

**「市民生活応援デジタル地域ポイント（仮称）給付事業」
事務局運営業務委託仕様書**

1 業務概要

(1) 事業目的

本市においては、国の経済対策の交付金を活用し、継続する物価高に対する市民生活の応援や地域経済の活性化のため、市民生活応援デジタル地域ポイント（仮称）事業（以下「事業」という。）により、市民に対してデジタル地域ポイント（仮称）（以下「ポイント」という。）の給付を行う予定である。

ポイントの給付に当たっては、スマートフォン（以下「スマホ」という。）等の専用アプリケーション（以下「アプリ」という。）を用いてマイナンバーカード（以下「カード」という。）による本人認証を行い、京都市民に対して1人につき、市内店舗（利用登録された店舗に限る）（以下「加盟店」という。）での使用を可能とする5,000円相当分のポイント（1ポイントについて1円相当）を給付することを想定している。

本契約においては、上記事業実施のための事務局運営業務を委託するものである。

併せて、デジタル技術を活用することによる効果検証やアプリの機能拡充など、将来的な施策展開も見据えた事業である。

(2) 業務名称

市民生活応援デジタル地域ポイント（仮称）給付事業 事務局運営業務委託（以下「本業務」という。）

(3) 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日（水）まで

※事業の準備、実施、精算、報告期間を含む。

(4) 委託金額の上限

1,000,000,000円

※消費税及び地方消費税相当額を含む。

※デジタルデバйд対策に係る給付費相当額を含む。

2 業務内容

(1) 事務局運営業務

本事業の統括業務。アプリ開発事業者との連携・協力。ポイント利用実績に基づく、加盟店舗に対する精算事務補助業務。各業務に付随する集計、分析、統計処理、効果検証及び改善提案。

(2) コールセンター業務

市民及び店舗からの問い合わせ対応。

- (3) 加盟店募集・登録業務
加盟店の募集、登録及び管理対応。
- (4) デジタルデバイド対策支援窓口業務
区役所等におけるアプリ操作支援及びスマホ等不使用者への対応。
- (5) 広報業務等
本事業に係る広報業務及びホームページ作成業務。

3 事業スケジュール（予定）

内容	スケジュール
事務局運営業務	令和8年4月1日（水）～ 令和9年3月31日（水）
コールセンター業務	令和8年5月1日（金）～ 令和9年3月15日（月） ※ 令和8年4月1日～ 令和8年4月30日までは、現コールセンター事業者からの引継ぎ期間とする。
加盟店募集・登録業務	令和8年4月1日（水）～ 令和9年1月31日（日） ※なお、令和8年4月1日（水）～ 令和8年8月31日（月）の5箇月間を特に、加盟店募集・登録の集中期間とする。集中期間以外の期間も含めて、プッシュ型で加盟登録店舗を拡大させること。
ポイント利用期間	令和8年8月1日（土）～ 令和9年2月28日（日）
デジタルデバイド対策支援窓口開設業務	令和8年7月13日（月）～ 令和9年2月28日（日） ※なお、令和8年8月1日（土）～ 令和9年1月31日（日）の6箇月間は、スマホ等の支援に加えて、スマホ不使用者のデジタルデバイド対策業務も行うこと。
広報業務	令和8年4月1日（水）～ 令和9年2月28日（日）

（参考）	
給付額（市民1人につき）	5,000円相当分のポイント
本市に住民登録がある方 （令和8年1月時点）	1,369,518人
カード保有人数と対人口比 （令和7年12月）	1,078,770人 （75.3%）
スマホ保有推計人口と保有率 （総務省令和6年通信利用動向調査より 推計）	1,102,462人 （80.5%）
給付方法	スマホ等のアプリを用いてポイントを給付。 ※スマホ不使用者への対応も検討中。

4 基本的な考え方

(1) 企画提案について

本仕様書は、本業務を実施するために、最低限必要な事項を記載している。

仕様がない内容であっても、本業務の目的達成に有益と思われる内容があれば、可能な限り提案すること。

(2) 市民の受給機会確保

受託者は、可能な限り多くの市民がポイントの給付を受けられるよう、徹底した周知及び丁寧な利用支援を行うこと。

スマホをお持ちでない方やスマホ等の操作に不慣れな方に対しては、デジタルデバイス対策支援窓口での操作支援や、説明会の実施等により、ポイント利用に係るサポート体制を充実させること。

また、カード未取得者に対しては、カード取得の所管部署と連携し、カード取得に関する情報提供や案内等を行い、円滑な取得につながるよう支援すること。

(3) 業務量の変動を踏まえた運営

本市による報道発表等の広報実施後、ポイント給付・使用開始直後や、連休明け等には、市民及び店舗からの問い合わせや、支援窓口への訪問者数の増加が想定される。

受託者は、業務の繁閑を的確に把握し、繁忙期には体制を強化する等、柔軟な人員配置を行い、業務品質を維持すること。

(4) コスト意識及びデジタル活用

受託者は、単純な人員増による対応ではなく、FAQの整備、説明動画の作成・活用、業務のデジタル化・自動化等により、効率的な業務遂行、市民サービスの向上及びコスト削減に努めること。

また、必要に応じてアプリ開発受託事業者との連携を図ること。

(5) 効果検証及び改善提案

各業務について、実績を集計し、効果及び課題を検証したうえで、事業目的達成に向けた改善策を検討し、適宜、本市に対して提案すること。

(6) アプリ開発受託事業者との連携及び将来活用

受託者は、本事業で使用するアプリ開発受託事業者と密接に連携・協力・情報共有し、システム運用、障害対応、改善協議等を円滑に行うこと。

また、アプリの将来的な本市の施策への活用（例：市民優先価格、地域施策との連携等）も見据え、本業務を行う中で積み上げた知見に基づき、アプリの拡張性及び将来性について整理し、本市に対して情報提供及び提案を行うこと。

(7) 不正受給・利用の防止

本事業は国交付金等を用いた給付事業であることを踏まえ、不正受給及び不正利用の防止を重要な要素として位置付け、適切な管理体制のもとで実施すること。

5 事務局運営業務

(1) 実施期間

令和8年4月1日（水）から令和9年3月31日（水）まで

(2) 実施体制

ア 統括管理者の配置

(ア) 受託者は統括管理者を事務局に1名以上置かなければならない。

(イ) 統括管理者は、業務全体の責任者として、本業務全体の業務管理、実績管理、進捗管理、各種調整事務、各拠点別責任者の育成計画及びリスク管理を実施し、本市との連絡窓口として、職員との調整及び連携等を行い、業務の運用調整を行うものとする。

(ウ) 統括管理者は受託者が正規雇用している者に限る。

コンソーシアムを結成する場合は、代表幹事事業者が正規雇用している者に限る。

イ 管理者の配置

(ア) 受託者は、「2業務内容（2）～（5）」について管理者を2名以上置かなければならない。管理者は各業務を兼務することができる。

(イ) 管理者は、統括管理者を補助し、統括管理者不在の場合は本業務全体の責任者とする。

(ウ) 管理者は受託者が正規雇用している者に限る。

ウ 責任者の配置

(ア) 受託者は、「2業務内容（2）～（5）」について責任者を1名以上置かなければならない。

(イ) 責任者は各業務の拠点に常駐すること。管理者の職務の一部を代理できるとともに、業務の遂行上、必要な知識や技術を有し、状況に応じた適切な対応を行うものとする。

エ 従事者、OP（オペレーター）の配置

(ア) 受託者は、業務を履行するために必要な人員を配置しなければならない。

(イ) 従事者、OPは、それぞれの拠点に常駐する者として、業務の遂行上、必要な知識や技術を有し、状況に応じた適切な対応を行うものとする。

また、業務従事者は以下の条件を備えていることとし、受託者の責において研修等により教育させること。

① 基本的なビジネスマナーを身に着け、市民に対する適切な対応ができること。

② 当該業務内容について適正に理解し、遂行できる者であること。

③ コンプライアンスに関する高い意識と個人情報保護についての深い知識を有すること。

オ その他

本市による報道発表等の広報実施後、ポイント給付・使用開始直後や、連休明け等

には、市民及び店舗からの問い合わせや、来客者数の増加が想定される。受託者は、業務の繁閑を的確に把握し、繁忙期には体制を強化する等、柔軟な人員配置を行い、業務品質を維持し業務に支障が生じないようにすること。

(3) 業務内容

ア 統括・集計業務

本事業に伴う統括業務を行うこと。また、「2業務内容(2)～(5)」の進捗管理を行い、各業務に付随する実績の集計、分析、統計処理、効果検証を行い、本市に改善提案を行うこと。

また、各業務間の連携・協力はもとより、アプリ開発受託事業者との連携・協力を行うことで、本事業全体の円滑な運営管理を徹底すること。

イ 利用管理業務

ポイント使用者に関する情報をアプリの管理コンソール等のシステムを用いて適切に把握・管理し、ポイントの重複給付や不正使用等がないようにすること。なお、管理コンソール等のシステムは別途契約を行うアプリ開発受託事業者が作成する。

ウ 精算・支払い業務

精算金額は1ポイントにつき1円とし、ポイント使用実績に基づき、加盟店に対して精算を行うための事務補助を以下のとおり行うこと。なお、加盟店への振込は本市が行うこととし、振込手数料は、本市が負担する。

(ア) 定期報告

加盟店への支払いは、本市において実施するため以下のとおり期日までに報告すること。報告の際は、全銀協規定フォーマットに基づいた振込データによる提供を行うこと。

- ・ 当月1日～15日の各店舗のポイント使用額を翌開庁日までに報告すること。
- ・ 当月16日～31日の各店舗のポイント使用額を翌開庁日までに報告すること。

(イ) その他

- ・ 加盟店からの精算状況の問い合わせには受託者にて対応すること。なお、ポイントの利用実績は管理コンソール画面から取得可能であるが、受託者は必要に応じて説明会等を行うなど、店舗への操作支援等も適切に行うこと。
- ・ 本市からの振込時に振込エラーとなった場合は、受託者にて口座情報等の更新を加盟店に対し早期に依頼し、管理情報の更新を行うこと。

6 コールセンター業務

市民及び加盟店からの問い合わせに対応するためのコールセンターを開設すること。

(1) 実施期間・対応時間

令和8年5月1日(金)から令和9年3月15日(月)まで

※ 年末年始(12月29日～1月3日)は除く。

- ア 平日 午前10時から午後7時まで
- イ 土曜日、日曜日、国民の祝日 午前10時から午後6時まで

(2) 実施体制

- ア 責任者：1名以上
- イ SV（スーパーバイザー）：1名以上
- ウ OP（オペレーター）：20名程度を目安に繁忙によって柔軟に対応すること。
なお、外国語（英・中・韓）に対応できる体制の確保に努めること。
受託者は、問い合わせ件数の増加が見込まれる期間においても適切に対応できるよう、必要な人員体制を確保し、柔軟に対応することとし、市民からの問合せ電話がつかまらないことがないように、適切にOP人数及び回線数を設置すること。

(参考) 本市他事業におけるコールセンター業務委託体制人数

- ・ 令和元年度京都市プレミアム付商品券を活用した消費喚起・生活支援対策事業
OP 最大約30名、最大30回線
- ・ 令和7年度京都市くらし応援給付金事業
OP 最大約38名、最大56回線
- ・ 令和7年度京都市子育て応援手当事業
OP 最大約15名、最大28回線

(3) 業務内容

- ア 問い合わせ対応
市民及び加盟店からの問い合わせに対応すること。
- イ 集計・分析報告
問合せ件数・内容を集計・分析し、翌開庁日に本市に報告すること。コールセンターにおいて対応困難な問合せ等が発生した場合は、速やかに本市に連絡すること。
なお、平日午後7時から翌日午前10時まで、土曜日、日曜日、国民の祝日及び年末年始の場合は、翌開庁日に速やかに連絡すること。

(4) デジタル技術の活用他

IVR（自動音声応答）やチャットボットの導入、よくある質問（FAQ）の作成等、デジタル技術等を活用し市民サービスの向上、効率的な運営体制を検討すること。
令和8年4月1日（水）から4月30日（木）までは、現コールセンター受託事業者との引き継ぎ期間とする。この間の市民からの問い合わせや、意見の内容の引継ぎを受け、把握したうえで実務を開始すること。

7 加盟店募集・登録業務

加盟店の募集・登録業務を本業務の重要項目と捉え、本市と協力しながら市内事業者（京都市内で現に事業を営まれている事業者）を対象とした加盟店の募集及び登録・管理を以下のとおり行うこと。

(1) 加盟店募集

ア 実施期間

令和8年4月1日（水）から令和9年1月31日（日）まで

※ 令和8年4月1日（水）から令和8年8月31日（月）までを特に加盟店の募集・登録の集中期間とするが、集中期間以外も含めて、プッシュ型で加盟店数を拡大させること。

※ 令和9年1月31日（日）以降についても、ポイント利用可能期間においては、状況に応じて、店舗登録を受け付ける場合がある。

イ 実施体制

(ア) 責任者：1名以上

(イ) 従事者：2名以上

ウ 業務内容

(ア) 募集業務

- ・ 市内店舗への個別営業や団体説明会を実施し、加盟店を拡大させること。
- ・ 市内店舗向けに分かりやすい事業内容・アプリ操作の説明動画や資料を作成し、本市と連携しながら広く募集すること。
- ・ 店舗向け（業界団体、商店街含む）への合同説明会を実施すること。
- ・ 加盟店に対して、ユニーク ID・パスワードの発行や、ポイント利用方法の説明、案内、管理コンソール画面の操作方法の説明等を行うこと。

(イ) スターターキットの作成

- ・ 店舗決済用二次元コード（台紙、ステッカーなどを想定）、ポスター、チラシ等のスターターキットを本市と協議のうえで作成し、加盟店に送付すること。

なお、スターターキットの作成数は「カ加盟店の目標値」を参考にすること。

スターターキット（例）

- ・ 決済用二次元コード台紙及びステッカー 各1部
- ・ 二次元コードの発行はアプリ開発事業者のシステムにより発行する。
- ・ チラシ（A4サイズ）、ポスター（B2サイズ）各1部
- ・ 運用マニュアル 1部 など

※ アプリに関するイメージ画像は、アプリ開発受託事業者から入手すること。

※ 加盟店であることが店舗の外観から一目で分かるようなグッズ、広報媒体を作成すること。

(2) 加盟店の登録・管理

ア 実施期間

令和8年4月1日（水）から令和9年3月31日（水）まで

イ 実施体制

(ア) 責任者：1名以上

(イ) 従事者：1名以上

ウ 業務内容

(ア) 申込フォームの作成

- ・ 加盟店の登録にあたっては、受託者が申込フォームを作成し、受付を行うこと。
- ・ 申込フォームは、ホームページに掲載するとともに、紙による申込受付にも対応すること。

(イ) 登録・管理

- ・ 申込のあった市内店舗を加盟店として登録すること。
- ・ 登録時は、加盟店の名称、所在地、連絡先、振込口座等の精算に必要な情報を取得すること。
- ・ 登録時取得した加盟店の情報は、受託者が管理すること。
なお、登録管理を行う管理コンソール等のシステムについては、アプリ開発受託事業者が作成する。
- ・ 加盟店側の事務負担が可能な限り少なくなるよう、登録方法や運用方法を工夫すること。

なお、本市が保有する店舗情報等について、必要に応じて本市から受託者に提供する場合がある。

(ウ) 加盟店の審査

市内店舗から加盟店の申込があった場合は、所在確認を行ったうえで、別途定める加盟店募集要項に基づき審査を行うこと。審査期間は概ね3日間程度とする。

(エ) 加盟店の集計・分析

登録状況を集計・分析し、幅広い業種への参加拡大に向けた提案を行うこと。

エ 加盟店の目標値

本事業への加盟店の目標値は、5,000店舗以上とする。

目標値を達成することができるよう、適切な広報・説明会を実施し、スターターキットを作成すること。また、加盟店の増加が見込まれた場合でも柔軟に対応すること。

(参考) 令和元年京都市プレミアム商品券事業の加盟店数は4,687店舗

*まずは、5,000店舗以上との目標を掲げているが、令和元年の実績や、今回は全市民対象の事業であること、店舗についても基本的に業種、規模の制限等がないことなどを踏まえ、さらなる上積みを目指すこと。

オ その他

- ・ 加盟店から精算結果に関する問合せがあった場合、コールセンター等と連携し、受託者が対応すること。
- ・ その他、事業の実施に際して必要な事項については、その都度本市と協議して決定すること。

8 デジタルデバインド対策支援窓口業務（区役所・支所等）

区役所・支所等において、市民に対するアプリ操作支援やスマホ不使用者に対する支援を以下のとおり実施すること。区役所・支所等の本市の施設において設置する支援窓口の設置場所は本市が指定する。

なお、カード認証を行うスマホ等の機器やインターネット環境、机等の備品類は、受託者が用意すること。

(1) 支援窓口業務

ア 実施期間及び開設時間

令和8年7月13日（月）から令和9年2月28日（日）まで

平日の午前9時～午後5時とする。

※ 令和8年8月1日（土）～令和9年1月31日（日）の6箇月間は、スマホ等の支援に加えて、スマホ不使用者のデジタルデバインド対策業務も行うこと。

※ 土曜日、日曜日、国民の祝日、年末年始（12月29日から1月3日まで）は開設しない。

履行場所	住 所
北区役所	京都市北区紫野東御所田町33-1
上京区役所	京都市上京区今出川通室町西入掘出シ町285
左京区役所	京都市左京区松ヶ崎堂ノ上町7-2
中京区役所	京都市中京区西堀川通御池下る西三坊堀川町521
東山区役所	京都市東山区清水五丁目130-6
山科区役所	京都市山科区榊辻池尻町14-2
下京区役所	京都市下京区西洞院通塩小路上る東塩小路町608番地8
南区役所	京都市南区西九条南田町1-3
西京区役所	京都市西京区上桂森下町25-1
西京区役所洛西支所	京都市西京区大原野東境谷町二丁目1-2
伏見区役所	京都市伏見区鷹匠町39-2
伏見区役所深草支所	京都市伏見区深草向畑町93-1
伏見区役所醍醐支所	京都市伏見区醍醐大構町28

イ 実施体制・人員

(ア) 責任者：2名以上

(イ) SV（スーパーバイザー）：14名以上（各区役所・支所で各1名以上）

(ウ) 従事者：28名以上（各区役所・支所で2名以上）

ただし、窓口開設時等、混雑が予想される時期・時間については、人員を補充し、区役所・支所の業務に支障が出ないように円滑な運用体制を維持すること。

ウ 業務内容

スマホ等操作支援のために来庁する市民の対応（受付、誘導及び来場者整理を含む。）

エ カード未取得者への対応

本事業は、アプリを用いてカードによる認証を行うため、カード未取得者からのカード申請や更新の問い合わせがあることが予想される。そのため、カードに関する手続き等の知識を蓄積したうえで、カード事務の関係所管部署と連携し、カードの手続きに関する情報提供や、カード申請支援窓口への案内を行うなど、円滑な取得につながるよう支援すること。

(2) スポット支援窓口（商店街・商業施設・本市出張所等）

ア 実施期間

令和8年7月13日（月）から令和9年2月28日（日）まで

イ 実施体制・人員

(ア) SV（スーパーバイザー）：1名以上

(イ) 従事者：2名以上

ただし、窓口開設時等、混雑が予想される時期・時間については、人員を補充し、区役所・支所の業務に支障が出ないように円滑な運用体制を維持すること。

ウ 業務内容

スマホ等操作支援やアプリのダウンロード支援のために、商店街・商業施設・本市出張所等でスポット支援窓口を以下のとおり開設すること。

具体的な実施場所、日時については、別途本市と協議すること。

また、受託者の提案によって行うスポット窓口の開設にあたっては、実施会場の選定及び、使用交渉、調整等は、受託者が責任を持って実施すること。実施場所使用料は受託者において負担すること。

スポット支援窓口は、最低月4回実施すること。

(3) デジタルデバインド対策（スマホ不使用者への対応）

以下（案1）、（案2）のデジタルデバインド対策について、業務設計し、提案すること。

※（案1）、（案2）ごとに独立して提案額を算出すること。

※現時点で実施内容は未定。正式契約時に実施内容に応じて契約額を決定することとする。

また、(案1)、(案2) 以外に実現可能なデジタルデバイド対策があれば提案すること。

- ・(案1) 5, 000円相当の贈答品給付

区役所・支所の支援窓口において、受託者が用意するスマホ等の機器により市民のカードを読み取り、5, 000円相当分の贈答品を給付すること(後日送付)。

5, 000円相当分の贈答品の品目や品目確保の取組(市内産品や市内事業者経由での調達が望ましい)等の供給体制、配送スケジュールについても提案すること。

なお、提案額には5, 000円相当分の品物費用に加え、送料及び手数料も別途算出し提案すること。

- ・(案2) デジタルカードの作成・交付

区役所・支所の支援窓口において、受託者が用意するスマホ等の機器により市民のカードを読み取り、アプリ開発受託事業者のシステムから発行する二次元コードを受託者においてデジタルカードとして作成し、利用者へ交付すること。デジタルカードを作成する際は、実用に耐え、廉価な素材を採用すること。

なお、提案額にはデジタルカードの作成費用に加えて送料及び手数料も算出し、提案すること。ただし、デジタルカードに付随する給付額5, 000円/人は本市からカードが利用された加盟店に支払うため、提案額に含めないこと。

なお、特にデジタルデバイド対策が必要な規定人口を約40, 000人とする。

(参考) デジタルデバイド対策推計人口

1 京都市住民基本台帳(令和8年1月1日時点)及び令和6年通信利用動向調査(総務省)から抜粋 (単位:人)

年齢	住民登録がある方	スマホ保有率	スマホ不所持率	スマホ不所持者推計
0～5	46,098	0	0	46,098
6～12	69,253	49.9%	50.1%	34,696
13～19	82,003	89.3%	10.7%	8,775
20～29	169,698	94.6%	5.4%	9,164
30～39	142,379	94.8%	5.2%	7,404
40～49	172,291	95.3%	4.7%	8,098
50～59	209,385	94.9%	5.1%	10,679
60～69	160,552	87.0%	13.0%	20,872
70～79	172,419	67.5%	32.5%	56,037
80～	145,440	30.7%	69.3%	100,790
全体	1,369,518	80.5%	19.5%	267,056

※ スマホ保有率及び不所持率は、無回答を含む形で集計。

2 京都市住民基本台帳（令和8年1月1日時点）のうち60歳以上単身世帯及び令和6年通信利用動向調査（総務省）から抜粋（単位：人）

年齢	60歳以上 単身世帯	スマホ保有率	スマホ不所持率	スマホ不所持者推計
60～69	46,223	87.0%	13.0%	6,009
70～79	55,365	67.5%	32.5%	17,994
80～	70,867	30.7%	69.3%	49,111
全体	172,455	80.5%	19.5%	33,629

※ スマホ保有率及び不所持率は、無回答を含む形で集計。

9 広報業務・ホームページ作成（別紙：広報業務委託仕様書を確認すること）

本事業の広報物の作成やロゴマークを作成し、広報を行うこと。また、利用者・加盟店が使用する特設ホームページを作成すること。

10 不正受給防止対策

受託者は、以下の事項を含む不正受給防止策を講じること。また、不正受給又は不正使用が発覚、又はその疑いが生じた場合は、速やかに本市へ報告すること。

- (1) アプリ開発受託事業者と連携し、給付状況について適切に管理し、異常値や不自然な給付が検知できる体制を整え、確認された場合は本市へ速やかに報告するとともに、必要な対応を行うこと。
- (2) アプリ開発受託事業者と連携し、短時間での連続使用、特定店舗への極端な集中利用等、不自然な利用傾向を検知できる体制を整え、確認された場合は本市へ速やかに報告するとともに、必要な対応を行うこと。
- (3) 不正利用の疑いがある場合には、本市及びアプリ開発受託事業者と連携し、利用停止、支払保留等の措置を講じること。
- (4) 不正が確認された場合には、本市へ報告のうえ、支払い停止や登録取消等の対応を行うこと。
- (5) 本市の指示に基づき、事実確認、再発防止策の検討及び実施を行うこと。
- (6) 受託者は、市民及び加盟店に対して、不正行為が禁止されていること、不正が確認された場合の措置等について、分かりやすく周知すること。

11 統計データの収集・検証

本事業においては、デジタル技術を活用することによる効果検証を重視する。以下の事項について、定期的に統計データを収集・分析し、本事業の効果・課題について検証結果をまとめたうえで、本市に適宜改善提案を行うこと。

- (1) ポイント利用状況

- (2) 利用率及び未利用率
- (3) 市内店舗での利用状況
- (4) 利用者数、利用頻度
- (5) 業種別・期間別の利用傾向

12 報告及び成果物

本事業における報告及び成果物は以下のとおりとする。定期報告書等の内容詳細については本市と受託者で協議のうえ決定する。

- (1) 定期報告書
- (2) 実績、効果、課題及び改善提案を含む報告書
- (3) 事業終了後の総括報告書

13 貸与物品、受託者の負担

- (1) 本事業に係る全ての費用は受託者が負担すること。
- (2) 本市の調達した備品と区別するため、受託事業者が調達した備品類には、その旨のシール貼付等の手段を講じること。
- (3) なお、機器・物品等の持込みや撤去の際には、事前に本市の許可を得ること。

14 再委託

- (1) 受託者は、業務の全部又は主たる部分を一括して第三者に再委託してはならない。
- (2) 業務の一部を第三者に再委託しようとするときは、事前に、再委託先の名称、代表者氏名、再委託の内容・理由、再委託予定金額その他必要な事項を通知し、その承認を得なければならない。
- (3) 受託者は再委託先に対し、仕様書に定める受託者の義務と同等の義務を負わせるとともに、本市又は第三者に損害を与えたときは、受託者が賠償の責任を負う。
- (4) なお、再委託を行う場合は、可能な限り市内中小企業を活用するよう努めること。

15 委託料の支払方法

- (1) 本市が受託者から定期報告書の提出に基づき、必要な検査を行ったうえで、当該検査を合格した場合において、受託者から適法な請求があった日から、30日以内に支払うものとする。
- (2) 委託料の支払は、受託者からの請求に基づき、四半期終了ごとの支払いとする。
- (3) 四半期ごとの支払額は、各業務の四半期ごとの履行実績に基づき算出すること（ただし、1円未満の端数は、最終支払四半期に加算とする。）。
- (4) 事務処理方法の変更等が生じる場合においても、受託者は本業務の範囲内として業務を行うこと。ただし、大幅な業務量の増減が生じ、要員の見直し等が必要となる場合

については、本市と受託者が対応方法及び費用等について協議を行うものとする。

- (5) また、本市から業務追加の要望がある場合は、本市と受託者が対応方法及び費用等について協議を行うものとする。

16 個人情報保護及び情報セキュリティ対策

上記各業務内容に定めるほか、個人情報保護及び情報セキュリティ対策の観点から、以下を遵守すること。

- (1) 受託者は、個人情報を適正に管理させるために、個人情報総括管理者及び個人情報管理責任者を置くこと。また、本事業に従事する全ての従事者に適正な教育を行うとともに、個人情報保護及び守秘義務に関する事項を遵守する旨の誓約書(様式任意)を徴し、本市に提出すること。
- (2) 京都市個人情報保護条例等の例規を遵守するとともに、個人情報の厳格な管理のために万全の体制を整備し、個人の権利権益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱うこと。
- (3) 本市の所有する全ての情報資産を取り扱う際は、本市の情報セキュリティ関係規定を遵守しなければならない。また、本市の所有する全ての情報資産は持出しを禁止する。
- (4) 業務遂行上、知り得た業務上の機密、個人情報等は、業務期間中及び終了後も他に漏らしてはならない。
- (5) 業務遂行上、受託者の保有する情報機器を使用する場合は、有線、無線を問わず、公衆無線 LAN 等、受託者が用意した以外のネットワークには接続できないように制限すること。また、使用するインターネット回線は、業務に使用する機器以外が接続できないよう必要な措置を講じること。
あわせて、有線、無線を問わず、許可を受けた記録媒体等の外部機器を情報機器に接続できないように制限すること。
- (6) 受託者の情報機器には、ウイルス対策ソフトのインストール及び定期的なウイルス定義ファイルの更新を行うこと。
- (7) 本業務終了後、使用した受託者の情報機器については、入力情報の復元ができないように適切な処置を講じること。
- (8) 個人情報漏えい等の事案が発生した場合には、直ちに本市に報告すること。
- (9) その他、本仕様書に記載のない項目については、「個人情報取扱事務の委託契約に係る共通仕様書」及び「電子計算機による事務処理等(入力等)の委託契約に係る共通仕様書」のとおりとする。

17 その他

- (1) 受託者は、業務の履行状況を証する資料を保管し正確な状況を把握するとともに、それらを本市の求めに応じて提出しなければならない。また、委託料の支払が完了するま

で挙証資料を保管しなければならない。

- (2) 業務の履行状況の実態を確認するため、本市が立入検査又は監査（以下「立入検査等」という。）を求めることができ、受託者は、本市の立入検査等を受け入れなければならない。
- (3) 受託者は、本事業の遂行に当たっては責任者を明確にし、本市と常時密な情報共有及び十分な協議を行うとともに、本市の指示に従うものとする。また、業務内容等について疑義が生じた場合には、速やかに本市と協議のうえ、対応すること。
- (4) 採用された企画、デザイン等に対する著作権等日本国の法令に基づき保護される権利は、本市に帰属するものとする。
- (5) 来年度以降、本事業に関連した事業（アプリを利用した事業等）が継続した場合であって、本業務と別の契約相手方となった場合は、必要な引継ぎを遺漏なく実施すること。
- (6) 受託者は、本契約終了後であっても、本業務委託の範囲内における本市の問合せ等に応じること。
- (7) 受託者は、本業務委託の遂行上、必要と認められるもので、本仕様書の解釈に疑義を生じた事項並びに本仕様書に明記していない事項については、対応方法を本市と協議する。
- (8) 受託者が本業務によって本市又は第三者に損害を与えたときは、受託者が賠償の責任を負う。
- (9) 災害等緊急対応が必要な場合の連絡体制を構築のうえ、本市に提出し、共有すること。また、体制変更等により修正がある場合は、直ちに修正した連絡体制を共有すること。
- (10) 本業務に係る事故及びトラブルについては、天災や疾病その他受託者の責に帰すことができないもの及び本市の責に帰するものを除き、受託者の責に帰するものとする。万一事故等が発生した場合は、受託者は必要な対応を迅速に行い、その経過及び対応について、報告すること。やむを得ず、本市職員に引き継ぐ場合は、必要かつ最低限の情報を報告のうえ、速やかに引き継ぐこと。
- (11) 事務処理マニュアル等を整備するとともに、事務処理誤りが生じない体制を構築すること。
また、事務処理手順の改善や効率化等を図るとともに市民サービスの向上に資する提案を行うこと。
- (12) 業務実施に当たり必要となる本市の各所管課や、関係団体等の調整業務について、本市と協議のうえ、対応の指示があった場合には、受託者の責任において丁寧な対応に努めること。
- (13) 業務実施に当たり必要となる各種資料等の作成、官公署への申請手続、その他業務に必要な備品等の管理については、受託者の責任において行うこと。
- (14) 管理者は事務局に常駐し、常に本市との連絡ができる状況であること。また、実施体制に変更がある場合は、本市に報告すること。

- (15) 受託候補者として選定された後、統括管理者及び管理者の名簿を速やかに本市に提出すること。
- (16) 各拠点別責任者及び業務従事者名簿については、業務開始の2週間前までに本市に提出するものとする。また、業務の実施体制に変更があった場合も速やかに提出するものとする。
- (17) 個人情報保護、情報セキュリティ及び、コンプライアンスの内容については、受託者の責において、当該業務を開始する前に内部研修を行うこと。

(別紙)

「市民生活応援デジタル地域ポイント（仮称）給付事業」広報業務委託について

京都市デジタル地域ポイント（仮称）給付事業事務局運營業務委託（以下「本業務」という）に伴う「2業務内容（5）広報業務等」の詳細について、以下のとおり定める。

1 目的

本業務については、タイムリーに効果的な広報業務を実施することで、京都市デジタル地域ポイントを京都市民に知っていただくとともに、デジタル地域ポイントを多くの方にご利用いただくことを目的とする。

2 広報業務内容

(1) 広報実施計画の作成

本業務の実施に当たっては、以下の業務内容に基づいた実施計画を策定し、事前に委託者の承認を得ること。

(2) デジタル地域ポイント給付に関する広報

複数の広報媒体を組み合わせることで、デジタル地域ポイント給付前から利用期間終了まで、利用可能店舗やアプリのダウンロード方法、ポイントの利用方法等について、効果的な広報を実施すること。

広報を実施する際に必要となるデザイン料及び印刷費用や掲出料等については、別途定めがある場合を除き、受託者の負担とする。

(3) 広報物等の作成

以下の通り広報物を作成すること。

なお、市民約143万人への利用促進を行い、加盟店目標で5,000店舗利用可能となる広報物作成に努めること。

- ・ 市民向けに事業内容、アプリのダウンロードや操作方法等の説明動画や、広報物（チラシ・ポスターなど）を作成し、利用を促進する広報を行うこと。
- ・ 加盟店の募集向けに事業内容、加盟店申込フォームの入力方法や申請書の記載方法、ポイントの精算フロー、管理コンソール画面の操作方法等の手順書や説明動画、広報物（チラシ・ポスターなど）を作成、店舗拡大を促進する広報を行うこと。
※ただし、スターターキットの作成物品は、加盟店募集・登録業務において提案額を算出すること。
- ・ SNS等を用いた広告についても、効果的に実施すること。なお、アカウントの作成は本市と協議のうえ、行うこと。

なお、作成する広報物等は、どの年齢層にも分かりやすく作成すること。

また、広報効果を分析し、適宜、改善提案を行うこと。

3 ホームページ作成・管理業務

以下のとおり、ホームページを作成すること。

(1) ホームページ制作にかかるデザイン

ア ウェブサイトとして、標準化・統一化されたデザインとすること。

イ デザインを作成する上で必要な画像、アイコン等は基本的に受託者が用意することとするが、アプリに係る画像や動画などはアプリ開発事業者と連携のうえ、用意すること。なお、使用する著作物については、適切に著作権の管理がされていること。

ウ レスポンシブデザインとし、単一のファイル作成でパソコン、スマートフォンやタブレット端末など、異なるデバイスに対して表示内容を最適な状態で納品すること。

また、スマートフォンを中心としたモバイル端末で、見やすく操作しやすいレイアウトとすること。

(2) コンテンツの制作

サイト内コンテンツは、「ポイント利用概要（事業説明、利用期間、ポイント額、対象者等）」「アプリダウンロード・ポイント取得方法」、「ポイント利用方法・利用可能店舗」、「アプリ操作支援」、「加盟店の募集」、「よくある質問（FAQ）」を必ず作成すること。

その他、作成が必要な場合は、本市と協議のうえ作成し柔軟に対応すること。

なお、ページ作成に当たり必要な画像、アイコン等は基本的に受託者が用意することとするが、アプリに係る画像や動画などはアプリ開発事業者と連携のうえ、用意すること。

ア ポイント利用概要

本事業の事業説明、利用期間、ポイント額、対象者情報など基本情報を作成すること。

イ アプリダウンロード・ポイント取得方法

アプリのダウンロード方法及びポイント取得方法をイラスト・解説動画等を用いて説明すること。

イラスト・解説動画等は受託者が用意すること。

ウ ポイント利用方法・利用可能店舗

ポイント利用方法をイラスト・解説動画等を用いて説明すること。

イラスト・解説動画等は受託者が用意すること。

利用可能店舗は、データ形式（PDF、Excel）で掲載し、地図に場所を示すことで利用しやすくすること。

また、業種別、行政区別などの検索機能を備えるなど、市民目線で目当ての店舗を取得しやすくすること。

エ アプリ操作支援

区役所・支所等の支援窓口やコールセンターなど、利用者のアプリ操作支援内容を掲載すること。

オ 加盟店の募集

加盟店（利用可能店舗）を募集する際は、参加店舗申込フォームを作成し、効率的に申込が行えるようにすること。

加盟店用の説明動画、FAQ等を作成し、加盟店の申込支援を行うこと。

4 アクセス解析・提案報告

戦略的な情報発信の効果測定を図るため、ホームページのアクセス状況を把握できるように設定し、適宜解析・改善提案を報告すること。

5 SEO 対策の実施

ウェブサイトが検索エンジンを対象として、適切に検索結果の上位に表示されるように努めること。また、そのためにサイトのタイトル名を検索キーワードに設定すること。

6 セキュリティ対策

- (1) 運用するサーバについては、ウィルス駆除ソフトを常に最新バージョンに維持して感染を防止できるように努めること。
- (2) ソフトウェアは、セキュリティホール等に対する最新の対策を行った上で導入するように努めること。
- (3) 十分なセキュリティ対策を講じること。また、情報漏えい対策が十分に講じられていること。
- (4) 異常または障害が発見された際には、直ちに本市へ連絡し、復旧手段について万全を期す体制および運用が可能であること。また、障害発生時には、原因を調査の上、報告書を提出すること。
- (5) 本システムで公開する全てのページについて、SSL/TLSにより暗号化すること。
- (6) 管理画面へのログイン履歴、システムの操作履歴や閲覧履歴等のログ（いつ、誰が、どのような操作を行ったかが分かる記録や情報システムの処理状況の記録など）を取得できること。
- (7) サーバは耐災害性を備えた国内のデータセンターに設置し、入退室管理等を実施すること。
- (8) 24時間365日の運用監視の実施に努めること。
- (9) 本市が所有するデータについては、独立したデータ構造とし、他の利用者から遮断されアクセスできないようにすること。

7 保守管理業務

(1) 保守管理体制等

- ア 保守管理体制を明確にし、責任者を定めること。
- イ 保守管理業務の実施に当たっては、本市と必要な調整を行い、適切かつ迅速な保守管理業務の遂行に努めること。
- ウ 保守作業に当たっては、システム管理者又はユーザが作成・管理しているデータベース等のデータが漏洩することがないようにすること。
- エ 本業務を実施するに当たっては、「京都市情報セキュリティ対策基準」を順守し、本市が要求する情報セキュリティ水準を満たすこと。

(2) 保守管理区分

受託者は、受託者において導入した全てのソフトウェアについて、当該ソフトウェアを利用している間において、保守管理を行うこと。

(3) 使用機器、材料の負担区分

保守作業に使用するハードウェア、ソフトウェア及び消耗品は、受託者において用意すること。

8 アクセシビリティ要件

高齢者や障害者を含めた誰もが支障なくウェブサイトを利用できるよう、「京都市ホームページ作成ガイドライン」及び総務省「みんなの公共サイト運用ガイドライン」を参考に、可能な範囲でウェブアクセシビリティに配慮すること。なお、以下は総務省「みんなの公共サイト運用ガイドライン」で新規にホームページを構築する際に求める取組の一部を抜粋したものである。

- ・構築前に「ウェブアクセシビリティ方針」を策定すること。
- ・構築時に J I S X 8 3 4 1 - 3 : 2 0 1 6 の適合レベル A A に準拠（試験の実施と公開）すること。