

宇部市インバウンドデジタルクーポン発行管理運営業務委託仕様書

1 業務名

宇部市インバウンドデジタルクーポン発行管理運営業務委託

2 委託期間

契約締結日から令和6年3月31日（日）まで

3 業務目的

新型コロナウイルス感染症の影響で疲弊した地域経済の活性化に向けて、宿泊業、飲食業、小売業等の消費拡大を図るため、回復が期待されるインバウンドをはじめとした観光需要の本市への取り込みを企図し、「宇部市インバウンドデジタルクーポン」（以下、「クーポン」という。）を発行する。

4 クーポンの概要

(1) クーポンの内容

名称	宇部市インバウンドデジタルクーポン
発行総額	30,000,000円
発行セット数	1万セット（1セットあたり3,000円）
配布期間	令和5年8月下旬～令和6年2月下旬 ※予定枚数に達し次第配布終了
利用期間	令和5年8月下旬～令和6年2月下旬
配布方法	宇部市内の宿泊施設（宇部旅館ホテル生活衛生同業組合加盟施設もしくは一般社団法人宇部観光コンベンション協会会員施設）への宿泊者に対して配布
利用可能店舗	事前に申し込み、審査後に加盟店舗として参加登録された市内店舗等
配布対象者	宇部市内の宿泊施設に宿泊した外国人旅行者

5 業務内容

(1) 事務局の設置

- ア 委託業務の統括責任者を選任すること。
- イ 常に連絡の取れる業務責任者を配置すること。
- 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 市、宿泊施設、参加店舗等との連絡調整を緊密に行うこと。
- オ 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、市の承認を受けた上で運営業務を統括すること。

カ その他必要な業務を行うこと。

(2) クーポンの作成

- ア 電子化された商品券の発行、流通、決済、管理が実施可能であること。
- イ モバイル端末（スマートフォン等）を活用した発行・決済等ができること。
- ウ 対象者のみ配布可能なシステムを構築し、適切な運用ができること。
- エ 多言語に対応できるものとする。
- オ 参加店舗に対する支払い事務（精算処理）を行うためのデータ抽出等が可能であること。
- カ 市が必要とするデータ（利用実績、参加店舗への振込状況など）が随時確認できること。
- キ システムに対するウイルス等の不正侵入、個人情報を含む内部情報の流出等セキュリティ対策等を万全に行うこと。
- ク 他者による不正利用を防止するために十分なシステム仕様とすること。
- ケ 他のデジタルクーポン事業等に転用できるシステムとすること。
- コ その他提案によること。

(3) クーポン事業の広報

- ア 契約後速やかに専用ウェブサイトを開設し、各種情報の更新を随時行うこと。
- イ 本事業の内容やクーポンが利用できる紹介ページに誘導するための効果的なランディングページを作成すること。
- ウ 効率的・効果的に広報計画を定め、クーポンの全額消費に向けてクーポン事業をステッカー、チラシ、ポスター、のぼり旗等により広く周知すること。
- エ 参加店舗等の募集について効果的な広報を計画・実施し広く周知すること。
- オ その他提案によること。

(4) 参加店舗の募集

- ア 参加店舗は、市と協議した上で募集要項を作成し、受託者が募集する。また、利用者の利便性の観点から参加店舗は400店舗以上の登録を目標に募集すること。
- イ 参加店舗の参加資格については、市内に事業所または店舗等（移動販売車を含む）がある市が指定する業種の事業者等で、次の事業者以外とすること。
 - (i) 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号及び第5号に該当する営業を行う者
 - (ii) 特定の宗教・政治団体とかかわる場合や業務の内容が公序良俗に反する営業を行う者
 - (iii) 役員等が暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年

法律第 77 号) 第 2 条第 2 号に規定する暴力団をいう。)、暴力団員(同条第 6 号に規定する暴力団員をいう。))又は暴力団員と社会的非難されるべき関係を有している者に該当する者

- ウ クーポン取り扱いに関する参加店舗向け説明会を令和 5 年 7 月中旬から 8 月上旬にかけて 2 回以上開催すること。開催にあたってはオンラインでの実施も検討すること。なお、開催日程・場所等は市と協議すること。
- エ 参加店舗の募集は、クーポン利用開始後も随時行い、必要に応じて追加の説明会を開催するなど、参加店舗が参加しやすい対応を行うこと。
- オ 参加店舗は随時一覧を更新すること。また、一覧に記載する項目は、事前に市と協議の上、決定すること。
- カ 参加店舗の募集の際に、店舗又は団体等がクーポンの使用に伴い実施されるサービス等があれば併せて把握し、市が指示する場合は一覧に登録するとともに専用ホームページ等で周知を行うこと。
- キ その他提案によること。

(5) 参加店舗への対応

- ア 受託者と取扱店舗で結ぶ規約を作成し、市と協議の上、決定すること。参加店舗の申請時には、商取引なくクーポンを流通させない等、不正使用しない旨の誓約を義務付けること。
- イ 参加店舗にかかる参加登録証、参加店舗ステッカー、ポスター、のぼり旗、運営マニュアル及び Q&A 等を作成し参加店舗へ配布すること。参加店舗への配布物は、クーポンの使用の可否が分かるように表記すること。
- ウ 運営マニュアル等は、換金手続きの方法や参加店舗等の遵守事項、違反事項に対する登録取消しなど、参加店舗の事業者に分かりやすい内容とすること。
- エ 運営マニュアル等により、参加店舗に対し事業内容・運営方法を適切に説明し、本事業を十分理解してもらうこと。
- オ 問い合わせに対して、誠意ある丁寧な対応を行うこと。
- カ 宿泊施設側の負担軽減のため、宿泊施設におけるデータ入力や受け取り券のプリントアウト等はなるべく発生しないよう配慮すること。
- キ その他提案によること。

(6) 利用者への対応

- ア 問い合わせに対して、誠意ある丁寧な対応を行うこと。
- イ 対応マニュアル等を作成し、一定の基準を持った上で対応を行うこと。
- ウ その他提案によること。

(7) 問い合わせ対応業務

- ア 市民や事業者からの問い合わせに適切に対応できる体制を構築すること。
- イ 問い合わせ対応業務を行うために必要とされる能力を有する人材を配置し、運営マニュアル等を作成し、あらゆる問い合わせに対して誠実に対応すること。また、マニュアル等は、利用者からの問い合わせ内容及び市からの要請により随時更新すること。
- 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、その対応方法について、市に速やかに報告すること。
- エ 個人情報に関する問い合わせに関しては、特に慎重に対応すること。
- オ その他提案によること。

(8) クーポンの換金

- ア 換金期間については、クーポン利用開始から利用終了後1ヶ月程度とする。
- イ 換金業務を完了するまでクーポンの売上金等を参加店舗毎に適切に管理すること。
- ウ 使用済クーポンの換金については金融機関等と連携するなど、月2回以上円滑に換金手続きを行うこと。
- エ 換金に係る振込手数料や郵送料等は、本契約に含めるものとし、参加店舗はこれを負担しない。
- オ 換金期間内に換金されなかったクーポンは、換金しないものとする。ただし、天災など避けがたい事象による場合は、市と協議するものとする。
- カ 換金手続きについては不正に対応できる方法とすること。
- キ その他提案によること。

(9) データ管理

- ア 業務に伴い収集、作成したデータについて適切に管理すること。
- イ 換金業務の他、円滑な事業実施に必要なデータを作成すること。
- ウ その他提案によること。

(10) 効果検証

- ア 業務完了後は、業務に伴い収集、作成したデータについて分析するとともに、本事業の投資効果検証を行うこと。
- イ 投資効果の検証方法は提案によることとし、事業完了後速やかに市に報告すること。

(11) その他

- ア 宿泊施設側の負担軽減のため、宿泊施設におけるデータ入力や、受取券のプリン

トアウト等はあるべく発生しないよう配慮すること。

イ 宇部市がおこなう他のクーポン事業やポイント事業への活用が可能なシステムとすること。

6 事業スケジュール（予定）

あらかじめ市と調整したスケジュールにより、適切に事業を管理・進捗すること。

- | | | |
|---------------|----------|------------------|
| (1) クーポンの作成 | 契約締結後 | ～ 令和5年8月上旬 |
| (2) クーポン事業の広報 | 契約締結後 | ～ 随時 |
| (3) 参加店舗の募集 | 令和5年7月下旬 | ～ 随時 |
| (4) 問い合わせ対応業務 | 令和5年7月下旬 | ～ クーポン利用終了後1か月程度 |
| (5) クーポンの配布 | 令和5年8月下旬 | ～ 令和6年2月下旬 |
| (7) クーポンの利用 | 令和5年8月下旬 | ～ 令和6年2月下旬 |
| (8) クーポンの換金 | 令和5年8月下旬 | ～ クーポン利用終了後1か月程度 |

7 数値目標

予定数値目標は次のとおりとする。ただし、状況により別途市と協議し、変更する場合がある。

項目	数値目標	備考
クーポン	10,000 セット	デジタルクーポンとすること。
参加店舗数	400 店舗	
参加店舗用マニュアル	400 部	
参加店舗説明会実施	2回以上	7月中旬～8月上旬
参加店舗掲示用広報物 (ステッカー、ポスター、 のぼり旗等 1 店舗につき 各 1 部)	400 セット	
問い合わせ対応スタッフ	平均 2 人×7 ヶ月	令和 5 年 7 月下旬～クーポン利用終了後 1 か月程度。繁忙状況に応じて増員すること。
クーポンの換金	月 2 回以上	利用開始から終了後 1 ヶ月程度まで。

8 成果物の納入

納入する成果物と納入期限は次のとおりとする。

成果物	納入期限	納入部数
委託業務実績報告書	事業完了後速やかに	1 部+電子データ
効果検証報告書	事業完了後速やかに	1 部+電子データ
参加店舗データ	随時	—
販売データ	随時	—
問い合わせ対応記録	随時	—
換金データ	随時	—

9 検査

- (1) 受託者は、本業務を完了したときは速やかに市に報告するものとし、完了検査を受けるものとする。
- (2) 受託者は、自らの責に帰すべき理由による成果物の不良箇所等が発見された場合は、速やかに訂正又は補足及びその他の処置を執るものとする。

10 再委託

- (1) 受託者は、事務事業のうち専門業者に発注した方が効果的に実施できる事務がある場合、再委託できるものとする。その場合、事前に市の承認を受けなければならない。
- (2) 再委託を行う場合、必ず再委託先の事業者と個別に契約を交わし、クーポンを取り扱う業務においては、盗難・紛失、滅失等が発生した場合の責任の分担を予め取り決めておくこと。

11 委託料の支払い

- (1) 委託料の支払い方法は契約時に市と受託者が協議の上、決定する。なお、委託料は概算払いを可能とする。
- (2) 委託料上限額は 30,000,000円（消費税及び地方消費税を含む）とし、別に換金分の原資は30,000,000円とする。

12 調査等

市は、必要があると認めるとき、受託者に対して本業務の処理状況について調査し、又は報告を求めることができる。この場合において、受託者はこれに従わなければならない。

13 業務の適正な実施に関すること

- (1) 守秘義務等について
 - ア 受注者は委託業務の遂行上知り得た情報を受託業務遂行の目的以外に使用し、または、第三者に提供してはならない。本業務の契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- (2) 個人情報の取り扱いについて
別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- (3) 著作物の譲渡等について
 - ア 受託者から引き渡しを受けた成果物に係る著作権（著作権法第 27 条及び 28 条に規定する権利を含む。以下同じ）は、発注者に帰属するものとする。ただし、受託者が権利を有する著作で、予め受託者が明らかにするものを除く。
 - イ 納入される成果物について、第三者が権利を有する著作物（以下「既存著作物等」という。）が含まれている場合には、受託者は、当該既存著作物等の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約が生じた場合は、受託者の責任において処理するものとする。

(4) 障害を理由とする差別の解消の推進について

- ア 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）第 8 条第 2 項に定める障害者への合理的配慮の提供については、「宇部市障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領」に基づき市の職員に準じた対応に努めること。

14 その他留意事項

- (1) 受託者は、市と連絡調整を充分に行い、円滑に業務を実施すること。
- (2) 受託者は、事業目的の達成に向けて本業務の運営者として当事者意識を持ち、自主的に業務に取り組み、必要に応じて市に報告・連絡・相談を行うとともに、その指示に従うこと。
- (3) 受託者は、当該委託業務上発生した障害や事故については、大小にかかわらず市に報告をし、指示を仰ぐとともに、早急に対応を行うこと。
- (4) 受託者は、市内事業者への発注に努めるものとする。
- (5) 受託者は、委託料積算の際には、執行量に応じて経費が変動するもの（例：商品券の印刷費用、換金手数料、販売手数料など）については、実績に応じて必要経費を支払う方式（実績に応じた積算特約を付す方式や、単価契約など）を用いること。なお、やむを得ず実績に関わらず、当該必要経費見込み額を支払う方式により積算する場合には、過去の類似資料から推定される見込み数量に一定の率を乗じるなど、極めて慎重な方法により、見込み数量が過大でないことを説明できるようにすること。
- (6) 受託者は委託料の対象となる経費の支出状況等が分かる帳簿等を整備するものとし、本業務を完了し、又は中止し、若しくは廃止した日の属する年度の終了後、5年間保存しておかなければならない。
- (7) 本仕様書に定めのない事項又は本仕様書について疑義の生じた事項については、市と受託者が協議して定めるものとする。

別 記

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 受託者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約に係る業務（以下「業務」という。）の実施に当たっては個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

(秘密の保持)

第2条 受託者は、業務に関して知り得た個人情報（個人を対象とする情報で、個人を特定することができるものをいう。以下同じ。）を他に漏らしてはならない。業務が終了し、又はこの契約を解除された後においても、同様とする。

(収集の制限)

第3条 受託者は、業務を行うために個人情報を収集するときは、業務を達成するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により行わなければならない。

(個人情報の目的外利用及び提供の禁止)

第4条 受託者は、市の指示又は承認がある場合を除き、業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外のために利用し、又は第三者に提供してはならない。

(適正管理)

第5条 受託者は、業務に関して知り得た個人情報の漏えい、毀損及び滅失の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(複写又は複製の禁止)

第6条 受託者は、市が承認した場合を除き、業務を行うために市から引き渡された個人情報記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

(再委託の禁止)

第7条 受託者は、業務に関して知り得た個人情報の処理を自ら行うものとし、市の承認がある場合を除き、第三者にその取扱いを委託してはならない。

(資料の返還等)

第8条 受託者は、業務を処理するために市から引き渡され、又は受託者自らが収集し、若しくは作成した個人情報記録された資料等は、業務完了後、速やかに市に返還しなければならない。

(従事者への周知等)

第9条 受託者は、業務に従事している者に対して、在職中及び退職後においても業務に関して知り得た個人情報を他に漏らし、又は不当な目的に使用してはならないことその他個人情報の保護に関し必要な事項を周知しなければならない。

(実地調査)

第10条 市は、必要があると認めるときは、受託者が業務を行うために取り扱う個人情報
情報の状況について、随時実地に調査することができる。

(指示及び報告等)

第11条 市は、受託者が業務に関して取り扱う個人情報の適切な管理を確保するた
め、受託者に対して必要な指示を行い、又は必要な事項の報告若しくは資料の提出
を求めることができる。

(事故発生時における報告)

第12条 受託者は、業務を行うために取り扱う個人情報の漏えい、滅失、毀損等があ
ったときは、直ちにその状況を市に報告し、及び市の指示に従わなければならない。