

やいた健康ポイント事業におけるアプリ運営業務委託仕様書

1. 業務名

やいた健康ポイント事業におけるアプリ運営業務委託

2. 履行期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

3. 履行場所

矢板市役所（矢板市本町5番4号）

4. 事業目的

本市では、市民の健康意識の醸成や行動変容を促すなど、健康寿命の延伸にむけた市民の健康づくりを支援する取組を実施している。

本業務は、健康活動に対するポイント付与機能等を有するスマートフォン用アプリを開発し、市民に提供することにより、デジタル技術を活用する中で、若者世代など健康無関心層を含むより多くの市民の『健康意識の醸成』、『行動変容』、『健康行動の習慣化』につなげることを目的とする。

5. 事業概要

(1) 事業対象

18歳以上の矢板市民

(2) 想定する対象者数

令和7年度 約500人

令和8年度 約750人

令和9年度 約1,000人

※令和7年8月1日時点で18歳以上の市民 約26,200人

(3) 利用時間

原則として24時間365日利用可能であること。

ただし、システムメンテナンス等の計画停止時間を除くものとする。

6. 委託業務内容

(1) サービス構築等業務に係る各種要件

サービス構築等業務として、以下の作業を実施すること。

①プロジェクト計画書の策定

契約締結後、本業務に係るプロジェクト計画書案を提出し、その後、本市の承認を得ること。

計画書には、以下の内容及びその他必要事項を記載すること。

- ・業務スケジュール及び作業項目と役割分担
- ・業務実施体制図（連絡先）
- ・プロジェクト運営方法（課題 ToDo 管理、進捗管理、コミュニケーション管理など）

②各種会議開催・記録

受託者は、本市と調整のうえ、原則として以下のとおり会議を開催すること。

詳細は本市が承認したプロジェクト計画書に基づくものとする。

ア 会議開催・情報共有

キックオフ会議や要件調整会議、システム期間中、定期（月 1 回程度）で進捗報告会議を開催し、本業務全体の進行手順の確認、進捗状況の確認、進行上の課題への対応策の協議を行うこと。

また、本市、または受託者の求めに応じて個別の会議を随時開催するほか、メール等により、適宜情報交換を行い、事業が円滑に進行するように努めること。

イ 会議資料の作成

会議に用いる資料の作成・提出は、受託者が原則として実施すること。

③健康アプリの設計・構築

健康ポイント事業を実施するために、健康管理アプリについて、受託者は別紙「機能要件一覧」の仕様を満たしたサービスを構築のうえ、本市に提供すること。

ア アプリおよび機能要件

受託者は、本市が、別紙「機能要件一覧」に記載する機能及び本市が提案する追加機能を備えた Android 及び iOS の両端末に対応したアプリを設計及び構築すること。ただし、アプリと連携したポイント管理システムなど一部の機能を Web サイト（スマートフォン対応）で開発することは可とする。

なお、本市と要件定義を実施した内容に基づき、アプリ・管理システムが構築されていることを、受託者がテストを実施のうえ確認し、本市へテスト結果を報告し、サービスリリースの承認を得ること。

イ 参加者情報

参加者が簡単に登録して始めやすいように、参加者登録の際には、ニックネーム・性別・地域・身長・体重など必要最低限の内容とし、登録者ごとにユーザー ID 等を割り振ること。なお、参加者登録の際に本市が取得したい情報があれば柔軟に項目追加できること。

ウ アプリ画面デザイン・設計

受託者は、デザイン（全体構成、トップ画面等）等について、本市と協議のうえ、本市の独自性を出せるように設計及び構築すること。

エ 利用者のアプリ継続利用促進や行動変容、健康増進において効果的な機能

利用者のアプリ継続利用促進や行動変容、健康増進で効果的な機能やコンテンツがあれば提案すること。また、本業務における独自の提案や将来的な拡張性についても提案すること。

④管理画面の設計・構築

健康ポイント事業を実施するために、管理システムについて、受託者は別紙「機能要件一覧」の仕様を満たしたサービスを構築のうえ、本市に提供すること。

ア 職員がインターネットを通じて操作できる管理画面を設計・構築すること。なお、専門的な知識のない職員でも扱うことができるように、操作性や操作手順に配慮すること。また、動作環境については、以下のとおりとする。

- ・インターネットへの接続については、ファイアウォール環境で http 及び https のみ許可していること等、本市職員以外からはアクセスができないよう、十分なセキュリティ対策を講じること。
- ・プラグイン等ソフトウェアの追加は不可となっていること。

イ 管理ユーザーアカウント数は、本市と協議のうえ、必要数を用意すること。

ウ 本市が、別紙に記載するお知らせ機能・プッシュ通知機能・参加者へのアンケート機能等、各種機能及びポイント付与機能の設定ができるようにすること。

エ 参加者の利用状況やポイント獲得状況を管理画面で閲覧および CSV で出力できること。

オ お知らせ発信、プッシュ通知は利用者全体に加え、特定の対象に対しても情報を発信できる機能を有すること。

カ 設計・構築において、機能の実装のみで仕様を満たせない場合、本市と協議のうえ、その他の方法も一部組み合わせることで仕様を実現すること。

⑤事業プロモーション（事業周知、参加者支援等）

健康無関心層・壮年期層のユーザーの認知拡大や参加促進、利用支援のための事業プロモーションを以下のとおり実施すること。

ア 事業チラシ・ポスターの作成

ユーザーの参加促進のために、参加方法についてわかりやすく記載されたチラシおよびポスターのデザインを作成すること。なお、規格、数量などは、本市と協議のうえ、決定する。

イ 説明会の実施

市民向け説明会は年に2回、開催方法や時間などの詳細は市と協議のうえ実施する。

説明会はアプリのダウンロード・操作研修も想定したものとする。

ウ その他プロモーション

その他にユーザーの認知拡大や参加促進、利用継続を支援するような効果的な施策があれば、受託者は本市に提案すること。

(2) サービス運用等業務に係る各種要件

本サービス運用開始後に、以下の運用・保守作業を実施すること。

①問い合わせ対応業務

本サービス運用開始後のユーザー及び本市からの各種問い合わせについては以下のとおり対応すること。

ア ユーザーからの問い合わせ

ユーザーが円滑にアプリへの登録・参加、アプリ操作できるよう、問い合わせフォーム及

びコールセンターを設置して支援すること。

(ア) 問い合わせフォーム

問い合わせフォームは、スマートフォンアプリやブラウザ上から入力・送信できることとし、受付時間は原則24時間とする。

また、対応時間は、平日9:30~17:30までとし、土日・祝日・年末年始は対応時間外とする。

(イ) コールセンター

コールセンターの対応時間は原則平日9:00から17:00までとし、土日・祝日・年末年始は受付時間外とし、ユーザーからの問合せ対応に必要なとなる十分な体制を用意すること。

また、コールセンターについては本市専用のナビダイヤルを準備し、本サービス専用の電話番号をユーザー向けに通知できるようにすること。

なお、本事業に関するユーザーからの問い合わせについては本市にて対応する。

イ 本市からの問い合わせ

アプリや管理システム等に関する本市職員からの問い合わせ対応を行うこと。本市職員からの問い合わせは、原則として受託者のメールや管理システムより行うこととするが、緊急の対応が必要になった場合については、電話での対応も行うこと。

問い合わせへの対応時間は平日9:00から17:00(土日・祝日・年末年始を除く)までの間は受付ができることとする。

②サービス保守業務

本サービスは計画停止を除き、原則として24時間365日稼働することとし、以下のとおり対応を行うこと。

ア サービス保守時間

平日9:00から17:00(土日・祝日・年末年始を除く)とする。

また、障害発生やインシデント発生時の緊急対応については、障害の深刻度に応じて、対応時間外であってもベストエフォートで迅速な復旧に努めること。

イ サービス保守体制

サービスの維持管理及び保守作業、障害対応を実施するにあたって必要となるサービス保守要員を十分配置すること。また、サービス時間外における障害やインシデント発生などの緊急時に、本市と連絡が取れるよう緊急連絡体制を整備すること。

ウ サービス保守対応

サービス保守対応として以下のとおり対応すること。

(ア) サービス改善及び機能強化

アプリ機能や管理システムのバグ修正、レスポンス改善などの各種サービス改善対応や、受託者のサービス機能強化時の本市のサービスへの適用等は、変更点を明確にしたうえで、本市に説明のうえ、作業を実施すること。

なお、本作業に係る費用については受託者の負担で実施すること。

(イ) スマートフォンOS (iOS, Android) のアップデート

スマートフォンの最新OSがリリースされ次第、本サービス評価のうえ、不具合などが発生しないように必要な措置を講じたうえで、最新のOSに対応すること。

(ウ) サービス関連ドキュメントの修正

(ア) (イ) の対応により、サービス操作マニュアルなどの各種ドキュメントの修正が必要になった場合は、随時対応すること。

エ サービス障害・セキュリティインシデント対応

サービス障害やセキュリティインシデント発生時には以下のとおり対応すること。

(ア) 障害対応手順の整備

障害発生時にも迅速に対応できるよう本市へのエスカレーションや復旧対応ルールを予め整備すること。

(イ) 障害対応及び管理

障害発生などのアラートを検知した際には速やかに本市に報告するとともに、障害切り分け、原因究明、暫定対処と恒久対処などの復旧対応を順次行うこと。また、障害状況と、初動対応から復旧に至るまでの対応履歴を管理のうえ、対応すること。

(エ) 障害報告

障害復旧後に、発生時からの対応状況や原因、暫定対処と恒久対処などをまとめた報告書を本市へ提出すること。

③事務局運営業務

本サービスを運用するにあたり、以下の対応を行うこと。

ア アプリのコンテンツ更新運用

本市からの申請に基づき、運用要員が以下の対応を行うこと。なお、管理システムより直接更新できるコンテンツについては本市職員が対応する。

(ア) お知らせ情報の配信

(イ) イベント一覧リスト及び詳細情報の配信

(ウ) 施設・加盟店一覧リスト及び詳細情報の配信

(エ) オンラインイベント開催

(ex.ウォークラリー、グループ対抗、ポイント2倍キャンペーン)

(オ) 健康記事・動画等のコンテンツ配信

(カ) アンケート配信

イ ユーザーデータ抽出運用

ユーザーの各種データについては、本市からの要望に応じて、月次で提供すること。

また、管理システムよりユーザーデータをCSV等のファイル形式で随時ダウンロードできる場合については、本市職員にて対応する。

④定例報告及び事業報告

サービス稼働・利用状況等の月次報告及び事業期間中の集計データの分析と効果、考察をまとめた事業報告について以下のとおり実施すること。

なお、報告形式については電子データ等で本市に提出すること。

ア 月次サービス報告

月次でサービス稼働・利用状況等をまとめたレポート報告書を提出すること。

報告書には以下の内容を最低含めること。

なお、四半期に一度会議を開催のうえ、報告すること。

- (ア) サービス利用状況（登録者数・継続率等）
- (イ) サービス稼働状況（障害・インシデントの発生状況等）
- (ウ) 本市及び利用者からの問い合わせ状況
- (エ) 本システムの運用課題や対応策の提案等

イ 年次事業報告

年度末に全事業期間の集計データの分析と考察に関する報告書を提出すること。

報告書には以下の内容を最低含めること。

なお、事業報告会議にて本市に報告すること。

- (ア) サービス参加時と年度末のユーザーの健康意識変容
- (イ) ユーザーの行動変化（歩数、運動、食習慣、生活習慣改善行動等）
- (ウ) 各種ヘルスデータから見える事業効果
- (エ) 事業課題整理と分析、事業改善提案

7. その他

- (1) 本業務に係る情報資産の取り扱いについては、本市情報セキュリティポリシーを遵守すること。
- (2) 本仕様による成果物の著作権（著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 27 条及び第 28 条の権利を含む。）は契約完了をもって本市に帰属するものとする。ただし、成果物に受託者が著作権を有するもの又は第三者が権利を有するパッケージプログラム（無償提供のもの、いわゆるフリーソフトを含む。）の著作権は、受託者又は当該第三者に留保されるものとする。
- (3) 受託者は、本仕様による成果物が、本市以外の者の著作権等の権利を侵害しないことを確認するものとする。
- (4) 本契約終了時のデータ取り扱いについては、個人データは原則消去するものとする。ただし、システムの仕組み上、不可能な場合や、消去することによって参加者に不利益がある場合についてはその限りではない。その場合は取扱注意情報として十分な管理を行うこと。
- (5) 受託者は、この契約の履行に必要な受託業務の内容を、他の用途に使用してはならない。また、この契約の履行により知り得た内容を、第三者に提供してはならない。ただし、本市に事前に申し出て、承諾を得た場合はこの限りではない。
- (6) 受託者は、この契約の履行に当たり、再委託を行う場合には、あらかじめ再委託を行う旨を書面により本市に申し出て、承諾を得なければならない。
- (7) その他、本仕様書に定めのない事項について、受託者と本市の協議のうえ、決定する。