

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

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

- ・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。

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、地域活動、市立幼稚園、小・中学校等での活動、高齢者施設・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現金等に交換できる事業である。
- ・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は、①地域での活動、②市立幼稚園、小・中学校等での活動、③高齢者施設・こども施設・障害者施設など活動受入施設等での活動、④連携イベントの運営補助である。なお、地域での活動については、令和8年1月時点では、①こどもの居場所づくり活動(こども食堂・学習支援)、②里山保全活動(里山整備・森林活動・放置竹林)、③美化活動、④こどもの外遊び、⑤イベントなど20名以上のシニアボランティアが必要な活動(地域イベント)であるが、今後拡充される予定である。
- ・活動登録者および、活動受入団体・施設等(以下「活動団体等」という。)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。

V. 業務内容

1. 活動登録者・活動団体等の募集・登録等にかかる業務

(1) 活動登録者・活動団体等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)

① 活動登録者の募集にかかる広報

- ・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。
- ・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。
- ・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。なお、市及び関係各所への配布予定は、活動者向けチラシ60,000部程度を予定している。

② 活動団体等募集にかかる広報

- ・活動団体等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団体等向けに記載し、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)
- ・配信先については、地域団体のほか、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)などへ広く配信等することとし、制度の案内を積極的に行うこと。

- ・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。なお、市及び関係各所への配布予定は、活動団体等向けチラシ 20,000 部程度を予定している。

③ 活動登録者・活動団体等を増やすための効果的・効率的な広報

活動登録者、活動団体等を増加させるため、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。（自由提案）

④ その他

契約期間満了後に予定されている企画等についても、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)活動登録者・活動団体等に向けた説明・登録、及び運用・管理

① 活動対象者への登録説明

- ・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、本事業の制度説明など、下記について記載するものとし、高齢者にわかりやすい説明資料とすること。
 - ・制度の説明（登録申込の方法、ポイント交換など）
 - ・ボランティアの心得
 - ・ボランティア保険（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。）
 - ・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
 - ・その他市より提示するもの など
- ・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（10名以上でのを想定）がある場合は、適宜対応すること。
- ・対面での説明会では、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を行うこと。（登録受付は別日でも可）
- ・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。動画の内容は対面での説明会と同じ内容とするものとし、公開は、システム運用保守委託事業者（以下、「運用保守事業者」とする。）と調整して行うこと。

② 活動の受入希望団体・施設等への登録説明

- ・活動の受入希望団体・施設等（以下「活動希望団体等」という。）に対して、説明動画を作成し、ホームページで公開すること。内容は、下記を含むものとし、公開については、運用保守事業者と調整して行うこと。
 - 制度の説明（対象活動、活動者募集の方法、施設環境の説明、ポイント付与・照会の仕方等）
 - 活動受入募集・受入の心得等
 - ボランティア保険（内容は市より提示したもの）
 - シニア元気ポイントアプリ（担当者用）について
 - その他市より提示するもの など
- ・活動希望団体等から説明を求められた場合には、市と協議のうえ、説明を行うこと。

説明を行う際には、合わせて、登録申請案内、及び登録受付・アプリのダウンロード支援を行うこと。
- ・新しい活動の追加、ポイント付与方法の変更等が生じた場合は、運用保守事業者と調整して、説明資料、説明動画、ホームページ等に必要な修正を行うこと。

③ 活動登録者・活動団体等の運用・管理

- ・活動登録者・活動団体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。なお、登録・受付については、それぞれの運用システムを活用するものとする。なお、原則、アプリ利用を、行うものとするが、IC カードを発行希望がある場合は市と協議を行うこと。

- ・随時、団体等からデータを受付・修正依頼・承認を行い、運用保守事業者の連携し、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団体・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、運用保守事業者の既存ホームページ等を活用して行うものとする。
- ・活動団体等からの活動申請に応じて、登録を受付・修正依頼・承認すること。活動申請の受付・修正依頼・承認については、ボランティアマッチングサイト「ぼらくる」など、それぞれの運用システムを活用するものとする。

(参考) ボランティアマッチングサイト「ぼらくる」: <https://www.volunteer.smartkobe-portal.com/>

- ・活動団体等の活動が適切に実施されているか、市と協議の上、必要に応じて、現地確認を行うこと。
- ・活動中に事故が生じた場合には、活動登録者・活動受入団体等と連絡調整を行い、事故等の状況を確認の上、事故報告書を作成し、ボランティア保険申請にかかる対応を行うこと。(ボランティア保険は市で加入)

(3) 活動登録者、活動団体等への活動支援等にかかる業務

① 活動登録者への活動支援

(ア) 活動参加促進に向けた広報等

- ・登録後に、活動を推進するため、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、活動者や活動団体等へのインタビュー等を行い、ホームページ等で発信すること。
- ・募集中のボランティア情報のほか、ポイント交換時期のお知らせを行うなど、適宜、情報活動者に向けて、メール・LINE で情報発信を行うこと

(参考) LINE 登録者 2,547 人(令和7年 12 月時点)

- ・その他必要に応じて、活動団体等との交流機会の創出など、活動促進に向けた取り組みを提案・実施すること。

(イ) 活動登録者からの問合せ・相談対応

活動登録者からの問合せ・相談に応じる体制を整え、適切に対応すること。

② 活動団体等の活動支援

(ア) 活動団体等の利用促進に向けた広報等

- ・登録後に、活動を推進するため、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活動者や活動団体等へのインタビュー等を行い、ホームページ等で発信すること。
- ・その他必要に応じて、活動者との交流機会の創出など、活動促進に向けた取り組みを提案・実施すること。

(イ) 活動団体等からの問合せ・相談対応

活動団体等からの問合せ・相談に応じる体制を整え、適切に対応すること。

(ウ) ボランティアサポーター制度の運用

- ・地域イベント運用の効率化を図るため、活動登録者の中から「ボランティアサポーター」を選定・育成すること。ボランティアサポーターは、地域イベント等の実施にあたり、当日のボランティア受入をサポートができる人材として、活動実績や意欲などを踏まえ、選定するものとし、地域団体などからの要請に基づき、派遣できる体制を構築すること。

(参考) ボランティアサポーター: 10 人(令和7年 12 月時点)

(エ)地域団体等が行う 20 名以上の活動登録者が必要なイベント(地域イベント)への対応

- ・地域団体等が行う 20 名以上の活動登録者が必要なイベントについては、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7年度 対応イベント:5件程度)
- ・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。
- ・なお、新規のイベントの問合せ対応は、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。

③ 連携イベントとの調整

- ・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7年度 対応イベント数:延べ 59 件程度)
- ・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。
- ・新規のイベントの問合せ対応は、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。
- ・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。

2. 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

① 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。

- ・活動登録者はスマートフォンで、団体等が用意した2次元コードを読み取り、ポイントが付与され、サーバー上でポイントの管理を行っている。原則として、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。
- ・引き続き希望者が使えるよう、ICカードでの運用も行うこと。
 - ※IC 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、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っている。
 - ※新たな IC カードは、原則として配布しないものとするが、既存 IC カードの取り扱い枚数は常時把握するもの(令和7年 12月末時点で 264 枚)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。
 - ※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、非接触型 IC カード(FeliCa/Type A 等)については、本人が希望する場合には、引き続き使うことができるものとする。交換の希望があった場合など詳細については、別途市と協議を行うこと。
- ・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)

- ・ポイント付与は、1つの活動団体等での活動で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おいては、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。
- ・1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。
- ・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。

② ポイントの管理についての留意事項

- ・2次元コード・ICカードリーダーでの対応を原則とするが、団体等より、紙・データで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場合もある。その場合のポイント付与方法については、適宜、市と協議を行うこと。
- ・その他、制度の変更等により、ポイント管理システムに変更が生じた場合、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・受付

- ・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)。また、交換方法などの説明を行う説明会を行うこと。なお、活動対象者への説明会と同時開催することは妨げない。
- ・ポイント交換申請書の受付、修正依頼、承認をすること。なお、原則としてオンライン申請で受付するものとするが、郵送での受付も行うものとする。

② ポイント交換

- ・ポイント交換は、1ポイント1円、千円単位とし、ポイント交換システムと連携して、電子マネー等への交換申請の受付を行うものとし、申請時に、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。なお、ポイントの有効期限は、活動年度の翌年度末までとするが、交換金額の上限・有効期限等については、今後変更する場合がある。
- ・電子マネーへの交換にあたっては、既存のポイントシステムが連携している事業先(株式会社 ギフティ)とポイント運用・支払にかかる契約を行うこと。
- ・現金への交換にあたっては、申請書を受理・内容確認後、4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とし、ポイント交換分のポイントを、適切に引き去ること。
- ・ポイント交換の状況について、適宜市へ報告すること(報告方法・内容については、別途市と協議)。
- ・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。
- ・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、具体的な手順等については、市と協議して進めること。

3. 専用ホームページ等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の運用保守事業者と連携し、必要に応じて随時、お知らせ等の情報発信を行うこと。SNSを活用する場合には、市と事前に調整をして、受託事業者において新たに準備を行うこと。

4. 問い合わせ窓口の設置

- ・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・登録者や活動団体等、活動希望団体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 の配布等を行うこと。

（参考） 受電 300 件／月、来訪 40 件／月 程度（令和6年度実績）

- ・問い合わせ電話番号、メール・LINE については、事業者変更が生じた場合でも、引き継げる番号等を設定すること。
- ・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。
- ・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。

5. アンケートの実施・報告

- ・活動登録者・活動団体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、時期は市と協議すること。

6. 業務内容にかかる引継ぎ書の作成・提出

- (1) 契約が満了する1か月前までを目途として、当該契約期間中に蓄積した活動登録者や活動団体等、ポイント等の本業務全般にかかるマニュアル等を作成すること。
- (2) 円滑に引継ぎを行うため、原則として、現行委託事業者との契約が満了する1か月前から、市は次年度の事業者と契約を行うため、受託者が変更される場合には、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、引継ぎを行うこととする。引継ぎにあたっては、(1)にて作成したマニュアル等を活用するものとし、マニュアルを含めて引き継ぐこと。なお、引継ぎについては、責任者を1人決め、契約期間の終了後も、1年間は市もしくは次年度の事業者からの問い合わせ等に対応できるようにしておくこと。（費用は別途支払わない）
- (3) 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団体等、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。

7. 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) 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）

(3) 書類等の管理

- ・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（市より指示）に基づいて、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、速やかに市もしくは市が指定する事業者へ引継ぎを行うこと。なお、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。

(4)その他

- ・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。
- ・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。
- ・活動団体等の新たな受入ニーズを調査し、必要に応じて対応策を提案・実施すること。
- ・ボランティアマッチングサイト「ぼらくる」等、市事業の受託事業者とも、適宜連携を行うこと。

VI.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を含め、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を提出後、市で審査の上、精算する。
- ・ポイント交換に関しては、年度末実績に応じてデータの提出とあわせて、上限 10,368,000 円(全体上限額 39,868,000 円、うちポイント交換にかかる費用を除く委託料は 29,500,000 円まで)までは、受託者の請求に基づき追加で支払うものとする。

VII. 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。

VIII. 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。