

# 令和8年度 ふくろい応援デジタルクーポン事業委託仕様書

## 1 業務名

令和8年度 ふくろい応援デジタルクーポン事業委託

## 2 業務の目的

市公式LINE（メローねっと）登録者を対象に、市内の飲食店や物販店舗等で利用できるデジタル割引クーポンを配布し、物価高騰に直面する地域経済の活性化と事業者支援を図るとともに、市公式LINE登録者を増やすことで関係人口の増を目指す。

## 3 業務の期間

令和8年6月上旬（契約締結日）から令和8年11月30日（月）まで

## 4 発行するデジタルクーポンの内容

### (1) 概要

発行対象者	袋井市LINE公式アカウント登録者 (参考)・令和8年4月1日現在人口：87,065人 ・令和8年5月7日時点の袋井市の市公式LINE登録者数：24,775人
クーポン利用期間	第1弾 令和8年8月17日（月）～令和8年8月31日（月）、15日間 第2弾 令和8年9月14日（月）～令和8年9月30日（水）、17日間
発行額	クーポン利用期間ごとに1人あたり2,000円(200円クーポン×10枚)
利用方法	市公式LINEのリッチメニューからシステムに遷移し、上記クーポン利用期間に各登録店舗に設置する専用QRコードを読み取って会計金額を入力することでクーポンを利用する。
割引額	1会計につき最大5枚まで利用可

割引額	1,000円以上の会計で200円割引（1枚利用可能） 2,000円以上の会計で400円割引（2枚利用可能） 3,000円以上の会計で600円割引（3枚利用可能） 4,000円以上の会計で800円割引（4枚利用可能） 5,000円以上の会計で1,000円割引（5枚利用可能）
換金方法	各登録店舗の利用データをもとに受託者が事業者の指定する口座に入金
登録店舗数	400店舗程度を想定

## （２）デジタルクーポンの利用対象とならないもの

- ア 土地・家屋購入、家賃・地代・駐車料等の不動産に関わる支払
- イ 公共料金・各種手数料（振込手数料・電気・ガス・水道料金、保育料等）
- ウ 国税、地方税等の公租公課
- エ 有価証券、商品券、ビール券、おこめ券、図書券、切手、印紙、プリペイドカード、旅行券、乗車券等の換金性の高いものの購入
- オ 現金への換金、宝くじ、公共ギャンブル、パチンコ等への支払
- カ 事業に伴って使用する原材料、機器類や仕入れ商品の購入等、買掛金未払金等の支払
- キ たばこ（電子たばこを含む）
- ク 保険診療
- ケ 風俗営業等の規制及び業務の適正化に関する法律（昭和23年法律第122号）第2条第5項に規定する性風俗関連特殊営業において提供される役務
- コ 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
- サ その他、発注者が不相当と認めるもの

## 5 業務委託内容

デジタルクーポンの発行等を行うための事務局の設置、コールセンター業務、デジタルクーポン発行システムの構築、市民向け相談窓口対応、デジタルクーポンの発行、デジタルクーポンの登録店対応、参加店舗・利用者への

アンケート、登録店への振込、データ管理及び実績報告等の一連の業務を委託する。

#### (1) 事務局の設置

ア 委託業務の統括管理者を選任すること。

イ 常に連絡の取れる業務担当者を配置すること。

ウ 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。

エ 委託業務実施に係る作業場所、使用機器及び使用材料は、受注者で準備すること。

オ 登録店舗等との連絡調整を行うこと。

カ デジタルクーポンの各クーポン利用期間内での利用額が市の定める額に達した場合、早期利用中止に向け連絡調整を行うこと。

キ 適宜、発注者と協議、報告、相談及び連絡を行い、適切に進捗管理を行うこと。

ク その他必要な業務を行うこと。

#### (2) コールセンター業務

##### ア コールセンター業務内容

利用者及び登録店舗からのデジタルクーポンの取得・利用、換金等に関する問い合わせに対応するとともに、LINEの基本的な操作の相談に対応する。苦情を受けた場合又はトラブルが発生した場合等は、発注者へ速やかに報告し、調整の上、速やかに対応すること。

##### イ コールセンター開設期間及び時間

具体的な始期、終期及び開設時間は提案によるものとする。

開設時間は9時から17時までとする。クーポン利用期間中については、土・日曜日、祝日も同時間で開設する。

##### ウ コールセンター開設準備

発注者の庁舎外に設置するものとし、開設及び運営に必要な使用料、賃借料、通信回線、光熱水費、運営・維持管理に要す経費は委託料に含めること。

## エ コールセンターの電話回線数

本市の人口、市LINE登録者及び想定登録店舗数等を踏まえ、準備すること。

## オ コールセンター従事者の研修体制

コールセンターの開設までに、接遇、情報セキュリティ及びデジタルクーポン等に関する研修をコールセンター従事者に実施し、開設後、円滑に対応すること。

カ コールセンターの開設までに、問い合わせ対応のマニュアルを作成し、発注者の承認を得た上で使用すること。

## (3) システムの構築及びデジタルクーポンの発行等

ア 市LINE登録者に対して、デジタルクーポンを発行、利用及び管理するためのシステムを構築する。

イ デジタルクーポンの利用希望者が、市LINE友だち登録者となった後、リッチメニューから、受注者が構築するシステムに遷移し、次の必要事項を登録した上でデジタルクーポンを利用できるようにする。

なお、ラジオボタンを表示するなど、利用者が簡単に登録できるような仕組みとする。

①性別：男・女・回答しない

②年代：10代以下、20代、30代、40代、50代、60代、70代以上

③居住地：市内、市外

市内の場合は14地区の中から選択できるようにする。

(袋井東地区、袋井西地区、袋井南地区、袋井北地区、今井地区、三川地区、笠原地区、山名地区、高南地区、浅羽東地区、浅羽西地区、浅羽南地区、浅羽北地区、豊沢地区)

④メローねっと利用状況

今までの利用状況について

ア：メールで登録していた

イ：LINEで登録していた

ウ：今回、新規でLINE登録した

ウ LINEのリッチメニューのバナーは、事業の実施段階に応じて準備状況や実施状況がわかるような表示とする。

例) クーポン配信から利用日まで：クーポン第1弾配信中。利用は8月17日（月）から

クーポン利用期間：クーポン第1弾利用期間中。第1弾利用期間は8月31日（月）まで

エ 受注者が作成した登録店舗情報をもとに、利用者がデジタルクーポンを利用できる店舗を容易に探すことができるシステムとする。登録店舗の掲載内容は、事前に発注者と協議のうえ決定する。

オ デジタルクーポンの利用期間は、「4発行するデジタルクーポンの内容（1）クーポン利用期間とする。第1弾クーポン利用期間で発行した後、第2弾クーポン利用期間に再度発行する。

カ クーポンの発行は1アカウントにつき同一期間内で1回とし、同一期間にクーポンを複数回取得できないよう制御する。

キ デジタルクーポンの各クーポン利用期間内での利用額が市の定める額に達した場合、利用を中止する。また、事前に発注者に協議、報告の上、利用中止の通知等を利用者及び登録店舗に知らせること。

ク デジタルクーポンの第1弾での利用が市の定める額に達しなかった場合、未利用の残額は、第2弾の発行額の前資に追加することとする。

ケ クーポンの利用は、1,000円以上の会計につき1枚利用ができ、2,000円以上の会計で2枚利用、以降1,000円毎に1枚利用できる条件とする。LINEの1アカウントにつき、各会計毎に利用できるクーポンの枚数に制限をかけることができるシステムを構築する。

コ 利用者は、各クーポン利用期間中、デジタルクーポンの残りの利用数枚や、全体の予算の進捗状況が随時確認できるようにする。

サ クーポン利用期間中、デジタルクーポンの利用が一部の登録店舗に集中しないよう、制限をかけることができる仕組みを有するシステムを構築す

シ デジタルクーポンの利用方法は、スマートフォン等のモバイル端末で登録店舗に設置する専用QRコードを読み取り利用するなど、専用機器等

の設置を行わずに利用できるものとする。

ス 売上高（割引前会計金額）の状況、デジタルクーポンの発行状況、登録店舗ごとの利用状況、登録店舗への振込状況を随時確認できるなど、発注者が事業の進捗及び予算管理を適切に行うことができる仕組みとする。

セ 利用期限を過ぎたデジタルクーポンを利用できないように制御する。

ソ 本市の人口、市LINE友だち登録者数等を踏まえ、デジタルクーポンの利用時におけるシステムへの同時アクセスに耐えうるシステムを構築する。

タ システムへの不正アクセス、ウイルス侵入等への防止策及び情報流出等のセキュリティ対策を講じるとともに、デジタルクーポンの不正利用防止に係る対策を十分に講じる。

チ 登録店舗及び利用者へのアンケートを実施する。なお、アンケートの方法・項目は発注者と協議の上決定する。

#### （４）受注者による登録店舗募集

ア 登録店舗は公募による申込制とする。登録店舗の参加申込フォームを作成し、WEB申込と紙申込を併用し、登録店舗の参加申込の受付を行った上でリストを作成する。

イ 参加募集要項を作成すること。参加募集要項の内容は発注者と協議の上作成する。

ウ 登録店舗に関する説明会を実施すること。

エ 登録店舗数の増加に向け、店舗に周知・啓発すること。

オ 登録店舗参加募集チラシ（1,000枚）を作成すること。

#### （５）登録店舗対応

ア 登録店舗に設置する専用QRコード、登録店舗であることを判別できるポスター、チラシ、ステッカー及び登録店舗用マニュアルの作成及び登録店への送付をする。また、製作物は、PDF等の電子データで発注者に提供する。

<想定数量>

- ・専用QRコード 400 個（各登録店舗 1 個）
- ・A3ポスター 400 枚（各登録店舗 1 枚 + 予備）
- ・A4チラシ 4,000 枚（各登録店舗 10 枚）
- ・ステッカー 400 枚（各登録店舗 1 枚 + 予備）
- ・登録店舗用マニュアル 400 部（各登録店舗 1 部 + 予備）

イ 登録店舗用のマニュアルには、デジタルクーポンの利用方法のほか、換金に関する事項、登録店舗としての遵守事項及び禁止事項等を分かりやすく掲載すること。

ウ 予算執行状況等により、クーポン利用期間等を変更した場合、登録店舗と速やかに連絡調整すること。

(6) クーポン利用者対応

ア クーポン利用者向けに、クーポンの利用方法について周知する方法を提案すること。

イ LINEの使い方がわからない利用者（高齢者等）の相談窓口を設置すること。

期間：令和8年8月3日（月）～令和8年8月21日（金）

令和8年9月9日（水）～令和8年9月16日（水）

（両期間とも土・日曜日、祝日を除く）

時間：9：00～13：00

(7) デジタルクーポン利用金額の振込

ア 登録店舗への振込は、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。

イ 振込は、クーポン利用者が登録店舗で利用する専用QRコードから取得する情報を元に振込データを作成し行うこと。

ウ 振込は、登録店舗の運営に影響を来さないよう、適切な頻度で行うこと。

エ 振込における手数料等の経費は委託料に含むものとし、登録店舗はこ

れを負担しない。

オ 事業期間が終了するまで、デジタルクーポンの利用金額等を適切に管理すること。

カ 振込において利用金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。

キ 登録店舗への振込誤りが無いように十分に確認すること。

#### (8) データ管理・提供

ア 業務に伴い収集及び作成したデータは、セキュリティ対策を施すとともに、紙データがある場合は、施錠できる書庫で保管すること。

イ 利用実績（利用者属性、利用金額、利用日時、利用店舗等）、登録利用者、登録店舗、コールセンター等に関するデータは、発注者の求めに応じ提供すること。

#### (9) デジタルクーポン分原資の支払及び精算について

ア 発注者は、提案額にかかる委託料とは別にデジタルクーポン分原資を受注者に支払う。

イ デジタルクーポン分原資は、各利用期間終了後にデジタルクーポン利用実績報告書及び請求書の提出を受けてから14日以内に受注者に支払う。

ウ すべての業務を完了するまで、発注者から支払を受けたデジタルクーポン分原資を専用の口座において適切に管理すること。

エ 本業務終了後、発注者から支払を受けたデジタルクーポン分原資に残額が生じた場合は、発注者が発行する返納通知書により速やかに発注者に返納すること。

オ 事務費は、(10)に掲げる委託業務報告書の提出を受け、業務の完了を確認後30日以内に支払う。

#### (10) 委託業務報告書等の作成・提出

ア 本事業におけるデジタルクーポンの利用、換金等に係る委託業務報告書を作成し、発注者に令和8年10月30日（金）までに提出すること。

イ 本事業において収集した情報、データベースで管理していたデータ一式等を整理し、次のとおり発注者に提出すること。

ウ 電子データ 1部

エ 以下の（ア）～（カ）の事項について、随時メール等で状況報告を行うこと。

（ア）市LINE友だち登録者、クーポン利用者に関する事項

（イ）デジタルクーポンに関する事項

（ウ）登録店舗に関する事項

（エ）コールセンター対応記録

（オ）アンケート結果

（カ）換金に関する事項

（キ）その他発注者が指示する事項

オ 上記報告書等の著作権は、本市に帰属する。

## 6 機密保持・個人情報保護

（1）業務の実施にあたり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（平成15年法律第57号）並びに袋井市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年12月28日条例第22号）及び関連規定を守ること。

（2）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。

（3）受注者は、この業務の実施に当たって取り扱う事業者及び個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じること。

（4）本項については、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。）を本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。

（5）本業務の遂行のために発注者が提供した資料、データ等は業務以外の目的で使用しないこと。

（6）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。

(7) 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 その他留意事項

(1) 受注者は、契約締結後速やかに、業務の進め方などについて発注者と打合せを行うものとする。

(2) 受注者は、本仕様書の内容等について疑義が生じた場合、その都度、発注者と協議の上、その指示に従い業務を進めること。

(3) 受注者は、業務の実施に当たり、適用を受ける関係法令等を遵守し、業務の円滑な遂行を図ること。

(4) 発注者は、業務期間中、いつでもその進捗状況の報告を求めることができるものとする。

(5) その他業務の遂行上必要と認められるものでこの仕様書に定めのない事項が生じた場合は、受注者は発注者と協議し、その指示に従うこと。

(6) 本事業を再委託する場合、事前に再委託範囲及び再委託先を発注者に提示し、協議、了承を得ることとする。また、責任者の再委託は認めない。なお、再委託範囲は受注者が責任を果たせる範囲とし、再委託先に問題が生じた場合は、受注者の責任においてこれを解決することとする。