

健康マイレージ事業におけるSNS活用支援事業業務委託仕様書

1 件名

健康マイレージ事業におけるSNS活用支援事業業務委託

2 目的

三重県では、県民一人ひとりが主体的に健康づくりに取り組むことができるよう、「三重とわか健康マイレージ事業」（以下「マイレージ事業」という。別添「三重とわか健康マイレージ事業要綱」を参照。）を実施し、社会全体でその動機づけと継続を支えるための環境づくりに取り組んでいる。本事業は、マイレージ事業の実施主体である県内市町が、LINEを活用できるように支援を行うことで、マイレージ事業に参加する住民を増やすことを目的とする。

3 履行期間

契約締結日から令和5年3月31日までとする。

4 対象者

三重県内の全29市町

5 履行場所

三重県医療保健部健康推進課、三重県内の市町及び受託者の所在地

6 業務内容

(1) 各市町事業の支援

マイレージ事業へのLINEの活用が進むように、また、本事業終了後も継続してLINEを活用したマイレージ事業を実施できるように、各市町と協議のうえ、以下の支援を行うこと。なお、原則、web会議システムや電話等により遠隔支援を想定しているが、要望に応じて対面による支援にも対応すること。

ア 導入支援

- a 事業開始時に、各市町における現行のマイレージ事業の運用状況を把握し、LINEを活用する範囲の特定や参加者増加に向けた提案など、課題を整理したうえで、市町ごとに効果的な運用方法を提案すること。
- b 市町ごとに、LINE株式会社が提供する公式LINEアカウントの開設、または開設手続きの支援を行うこと。また、既にアカウントを開設している市町においては、希望に応じて既存のアカウントを利用すること。なお、市町から貸与されたLINEアカウントの管理に必要なID及びパスワードに

ついて、他者に漏洩することのないよう、厳重に管理すること。

- c アカウントページの作成について、各市町の希望に応じて、代行作成又は作成支援を行うこと。
- d LINEを活用したマイレージ事業の実施にあたり、住民を対象とした広報ツール（チラシ、市町広報誌、ホームページなど）のデザインを作成し、提供すること。
- e 市町担当者（管理者）向けのLINEの利用（各機能の操作方法）マニュアルを作成し、県及び市町へ電子データで提供すること。なお、マニュアルは、イラストや画面のコピー等、また、平易な用語を用いてわかりやすいものとする。
- f eのマニュアルを用いて、市町のマイレージ事業担当者（1市町あたり1～3名程度）を対象に、2時間程度の研修を実施すること。なお、研修効果が担保されると県が判断した場合、複数の市町を対象に実施しても構わない。

イ 運用支援

- a リッチメニュー、リッチメッセージ、プロフィールなど、LINEで使用する画像パーツ（デザイン、レイアウト、イラスト等）を、市町と協議のうえ作成すること。なお、画像パーツは各市町の承認を得て決定し、決定したデータは再編集可能な形式により、県及び各市町へ納品すること。
- b ショップカード機能や特典チケット等を活用し、マイレージ事業においてポイントを蓄積する仕組みを構築すること。なお、「三重とこわか健康応援カード」をLINEで配信する特典チケットに替える場合、そのデザインは県と協議のうえ決定し、すべての市町で統一性のあるデザインを利用すること。
- c 健康づくりに関する情報を、市町が配信する際に設定方法等の支援を行うこと、又は、市町に代行して配信すること。
- d 住民からはメッセージや画像を送ることができない設定にすること。
- e 市町担当者からの問い合わせに対し、電話又は電子メールにより、原則2開庁日以内に回答すること。ただし、緊急性の高いものについては、電話又は訪問により即時対応すること。

ウ 改善提案

- a ア及びイの支援を行う中で、随時、各市町の地域特性を勘案した効果的な運用方法を提案すること。
- b 事業終了時に、友だち登録状況やメッセージの開封数などの運用実績を分析し、他の成功事例の紹介など、効果的な運用に向けて提案を行うこと。

(2) 県事業の支援

- ア 6（1）各市町事業の支援が円滑に進むよう、県との調整を密に行うこと。

イ 必要に応じて、県が開催する会議への出席や効果的にLINEを活用するための有益な情報提供等、マイレージ事業を推進するための協力を行うこと。

ウ 各市町における本事業の実施状況や成果を踏まえ、今後のマイレージ事業のデジタル化に対する提案を行うこと。

7 委託業務の業務管理

(1) スケジュール（目安）

契約締結後速やかに、各市町が希望する時期に公式LINEアカウントでのマイレージ事業を開始できるように業務を進めること。なお、原則、令和4年度中に、すべての市町において公式LINEアカウントでのマイレージ事業を実施できるようにすることとするが、市町の希望により開始時期を令和5年度とする場合、令和4年度中に準備しておくことが可能な6（1）に記載のすべての必要なツールやノウハウ等を提供すること。

(2) 実施体制

ア 本業務を円滑に推進し、確実な実施につながる体制を整備すること。

イ 業務管理者を定め、県及び市町との調整窓口として機能させること。

(3) 業務管理

ア 本業務の開始にあたり、基本方針、実施体制と役割分担、非常時の連絡体制や対応フローなどを記載した「業務計画書（様式任意）」を作成し、契約締結後速やかに県へ提出すること。

イ 本業務を適正かつ円滑に進めるため、業務工程とスケジュールなどを記載した「業務工程表（様式任意）」を市町ごとに作成し、6（1）アaの実施後、速やかに県及び市町へ提出すること。

ウ 上記ア及びイの作成や業務の進捗状況の報告等を行うため、適宜、受託者が主催して県と打ち合わせを行うこと。なお、実施時期や開催方法は、県と協議のうえ決定すること。

エ 県や市町と打ち合わせをした際には「議事録（様式任意）」を作成し、1か月分をまとめて翌月10日（10日が閉庁日の場合、翌開庁日）までに、電子データで県へ提出すること。

オ 市町への支援を通じて明確になった課題とその対応を記録した「課題管理表（様式任意）」を作成し、1か月分をまとめて、上記エの議事録とあわせて翌月10日（10日が閉庁日の場合、翌開庁日）までに、電子データで県へ提出すること。

カ 委託業務の完了の日から起算して10日以内、又は契約終了日のいずれか早い日までに、次に掲げるものを県へ提出すること。なお、報告書には、6（2）ウの提案を含むこと。

- ① 報告書（紙媒体） 1部
- ② 報告書の電子データ（Word、Excel、PowerPointのいずれかにより作成したもの） 1式
- ③ 本事業の中で作成した画像データ等 1式

9 特記事項

- (1) 本事業は、各市町の情報セキュリティポリシー及び「政府機関・地方公共団体等における業務でのLINE利用状況調査を踏まえた今後のLINEサービス等の利用の際の考え方（ガイドライン）」に沿って実施すること。
- (2) 受託者は本事業による事務を処理するための個人情報の取扱いについては、別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。
- (3) 本事業の実施にあたって、契約書及び本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた事項については、県と協議して実施するものとする。
- (4) 本事業により作成された成果物等の著作権は県又は各市町に帰属するものとする。ただし、受託者が従前から補修する知的財産権が含まれる場合、権利は受託者に保留されるが、県及び市町は、成果物等を利用するために必要な範囲において、これを無償で利用できるものとする。
- (5) 本事業に係る成果品の引き渡し後、1年以内に発見された契約不適合について、受託者がその契約不適合を補修する責を有するものとする。
- (6) LINE株式会社がサービス提供を終了、又はサービス内容を大幅に変更することにより、本業務に支障をきたす場合には、県及び市町と協議のうえ、対策を講じること。
- (7) 受託者は、業務の履行にあたって暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人等（以下「暴力団等」という。）による不当介入を受けたときは、次の義務を負うものとする。
 - ア 断固として不当介入を拒否すること。
 - イ 警察に通報するとともに捜査上必要な協力をすること。
 - ウ 県に報告すること。
 - エ 業務の履行において、暴力団等による不当介入を受けたことにより工程、納期等に遅れが生じる等の被害が生じるおそれがある場合は、本課と協議を行うこと。
- (8) 受託者が（7）のイ又はウの義務を怠ったときは、三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱第7条の規定により三重県物件関係落札資格停止要綱に基づく落札資格停止等の措置を講じるものとする。