

延岡市地域通貨「のべおかＣＯＩＮ」運用業務委託仕様書

第１．委託業務の名称

延岡市地域通貨「のべおかＣＯＩＮ」運用業務

第２．委託業務の目的

域内消費の拡大やコミュニティの形成、キャッシュレスの推進など、延岡市の将来に向けたまちづくりのための重要なツールとして令和３年８月に運用を開始した地域通貨「のべおかＣＯＩＮ」に関して、地域通貨としての適正な管理を行うとともに、ユーザー数や加盟店数、そして「のべおかＣＯＩＮ」の活用実額（流通額）を増加させていくために、地域通貨「のべおかＣＯＩＮ」の運用業務（以下「委託業務」という。）を委託する。

第３．委託業務期間

令和８年４月１日から令和13年３月31日まで

第４．「のべおかＣＯＩＮ」の概要

１．発行・運営主体

延岡市

２．「のべおかＣＯＩＮ」のサービス機能

①地域ポイント

延岡市や市内の企業、団体等がそれぞれの事業目的を達成するために実施する事業等へ市民（ユーザー）が参加した場合の景品として、また、市内加盟店での商品やサービスの購入などに対するおまけ（ポイント）として、地域ポイント（電子ポイント）を付与することができるサービス。

市民（ユーザー）は、付与された地域ポイントを加盟店での商品やサービスの購入に利用（１ポイント＝１円）できるほか、福祉団体等への寄付などに利用可能

②地域（電子）マネー

ユーザーが加盟店にて現金でチャージでき、加盟店でのみ使用できる延岡市が発行する前払式支払手段

③お知らせ機能

加盟店等が、ユーザーに対して広告やクーポン等をプッシュ通知できる機能

④商品交換・寄付機能

⑤アンケート機能

３．「のべおかＣＯＩＮ」の運用に使用するアプリ、システム

フェリカポケットマーケティング株式会社（以下「FPM㈱」と記載）が提供するコミュニケーションプラットフォーム「よむすび」を利用。

のべおかCOIN運用スキーム



第5．業務処理に係る基本的な考え方

委託業務の処理にあたり、のべおかCOIN制度の目的である「地域経済の活性化」、「コミュニティ活性化」、「キャッシュレス化の推進」を実現するためには、ユーザー数、加盟店数、発行地域ポイント数、地域マネーチャージ額の全ての総量を増加させることが業務の成果であることを踏まえて取り組むこと。

このため、受託者は、制度目的を正しく理解したうえで専門性を発揮し、自らの責任と判断によって委託業務を処理することも必要となる。

その中で、受託者は、特に次の各項目に留意して委託業務を処理しなければならない。

- (1) のべおかCOIN制度の目的に即した業務処理を行うこと。
- (2) 公平・公正な業務処理を行うこと。
- (3) ユーザー、加盟店、延岡市に損害を与えないよう、地域マネー、地域ポイントの管理を徹底すること。また、受託者の売上、経費と地域マネー、地域ポイントの原資（引当金相当額）とを明確に区分した会計処理を行うこと。
- (4) ユーザー、加盟店、ポイント発行者等の意見や要望を反映させ、のべおかCOINサービスの向上に努めること。
- (5) 個人情報、事業者情報の保護を徹底すること。
- (6) システム、アプリ、備品等の維持管理を適切に行うこと。
- (7) 自主企画事業の定期的な実施に努めること。
- (8) 加盟店会、金融機関、商店会等の関係団体との連携を密接に図りながら、委託業務を処理すること。

(9) 受託者は、委託業務を処理するうえで、次に掲げるものをはじめ、関係する法令を遵守すること。

①地方自治法（昭和22年法律第67号）

②延岡市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年条例第35号）

③延岡市情報公開条例（平成11年条例第25号）

④延岡市契約規則（平成12年規則第16号）

第6．委託業務の内容

1．加盟店に関する業務

(1) 加盟店の確保、登録業務

ポータルサイト、新聞、SNS等を活用した募集広告のほか、個店訪問、イベントの開催、新規登録キャンペーンなどの開催により、加盟店数の増加を図ること。

①加盟店契約

市内店舗に対し、加盟店登録の条件等を詳細に説明したうえで、加盟店登録の意思を表示した店舗と加盟店契約（別途指定様式）を締結し、システム管理用WEBサイト（以下「管理サイト」という。）において加盟店登録を行うこと。

②端末等の設定、引き渡し

加盟店に対し、登録内容の設定を完了した「加盟店用端末」、「決済用QRコード」、「加盟店向けマニュアル」等を配布すること。その際、現金による電子マネーのチャージ方法、地域マネー・地域ポイントの利用方法、現金での決済方法、QRコードを使用した決済方法等について、詳細に説明を行うとともに、端末の動作確認を行うこと。

(2) 加盟店サポート業務

①端末等の操作に関するサポート

加盟店からの端末の不具合、店舗における決済方法、請求・支払通知の内容確認、加盟店情報の更新等に関する問合せに対し適切に対応すること。

②お知らせ・クーポン配信、アンケート配信の機能に関するサポート

加盟店からユーザーに対する「お知らせ」、「クーポン配信」、「アンケート配信」の利用に関する問い合わせ、相談があった際には、適切に対応すること。

受託者において編集、承認、配信が必要となる場合があることから、FPM㈱作成の事務局向け管理画面マニュアル等により当該業務を処理すること。

また、これらの機能の利用に際し、加盟店から配信内容（デザインを含む。）の作成等を依頼された場合は、加盟店に経費の負担を求めることも可能とするが、当該経費の基準額については、事前に発注者（延岡市）の承認を受けること。

③業務処理時間等

受託者と加盟店との連絡方法は、訪問、電話及びメールとし、対応時間は平日10時から17時までとする。電話については、フリーダイヤル「0120-070-280」とする。

また、受託者は、市内に事務所を設置し、当該事務所においても、業務処理時間は加盟店からの対面での問い合わせ、相談を受け付けるよう努めること。

(3) 加盟店会との連携

加盟店で組織される加盟店会と連携し、加盟店の「のべおかCOIN」利用スキル

の向上、加盟店数の増加等に資するイベント等の開催に取り組むこと。

(4) 加盟店数の目標数

受託者は、令和13年3月31日時点の加盟店を600店舗とするように努めること。

受託者は、発注者（延岡市）に対し、目標達成のために、必要に応じて様々な提案を行うこと。

発注者（延岡市）は、受託者から提案された事業（イベント等）を実施することを受託者に求める場合において、当該事業を実施するための経費が業務委託料の積算に含まれていないと認めるときは、当該経費を発注者（延岡市）が負担すること等について受託者と協議するものとする。

2. ユーザーに関する業務

(1) ユーザー数の増加

ポータルサイト、新聞、SNS等を活用した募集広告のほか、イベントの開催などにより、ユーザー数の増加を図ること。

(2) ユーザーサポート業務

FPM制作のユーザー向けマニュアル等により、市民に対し、「アプリのダウンロード」、「アプリの操作」、「ポイントの取得、利用」、「マネーのチャージ、利用」等について、ポータルサイト、チラシ、説明会の開催等によってサポートを実施すること。

また、市民からのアプリの不具合、ポイント・マネー機能等に関する問合せに対し適切に対応すること。

ユーザーからの問い合わせ対応方法は、原則電話及びメールとし、対応時間は平日10時から17時までとする。電話については、フリーダイヤル「0120-070-280」とする。

また、受託者は、市内に事務所を設置し、当該事務所においても、業務処理時間はユーザーからの対面での問い合わせ、相談を受け付けるよう努めること。

(3) ユーザー数の目標数

受託者は、令和13年3月31日時点のユーザー数を45,000人とするように努めること。

受託者は、発注者（延岡市）に対し、目標達成のために、必要に応じて様々な提案を行うこと。

市は、目標達成のために必要と判断した場合は、予算措置を含め対応することとする。

発注者（延岡市）は、受託者から提案された事業（イベント等）を実施することを受託者に求める場合において、当該事業を実施するための経費が業務委託料の積算に含まれていないと認めるときは、当該経費を発注者（延岡市）が負担すること等について受託者と協議するものとする。

3. 企業、団体等に関する業務

企業、団体、延岡市等のポイント発行者（以下「発行者」という）に対する「ポイント設定」、「端末等の貸し出し」、「発行会場でのサポート」、「不具合対応」、「問合せ対応」等の支援業務

(1) 企業、団体等の募集に関する業務

企業訪問、健康経営等のセミナー開催のほか、ポータルサイト、新聞、SNSを活用した広告等により、ポイント発行者の募集を行うこと。

ポイント発行の条件等を詳細に説明したうえで、ポイント発行の意思を表示した企業等からは発行者、発行日時、場所、発行ポイント単位・予定総数等を記載した申込

書の提出を受けること。

受託者と企業、団体等との連絡方法は、訪問、電話及びメールとし、対応時間は平日10時から17時までとする。電話については、フリーダイヤル「0120-070-280」とする。

また、受託者は、市内に事務所を設置し、当該事務所においても、業務処理時間は企業、団体等からの対面での問い合わせ、相談を受け付けるよう努めること。

(2) ポイント発行支援業務

① ポイント設定

FPM(株)作成のマニュアルに従い、管理サイトに発行者、イベント等の名称、発行ポイント数等を登録することで、ポイント発行端末へのポイント発行設定を行う。その際、端末においてポイント発行以外の機能は、利用できないように設定する。

また合わせてポイント発行用QRコードを作成する。

健康経営ポイントなど、企業において定期的にポイントを発行する場合で、ポイント発行端末ではなく、企業独自の台帳等で発行ポイントを企業が管理する場合は、月締めで当該台帳（ユーザーの特定及びユーザー毎の発行ポイント数が判るもの。CSVデータ等でも可）を受託者に提出することで、ポイントの発行を行うことができる。

② 端末等の貸出し

受託者は、設定、確認が完了した端末又はポイント発行用QRコードを、原則、発行者が指定する場所に届けること。その際、発行者の指定通り設定がされているか双方で確認すること。

③ イベント等の周知

ポイント発行の対象となるイベント等の周知に関しては、原則、ポイント発行者で実施することになるが、イベント等の1月前までにポイント発行依頼があった場合には、受託者においてポータルサイトやユーザーに対するアプリ通知での周知を実施すること。

④ イベント会場等におけるサポート

発行者からイベント等の会場でのポイント付与のサポート（イベント自体のサポートは控えること）の申込みがあった場合は、発行者と協議のうえ、サポートを実施すること。

⑤ 端末等の引取り

貸し出した端末等は、イベント等の終了後3日以内に、発行者に連絡のうえ、届けた場所で引き取ること。その際、端末を貸し出した場合は、端末に記録されている発行ポイント数を双方で確認すること。

(3) ポイント発行の目標数

受託者は、令和8年4月1日から令和13年3月31日までの、企業、団体等によるポイント発行総数を、24,000,000ポイントとするように努めること。

受託者は、発注者（延岡市）に対し、目標達成のために、必要に応じて様々な提案を行うこと。

発注者（延岡市）は、受託者から提案された事業（イベント等）を実施することを受託者に求める場合において、当該事業を実施するための経費が業務委託料の積算に含まれていないと認めるときは、当該経費を発注者（延岡市）が負担すること等について受託者と協議するものとする。

4. ポータルサイト運用業務

のべおかC O I Nの概要（アプリのダウンロード・登録方法、地域電子マネー・地域ポイントの利用方法、加盟店登録方法など）、加盟店一覧（個別の加盟店情報を含む。）、イベント情報など、のべおかC O I N制度の周知等のために制作した既存のポータルサイト（延岡市所有）の運用を行うこと。

なお、加盟店の登録情報の更新に関しては、内容によっては加盟店に費用負担を求める場合があることから、その基準を作成し、発注者の承認を受けること。

5. 精算処理業務

地域マネーのチャージ及び利用の精算、地域ポイントの発行及び利用の清算、及びシステム利用料等の精算処理業務を行うこと。

(1) 加盟店との精算業務

①加盟店が受託者に支払う金額

i. 決済端末初期設定費（端末への加盟店情報等の設定費）及びQRコード設定料	端末1台当たり：5,000円×1.1 QRコード設定1件当たり：500円×1.1
ii. システム利用料	・地域マネーでの決済の場合 ：決済金額×1.5%（内1%は、ユーザーへのポイント発行分。端数切捨て）×1.1 ・現金での決済の場合 ：発行ポイント数×1.5円（内1円は、ユーザーへのポイント発行分。端数切捨て）×1.1
iii. 決済端末利用料	1台当たり：月額2,000円×1.1
iv. 地域マネーチャージ代金（ユーザーからの預かり金）	地域マネーチャージ額

※委託業務の委託期間においては、「i. 決済端末初期設定費（端末への加盟店情報等の設定費）及びQRコード設定料」及び「iii. 決済端末利用料」は、延岡市が負担する（委託料積算を含む。）

②受託者が加盟店に支払う金額

i. 地域マネー利用額	地域マネーで決済された金額
ii. 地域ポイント利用額	加盟店で利用された地域ポイント1ポイント当たり1円で計算した額
iii. マネーチャージ手数料	地域マネーチャージ額×0.3%

③精算業務

加盟店との間で、実績に応じて、発注者（延岡市）が指定するシステム（よむすび、ポイントプロ）、を利用して、毎月2回（15日締め月末頃精算及び月末締め翌月10日頃精算）精算を行うこと。

精算方法は、システムから打ち出した「加盟店が受託者に支払う金額（上記①）」と「受託者が加盟店に支払う金額（上記②）」を相殺した内容の請求又は支払通知を加盟店に通知することとする。

受託者及び加盟店双方の支払方法（受託者及び加盟店双方）は、加盟店と協議のうえ、原則、口座振替（自動引き落とし）の方法で行うこと。その際の金融機関に支払

うべき手数料は、受託者の負担とする（委託料積算に含む。）。

支払期限までに支払いがない加盟店に対しては、催告、督促などの処理により速やかに収納を完了すること。

（2）企業、団体、市との精算業務

①企業が受託者に支払う金額

i. 顧客獲得の手段としての地域ポイント発行	●システム利用料 ポイント発行総数×1.1円（内1円はユーザーへの発行分）×1.1 ●決済端末設定費 端末1台当たり：5,000円×1.1 ●決済端末利用料 端末1台当たり：月額2,000円×1.1 ●QRコード設定料 QRコード設定1件当たり：500円×1.1
ii. 従業員の福利厚生における地域ポイント発行 iii. 企業の社会貢献活動における地域ポイント発行	●システム利用料 ポイント発行総数×1.1円（内1円はユーザーへの発行分）×1.1

※委託業務の委託期間においては、「決済端末設定費」、「決済端末利用料」、「QRコード設定料」は、延岡市が負担する（委託料積算に含む。）

②団体が受託者に支払う金額

イベント等における地域ポイント発行	●システム利用料 ポイント発行総数×1.3円（内1円はユーザーへの発行分）×1.1
-------------------	--

③延岡市が受託者に支払う金額

延岡市は、委託業務の委託者であり、システム、端末経費等の負担者でもあることから、市が実施する事業において発行するポイントに関する経費としては、ユーザーへの発行分1ポイント＝1円×1.1のみとする。

④精算業務

ポイント発行実績に応じて、延岡市が指定するシステム（よむすび、ポイントプロ）、を利用して、毎月1回精算を行うこと。

精算方法は、毎月末締めで翌月10日頃に、システムから打ち出した請求書を発行者に送付することとし、それぞれの支払期限は、請求又は支払通知のあった日の属する月末とする。

支払方法は、加盟店と協議のうえ、原則、口座振込の方法で行うこと。

支払期限までに支払いのない加盟店に対しては、催告、督促などの処理により速やかに収納を完了すること。

（3）マネーチャージ手数料の精算業務

受託者は、加盟店に支払ったマネーチャージ手数料に応じて、延岡市が指定するシステム（よむすび、ポイントプロ）、を利用して、毎月1回精算を行うこと。

精算方法は、毎月末締めで翌月10日頃に、システムから打ち出した請求書を延岡市に送付することとし、支払期限は、請求のあった日の属する月末とする。

支払方法は、口座振込の方法で行うこと。

6. システム、アプリ維持管理業務

受託者は、FPM(株)と契約のうえ、次の内容によるシステム・アプリの保守運用業務を行うこと。

- ①受託者からの操作等に関する問い合わせ対応業務を行うこと。
- ②システム、アプリ等の機能に対する改善協議に誠意をもって対応すること。
- ③レスポンスダウン等でサーバの性能向上が必要になった場合やストレージの増強が必要となった場合の機器の増設を行うこと。
- ④システムの円滑な稼働を確保するため、作業計画の管理を行うこと。必要に応じて、システムへの対応やバージョンアップを行うこと。
- ⑤システムを停止する必要がある作業（バージョンアップ等）が発生した場合は、必ず延岡市と協議を行うこと。
- ⑥障害発生時の連絡を円滑に行うための連絡体制（人員構成、連絡方法、緊急時絡先、連絡ルート等）を明確にすること。
- ⑦機密の保護及び安全な保守業務の遂行の観点から、延岡市の定める情報セキュリティポリシーを遵守すること。
- ⑧不測の事態に備えてバックアップを定期的に取り得し、復旧することが可能な状態で運用を行うこと。
- ⑨上記に掲げるもののほか、適正なシステム・アプリの保守運用を行うこと。

7. 組織・運営体制

受託者は、適正かつ確実に委託業務を遂行するため、業務責任者のほか、専門知識を持った人材を配置するなど責任のある体制を組むとともに、担当社員の資質を高めるため、委託業務の処理に必要な知識と技術の習得に関する研修等の実施に努めなければならない。

また、市内に委託業務を処理するための、事務所を設置すること。

8. 市への報告、協議

(1) 業務の処理工程

- ①委託業務の処理に当たっては、延岡市との綿密な調整を図ることとし、業務に支障の無いよう処理すること。
- ②工程管理については、延岡市への月1回以上の進捗状況報告、協議を行うこと。
- ③必要に応じて、委託業務の処理状況の報告を求めることがある。

(2) 成果物

委託業務の実績、成果を取りまとめた報告書を毎年度提出すること。

9. 監査

市は受託者に対して、委託業務に係る出納その他の事務の執行に関して年に1回監査を実施するものとする。

受託者は、帳簿書類その他の記録を適切に管理し、市の求めに応じて、帳簿書類その他の記録を提出し、監査会場への出席、実地調査の受け入れなどを行うこと。

10. 引き継ぎ

受託者は、受託者の変更があった場合は、新たな受託者（以下「新受託者」という。）による業務が開始される日（以下「新業務開始日」という。）までに、次の引継ぎの準備を完了すること。この場合において、新業務開始日前の地域ポイント及び地域マネーに関する取引に係る精算事務は、受託者が責任をもって処理すること。

- ① 管理する決済端末、パンフレット等の物品を新業務開始日の前日までに新受託者に引き渡すこと。
- ② 新業務開始日において、FPM(株)との契約上の地位を新受託者に交代すること。その際、システム（よむすび、ポイントプロ）及びポータルサイトの新受託者への移行を新業務開始日の前日までに完了すること。
- ③ 新業務開始日において、精算に係る金融機関等との契約上の地位を新受託者に交代すること。
- ④ 地域電子マネー利用及び地域ポイント利用のための引当金相当額を、新業務開始日において、新受託者に支払うこと。
- ⑤ その他委託業務の処理に必要なものすべてを、新受託者による新業務開始日の前日までに、新受託者に引き渡すこと。
- ⑥ 引継ぎに係る業務のために支出した費用について、延岡市は一切負担しない。

11. その他

(1) 業務指示

受託者は、委託業務の内容に疑義が生じた場合は、速やかに延岡市と協議し指示を受けるものとする。なお、委託業務の内容に追加がある場合は、延岡市と受託者が協議の上その対応を決定するものとする。

(2) 委託業務の処理に伴う資料の収集等に係る延岡市の協力

延岡市は、受託者の求めに応じ、資料等の収集について協力するものとする。ただし、延岡市から提供された資料については、委託業務以外への転用、外部への流出等を行うことができない。

(3) 秘密の保持

受託者は、委託業務の処理に当たり知り得た内容を、第三者へ漏洩してはならない。

(4) 著作権

成果物に係る著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条に規定する権利を含む。）その他の知的財産権は、延岡市に帰属するものとする。また受託者の成果物について、延岡市は、委託業務の処理期間中及び完了後において委託業務の目的以外に使用してはならない。

(5) 損害賠償責任

受託者は、委託業務の処理に際し、延岡市又は第三者に損害を与えた場合等にあつては、直ちにその損害を賠償しなければならない。