

## 【別紙 3】

### ウォーキングアプリ運用保守業務委託仕様書

#### 1 事業目的

第2次日野市スポーツ推進計画に基づき構築したスマートフォン向けのウォーキングアプリ(以下、「アプリ」という。)を運用することで、市民の健康増進並びにスポーツ実施率の向上を図ることを目的とする。

また、利用者である市民の健康にかかる活動データ、身体的データ等の個人データを記録するとともに、あらかじめ設定した条件にもとづき、当該個人データに応じたポイントを利用者に付与し、利用者が獲得したポイントを任意に特典に交換できるアプリの運用保守を行う。

#### 2 契約期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日

#### 3.支払い方法

契約後2回払いとする。

受注者より各年度10月、翌4月の初めに請求し、発注者はその請求のあった日から30日以内に支払うものとする。

#### 4. 契約条件

プロポーザルに参加できるものは、次に掲げる事項を満たすものとする。

- (1) 東京電子自治体共同運営電子調達サービスにおける物品買入れ等競争入札参加資格において、申請先自治体「日野市」を登録していること。
- (2) プライバシーマークを取得していること。
- (3) 国または地方公共団体等と一般市民向けのアプリを構築・運用する業務の受託実績があること。また、構築したアプリについて継続して3年以上の運用実績があること。もしくは直近3年間に国または地方公共団体からの業務委託のからの受託実績があること。また、今回構築するアプリのベースとなるアプリについて国または地方公共団体において継続して2年以上の運用実績があること。
- (4) 地方自治法施行令(昭和22年政令第16号)第167条の4の規定に該当していないこと。
- (5) 申込日現在、東京都内において指名停止期間中でないこと。
- (6) 会社更生法(平成14年法律第154号)の適用を申請したものにあっては、裁判所より更生計画の認可決定を受けていること。
- (7) 民事再生法(平成11年法律第225号)の適用を申請したものにあっては、裁判所より再生計画の認可決定を受けていること。
- (8) 日野市契約における暴力団等排除措置要綱(平成24年12月27日制定)に基づく排除措置を受けていないこと。

#### 5 事業概要

- (1) 事業スケジュール

別紙1「スケジュール予定表」のとおりとすること。ただし、最終的な構築スケジュールについては、プロポーザルでの提案内容を踏まえ、受託者と本市で協議し、決定する。

## (2) 事業対象

日野市在住・在勤・在学の方

## (3) 利用者数(想定)

令和8年度 約 2,000 人

## (4) 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 業務のスケジュール

別紙1「スケジュール予定表」のとおりとすること。ただし、最終的な構築スケジュールについては、プロポーザルでの提案内容を踏まえ、受託者と本市で協議し、決定する。

## 7 委託業務内容

### (1) サービス運用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

本業務の円滑な履行のため、キックオフ会議や要件調整会議等を開催し、システム稼働後は適宜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

会議録を含む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 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

のデザインを作成し、印刷の上納品すること。なお、規格などは以下を想定しているが、詳細は本市と協議のうえ、決定する。

<チラシ>

- (ア) サイズ A4
- (イ) 色数 フルカラー(両面)
- (ウ) 数量 12,000 部

#### イ 操作説明会

市民に対してアプリの使い方を説明および現地での登録受付を実施すること。開催回数および開催日は市と協議のうえ決定するが、参考スケジュールに記載の月に 2 回ずつ、候補日は平日・土日・祝日も含み想定している。。説明会について、市民のアプリ利用開始を促す内容構成を提案すること。説明会資料は受託者、会場及び会場で使用するプロジェクター等の機器は市が用意する。スマートフォンは利用者自身(市民)のものを使用する。なお、説明会の申込受付は市で行うこととする。

#### ウ その他のプロモーション

構築業務時に追加提案したプロモーションがあれば、原則引き続き実施すること。受託者が不要と判断した場合、市と協議のうえ、決定する。

#### ④ ウォーキングアプリ利用促進につながるインセンティブ調達及び発送に関わる業務

デジタルギフト及び市特産品等の物品の併用とし、付与にかかる業務(景品の調達、インセンティブ申込受付・抽選、当選者の発送先情報取得、景品の発送等)の一切は受託者が行うものとする。

本プロポーザルでは、「別紙 3-3 日野市ウォーキングアプリ運用保守業務委託(インセンティブ対応業務)」を下記条件で提出すること。

##### (ア)インセンティブ付与時期

9月及び2月の2回に分けて、申込・抽選・景品発送・を実施する

##### (イ)当選想定景品

≪9月当選想定景品≫

- ・デジタルギフト500円相当 50本
- ・物品景品 25 本

≪2月当選想定景品≫

- ・デジタルギフト500円相当 50本
- ・物品景品 50 本

※物品については、両時期とも市内及び近隣市に通常発送できるものを想定

##### (ウ)価格提案書について

価格提案書には、デジタルギフトを含む景品額を除いた発送や調達に関わる経費を計上すること。

#### (2) サービス運用等業務に係る各種要件

別紙2「仕様書【全体編】」の要件及び事業者追加提案内容を満たしたアプリの構築後、構築したサービスの運用を前提に以下の運用・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、ユーザーからの問合せ(インセンティブを含む)対応に必要な十分な体制を用意すること。土日・祝日・年末年始は受付時間外とする。

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。

(I) インセンティブへのポイント交換について

獲得したポイントをインセンティブに交換する際に発生する不具合について、原因究明、対応を実施すること。なお、インセンティブに交換した後に発生した不具合については、本業務に含まない。

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。

(ウ) 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 事務局運營業務

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) 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)

(I) 健康記事・動画等のコンテンツ配信

(オ) 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、本市職員にて管理システムよりCSV等のファイル形式で随時ダウンロードできるようにすること。

#### ④ 事業報告

サービス稼働・利用状況等について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 各種報告業務

- (ア) サービス稼働状況(障害・インシデントの発生状況等)
- (イ) 本市及び利用者からの問い合わせ状況
- (ウ) 本システムの運用課題や対応策の提案等
- (エ) 市民からのアンケート内容の報告

#### 8 成果物

本業務の成果物として次の表に記載されているものを提出すること。

詳細については本市と協議のうえ、決定するものとする。

No.	成果物	納品形態	納品時期
1	サービスのアプリ及び管理システム、特設 Web サイト	・AppStore、Google Play ストアへのアプリ公開 ・管理システムの本市職員へのアカウント(ID・パスワードの提出) ・特設 Web サイトの公開	令和 7 年●月●日
2	プロジェクト計画書(関連ドキュメント含む)	光ディスク ※ファイル形式は pdf、xlsx、docx、pptx のいずれかとする。	
3	要件定義書(デザイン案、画面設計書含む)		
4	標準サービス仕様書		
5	アプリ操作マニュアル・動画		
6	管理システム操作マニュアル・動画		
7	事業チラシ	光ディスクおよび印刷物	
8	事業ポスター	※ファイル形式は pdf、xlsx、docx、pptx のいずれかとする。	

#### 9 留意事項

- (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。
- (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。

## 10 その他

### (1)情報セキュリティポリシーの遵守

- 1)本業務を履行するにあたって、「外部委託における情報セキュリティ遵守事項」を厳正に遵守すること。
- 2)日野市の情報資産の保護が適正に行われていることを確認するため、「外部委託における情報セキュリティ遵守事項」に述べる書類(様式1～様式6)を業務内容に応じて提出すること。  
なお、「外部委託における情報セキュリティ遵守事項」については市ホームページの入札情報から入手できる。
- 3)本業務を履行するにあたって、重要情報(機密性2以上の情報)を取り扱う場合には、盗難・改ざん・紛失・破損等を防止するための適切な処置を講じること。また、情報漏えい等が発生した場合の報告体制も整備すること。

### (2)環境負荷低減の取組について

- 1)日野市では、「SDGs 未来都市」として、資源の有効活用と廃棄物の削減による循環型社会の実現を目指し、環境マネジメントシステム「ひのエコ(事務事業のあらゆる領域における環境負荷の低減)」を推進している。一方で、持続可能なまちを実現するためには、行政だけでなく、事業者や地域とのパートナーシップによる目標と価値観の共有が不可欠である。  
このことを踏まえ、本業務の実施にあたっては、次に掲げる市の方針等(市ホームページにて閲覧可能)に記載している内容を遵守すること。
  - ①環境基本計画 ②環境配慮指針 ③環境方針 ④環境管理上の要望について
  - ⑤地球温暖化対策実行計画 ⑥気候非常事態宣言 ⑦日野市プラスチック・スマート宣言
- 2)洗剤の使用については、天然素材を利用した洗剤など、環境にやさしいものを使用すること。  
ただし、業務履行上その目的を達成することが困難な場合に限り、必要最小限での合成洗剤使用を可能とする。

### (3)障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供の義務

本業務の履行にあたって、「日野市障害者差別解消推進条例(令和元年条例第42号)」に基づき、次の事項に留意すること。

- 1)障害を理由とする不当な差別的取扱いを禁止するとともに、事業者は合理的配慮の提供をすること。  
また、従業員に対し、障害及び障害者に対する理解を深める取組を行うよう努めること。このほか、障害者に対してはその障害種別に応じて、適切な対応を行うこと。
- 2)差別等事案を解決するための手続きの過程で、同条例第13条の規定に基づき、当該事業者が正当な理由なく同条例第12条の規定による「勧告」に従わないときは、市はその勧告の内容を公表すること

ができる。

なお、「日野市障害者差別解消推進条例」は日野市ホームページにて確認することができる。

#### (4)内部通報制度

1)日野市では、組織全体のコンプライアンスを推進するため、「日野市職員等の内部通報及びコンプライアンス確保に関する条例(令和3年6月1日施行)」を制定し、内部通報制度を導入している。本業務の履行に当たり、日野市の事務事業に係る法令違反、不当な行為等を発見したときは、日野市が設置する行政監察員に対し、その旨を相談又は通報するよう努めるとともに、通報対象となる事実について、行政監察員が調査を行う際は、当該調査に協力しなければならない。

2)内部通報をしたこと、又は行政監察員が行う調査に協力したことを理由として、不利益な取扱いを受けたと思われるときは、行政監察員に対し、その旨を相談又は申し出ることができる。

なお、「日野市職員等の内部通報及びコンプライアンス確保に関する条例」その他内部通報に関する通報先、通報方法等の詳細は、日野市ホームページにて確認することができる。

#### (5)環境により負荷の小さい自動車利用

本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は使用させる場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例(平成12年東京都条例第215号)他、各県条例の規定に基づき、次の事項を遵守すること。

・ディーゼル車規制に適合する自動車であること。

・自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法(平成4年法律第70号)の対策地域内で登録可能な自動車利用に努めること。

なお、適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証(車検証)、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写の提出を求められた場合には、速やかに提示又は提出すること。