

ひょうご家計応援キャンペーン プレミアム付デジタル券  
「はばたんP a y + (プラス)」事務局運営業務  
仕 様 書

**1 委託業務名**

ひょうご家計応援キャンペーン プレミアム付デジタル券「はばたんP a y + (プラス)」事務局運営業務

**2 業務の目的**

食料品等の物価高騰に直面する県民生活を支援するとともに、原材料調達コスト上昇の影響を受ける県内の飲食店、小売店等を支援するため、キャンペーン登録店舗で利用できるプレミアム付デジタル券（以下、電子商品券）発行を実施する事務局を募集する。

**3 委託期間**

契約締結の日から令和6年3月25日（月）まで。

予算議決前の準備行為として実施するものであり、議会において本事業に係る予算の減額、否決があるときは委託業務の仕様の変更及び執行を行わない場合があり得るものとする。

なお、上記に伴い、プロポーザル参加者または受託予定者において損害が生じた場合にあっては、兵庫県はその損害について一切負担しない。

**4 商品券事業の概要**

**(1) 発行する商品券の内容**

名 称	はばたんP a y + (プラス)	
発行総額	子育て応援枠	一般枠
	63億8100万円 (プレミアム分21億2700万円を含む)	107億3500万円 (プレミアム分21億4700万円を含む)
プレミアム率	50%	25%
種 類	電子券	電子券
発行総数	85万8000口	171万7600口
販売単位	1口7,500円分を5,000円で販売 (プレミアム分2,500円)	1口6,250円分を5,000円で販売 (プレミアム分1,250円)
購入限度	1世帯あたり2口	1人あたり4口
購入対象者	令和6年3月31日時点で18歳以下の子ども（同年4月1日に19歳になる者を除く）を持つ世帯の代表者	兵庫県在住者
販売方法	事前申込制による抽選販売	
申込期間	令和5年8月から1カ月程度※	
販売期間	令和5年9月から6カ月程度※	
利用期間	令和5年9月上旬から令和6年2月下旬※	
参加店舗	県内飲食店及び小売店等	

※日程の詳細については、委託契約締結後、県と協議の上、決定する。

## (2) 商品券の取扱い

- ① 参加店舗において利用期間内に限り利用可能とする。
- ② 購入後の返金及び現金との引き換えはできない。
- ③ 紛失・破損・盗難・偽造等に対して、県は責を負わない。
- ④ 第三者への転売・譲渡はできない。

## 5 業務内容

ひょうご家計応援キャンペーン プレミアム付デジタル券「はばたんPay+ (プラス)」事務局運営業務の円滑な実施及び、電子商品券事業の実施にあたり必要となる電子商品券のシステム構築・発行・販売・換金、専用ホームページの開設、広報、コールセンター業務、参加店舗等の募集・対応、利用者対応、利用者向け説明用動画の作成、キックオフイベント等関連するイベントの実施、データ管理、効果検証、その他関連事項を含めた一連の業務を委託する。

### (1) 事務局の運営

- ① 契約締結後、速やかに本業務を統括する事務局を設置すること。
- ② 事務局は業務全体の実施計画書を作成するとともに、常時スケジュールを把握の上、進捗状況等を管理し、適切に業務を遂行すること。
- ③ 本業務の確実な遂行が可能な人員を配置し、急なトラブル等にも迅速に対応できる体制とすること。
- ④ 参加店舗等との連絡・調整等を行うこと。
- ⑤ 個人情報等の取扱いには、特に留意すること。
- ⑥ その他提案によること。

### (2) 電子商品券の発行

- ① 電子化された商品券の審査・発行、流通、決済、管理等が可能なシステムを提供すること。
- ② スマートフォン等のモバイル端末を活用したアプリでの決済等ができること。
- ③ 原則として、QRコード®を活用した決済方式とし、店舗側に特別な機器の設置を要しないこと。
- ④ 対象者及び対象世帯のみ購入可能なシステムとすること。
- ⑤ なりすましや同一人物による不正購入を防止するため、二段階認証などの対策を講じること。
- ⑥ 販売状況や利用状況、換金状況等、随時確認できること。
- ⑦ システムに対するウイルスの不正侵入や情報漏洩を防止するためのセキュリティ対策を講じること。
- ⑧ 開発、保守に関して、「兵庫県情報セキュリティ対策指針」及びその実施手順を順守すること。
- ⑨ アプリ内での利用可能店舗検索について、県下40市町（神戸市を除く）及び神戸市内9区別、業種別等を検索可能とすること。
- ⑩ システムの保守・運用を適切に行うこと。
- ⑪ 令和5年8月の受付開始に間に合うように、各種テスト等を完了させ、審査システムを、申込期間開始前に完成させること。

- ⑫ システムの機能要件については、別紙1のとおり。
- ⑬ ①～⑪に対応し得る組織・人員・資金を有し、キャッシュレスの導入実績があること。
- ⑭ その他提案によること。

### (3) 広報

- ① 契約締結後、速やかに専用ホームページを開設し、随時情報発信等を行うこと。
- ② 分かりやすく効果的なランディングページを作成すること。
- ③ 利用者及び参加店舗等に対する確実な事業周知に向けて、計画的な広報計画を策定し、プレスリリース配信サービス等を活用した効果的な広報を実施すること。
- ④ 商品券完売に向けて、ステッカー・チラシ・ポスター（A2サイズ程度）・のぼり・法被等の各種広報物を作成し、より広く事業周知すること。
- ⑤ 新聞広告やオンライン広告（YouTube、LINE、Google 広告等）など、各種媒体を活用した効果的な広報を行うこと。
- ⑥ 利用者がスマートフォン等で県下40市町（神戸市を除く）及び神戸市内9区別のエリア条件に合致した店舗を対象に、位置情報、店舗の業種別等の複数条件による参加店舗の情報を簡単に絞り込み検索できるよう工夫すること。
- ⑦ 購入申込開始に併せてキックオフイベントを行い、本事業の開始を広く周知すること。
- ⑧ イベントの開催日、内容については、委託契約締結後、県と協議の上、決定する。
- ⑨ 「はばタン Pay+」のロゴマークについて、兵庫県マスコット「はばタン」を使用したものと使用しないものの二種類を用意すること。
- ⑩ その他提案によること。

### (4) コールセンター業務

- ① 契約締結後、利用者（一般枠及び子育て応援枠の申込者を含む）及び参加店舗等からの問い合わせ（苦情含む）に対応できる専用のコールセンターをすみやかに設置すること。
- ② コールセンターは、商品券の利用終了後半月程度（換金手続きが完了するまで）設置すること。
- ③ コールセンターの開設日は土・日・祝日を含み、開設時間は9時から17時半とすること。
- ④ オペレーター業務を行うために必要な能力を有する人材を配置すること。
- ⑤ 人員体制に変動が生じる場合は、その都度委託者と協議の上決定すること。
- ⑥ 問い合わせの対応は、原則、受託者において完結させること。ただし、対応困難な場合や重大な案件が発生した場合は、すみやかに報告し、その対応について協議し、協議結果に基づき速やかに対応すること。
- ⑦ 円滑な業務遂行が可能な回線数を準備すること。
- ⑧ マニュアルを作成の上、問い合わせに対して誠実に対応すること。
- ⑨ マニュアルは必要に応じて、随時更新すること。
- ⑩ 耳が不自由な方への対応として、web ページ上等での問い合わせ手段を用意すること。
- ⑪ 個人情報や苦情に関する問い合わせについては、特に慎重に対応すること。
- ⑫ 問い合わせ件数や問い合わせ内容等について、随時報告すること。

- ⑬ その他提案によること。

#### (5) 参加店舗等の募集

- ① 募集チラシ・要項等を作成すること。
- ② 店舗の募集、申込受付、審査、一覧作成を行うこと。
- ③ 事業の対象となる店舗に対して、参加促進を積極的に行うこと。
- ④ 参加店舗の要件は、県内に店舗がある、飲食店及び小売店の事業者で、次の事業者以外とすること。
  - ・ 風俗営業等の規制及び業務の適正化に関する法律第2条に規定する営業を行う者
  - ・ 入札参加停止の措置若しくは入札参加除外の措置を受けている者
  - ・ 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第6号に規定する暴力団員が役員または代表として若しくは実質的に経営に関与している団体、その他暴力団又は暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有している団体など。
  - ・ 県税等の滞納がある者
  - ・ 特定の宗教・政治団体と関わる者
  - ・ 公序良俗に反する営業を行う者
  - ・ その他県が不適当であると認める者
- ⑤ 参加を希望する店舗、または参加を検討している店舗向けの説明会を本県の10 県民局・県民センター単位で開催すること（日時、場所、回数等は提案をもとに協議の上、決定すること）。
- ⑥ 分かりやすい説明動画の作成・配信など、店舗が参加しやすい取組みを行うこと。
- ⑦ その他提案によること。

#### (6) 参加店舗等の対応

- ① 参加店舗向けの運営マニュアルやQ&A等を作成すること。
- ② 運営マニュアルには、商品券の利用方法、換金手続きの方法、参加店舗の遵守事項、違反事項に対する登録取消し等を分かりやすく記載すること。
- ③ 参加店舗には事業の目印となるステッカー、ポスター、のぼり等を配布すること。
- ④ 参加店舗には、不正使用をしない旨の誓約を義務づけること。
- ⑤ 参加店舗からの問い合わせ等に丁寧に対応するとともに、適切な助言等を行うこと。
- ⑥ 参加店舗は、一切の費用負担なく参加できるものとする。
- ⑦ 事業終了時に、参加店舗に対し、電子商品券の利用実績の情報を提供すること。
- ⑧ その他提案によること。

#### (7) 電子商品券の申請

- ① 事前申込制とし、申し込み口数が販売可能口数を上回った場合は、抽選によって購入可能な口数を設定すること。
- ② インターネットによる申込を必須とすること。
- ③ 対象者は兵庫県在住者（一般枠）及び18歳以下の子どもを持つ兵庫県に在住する世帯の代表者（子育て応援枠）に限定すること。
- ④ 利用者向けのチラシやマニュアル、5分程度と15分程度の二種類で多言語対応に配慮した説明動画等を作成すること。手順書(PowerPoint)も併せて作成すること。
- ⑤ 利用者向けの説明会や、スマートフォンの操作に不慣れな方への対応等を実施すること（日時、場所、回数等は提案をもとに県と協議の上、決定すること）。

- ⑥ 携帯キャリア会社4社（NTT Docomo、SoftBank、au、楽天）等と連携して、電子商品券に係る操作の支援を行うこと。
- ⑦ 耳が不自由な方への対応として、web ページ上等での問い合わせ手段を用意すること。
- ⑧ 子育て応援枠については、申請内容を審査し、購入可能な者かを判断すること。
- ⑨ 子育て応援枠で、複数の代表者が申請した場合、世帯毎の上限口数（2口）を考慮しつつ、両方の申請を受理すること。
- ⑩ 子育て応援枠を申請した世帯代表者が、同時に一般枠を申し込めるようにすること。
- ⑪ その他提案によること。

## （8）審査業務

- ① 審査スタッフ向けのマニュアル及びQ&Aを作成すること。
- ② 二重申請を防止するため、システムで「姓」「住所」等を組み合わせる等の方法で重複チェックを行うこと。
- ③ システムで重複、不備に該当した申請に対し、氏名、住所、年齢、本人確認書類（子育て応援枠のみ）を基に審査すること。
- ④ 本人確認書類は、マイナンバーカード（おもて面）、健康保険証、住民票等とする。
- ⑤ 申請に重複（同一氏名、同一住所、同一の携帯電話番号等からの申請）、不備（本人確認書類の添付漏れ等）、がある場合は、申請者に対しメール、電話等により修正依頼等の対応をすること。
- ⑥ システムで重複や不備と判断されたもの、例外の申し出をされたものについて、審査部門で「姓」「住所」以外を入力項目及び本人確認書類を基に、申請対象者であるかを審査すること
- ⑦ 修正用 URL からの申請が完了した旨のメールを送信できること。
- ⑧ 審査業務について、申込期間終了後、利用開始までの間に全ての審査が完了すること。
- ⑨ その他提案によること。

## （9）電子商品券の販売

- ① 購入申込数受付数が発行予定総数を超えた場合は購入申込後の抽選販売とすること。
- ② 当選数については、事前に県と協議の上、決定すること。
- ③ 申込者への抽選結果（購入可能数）を適切に通知すること。
- ④ 売れ残りが発生した場合、完売に向けた追加販売を実施すること。
- ⑤ 電子商品券の支払い方法はクレジット決済（2社以上）または、コンビニエンスストアでの現金決済（2社以上）を必須とすること。
- ⑥ 購入した場合は、即時に入金を反映すること。
- ⑦ 購入期間中、購入をしていない方に対して、権利が失効する前にメールまたはアプリによる通知等を行うこと。
- ⑧ 販売における各種手数料は委託料に含むこと。
- ⑨ その他提案によること。

## （10）電子商品券の換金

- ① 換金手続きが完了するまで商品券の売上金等を適切に管理すること。
- ② 売上高にプレミアム50%分（21.27億円）及び25%分（21.47億円）をそれぞれ足し

た金額を原資として、換金すること。

- ③ 月2回以上換金手続きを行うこと。
- ④ 換金手続きが完了するまで、各参加店舗の売上・換金データを適切に管理すること。
- ⑤ 換金にかかる振込手数料は委託費に含み、参加店舗には一切負担させないこと。
- ⑥ 発行した電子商品券が利用期間内に利用されないなど、換金されなかった売上金については、地域における飲食業・小売業の振興をはじめ地域住民に還元されるような事業に活用するなど、県と協議の上で用途を決めること。
- ⑦ その他提案によること。

#### (11) データ管理

- ① 換金手続きなど、円滑な事業実施に必要なデータを作成すること。
- ② 業務に伴い収集・作成したデータについて、事業終了後5年間適切に管理すること。
- ③ 個人情報を含むデータは、特に慎重に扱うこと。
- ④ その他提案によること。

#### (12) 効果検証

- ① 業務完了後、本事業に関連するデータ（参加店舗データ、購入者の情報を含む販売情報や換金情報等）を提出すること。
- ② 本事業の利用実態、経済効果等を含めた効果検証を実施すること。
- ③ 利用者及び参加店舗に対するアンケートを実施・分析すること。なお、項目については、県と協議の上、決定すること。
- ④ 事業報告書を作成の上、提出すること。

### 6 成果物の提出

納入物	納入期限	媒体
各種マニュアル	随時	3部＋電子
各種広報物	随時	実物＋電子
事業報告書	令和6年3月25日	3部＋電子

### 7 委託料の上限額

委託金額の上限については、金5,334,000千円（プレミアム分4,274,000千円含む）（消費税及び地方消費税額を含む）とし、委託料には業務実施に係る全ての費用を含むものとする。

### 8 留意事項等

- (1) 受託者は、業務期間はもとより期間終了後も、当該業務で知り得た機密、個人情報について、第三者に漏らしてはならない。
- (2) 受託者は、業務の円滑な遂行に留意し、遅滞なく進める。また、業務の遂行について委託者に随時報告を行い、その指示に従う。
- (3) 受託者は、委託者が貸与した資料等の複製、複写の可否及び返却等については委託者の指示に従う。
- (4) 受託者は、本事業公募に係るすべての書類、またその内容について、委託者の許可なく譲渡、公開をしてはならない。

- (5) 本業務の実施において新たに発生する著作権については、著作人格権を除き、委託者に帰属するものとする。また、著作人格権についても、権利者は将来にわたり行使しないことを担保する。
- (6) 本業務に使用する画像、映像、イラストその他の著作物について、第三者が権利を有する場合、第三者との間で発生する著作権等に関する手続きや使用権料等は、全て受託者が責任を持ち対応する。
- (7) 委託契約の締結
- ① 契約に関する事務は委託者で行う。
  - ② 委託者は、選定された事業を提案した事業者と提案事業の実施方法等について協議・調整を行う。この際、双方で確認の上、提案内容に修正・変更を加える場合がある。
  - ③ 契約条項は、委託者において示す。
  - ④ 契約の相手方となる事業者は、委託者に対して、委託料の10分の1の契約保証金を納めなければならない。ただし、保険会社との間に委託者を被保険者とする履行保証契約を締結した場合等において、契約保証金の全部または一部を免除することができる。
- (8) 契約の解除
- ① 委託契約に記載の条項に違反があったとき、委託者は契約の一部又は全部を解除し委託料の支払いをしないもしくは支払った委託料の一部又は全額の返還を求める場合がある。
  - ② 上記①により契約を解除した場合、委託者は損害賠償又は違約金を求める場合がある。
- (9) 委託費の支払いは、事業終了後に提出される実績報告書等に基づき、委託者が検査を行い、契約書に定められた内容に適合していることなどを確認したうえで支払う。
- (10) 受託者は、県の承認を受けないで再委託をしてはならない。
- (11) その他、本業務仕様書に定めのない事項については、双方協議のうえ決定する。

## 9 委託業務遂行にあたっての留意点

本事業は、県の監査対象事業であるとともに、国の交付金を財源として実施される事業であり、会計検査院による会計実地検査の対象となっていることから、本事業の進捗状況等によっては、報告を求める場合がある。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。