

デジタル身分証アプリ運営支援業務 仕様書

1 委託業務の名称

デジタル身分証アプリ運営支援業務

2 委託期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

3 委託業務の目的

本業務は、宮城県によるデジタル身分証アプリ（以下「当該アプリ」という。）を活用した県民サービス提供に必要な業務として、当該アプリを活用したデジタルポイント「みやぎポイント」事業における精算等の参加店舗調整業務及び当該アプリを活用した各種サービスに関するコールセンターや相談会の運営を行うことにより、円滑かつ効率的に当該アプリの運営支援を行うことを目的とする。

4 対象地域

県内全域とする。

5 業務に使用するアプリ

本業務は宮城県が契約してサービスを提供する当該アプリを利用して実施される。なお、当該アプリのサービス提供者は発注者が別途選定するため、選定後にサービス提供者と適切な調整を図ること。

6 実施スケジュール

本業務に関する事業の実施スケジュールは下記のとおりである。

内容	スケジュール
当該アプリによるサービス提供期間	令和7年4月1日（火）から令和8年3月31日（火）まで
うち、みやぎポイントの運用期間	令和7年5月28日（水）から令和8年3月31日（火）まで（予定）
ポイント利用可能期間	令和7年5月28日（水）から令和8年2月28日（土）まで（予定）
ポイント精算期間	令和7年6月から令和8年3月まで（10回）（予定）
コールセンター開設期間	令和7年4月1日（火）から令和8年3月25日（水）まで
相談会開催期間	令和7年5月から令和8年2月まで（39回以上）

※令和6年度に実施した当該アプリを活用したサービスは以下を参照すること。

<https://www.pref.miyagi.jp/soshiki/jyoho/digital-id-app.html>

※令和6年度みやぎポイント事業の詳細は以下を参照すること。

<https://www.pref.miyagi.jp/soshiki/fukensui/miyapo.html>

※ポイントの付与時期・方法は令和6年度同様の抽選方式含め様々な方法を検討中であり、ポイント利用可能期間を通じて複数のタイミングでポイントを付与する可能性がある。

7 業務内容

(1) みやぎポイントの精算等

イ ポイント利用実績に基づき、参加店舗に対して精算を行う。なお、精算は口座振込により実施するものとし、振込手数料等の精算に要する費用は受注者が負担して参加店舗には請求しないこと。

ロ 精算金額は1ポイントあたり1円とし、毎月20日（祝日等、金融機関の休業日に当たる場合は直前の営業日）までに前月分を参加店舗に支払うこと。なお、ポイントの利用実績は当該アプリの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。

ハ 参加店舗の登録は、受注者が申込受付することとし、参加店舗の名称、所在地、連絡先、振込口座等、精算に必要な情報は、受注者が用意する申込フォーム等を活用することにより受注者が収集すること。ただし、前年度から継続して参加する店舗に関する上記の情報等については、必要に応じて発注者から受注者に提供する場合がある。

ニ 参加店舗の申込があった場合は、次に掲げる事項により審査を行うこと。

① 暴力団等反社会勢力との関係を有する施設、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。以下「風営法」という。）第2条第5項に該当する店舗、その他本事業の趣旨及び目的から適切ではないと県が判断した施設は対象外とする。

② みやぎポイント利用の対象は、県内に所在する施設の商品・サービス等とする。ただし、有価証券、商品券、ビール券、図書券、官製はがき、印紙、プリペイドカード等の換金性の高いもの、①に規定する店舗の営業に係る支払い、その他本事業の趣旨及び目的から適切ではないと発注者が判断したものを除く。

なお、たばこは、たばこ事業法（昭和59年法律第68号）第36条に係る定価外販売に該当することから、本事業の対象から除外する（たばこを販売する施設が、それ以外のサービスのみをポイントの対象として、事業に参加することは差し支えない）。

ホ 参加店舗に対するID・パスワードの発行や、みやぎポイントの利用方法の説明・案内は受注者が対応すること。また、店舗決済用二次元コードを貼付する台紙、ポスター、チラシ等は発注者と協議の上で受注者が作成し、店舗へ送付すること。

ヘ 本事業における参加店舗数は、およそ1,500店舗を見込んでいるが、店舗数がこれより増加した場合も、柔軟に対応すること。

ト 利用店舗から精算結果に関する問合せがあった場合、(2)に規定するコールセンター等を通じて受注者が対応すること。

チ 精算業務に関する帳票等を法令等に基づき適切に管理すること。

リ ポイント原資及びポイント原資額に応じて発生するシステム手数料は発注者負担とする。

ただし、受注者を通じて精算を行うこととするため、契約金額はそれらを含んだ総額とする。

ヌ リの手数料は原資の0.5%とする。ただし、別途締結する当該アプリ提供事業者との契約内容により変更が生じる場合は別途協議する。

ル ポイントの発行予定数は443,750,000ポイントであるが、発行数が増減した場合は別途協議するので柔軟に対応すること。

ヲ その他、事業の実施に際して必要な事項については、その都度発注者と協議して決定すること。

(2) 当該アプリに関するコールセンターの運営

イ 参加店舗及び県が契約する当該アプリの利用方法等に係る利用者等からの問合せに対応するためのコールセンターを開設すること。

ロ コールセンターは、下記のとおり開設することとする。

期間：令和7年4月1日（火）から令和8年3月25日（水）まで

対応時間：9時から17時30分

※土曜日及び日曜日も対応すること。ただし、祝日及び年末年始は除く。

想定対応：開設期間中の想定問合せ件数は下記のとおり

月 間 1,000件

合 計 12,000件程度を見込む

ハ 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、速やかに発注者に連絡すること。なお、平日17時から翌日9時まで、土曜日、日曜日及び祝日並びに年末年始の場合は、翌営業日に速やかに連絡すること。

二 問合せ件数（発注者が指定する類型を含む）について、翌営業日に発注者に報告すること。

ホ 上記に要する経費は、すべて契約金額の範囲内で行うこと。また、必要な事項については発注者と協議して決めることとする。

(3) 当該アプリに関する相談会の開催

イ 本事業で使用する当該アプリのインストール、マイナンバーカードの登録、当該アプリを活用した各種サービスの利用方法等に関する相談会を開催し、県民の認知度向上及び利用者増進につなげること。

ロ 相談会は、対面方式により県内のすべての市町村（仙台市においては各行政区）においてそれぞれ1回（計39回）以上実施すること。コールセンター等による遠隔相談では支援困難な参加希望者が無理なく参加できるよう、時期や地域に偏りが出ないように努めるとともに、参加場所の決定から実施までに十分な周知期間を確保すること。

ハ 相談会は令和7年5月から令和8年2月までに開催することとし、実施方法及び会場については発注者と協議の上、決定する。

ニ アプリのインストール等について、マニュアルを作成して参加者に提示すること。

ホ 相談会の実施に当たっては、相談会の参加者に高齢者が多いことを勘案した上で、効果的な媒体を用いて県民に告知するとともに、市町村やみやぎポイント利用可能施設等と連

携した適切な告知を行い、参加者の確保に努めること。

へ 相談会ではアンケート等の実施により利用者のアプリ利用方法に関するニーズ把握に努めるとともに、業務期間中における相談会運営その他当該アプリを活用したサービスの改善に向け、発注者への報告及び提案を行うこと。

ト その他、必要な事項については発注者と協議して決定すること。

(4) 実施計画書の作成

受注者は、契約締結後、速やかに以下の書類等を作成して発注者に提出するとともに、発注者と協議の上、本業務を実施すること。

イ 業務実施計画書（業務の実施方法・スケジュール等）

ロ 業務従事者等届（業務責任者・スタッフの氏名、業務分担等）

(5) 打合せ等

業務を適正かつ円滑に実施するため、発注者と受注者は綿密に連絡を取り合い、業務の方針及び条件等の疑義を正すものとし、その内容については、その都度、受注者が書面で記録を作成し、内容を相互に確認しなければならない。

なお、連絡に当たっては、積極的に電子メールを活用し、電子メールで確認した内容については、必要に応じて受注者が書面で記録を作成すること。

業務の着手時に発注者と受注者は打合せを行うものとし、その結果については、受注者が書面で記録を作成し、相互に確認しなければならない。

(6) 成果物の提出

受注者は委託期間の満了前までに、下記により（１）から（３）までの業務に関する成果物を発注者に提出するものとする。

イ 提出物

- ・業務完了報告書（紙媒体）２部
- ・業務完了報告書の電子データ
- ・提案書に記載された業務を実施したことがわかる電子データ

ロ 提出先

宮城県企画部デジタルみやぎ推進課

〒980-8570 宮城県仙台市青葉区本町三丁目８番１号

7 委託料の支払

(1) 業務完了後、発注者の検査を経て、受注者の請求に基づき支払うこととする。

(2) 受注者は必要に応じて委託金の全部又は一部の前払金を請求することができる。

なお、余剰金が生じた場合は、県が定める日までに返納することとする。

(3) ポイント原資については、ポイント利用の実績額として支払う。

(4) 一般管理費は、ポイント原資（不課税）を除いた経費に10%以内の比率を乗じた額を上限とする。

8 契約に関する条件等

(1) 再委託等の制限

受注者は、本業務の全部又は一部を再委託若しくは請負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面で協議し、発注者の承諾を得たときはこの限りではない。

なお、受注者は、事業の実施にあたり外部サービスを活用する場合には、別記1「外部サービス選定時の留意事項」を満たした上でサービスを選定すること。

(2) 第三者の権利侵害の禁止

受注者は、本業務の履行に関し、第三者の肖像権、所有権、著作権を侵さないこと。

なお、第三者との間に著作権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合は、当該紛争の原因が専ら発注者の責めに帰す場合を除き、受注者の責任、負担において一切を処理すること。

(3) 業務の履行に関する措置

発注者は本業務(再委託した場合を含む)の履行につき著しく不相当と認められるときは、受注者に対して、その理由を明示した書面により、必要な措置をとるべきことを要求することができる。受注者は、上記要求があったときは、当該要求に係る事項について対応措置を決定し、その結果を要求のあった日から10日以内に発注者に書面で通知しなければならない。

(4) 機密の保持

受注者(再委託により受託した者を含む。以下同じ。)は、本業務を通じて知り得た情報を機密情報として扱い、契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならず、本業務に関して知り得た情報の漏えい、滅失及び毀損の防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。契約終了後もまた同様とする。

(5) 個人情報の保護

受注者は、本業務を履行する上で個人情報を取り扱う場合は、別記2「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

(6) 成果品の利用

本業務による成果品の著作権は発注者に帰属するものとするほか、発注者は、本業務の成果品を、自ら使用するために必要な範囲において随時利用できるものとする。

また、関係機関への提供など、二次的な利用も可能なように対応すること。

(7) 財産取得の制限

本業務の委託費によって、備品等(性質又は形状を変えことなく比較的長期(概ね1年以上)にわたり通常の使用に耐えると認められる物で、特に指定するものを除き、その取得価格又は評価額が5万円以上の物)の財産を取得することは原則として認めない。

9 その他

(1) この仕様書について疑義が生じたとき又は定めのない事項については、発注者と協議の上、決定することとする。

(2) 契約後、本仕様の内容を変更する必要がある場合は、速やかに発注者と協議の上、承認を得ること。

別記 1

外部サービス選定時における留意事項

(外部サービスの選定基準)

第1 受託者は、次の事項を含む情報セキュリティ対策を外部サービス提供者の選定基準に含めること。

- (1) 外部サービスの利用を通じて県が取り扱う情報の外部サービス提供者における目的外利用の禁止
- (2) 外部サービス提供者における情報セキュリティ対策の実施内容及び管理体制
- (3) 外部サービスの提供に当たり、外部サービス提供者もしくはその従業員、再委託先又はその他の者によって、県の意図しない変更が加えられないための管理体制
- (4) 情報セキュリティインシデントへの対処方法
- (5) 情報セキュリティ対策の履行が不十分な場合の対処方法

第2 受託者は、外部サービスの中断や終了によるリスクを勘案し、情報システムに係る業務継続計画（ICT-BCP）を策定すること。また、サービス終了又は変更の際の事前告知の方法・期限及びデータ移行方法についてあらかじめ確認すること。

第3 受託者は、外部サービスの利用を通じて県が取り扱う情報の格付等を勘案し、必要に応じて以下の内容を外部サービス提供者の選定条件に含めること。

- (1) 情報セキュリティ監査の受入れ
- (2) サービスレベルの保証

第4 受託者は、外部サービスの利用を通じて県が取り扱う情報に対して国内法以外の法令及び規制が適用されるリスクを評価して外部サービス提供者を選定し、必要に応じて県の情報が取り扱われる場所及び契約に定める準拠法・裁判管轄を選定条件に含めること。

第5 受託者は、外部サービス選定時には次の第三者認証制度を可能な限り活用すること。

- (1) ISO/IEC27017 によるクラウドサービス分野における ISMS 認証
- (2) ISMAP の管理基準を満たすこと
- (3) ISMAP クラウドサービスリスト
- (4) 日本セキュリティ監査協会のクラウド情報セキュリティ監査
- (5) SOC 報告書（Service Organization Control Report）
- (6) その他外部サービス提供者が提供可能な第三者による監査報告書や認証等

別記 2

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 受注者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約に係る業務（以下単に「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 受注者は、業務に関して知り得た個人情報をみだりに他に知らせてはならない。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。

(個人情報管理責任者等)

第3 受注者は、業務における個人情報の取扱いに係る管理責任者（以下「個人情報管理責任者」という。）及び業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）を定め、書面により発注者に報告しなければならない。

2 受注者は、前項の個人情報管理責任者及び業務従事者を変更する場合は、事前に書面により報告しなければならない。

3 個人情報管理責任者は、個人情報取扱特記事項（以下「特記事項」という。）に定める事項を適切に実施するよう業務従事者を監督しなければならない。

4 業務従事者は、個人情報管理責任者の指示に従い、特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

(作業場所の特定)

第4 受注者は、個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、あらかじめ発注者に報告しなければならない。

2 受注者は、作業場所を変更する場合は、事前に発注者に報告しなければならない。

(個人情報の持ち出しの禁止)

第5 受注者は、発注者の指示又は事前の承諾がある場合を除き、個人情報を作業場所から持ち出してはならない。

(保有の制限)

第6 受注者は、業務を行うために個人情報を取得し、又は作成するに当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）第61条第1項に規定する法令の定める所掌事務又は業務を遂行するため必要な場合に限り、利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を保有してはならない。

(個人情報の目的外利用及び提供の禁止)

第7 受注者は、発注者の指示がある場合を除き、業務に関して知り得た個人情報をこの契約の目的以外のために利用し、又は発注者の書面による承諾なしに第三者に提供してはならない。

(漏えい、毀損及び滅失の防止等)

第8 受注者は、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。

(教育の実施)

第9 受注者は、個人情報管理責任者及び業務従事者に対して、在職中及び退職後においても当該契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと、及び特記事項において業務従事者が遵守すべき事項その他業務の適切な履行に必要な事項について、教育及び研修を実施しなければならない。

(資料の返還等)

第10 受注者は、業務を処理するために、受注者自ら取得し、又は作成した個人情報が記録された資料は、業務完了後直ちに速やかに、かつ、確実に廃棄するものとする。ただし、発注者が別に指示したときは当該方法によるものとする。

(複写又は複製の禁止)

第11 受注者は、業務を処理するために発注者から引き渡された個人情報が記録された資料等を発注者の書面による承諾なしに複写又は複製してはならない。

(個人情報の運搬)

第12 受注者は、業務を処理するため、又は業務完了後において個人情報が記録された資料等を運搬する(※必要がある)ときは、個人情報の漏えい、紛失又は滅失等を防止するため、受注者の責任において、確実な方法により運搬しなければならない。

(再委託の承諾)

第13 受注者は、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、発注者が書面により承諾した場合を除き、第三者にその取扱いを委託してはならない。なお、再委託した業務を更に委託する場合も同様とする。

2 受注者は、前項の規定による承諾を受ける場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、業務の着手前に、書面により再委託する旨を発注者に協議し、その承諾を得なければならない。

3 前項の場合、受注者は再委託先にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、発注者に対して、再委託先の全ての行為及び結果について責任を負うものとする。

4 受注者は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理、監督の手段及び方法について具体的に規定しなければならない。

5 受注者は、再委託先に対して業務を委託した場合は、その履行状況を管理・監督するとともに、発注者の求めに応じて、管理し、及び監督の状況を発注者に対して適宜報告しなければならない。

(実地調査)

第14 発注者は、受注者が業務に関して取り扱う個人情報の利用、管理状況等について、随時実地に調査することができる。

(指示及び報告等)

第15 発注者は、受注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、受注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。

(個人情報に関する取扱要領等の作成)

第 16 受注者は、個人情報の適切な管理を確保するため、業務に関して取り扱う個人情報の取扱要領等を作成し、発注者に報告しなければならない。

(事故発生時の対応)

第 17 受注者は、業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無にかかわらず、直ちに発注者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を書面により報告し、発注者の指示に従うものとする。

2 発注者は、業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。