

KOBEシニア元気ポイント活用支援等業務委託仕様書

I. 委託業務名

KOBEシニア元気ポイント活用支援等業務

II. 契約期間

契約締結日から令和8年3月31日

- ・やむを得ない事由により契約の解除を行う場合は、委託期間終了の3ヶ月前又は契約解除の3ヶ月前のいずれか早い日までに契約の解除を申し出ること。
- ・委託契約事項を遵守しない等、当該事業を継続させることが適当でないとき、市が認めたときは、契約を更新しない。この場合、市は、受託者の損害に対し賠償を行わない。

III. 事業の目的

地域活動などの担い手不足の解消を目指すとともに、高齢者の外出の機会の増加や社会参加の促進を図り、高齢者自身が社会的役割を持つことで生きがいや介護予防につなげることを目的とする。

IV. 事業概要

- ・「KOBEシニア元気ポイント」事業(以下「本事業」という。)は、神戸市内にお住いの65歳以上の活動登録者が、特別養護老人ホームなどの介護保険施設・事業所や認定こども園・保育所・児童館などのこども施設・障害者施設などで対象となる活動を行った場合に、ポイントの交付を受け、貯まったポイントを換金できる事業である。
- ・活動登録者となることができる者(以下「活動対象者」という。)は、神戸市在住で市が行う介護保険の第1号被保険者で、ポイント交付の対象となる活動内容や活動対象となる施設は、①活動受入施設等での活動、②イベント運営の補助、③地域の団体による活動(今後拡大予定)であり、活動登録者および、活動受入施設等を増やしていくことで、新たな高齢者の担い手の増加と地域の支え合い活動の機運を高めていく。
- ・令和7年度中に、活動登録者を約10,000名とすることを目標としている。(令和7年3月時点で3,731名)

V. 業務内容

1. 本事業の広報・周知

本事業への参加を希望する活動対象者や、活動対象者を受け入れる施設等に対し、効果的・効率的な手法による広報・周知に努め、活動登録者および活動者と活動受入施設を増やし、活動を促進すること。

以下(1)～(3)に、市の求める広報を記載する。その他、効果的・効率的な手法について、広報・周知の仕方を積極的に提案・実施すること。

(1) 活動登録者募集、活動受け入れ施設募集等にかかる広報(チラシ・ポスター等の作成及び発信等)

① 活動登録者の募集にかかる広報(チラシ・ポスター等の作成及び発信等)

(ア) 活動登録者の増加に向けて目標を設定し、チラシ・ポスター等を作成し、市民向けに発信を行うこと

(イ) 作成するチラシは、本事業の制度の説明を、高齢者にわかりやすく記載すること。既存デザインの活用も可とするが、より広報効果の高いものを検討すること。チラシはA4サイズ(両面印刷)の1枚を基本とし、チラシの記載内容は、市と事前に調整を行うこと。

(ウ) 定期的にチラシ等の配布先・配信頻度については市と相談することとするが、想定する計画について事前に提案を行うこと。

② 既存の活動登録者への広報(チラシ等の作成と配信等)

・登録後も活動を推進するためのチラシ等(実際の活動の様子がわかる写真等の掲載による活動の紹介や、既に活動している人へのインタビュー等)を作成し、発信すること。

③ 活動受入施設等募集にかかる広報(チラシ・ポスター等の作成及び発信)

(ア) 活動受入施設を募集するにあたって、広報チラシを作成し、発信すること。チラシには、本事業の制度の説明を活動受入施設等向けに記載し、A4サイズ(両面印刷)の1枚を基本とする。(記載内容は、市と事前に調整)

(イ) 配信先については、各地域包括支援センター(あんしんすこやかセンター)、各区役所、各ボランティアセンター(市・各区社会福祉協議会)の他、地域団体へ広く配信等することとし、チラシ配信等と制度案内を積極的に行うこと。

(2) 専用ホームページ・SNS を活用した情報発信

・専用ホームページは既存のものを使用するものとし、HP の運用保守委託業者と連携し、必要に応じて随時、お知らせ等の情報発信を行うこと。SNS については、市と事前に調整をして随時情報発信を行うこと。

(3) 活動登録者等を増やすための効果的・効率的な広報

・本事業への参加を希望する活動対象者の増加に向けて、数値目標を設定し、効果的・効率的な手法による広報について企画・実施をすること。また、活動の受入を希望する施設等に対しても効果的な広報を行うこと。

(4) その他

(ア) 事業の広報や、活動促進のため、ポイント付与の対象とする神戸市等が行うイベント等のボランティアについて、市と協議の上、運営の支援等の対応を行うこと。

(イ) 活動登録者・活動受入施設等に対して、ポイント交換時期のお知らせ等、適宜情報発信を行うこと

(ウ) 活動登録者に向けたキャンペーンなどの打ち出し等があった場合も、神戸市と協議の上、適切な広報を行うこと。また、契約期間満了後に予定されている企画や計画についても、契約期間内に行う必要がある広報については実施すること。

2.活動対象者・施設担当者への案内・説明

(1)活動対象者への登録説明

(ア) 活動対象者に対して、定期的に登録にかかる説明会を対面で実施すること。説明会資料には、本事業の制度説明、登録申込方法、活動受入施設の探し方、ポイント付与・交換の方法等を記載するものとし、高齢者にわかりやすい説明資料とすること。

(イ) 対面での説明会については、各区(北神区役所含む)10カ所等で、各々3カ月に1回程度説明会を開催するものとし、のべ30回以上、1,000人以上を対象として開催すること。出前での説明会希望がある場合は適宜対応すること。

(ウ) 説明会開催に加え、説明動画を作成して随時更新を行い、ホームページにて公開を行うこと。公開については、運用保守委託業者と調整して行うこと。

(エ) 活動対象者への説明会は以下の内容を含むものとし、終了後に、本事業活動登録申請案内及び登録受付、アプリのダウンロード支援の他、希望者にはICカード登録受付を行うこと。(登録受付は別日でも可)

① 制度の説明(登録申込の方法、ポイント交換など) ※既存の説明動画の投影も可

- ② ボランティアの心得動画の投影
- ③ ボランティア保険について(内容は市より提示したもの:活動登録者は市においてボランティア保険加入。)
- ④ シニア元気ポイントアプリ、LINE・メールアドレスの登録促進
- ⑤ 活動受け入れ施設の最新情報
- ⑥ その他市より提示するもの など

(2)活動受入希望施設等への登録説明

- (ア)活動受入希望施設等に対して、説明会資料、説明動画を作成し、ホームページで公開すること。公開については、保守委託業者と調整して行うこと。
- (イ)活動受入希望施設等から説明を求められた場合には、市と協議のうえ、説明会を行うこと。
- (ウ)活動受入希望施設等への説明は以下の内容を含むものとし、終了後に、本事業活動受入施設等登録申請案内及び登録受付・アプリのダウンロード支援の他、希望施設のみ IC カードのリーダー設置に関する説明及び設置補助の調整を行うこと。(登録受付は別日でも可)
 - ① 制度の説明(対象となる活動、活動者募集の方法、施設環境の説明、ポイント付与・照会の仕方など) ※既存の説明動画の投影も可
 - ② 活動受入募集・受入の心得等 ※既存の説明動画の投影も可
 - ③ ボランティア保険について(内容は市より提示したもの)
 - ④ シニア元気ポイントアプリについて
 - ⑤ その他市より提示するもの など
- (エ)新しい活動が追加された場合や、ポイント付与方法等に変更が生じた場合は、説明会資料と、既存の説明会動画、ホームページ等に必要な修正を運用保守委託業者と調整して行うこと。
- (オ)ポイント管理は保守委託業者が用意した既存システムで行い、活動受入施設等においてポイント付与や照会を行えるようにするため、活動受入施設は、インターネット環境が整ったパソコン等を所有していることを想定している。

(3)その他

- (ア)登録やポイント交換申請等を紙で受け付けた際には、専用ホームページに代理入力を行うこと。

3. 連携イベント・地域活動にかかる調整

(1)連携イベントとの調整

- ①イベント(神戸マラソン、神戸ストークスホームゲーム、神鉄ハイキングなど)と連携したボランティア活動等について、イベント主催者と調整し、活動者募集・活動者抽選・活動者決定通知・ボランティア管理(活動者調整等を含む)等の対応を行うこと。(令和6年度実施イベント数:50 件程度)
- ②イベントごとに、コーディネート業務を担う担当者を必ず配置し、主催者と調整を行うとともに、必要に応じて、ボランティア運営にかかる支援を行うこと。また、イベントごとに活動者向けにアンケートを実施し、主催者と内容を共有すること。
- ③新規のイベントの間合せ対応は、原則として、受託者が主催者からヒアリングを実施し、実施可否について市と協議を行う。イベント主催者との調整等は原則として受託者にて行うものとする。

(2)ポイント付与対象となる活動の拡充(地域の団体による活動への拡充)にかかる対応

- ①ポイント付与対象となる活動を「地域団体による活動」へ拡充を行う予定である。拡充にあたっては、市と協

議し、活動団体の募集、説明会の開催、登録申請の受付、登録審査、団体への連絡等を行うこと。

②拡充するポイント付与対象となる活動については、市で定めた基準に則って受託者が登録審査を行う。
基準に合致するか疑義がある場合には、市に判断を求めるものとする。

③活動団体への募集にあたっては、各区役所や地域に根差した団体(婦人会、自治会など)等へもアプローチして、効果的に広報を行うこと。

4. 活動登録者・活動受入団体の運用

(ア)活動登録者・活動受入施設等からの申請に応じて登録を受付・修正依頼・承認し、アカウントを発行すること。
必要に応じて登録情報の変更・削除を行うこと。

※原則アプリ利用を促し、希望者のみにICカードを発行(WEB申請は発送)すること。

(イ)随時、活動受入施設等からデータを受付・修正依頼・承認を行い、保守管理業者の連携し、ホームページに掲載すること。また、活動者に配布する活動受入施設一覧表を更新すること。なお、受付等の方法については、保守管理業者の既存ホームページ等を活用して行うものとし、施設でICカードリーダー設置の希望がある場合は、ポイント付与、ポイント数の照会ができる設定と使用方法の説明資料を添付し、ICカードリーダーを貸与すること

(ウ)新たに活動対象を広げる等により、制度の説明等が別途必要になる場合については、市と協議しながら必要に応じて適宜更新・追加作成すること。

5. 問い合わせ窓口の設置

(ア)事務所の開設は任意とするが、問い合わせ窓口(電話・メール・LINE)を設け、活動希望者・登録者や活動受入希望施設等・登録施設等からの問い合わせ(登録受付、システムの利用方法、制度の質問・苦情等)に適宜対応を行えるようにすること。(窓口対応 Q&A を問い合わせ対応者間で共有し、必要がある場合は、各区ボランティアコーディネーター等、関係部局へのFAQの配布等を行う。)

(イ)平日の問い合わせについては、必ず対応ができる体制とすること。

(ウ)市民から問い合わせや相談があった場合、本事業の説明は、基本的に受託者が行う(必要に応じて、市に確認・協議)ものとし、本事業以外のボランティアへの参加に関する問い合わせについては、各ボランティアセンター(市・各区社会福祉協議会)等へ適宜案内すること。

6. アンケートの実施・報告

活動登録者・活動受入施設等に対するアンケートを実施するとともに、本事業の効果を分析し、市へ報告すること。また、必要に応じて改善策を提案すること。なお、アンケート内容・報告方法は市と協議すること。

7. ポイントの管理・交換について

(1)ポイントシステムの運用

(ア)既存のポイントシステムを活用し、下記の通り、運用すること。

①活動登録者はスマートフォンで、活動受入施設等で用意したQRコードを読み取り、ポイント付与、又はICカードの固有番号を活動受入施設等で用意したスマートフォン又はICカードリーダーで読み取ることで個人認証を行い、サーバー上でポイントの管理を行う。

②原則、アプリをダウンロードしてQRコードを活用するよう促すこと。

※ICカードは原則としての新規配布はしないものとするが、取り扱い枚数は常時把握するものとし、取扱終

了(ICカード利用は令和10年度末を目途に終了予定)に向けて、利用者に混乱が生じないように、移行を行うこと。

- ③ICカードは、既に70歳以上の市民に配布している神戸市の敬老優待乗車証・福祉乗車証(以下「敬老優待乗車証等」という。)であるPiTaPa(FeliCa)を中心とし、希望者が使えるよう引き続き活用すること。敬老優待乗車証等以外のPiTaPa、ICOCA等交通系カード、その他固有番号のあるクレジットカード等、非接触型ICカード(FeliCa/Type A等)で個人認証ができるものは、ポイントカードとして利用し、同様にサーバー上でポイントの管理を行う。
- ④敬老優待乗車証等を所有していない人や、他に個人認証に使用するICカード等を所有していない人用に、これまでに作成した、PiTaPa等で使われているFeliCaと共通の読取機で読取可能なもので、PiTaPa機能を有しない非接触型ICカード(FeliCa/Type A等)を引き続き使用し、本人が希望する場合には無償で発行すること。(詳細については、別途市と協議を行うものとする。)
- ⑤活動登録者がポイント付与に使用していたICカードを紛失した場合など、別のICカードにポイント移行が必要な場合は、名前や住所、生年月日などで本人確認し、ポイント付与に必要な登録をすること。(原則として対面での対応が必要)
- ⑥ポイント付与は、1つの活動受入施設での活動で2時間未満100ポイント、2時間以上200ポイントとし、活動登録者が1日に受けることができるポイントは、200ポイントまでとする。ただし、市が指定する不定期イベント等での活動において、200ポイントを超えるポイントを設定する場合には、1日に受け取ることができるポイント上限もこれに準ずる。なお、付与するポイントを変更した場合には、適宜対応を応じること。
- ⑦1年間で貯められるポイントの上限は、年度毎に10,000ポイントを上限とし、活動年度の翌年度3月末で失効となる。ただし、今後変更する場合がある。
- ⑧システムの利用にあたっては、神戸市情報セキュリティポリシーを遵守すること。

(イ) ポイントの管理についての留意事項

- ① QR・ICカードリーダーでの対応を原則とするが、パソコンやインターネット環境の無い施設や、パソコン操作の苦手な高齢者が主体となって活動する場などでの活動にポイント付与する事務が発生する場合がある。そのため、活動受入施設等より、紙で活動登録者の活動報告書を受け取り、受託者が手入力でシステムに登録することでもポイント付与できるような人員体制としておくこと。また、市とポイント付与についての方法を協議すること。
- ② その他、制度の変更等により、ポイント管理システムの変更について、協議する必要があるので、市と協議の上対応すること。

(2) ポイント交換について

① ポイント交換の案内

1月下旬を目途に、全ての活動登録者へ、ポイント交換申請及びポイント失効に関する案内を行うこと。
(具体的な時期については、市と協議)

② ポイント交換申請書の受付

- (ア) 受付は、オンライン申請及び郵送の両方で対応すること。
- (イ) ポイント交換申請書の受付、修正依頼、承認をすること。
- (ウ) ポイント交換に関する通知時にアンケート回答の案内を行うこと。

③ ポイント交換

- (ア) ポイント交換は、1ポイント1円、千円単位でポイント交換システムと連携して申請により電子マネー等への交

換申請の受付を行うこと。

- (イ) 交換申請時にはシステムで確認・承認を行い、修正が必要な場合には依頼をすること。説明会資料やポイント交換の案内時には、当内容についてもわかりやすく記載して説明を行うこと。なお、交換金額の上限等については、今後変更する場合がある。
- (ウ) ポイント交換申請書を受理したら、ポイント付与者一覧を作成し、「支払い日時」「対象者の名前」「対象者の住所」「ポイント支払い額」「支払いにかかった手数料」「引き去ったポイント」「ポイント残数」をエクセル等の一覧表にして適宜更新(1～3月の15日及び末日)を行い、市へデータで提出すること。
- (エ) 提出されたデータより、市がポイント交換決定通知書を作成し、受託者へデータで送付するので、受託者は、申請者へポイント交換決定をお知らせすること。市からポイント交換決定通知書を受け取った後、1週間以内を目途に、ポイント交換申請書に記載のある口座番号に振込を行うこと。また、振込時には、口座名義が活動登録者本人のものであることを必ず確認すること。その際、ポイント交換分のポイントを、適切に引き去ること。なお、ポイント交換の事務で発生した事故、損害等に対する必要な事務は受託者が行うこと。なお、手順及び交換方法等については今後変更となる可能性があるため、市と協議して進めること。交換方法等についても、今後変更する場合がある。
- (エ) ポイントの有効期限は、活動年度の翌年度末までとする。

例) 令和7年度に活動し、貯めたポイントの交換時期は、令和8年2月～令和8年3月末まで

8. その他

(1) 事業計画書の作成及び事業の打ち合わせ等

円滑に業務を遂行するため、受託者は、適宜、事業計画書等の作成を行うこと。また、一月に一回程度、市と事業の打ち合わせを行うこと。

(2) 活動登録者及び活動受入施設等からの問合せ・相談対応

活動登録者及び活動受入施設等からの問合せ・相談に応じる体制を整え適切に対応すること。

(3) 地域団体等との連携

本事業の広報・周知および登録時説明会の開催場所について、地域団体等の協力を得られるよう工夫して事業を行うこと。(必要に応じて市と協議すること)

(4) 書類等の管理

- (ア) 活動の登録申請書、ポイントの交付申請書、活動者へのアンケート等、各種申請書類及び関係書類は、受託者において管理及び保管し、市の公文書管理規程に定める分類コード・文書名・保存期間に基づいて(後日、市より伝える)保管文書台帳を作成の上、受託者が変更となる場合は受託期間終了後速やかに市に引継ぎを行うこと。
- (イ) 市で定める保存年限を過ぎた文書については、市職員立会いの下、廃棄すること。

(5) 本事業で受託者が変更した時の引き継ぎ

- (ア) 契約期間満了後、当該契約期間中に蓄積した活動登録者や活動受入施設等、ポイント等の情報について、速やかに市又は市が指定する者に引き継ぎを行うこと。引継ぎにあたってはマニュアル等を作成し、マニュアルを含めて引き継ぐこと。
- (イ) 作成したICカードの残りについては、新たに契約する業者に適切に引き継ぐこと。
- (ウ) 引継ぎについては、責任者を1人決め、契約期間が切れた後も1年間は問い合わせ等に対応できるようにしておくこと。(市から費用は別途支払わない)
- (エ) 受託者の変更にあたっては、円滑に引継ぎを行うため、現行委託事業者との契約が満了する1か月前から新たな事業者と契約することとし、契約期間が重なる期間において、両事業者で適宜調整を行い、活動登

録者のポイント交換、活動対象者・施設担当者への説明会等の事務について、引継ぎを行うこととする。

(6) その他

- (ア) 本事業の実施に係る広報・周知のほか、市が実施するほかの事業の広報・周知に関しても可能な限り協力すること。
- (イ) ICT を活用した事務効率化や事務負担の軽減等に関して取り組むとともに市に対して提案を行うこと。
特に、活動者の登録受付・ポイント申請・活動者への情報発信については効率化を図るようとする。
- (ウ) イベント運用の効率化を図るために活動登録者の中からボランティアリーダーの登用など、市と協議をし、取り組みを検討すること。
- (エ) 活動受入施設等の新たな活動受入ニーズを調査し、必要に応じてスキルのマッチングなど可能な限り取り組むこと。

(7) 委託料の支払について

委託料は原則、想定されるポイント交換に係る費用の割合(口座振込手数料含む)をあらかじめ含めて受託者の請求に基づき概算払いし、年度末に受託者より精算書として提出後、市で審査の上精算する。

ポイント交換に関しては、毎月末実績に応じてデータの提出とあわせて、受託者の請求に基づき追加で支払うものとする。ただし、ポイント交換は、2月以降に業務が集中すると予想されるため、月末の支払いよりも前に、請求が必要な場合は、月2回請求することも可能とする。その場合、毎月15日締めと月末締めで実績に応じ、「ポイント付与対象者一覧」データの提出とあわせて、受託者の請求に基づき支払う。

VI. 事業実施上の留意点

1. 市からの依頼に応じ、本事業についての制度の事前説明会を含む会議等に同行すること。
2. 本事業の実施状況について、月次及び年度末のほか市の求めに応じて随時報告を行うこと。また、必要に応じて事業実施状況に関する調査に協力すること。
3. 業務の遂行にあたっては公正・中立性を確保しなければならない。
4. 受託者は、「神戸市情報公開条例」の趣旨を踏まえ、市の指示のもと、必要な措置を講じなければならない。
5. 苦情処理にあたっては対応 QA・マニュアルの整備、責任者の明示など適切に体制を整備すること。
6. 委託業務の履行により有体物及び無体物(以下「成果物」という。)が作成されたときは、成果物に係る受託者の著作権(著作権法(昭和45年法律第48号)第21条から第28条までに規定する権利をいう。)、所有権その他の権利(以下「著作権等」という。)は、市に帰属、若しくは受託者は市に譲渡する。
7. 市からのスケジュールの変更・中止要請があれば、各業務のスケジュール変更・中止を行うとともに、円滑に事業が開始できるよう、市と協議の上、事業の実施内容の変更等に対応すること。

VII. 情報の保護について

1. 個人情報の取り扱いについては、関係法令および「神戸市情報セキュリティポリシー」、「情報セキュリティ遵守特記事項」を遵守し、厳重に取り扱うこととし、その保護に遺漏のないよう十分に留意すること。
(参照)神戸市情報セキュリティポリシー
<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>
2. 本業務で得た利用者の個人情報は、適切に保護し、本業務の目的以外には使用しないこと。遺漏等が発覚した際は、契約を解除する可能性もある。
3. 個人情報の管理方法及び管理場所等の報告をすること。

4. 必要に応じて市職員による立ち入り検査を受けること
5. 受託者の管理する個人情報については、最終報告終了後、市の確認を受けた後、すぐに復元できない形状にして破棄すること。