

アクティブシニア・ボランティアポイント制度運営業務委託 仕様書

1 業務名

アクティブシニア・ボランティアポイント制度運営業務

2 業務場所

仙台市が指定する場所

3 委託期間

契約締結日から令和8年3月31日（火）

4 業務の目的

本市では、高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らし続けることができるよう、医療・介護・介護予防・住まい及び日常生活の支援が包括的に提供される地域包括ケアシステムの更なる深化・推進に取り組んでいる。アクティブシニア・ボランティアポイント制度（以下「本制度」という。）は、介護・フレイル予防の活動や高齢者の社会参加を促進し、健康寿命の延伸に向けた取組みを後押しするとともに、地域支え合いの担い手を確保することで地域包括ケアシステムの構築を推進することを目的に、高齢者がボランティアやフレイル予防などの活動に参加した際に、その活動を実施している団体を通じて、商店街等で利用できるポイントをインセンティブとして付与するものである。

5 用語の定義

(1) 参加者

仙台市に住民登録のある65歳以上高齢者のうち、本制度に参加している者

(2) 参加団体

仙台市内において、地域の支え手となる活動やボランティア活動、または介護・フレイル予防（認知症カフェ等を含む）に取り組むもののうち、本制度に参加している団体・施設

(3) 参加店舗

仙台市内において商品・サービスの販売を行う店舗のうち、本制度に参加している団体

(4) 参加者等

参加者、参加団体、参加店舗

(5) ポイント

参加者が参加団体の活動に参加した際に付与されるポイント

6 業務の内容

(1) 本制度の運営に関すること

- ① 参加者及び参加団体、参加店舗の募集・受付・審査・登録に関すること
- ② 参加者及び参加団体、参加店舗との調整に関すること
- ③ ポイント付与や使用等の実績把握及び管理に関すること
- ④ 参加店舗におけるポイント利用金額相当分の支払いと精算に関すること
- ⑤ 上記①～④を円滑に運営するためのシステムの構築・保守運用に関すること

- (2)専用ホームページの維持管理・運営に関すること
- (3)本制度の周知に関すること
- (4)コールセンターの設置に関すること
- (5)参加者及び参加団体へのアンケートの実施に関すること

7 業務の仕様

(1)本制度の運営に関すること

- ① 本制度の参加者及び参加団体、参加店舗者の募集・受付・審査・登録に関すること。

市内の参加者及び参加団体、参加店舗等に対して本制度の内容を効率的に広く周知するとともに、参加者、参加団体、参加店舗ごとに募集要項を定め参加申請を募り、申請のあった団体、店舗については、所定の審査の上、参加登録を行うこと。

(ア)参加者等募集に関する業務

委託者から募集受付開始の指示（8月頃を想定）があれば速やかに開始できるよう準備すること。募集終了時期は、別途委託者と協議すること。

(イ)参加申請受付に関する業務

募集要項に基づき参加申請受付を行うこと。また、参加者等は期間中随時参加申請可とする。

(ウ)参加可否の審査に関する業務

募集要項に基づき、参加申請した参加者等の審査を行い、参加の可否について結果の連絡を行うこと。なお、参加の可否について、疑義が生じた場合は、委託者に判断を仰ぐこと。

(エ)参加者等データの登録に関する業務

参加者等について、登録事項のデータベース化を行い、委託者の求めに応じてその都度データを委託者に納品すること。また、データベースについて、委託者がポイント利用状況及び支払い実績を確認できるようにすること。

- ② ポイントの付与や使用、支払い等の管理及び実績管理に関すること

(ア)対象期間

ポイント付与期間は、本制度参加団体が参加決定を受け付与用二次元コードを受け取った日から令和8年2月28日（土）までとするが、累計付与ポイントが予算上限に達しそうな場合は、期間内でも付与を終了させることがある。

使用期間は、ポイントを獲得した日から令和8年3月31日（火）までとする。

(イ)付与対象活動

参加団体が市内で実施する活動のうち、市が対象の基準を定めるものとする。

(ウ)付与対象者

参加者のうち、参加団体が市内で実施する付与対象活動に参加する者とする。

(エ)ポイント管理

ポイントはデジタルポイントとし、付与・使用等の管理はスマートフォンアプリを使用したシステムにて行うこととする。なお、アプリの仕様については、別紙「機能要件」の通りとする。また、高齢者向けの制度であることを鑑み、スマートフォンを使用できない参加者もポイントを獲得・使用できる措置を講じること。

(オ)ポイント付与および使用方法

参加団体に対し、付与用二次元コードが記載された紙媒体を配布し、参加者に付与用二次元コードスマートフォン等で読み取らせることでポイントを付与することを想定している。

また、使用については CPM 方式・MPM 方式に対応した形式とすること。

(カ)付与ポイント数

1 回あたり 100～300 ポイントとし、それぞれの活動に対する付与ポイント数は市が別途定める。なお、1 ポイント＝1 円として参加店舗で支払いに充てることができるものとする。

獲得できるポイントは期間中一人あたり 5,000 ポイントまでとし、期間中の累計付与ポイントの上限は 72,000,000 ポイントとする。

(キ)その他支払い業務

上記(ア)～(カ)を踏まえつつ、より確実かつ効果的な手法を検討し、実施すること。また、事務の遅延や混乱が生じないように管理体制を確立し、業務内容の進捗管理を徹底すること。

③ 本制度参加団体・参加店舗の調整に関すること

事業の運営にあたり、参加団体・参加店舗用のマニュアルを作成すること。

(2)専用ホームページの維持管理・運営に関すること

受託者は、委託契約締結後、以下の事項について対応すること。

① 本制度の周知および登録受付用として、専用ホームページを開設すること。

② 掲載内容は以下のとおりとする。

(ア)本制度の概要および利用方法の説明

(イ)デジタルポイントアプリのインストール方法説明およびインストール先へのリンク

(ウ)参加団体、参加店舗の募集・申請受付

(エ)参加団体および参加店舗の案内及び検索機能

③ 参加団体および参加店舗の名称や所在地、特色等から検索できるようにすること。

④ ホームページには、本市の介護・フレイル予防及び認知症関連のホームページのリンクを掲載すること。

⑤ 編集・更新作業は委託者の指示、または必要に応じて随時行うこと。

⑥ ホームページの管理・運営に必要な機器類を備え付けること。なお、当該機器類の購入・リース及び通信並びに使用料等に係る手続き及び費用は受託者が負担し、適切に管理すること。

⑦ その他留意事項

(ア)閲覧者の操作性を高め、目的の情報に容易にたどり着けるよう整理されたデザイン・レイアウトとするとともに、各ページのデザインには統一性をもたせること。

(イ)ホームページ公開前に動作検証を行い、検証結果と公開するホームページ案を委託者に提出し、確認を受けること。なお、使用するサーバー等は受託者が用意すること。

(3)本制度の周知に関すること

① 高齢者へ効果的に周知できるよう、ホームページに加えて、紙媒体等での周知を行うこと。プロモーション内容については、委託者と別途相談すること。

② 本制度を PR するチラシを 3,000 枚以上、A2 サイズポスターを 200 枚以上作成し、データと合わせて委託者に納品すること。

(4)コールセンターの設置に関すること

受託者は、コールセンターを設置すること。なお、コールセンターについての基本的な事項は以下のとおりとすること。

① 開設期間は令和 7 年 8 月 4 日(月)から令和 8 年 3 月 31 日(火)までとする。

② 開設時間は原則平日 9 時から 17 時までとすること。ただし、問い合わせ状況等を踏まえ、委託者との協議の上、土日祝にも開設する可能性があることも考慮すること。

- ③ 専用ダイヤル数は、委託者と協議の上、最低2回線以上とすること。また、本制度開始を発表した後の14日間については、最低3回線以上とすること。
- ④ コールセンターの運営に必要な電話設備等の一切については、受託者の負担により全て準備することとするが、通話料は利用者が負担することも可とする。
- ⑤ コールセンターの電話番号は、委託者が事業者等への周知を図るうえで必要な準備の都合に合わせて、契約後速やかに委託者に報告すること。
- ⑥ 対応すべき事項
 - (ア) 本制度の概要
 - (イ) 本制度に係る参加者等の参加申請受付（アプリケーションのインストールなどスマホの操作に係る問合せ対応を含む）・登録状況等、ポイント付与や利用、精算などの事務処理に関する内容
 - (ウ) 本制度の利用対象団体、参加店舗など参加者向けの情報
 - (エ) 本制度への参加方法など参加団体、参加店舗向けの情報
 - (オ) 以上のほか、本制度に関係する一切の事項
- ⑦ 受託業務の中でよく尋ねられると判断した事項について、委託者と調整を行ったうえ、FAQを作成すること。また、FAQは、委託者と協議の上、随時更新していくこと。
- ⑧ 問合せごとに内容や対応を記録し、必要に応じて委託者が確認できるようにすること。ただし、単純な問合せのみのときは、報告書を作成することのできる範囲内で簡略化（項目毎に件数のみの記録等）して差し支えない。また、対応件数や問合せ内容の日別集計結果を翌営業日の正午まで、また、月別集計結果を翌月7営業日までに委託者に提出すること。
- ⑨ その他、業務の遂行に関して必要な事項が生じた場合には、委託者と協議すること。

(5) 参加者及び参加団体へのアンケートの実施に関すること

- ① 参加者及び参加団体に対し、アンケートを実施すること。
- ② アンケート項目は委託者と別途協議の上、決定すること。
- ③ アプリのプッシュ通知を活用するなど、周知を十分に行うこと。
- ④ 参加者及び参加団体が回答しやすい方法とすること。
- ⑤ 委託者と協議の上、集計・分析を行い、報告書をデータおよび紙1部を納品すること。

8 業務報告および戻入

- ① 毎月末締めで、各参加団体におけるポイント付与の状況と参加店舗への支払い実績等を報告すること。
- ② 事業終了後、令和8年4月10日（金）までに委託料の精算内容および各参加店舗への支払い実績等を報告すること。
- ③ 実績がなく支払に充てられなかったポイント原資が発生した場合には、委託者が発行する戻入通知書を以て令和8年4月30日（木）までに戻入を行うこと。

9 情報セキュリティに関すること

本業務委託の実施にあたっては、次に挙げるガイドライン等を遵守するものとする。

- ・ 情報システム処理に伴う個人情報等に係る外部委託に関するガイドライン
- ・ 仙台市行政情報セキュリティポリシー
- ・ 行政情報の取扱いに関する特記仕様書

- ・ 個人情報の取扱いに関する特記仕様書

10 その他留意事項

(1) 実施計画書

受託者は、本業務の委託契約締結後、速やかに実施計画書を提出し、市と協議を行ったうえで業務を実施するものとする。また、実施計画書には、業務の実施方法、業務工程表及び従事者の氏名を記載すること。

(2) 届出及び報告

受託者は、以下の事由が発生したときは、市に対して速やかに届出または報告を行い、市の指示に従うこと。

- ① 業務履行体制を変更したとき
- ② 業務履行に際して事故が発生したとき
- ③ 市から届出または報告を求められたとき

(3) 打合せの実施

受託者は、本市に対し、業務の進捗状況及び課題について随時報告を行うとともに、業務の履行にあたっての調整または確認を行うため、委託者と毎月 1 回以上打合せを行うこと。

(4) 環境への配慮

受託者は、業務の履行にあたり「新・仙台市環境行動計画」の趣旨に鑑み、環境負荷の低減に配慮すること。

(5) 成果物に関する権利の帰属

- ① 受注者は、成果物に係る受注者の著作権（著作権法第 21 条から第 28 条までに規定する権利をいう。）を、成果物の引渡し時に発注者に無償で譲渡すること。
- ② 発注者は、当該成果物の内容を受注者の承諾なく自由に公表することができ、また、受注者が承諾したときに限り、既に受注者が当該著作物に表示した氏名を変更することができる。
- ③ 受注者は、発注者が当該著作物の利用目的の実現のためにその内容を改変しようとするときは、その改変に同意すること。
- ④ その他、著作権等で疑義が生じた場合は、別途協議のうえ決定すること。
- ⑤ (5) 内の規定は、再委託した場合においても適用する。受託者は、再委託先との間で必要な調整を行い、再委託先との間で発生した著作権その他知的財産権に関する手続きや使用権料等の負担と責任を負うこと。

(6) その他

本仕様書に定めのない事項及び業務遂行上疑義が生じた場合は、随時市と協議のうえ処理すること。