

## フレイル予防アプリ運用サポート業務 要求水準書

### 1 概要

(1) 名称

フレイル予防アプリ運用サポート

(2) フレイル予防アプリ（以下「本アプリ」という。）の主な内容

ア 対象者

姫路市（以下「本市」という。）に住所を有する65歳以上。

イ 必要とする機能

(ア) フレイル予防・認知症予防に関する機能（以下「予防機能」という。）

(イ) デジタル・ディバイド対策に関する機能（以下「デジデバ対策機能」という。）

(3) 目的

本市では高齢者のフレイル予防や認知症予防の更なる推進を目指しており、「いつでも・どこでも」利用することができる本アプリを導入し、本市における円滑な運営に対する運用サポートを実施する。また、本アプリを活用してデジタル・ディバイドへの対策を図る。

(4) 業務の内容

ア 別表第1「機能要件一覧」及び別表第2「非機能要件一覧」を満たすアプリを導入すること。

イ その他必要な業務

(5) 履行場所

姫路市役所本庁並びに受託者の事務所内等で本市が認める場所

(6) 委託期間

ア 導入準備

契約日から令和6年8月31日まで

イ 運用サポート

令和6年9月1日から令和11年8月31日まで（長期継続契約）

(7) 導入スケジュール

導入スケジュールは下記のとおりとする。なお、下記スケジュールは参考であり、9月1日のリリースに向けて、最適なスケジュールの提案を求める。

期 間	内 容
令和6年6月10日	契約締結
令和6年6月10日～同年8月中旬	フレイル予防アプリ構築
令和6年8月中旬～	稼働テスト

令和6年8月下旬	本市職員への研修
令和6年9月1日	本アプリ利用開始

## 2 要求内容

### (1) 本アプリ全般に関すること

- ア 本アプリの利用者が、本市に住所を有する65歳以上であることを確認できる手段を有し、ポイント利用について本市が利用申請に対して承認できること。非承認の場合は、本アプリ内で通知を可能とすること。
- イ 本アプリでのポイント付与の対象者は、本市に住所を有する65歳以上の者のみとする。
- ウ 本アプリ内にポイントを管理するシステムを有すること。
- エ 付与するポイントは、本アプリ機能の利用実績によるものの他、本市等が実施する健康づくり等のイベントの参加ポイントを含む。参加ポイントの付与及び交換は、QRコードの読み取り等、高齢者にとって負担が少ないものとする。
- オ 利用者が貯まったポイントは、電子マネーやインターネットを利用した景品（以下「電子マネー等」という。）による交換を行い、高齢者が使いやすい仕組みとすること。
- カ 受託者は、利用者からの申し出に応じて、ポイントを電子マネー等に交換し、利用者へに付与すること。
- キ 転出者や死亡者等に関する本市からの通知に基づき、ポイント機能を抹消すること。または、本市側で管理できるシステム（以下「管理者システム」という。）を設け、本市の担当者による抹消の操作が可能であること。
- ク 管理者システムは本市の登録者全体の情報の確認、登録者詳細情報の確認、ポイント登録・解除、ポイント付与、ポイントの修正、利用者への通知の機能を有し、その他本市のアプリ運用が円滑に行える構成であること。
- ケ 広告の掲載やイベントのお知らせ掲載により、運用に係る費用を獲得できるような仕組みを持つことを可能とする。
- コ 掲載する広告は、危機感や不安感を煽るような内容のものは不可とし、誤操作につながるようなデザインとしないこと。

### (2) 予防機能に関すること

- ア 高齢者が興味を持ち、「続けよう」と思えるものであること。
- イ 歩数計測・脳トレ・健康管理・食事管理の4機能は必須とする。
- ウ 脳トレは、一般的なパズルや計算だけでなく、その他認知症予防に効果的であると考えられるものを含む。
- エ 健康管理は、体重を必須とし、その他血圧、体温等、高齢者が日常的に記録することにより健康に関心が高まる内容とすること。

オ 食事管理は、毎日の食事内容の記録を含む、高齢者が食に関心を持つ内容であること。

カ 活動データの提供及び分析を行うこと。歩数計測機能に関するデータは必須とする。

キ 本市側で管理できるシステム（以下「管理者システム」という。）のサポートを行うこと。

(3) デジデバ対策機能に関すること

ア 利用者がポイント利用等に困った際の対策を含むこと。

イ 本アプリの利用により付与されたポイントを電子マネー等へ交換し、高齢者がスマートフォンを使って決済できるものとする。

(4) ポイントの管理に関すること

ア 年度ごとのポイント精算が可能であること。また、ポイントの有効期限は、取得した年度末とし、ポイント交換しなかった場合は消滅するものとする。

イ 年度末にポイントが消滅する旨のお知らせの発出が可能であること。

ウ 転出や死亡によるポイント機能を利用停止した際には、その時点での残ポイントは消滅できること。

エ 本アプリの不具合により、ポイントの付与についての誤登録が生じた際に、管理者システムから修正ができること。

オ 健康イベント等への参加によるポイントは、同じイベント参加で複数ポイントの獲得とならない仕組みとすること。

(5) ひめじポイントとの連携

ひめじポイントとは、株式会社ギフトィが運営する本市の自治体ポイント事業であり、1ポイントが1円に相当し、本市が指定したキャッシュレス決済サービスのポイントや商品と引き換え可能なクーポン等と交換できるポイントである。なお、ひめじポイントの申し込みについては、マイナンバーカードによる本人認証を要件としている。

本市では、本アプリのポイントからひめじポイントへのポイント交換機能を実装することを検討している。連携方法については指定しないので、以下の条件を満たし、利用者及び管理者にとって負担とならない方法を提案するとともに、開発スケジュール及び明細も含めた見積額を示すこと。なお、連携機能を実装するにあたり、開発費用だけでなく、本機能に係る運用サポート経費が追加で必要となる場合は、合わせて見積額を示すこと。

ア 申請時にマイナンバーカードによる本人認証を行うこと。

イ アプリ内ポイント交換との二重申請やひめじポイントの重複申請を防ぐ仕組みがあること。

ウ ひめじポイント付与後に、本アプリのアプリ内ポイントを減算する仕組みがあること。

(6) 稼働テスト及び本市職員への研修に関すること

ア 稼働テストについては、環境を変えながら頻回に行い、不具合が確認された際には報告の上、修正すること。

イ 本市職員への管理者システム操作に関する研修を実施すること。

(7) 本アプリの前提条件

ア アプリは iOS 及び Android のいずれにも対応したものとすること。

なお、対応バージョンは iOS10.0 以上、Android8.0 以上とすること。

イ 管理システムは、OS は Windows 10 以上、ウェブブラウザは Microsoft Edge 及び Google Chrome で利用可能とすること。

ウ 利用者がこのアプリを広くダウンロードできるよう、「App Store」「Google Play Store」へのアプリケーション登録を行うとともに、登録後は継続して配信できる体制とすること。

エ 本市の 65 歳以上人口は約 145,000 人であり、より多くの高齢者がフレイル予防を目的に本アプリを利用することを想定すること。

オ システムは、日本国内のデータセンターのサーバ上に構築し、日本の裁判管轄・法令が適用されること。また、データが海外に保存されないこと。

(8) 導入における留意事項

ア 本市クライアント端末は、全てインターネット接続環境から分離された L G W A N 接続系のネットワークに属している。インターネットへの接続はブラウザを通してのみ接続できる環境であり、アドオンや証明書のインストール等は許可していない。

イ 開発段階において必要となる環境は、受託者側で準備すること。

(9) 体制

ア 導入において発生する問題に対し、令和 6 年 8 月 31 日までの間、責任を持って解決できる体制であること。

イ 導入するアプリに精通した技術者を配置し、不具合や問題点に対応できること。

ウ 運用開始直後は、操作や運用に対する市からの問合せに対応できる体制を提供できること。

エ 運用・保守体制として、通常及び緊急時の連絡先及び連絡方法を提示すること。

### 3 セキュリティ関係

次の対応を想定した提案を行うこと。ただし、対応できない事項については、明確に記述すること。

(1) 保守の範囲は、フレイル予防アプリの導入に関連するハードウェア及びソフトウェア（パッケージを含む。）及びその機能とする。

(2) 本市担当者から障害発生の連絡を受けた場合は、その障害原因を特定し、本市担当者へ報告すること。

- (3) フレイル予防アプリに関連するソフトウェアがある場合、当該ソフトウェアにおいて、修正等のモジュールが提供された場合には、モジュールの適用の必要性を判断し、本市運用担当者へ説明すること。
- (4) アプリで用いるソフトウェアに対するセキュリティーホールが各メーカーより報告された場合、全体への影響度を考慮に入れ、対策プログラムの適応の必要性を判断し、本市担当者へ報告すること。
- (5) 本調達範囲において、ウイルスが検出された場合、本市担当者と協力し、ウイルスの駆除及び感染原因の究明を行うこと。
- (6) 重大障害の際には、対策会議を開催し、経過等を取り纏めて報告するとともに、改善策を本市担当者へ提示すること。
- (7) アプリの安全で安定した稼働のために、アプリ全体の問題点や課題点を把握、分析に努めるとともにその解決策について本市担当者へ報告、提案すること。
- (8) 導入時及びパッチ適用等の保守完了時における標準的な状態のバックアップを用意し、システム障害発生時に迅速簡便に復旧できる体制を整え、提示すること。
- (9) OS障害・操作による復旧が困難なアプリケーション障害・ハードディスク、ストレージ修理交換後において、正常時の状態（バックアップを取得した時点）に復旧可能な仕組みを提供すること。
- (10) システムのフルバックアップ（ゲストOS以上全てのデータ）の取得を可能とすること。

#### 4 問い合わせ対応

フレイル予防アプリの利用者からのインストール方法や利用方法に関する電話等での問い合わせに対応できる体制を作ること。

問い合わせ対応の体制は令和6年8月31日までに整えること。

問い合わせへの対応時間は、平日9時～17時とすること。

#### 5 その他の要件

##### (1) サービスの利用時間

原則24時間運用することを想定した運用計画を提案すること。ただし、メンテナンス等により運用停止が必要であれば詳細を記載すること。

##### (2) 広報プロモーションの実施（広報物の作成）

本市アプリの広報プロモーションとして、本市アプリの広報冊子を作成し、導入時に1万部を作成すること。また、毎年度デザインの更新を想定しているため、更新後の冊子を毎年度1万部作成すること。

##### (3) データ取り扱い

ア 本市とのアプリ利用契約終了以降も、利用者の利用データ等を利用者本人が確

認できること。

イ 本市とのアプリ利用契約終了時に、利用者が保有するポイントが精算できること。

(4) 法令等の順守

本業務の履行に関しては、本市の個人情報取扱特記事項を遵守すること。

(5) 追加提案

本市に有益な提案がある場合は、提案すること

## 6 機密保持

受託者は、受注業務実施の過程で本市が開示した情報（公知の情報を除く。以下同じ。）、他の受託者が掲示した情報及び受託者が作成した情報を、本業務の目的以外に使用または第三者に開示もしくは漏えいしてはならないものとし、そのために必要な措置を講ずること。受託者は、本業務を実施するにあたり、本市から入手した資料等については管理台帳等により適切に管理すること。また、契約終了後も機密保持義務は、その効力を失わない。

## 7 再委託

(1) 受託者は、事前に本市の書面による承諾を得ることなく、本業務の全部又は一部を第三者（受託者が本市に予め書面にて報告した協力連携事業者を除く）に委託し、又は請け負わせてはならない。

(2) 受託者は、再委託の相手方（協力連携事業者を含む。以下同じ。）が行った作業について全責任を負うものとする。また、受託者は再委託の相手方に対して、本要求水準書の「機密保持」を含め、本業務の受託者と同等の義務を負わせるものとし、再委託の相手方との契約においてその旨を定めるものとする。

## 8 契約条件

(1) 全般的事項

ア 姫路市契約規則（昭和62年姫路市規則第29号）に従うこと。

イ 契約内容等に疑義が生じた場合は、本市と協議のうえ、決定するものとする。

ウ 受託者の責めによる事業の遅延、要件の欠落、品質不適合等の発生の責任は、受託者が負担するものとする。

エ 本業務の履行に関しては、本市の個人情報取扱特記事項を遵守すること。

(2) 著作権等

ア 導入するソフトウェアの著作権等の権利関係については、あらかじめ本市に対して十分な説明を行い、本市の承認を得ること。

イ 納入物に第三者が権利を有する著作物（以下「既存著作物」という。）が含まれて

いる場合は、本市が特に使用を指示した場合を除き、受託者が当該著作物の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に係る一切の手続を行うこと。この場合、受託者は当該契約等の内容について事前に本市の承認を得ることとし、本市は既存著作物を許諾された条件の範囲内で使用するものとする。

(3) 成果物

本調達に係る納品時の付帯資料として、次に掲げる書類（同等のものでも可）を令和6年9月上旬をめどに、作成後ただちに提出すること。各書類等は、紙資料で準備し、バインダーに綴じ、1部提出すること。また編集可能な状態で電子媒体（CD-R等）に記録し、1枚提出すること。

書類名	記載事項
プロジェクト管理資料	プロジェクト計画、会議議事録、進捗報告
設計書	システム基本設計（要件定義）
手順書	運用手順書、操作マニュアル（管理者・一般ユーザ）
広報物	データ及び印刷物

別表第1 機能要件一覧

No.	分類	機能名	機能詳細
1	アプリ機能全般	・効果	高齢者が簡単で楽しく継続的に利用でき、アプリ内の機能を使うことでフレイル予防や認知症予防に効果的であると見込まれるものであること。
		・アプリ動作環境	iOS (10.0以降) 及びAndroid (8.0以降) で動作すること。
		・操作性	高齢者が操作するにあたり直感的に操作でき、手順が難しくないこと。
		・サービスメニュー	サービス（機能）が一覧から選択でき、選びたいメニューを容易に起動できること。
		・サービス利用同意確認	利用するサービスに応じて、本人の同意を得る仕組みを盛り込むことができること。
		・画面レイアウト	基本機能を利用しやすいように分類して、高齢者がみても一目でわかりやすい画面レイアウトであること。
2	アカウント管理	・アカウント情報管理	スマホ操作に不慣れな高齢者でも容易にユーザアカウントを登録できること。
			登録が完了しているデータ項目に応じて、利用できる機能（サービス）を制御できること。
			登録内容に応じて、本人の同意を得る仕組みを盛り込むことができること。
			作成済みのユーザアカウントの登録内容を修正できること。また、退会（ユーザアカウントの削除）が可能なこと。
			アプリ起動時に、設定されているユーザアカウントで自動的にログインできること。
			端末にユーザアカウントが未登録の場合には、新規登録・ユーザアカウント選択を促すこと。
		・ログイン管理	ログインに失敗した場合には、適切なメッセージを表示すること。
			パスワードが不明な場合は、メールアドレス等の認証により再設定ができること。



3	アプリ機能	・歩数管理機能	一日の歩数を記録し、利用者が進んで歩きたくなり継続できる工夫があること。
		・脳トレ機能	高齢者が興味を示すようなメニューを有し、継続な取組につながる仕様になっていること。
		・健康管理機能	体重を必須とし、その他血圧等が記録でき、入力の手間を感じない工夫があること。結果をグラフ等で表示し利用者自身が健康管理を実感できること。
		・食事管理機能	毎日の食事内容の記録を含む、高齢者が食に関心を持つ内容であること
4	情報連携	・アカウント登録情報の連携	アプリへアカウントの登録があった際に、利用者情報をシステムより出力し、本市へ提供する機能があること。
		・アプリ利用状況に係る情報連携	必要に応じて、アプリの利用状況に係る任意の情報を出力し、本市へ提供することができること。
5	ポイント機能	・ポイントの付与及び管理	アプリの利用状況に応じ、個人にポイントを付与することができること。またそのポイントに関する情報を管理できること。
		・ポイント利用登録	登録のあった利用者が姫路市民でありポイントの対象者であることの確認が可能な情報（氏名、住所、生年月日、本人確認書類など）を姫路市に提供できること。

別表第2 非機能要件一覧

大項目	中項目	小項目	非機能詳細
可用性	継続性	RLO（目標復旧レベル）	平常時、障害が発生した際には、全システム機能の復旧を実施すること。
性能・拡張性	性能目標値	通常時レスポンスタイム	通常時の画面遷移時間は、3秒以内を目標とすること。
運用・保守性	通常運用	運用時間	システムの運用時間は、24時間365日とする。
	保守運用	OS等パッチ適用タイミング	OS等のパッチについては、随時適用を行うことを目標とする。
	障害時運用	マニュアル準備レベル	運用マニュアルについては、システムの通常運用と保守運用のマニュアルを提供すること。
	サポート体制	ライフサイクル期間	システムのライフサイクル期間は、5年とすること。
		ベンダー側対応時間帯	一次対応における受付対応時間は、平日9:00～17:00とすること。
	その他の運用管理方針	問い合わせ対応窓口の設置有無	運用保守時の問い合わせ窓口については、ベンダーによる提案事項とすること。
	不正追跡・監視	ログの取得	ログの取得については必要なログを取得すること。