を維持すること。また、問合せ履歴を記録・管理し、FAQ やマニュアルの改善に活用すること。

#### ④事業広報

- ア 受託者は、本事業に関して利用者や加盟店が必要とする情報を集約し、広報するためのランディングページを制作するとともに、本事業期間中に運用すること。
- イ 受託者は、テレビ、ラジオ、新聞、デジタル広告、SNS などの多様な広報媒体を必要に応じて戦略的に活用し、本事業の利用者等への認知度と利用率の向上に努めること。
- ウ 受託者は、広報物のデザイン、表現、配布方法等を作成した場合は、事前に委託者に確認し、承認を受けること。

#### ⑤お買物券の作成・発送

- ア 受託者は、お買物券媒体の企画、デザイン、印刷を行うこと。また、お買物券には、個別に識別できる番号を付与するとともに、委託者から提供する給付対象者データと連携することを検討すること。
- イ 受託者は、事業案内、お買物券及び封筒等の印刷、個別情報の管理、封入・封緘までの工程において、情報漏洩や不正利用が発生しないよう、セキュリティ管理を徹底すること。
- ウ 受託者は、事業案内やお買物券の封入・封緘し、原則的に世帯単位(世帯主宛)の宛名を付し、送付先情報の正確性を確保しながら、準備を行い発送すること。また、特に配慮が必要な世帯への対応として、以下の事項を実施すること。
  - ・視覚障がい者がいる世帯には、封筒等に点字対応すること。世帯情報については、委託者から別に情報提供を行う。
  - ・その他特に配慮が必要な世帯については、委託者から別に情報提供を行う。
- エ 受託者は、郵便事故による不着、または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こと。

#### ⑥換金精算業務

- ア 受託者は、利用実績データに基づき、加盟店ごとの換金額を正確に確定し、精算処理を行うプロセスを確立すること。
- イ 受託者は、適切な換金機会を設定し、確定した換金額を、加盟店が指定する金融機関の口座

へ正確かつ迅速に入金すること。

- ウ 受託者は、換金精算に関わる全ての取引データを適切に管理・保管し、委託者の会計監査や事業評価に隨時対応できる体制を構築すること。
- エ 受託者は、精算額に疑義が発生した場合、速やかに是正するとともに、その対応を記録すること。

## 6. その他

### (1) 提出物

本業務の完了時における提出物は次のとおりとし、全てデータで提出すること。

- ①業務完了届
- ②業務報告書
- ③その他関係書類
- ④本事業の実施にあたり制作した成果品(写真・デザイン等)

### (2) 特記事項

- ①本事業は、松江市民全員を対象とするものであり、受託者は、デジタル機器の有無や利用習熟度に関わらず、誰もがお買物券を利用できるように、コールセンターなどにおいて配慮すること。
- ②受託者は、本業務の遂行にあたり使用する関係資料及びデータ等について、可能な限り最新のものを使用するとともに、出典・年月等を明記すること。
- ③受託者は、本業務の一部を再委託しようとするときは、あらかじめ再委託の相手方、範囲及び理由を記載した書面を提出し、発注者の承認を受けなければならない。
- ④受託者は、各種資料や成果品の作成にあたって、Microsoft 社の Word、Excel、PowerPoint、あるいはこれらと互換性のあるものを使用すること。
- ⑤本仕様書に定める事項について疑義が生じた場合、または本仕様書に定めない事項については、委託者と受託者の協議により決定するものとする。