

会議名	第3回港区（仮称）健康長寿アプリ開発・運営業務委託 事業候補者選考委員会
開催日時	令和5年7月12日（水曜日）午後2時から午後5時15分まで
開催場所	港区役所 9階912会議室
委員	保健福祉支援部長 山本 睦美（委員長） 高齢者支援課長 白石 直也（副委員長） 麻布地区総合支所管理課長 佐々木 貴浩（委員） 介護保険課長 安達 佳子（委員） みなと保健所健康推進課長 二宮 博文（委員）
事務局	高齢者支援課介護予防推進係
会議次第	1 開会 2 第二次審査実施概要について 3 事業候補者によるプレゼンテーション及びヒアリングの実施 （1）B事業者（30分間） （2）D事業者（30分間） （3）F事業者（30分間） （4）G事業者（30分間） 4 第二次審査結果及び事業候補者の選考について 5 閉会
配付資料	[席上配付] 次第 資料1 第二次審査実施概要 資料2 第二次審査採点基準表（4事業者分） 資料3 第二次審査における質問事項趣旨 資料4 第一次審査・第二次審査集計結果（※採点終了後、机上配布） 資料5 第2回選考委員会議事録概要 参考資料1 第一次審査集計結果 参考資料2 仕様書（案）
会議の内容	
事務局	1 開会 2 第二次審査実施概要について 3 事業候補者によるプレゼンテーション及びヒアリングの実施 ～B事業者～プレゼンテーション ヒアリング

B 委員	コールセンターの体制について、もう少し具体的に説明してください。
B 事業者	コールセンターは4名で対応します。再委託ではありません。 また、電話やメールの問い合わせの頻度は多くないため、自治体ごとの担当者ではありません。
B 委員	コールセンターの対応を1日1時間とした根拠、理由について教えてください。
B 事業者	実施している自治体では最多で月に30件の問い合わせがあります。1人10分対応と考え、人口が多い港区では1日6人程度の対応と想定して、1日1時間の計算となりました。
B 委員	栄養を見直す機会の提供について、アプリの中でどのようなアプローチができると考えていますか。
B 事業者	食事の写真撮影を行い、写真を見返すことで、栄養について見直すきっかけづくりになります。また、港区で行っている健康事業について、アプリを利用しイベントを行うことが可能です。
C 委員	アプリの機能が多数ありますが、連携方法を教えてください。
B 事業者	アプリがそれぞれ連携しており、ポイントを付与できる仕組みです。デバイスと連携できるものは自動的に反映し、動画等を視聴したらポイントが付与されます。
C 委員	スマートフォンを2台持っている人は、ポイントが2倍つくということでしょうか。
B 事業者	2台持っている人は、2倍のポイントがつくことは否めません。しかし、インセンティブ当選確率はそれほど高くないのではと考えます。
C 委員	コミュニケーションの方法について、統一した方針はありますか。
B 事業者	今までの経験から、地域に合わせてコミュニケーションをとっています。
D 委員	アプリで登録が必要な項目を教えてください。

B 事業者	ニックネームと生年月日、性別、身長が必要です。メールアドレスや住所を登録することも可能です。
D 委員	インセンティブの受取も、ニックネームだけで可能ですか。また、メールアドレスの登録のない利用者には、当選通知はどのように届きますか。
B 事業者	当選の場合、アプリにメッセージが送付されます。ニックネームの登録だけで、個人認証せずにインセンティブを送付します。他の自治体では個人認証を取得している事例もあり、協議して変更も可能です。
D 委員	ヘルスケアは自動で連携されますか。歩数は自動だと思いますが、体重は直接の入力が必要ですか。
B 事業者	ヘルスケアと連携の許可が必要です。自動連携される体重計がない場合は、アプリに直接、体重や睡眠時間等を入力いただきます。
E 委員	管理者機能について、詳細を教えてください。
B 事業者	管理者画面からデータの送付が可能です。またイベント参加者に、ポイント付与可能な機能があります。検診やイベントなど、フレキシブルに使用することで、モチベーションの維持に繋がっていただけます。
E 委員	管理者機能のデータ分析機能について教えてください。
B 事業者	3 か月に 1 回自治体に資料を提供できます。CSV のデータをダウンロードすることも可能です。
A 委員	高齢者向けに特化した機能等がありますか。
B 事業者	高齢者も含めての案内となり、高齢者に特化した機能等はありません。
A 委員	字が小さく感じましたが、画面を簡素化するなど、変更は可能ですか。
B 事業者	変更は難しいため、高齢者の方にはスマートフォンの文字を大きくして使用してもらっています。今のところ文字等の要望は出ていません。
	～D事業者～プレゼンテーション ヒアリング

B 委員	コールセンターの体制について、具体的に教えてください。
D 事業者	コールセンターでは、他自治体と共通のスタッフが対応します。外部委託ですが、専門性のあるスタッフが携わります。過去の事例を共有するなど社内で研修を行い、高齢者に特化した対応をしていく予定です。
B 委員	業務予定者の配置計画を見ると、ほぼグループ会社と委託のみで構成されているようですが、申請者はどのような役割を担うか教えてください。
D 事業者	親会社が提供するサービスを、我々グループ会社が代理として提供します。利用者に対しては、親会社名で対応します。
B 委員	業務責任者の業務実績が分かりにくいため、具体的に教えてください。
D 事業者	自治体のフロント部門であり、発注者に対応する責任者となります。
C 委員	歩数などの測定方法を教えてください。
D 事業者	スマートフォン機能の歩数をアプリと連携する仕組みです。毎日アプリを開かなくても、42日間保存できるため、その間に1度でも開けば歩数は連携されます。 歩数は自動連携ではなく、アプリを立ち上げ歩数送信ボタンを押してもらうことで、連携されます。健康意識を高めるため、また、電池消費を抑えるためにもこのような手動で送信する仕組みにしました。
C 委員	手動で登録するデータは何かあるか教えてください。
D 事業者	バイタルデータ、身長、体重、血圧等入力できます。自動でのデータ反映はありません。データ情報は、歩数だけでも情報として得ることがありますが、初回利用時に許可を得るようにしています。
C 委員	責任者の方が、高齢者のアプリを開発運営していく上で、注意していることを教えてください。
D 事業者	弊社既存の店舗を活用しながら、利用者をサポートし、使用しやすい環境を整えていきたいと思っております。
D 委員	個人情報の収集範囲について、具体的に教えてください。

D 事業者	インセンティブは電子マネーを提案しており、収集する個人情報はメールアドレスのみです。ただし、それ以外の項目も、区と協議の上収集範囲の変更は可能です。ログイン ID とパスワードは、初回時に必ず登録が必要です。初期設定が難しい場合、サポートや説明会を行っています。
E 委員	管理者機能について詳細を教えてください。
D 事業者	対象者を絞ったプッシュ通知など、情報発信の機能が多数あります。データの分析については、CSV による出力もでき、管理画面上からすぐに分析可能です。また、参加者が楽しく参加できる、イベント機能の設定も可能です。
A 委員	高齢者の見守り機能とは、具体的にどのようなものですか。
D 事業者	高齢者が見守られる側、家族が見守る側となり、スマートフォン上でペアリングします。歩数送信が一定期間送付されなければ、見守る側に通知される仕組みです。
	～F 事業者～プレゼンテーション ヒアリング
B 委員	コールセンターの体制について、具体的に教えてください。
F 事業者	管理者 1 名、オペレーター 1 名、平日 9 時から 18 時に対応します。港区の業務に特化したコールセンターです。弊社のスタッフが行います。
B 委員	見積書において、ライセンス更新料が年々増加していますが、詳細を教えてください。また、申込方法とその周知方法についても教えてください。
F 事業者	ライセンス更新料の増加は、ID 管理料に起因しています。人数が増加すると ID の管理料が増加するためです。 また、申し込みは WEB で受付けます。QR コードやチラシ、ポスターなどで周知していきます。
C 委員	歩数測定の方法について詳細を教えてください。
F 事業者	歩数は自動でカウントされます。体重、血圧等も、区内に弊社の測定機器の拠点を設けることができれば、データの自動連携が可能です。位置情報は、ポイント取得時に記録されますが、不要な情報は収集しません。

C 委員	事業を進めるうえで心掛けていること、注意していることを教えてください。
F 事業者	事業の認知が大切だと考えているため、告知 PR に注力したいと思います。
D 委員	これまで、利用された高齢者から、登録方法について意見はありましたか。
F 事業者	高齢者向けに、事業説明会や利用ガイドブック、コールセンター等でサポートする必要があると思います。
D 委員	都道府県を港区に限定できますか。
F 事業者	東京都までです。
D 委員	インセンティブ取得時に、個人情報の収集は追加で必要になりますか。
F 事業者	最低限の個人情報のみで、追加は不要です。
E 委員	管理機能について、データの活用方法の詳細を教えてください。
F 事業者	参加者の年齢、性別、歩数の変容を確認できます。他自治体では、体組成、血圧の測定などの測定拠点とのデータを連携し、分析を行っています。
E 委員	参加受付の登録など、管理者の承認作業について教えてください。夜間深夜等の受付対応はどうしていますか。
F 事業者	夜間や深夜に承認が必要な場合は、後日お答えします等の通知を送ることが可能です。他自治体でも同様に行っており、問題は発生していません。
E 委員	アプリ上の食事レシピの提案は、通知するだけでは介護予防に繋げていくことは困難かと思います。アプリを使用して、利用者の行動変容にどのように働きかけていきますか。
F 事業者	お知らせ機能を活用しての啓発や、レシピサイトへのログイン時にポイントを付与し動機づけにするなど、様々な方法があります。
A 委員	チャット機能について教えてください。

F 事業者	<p>区の保健師や特定資格を持つスタッフと区民を繋いで、チャットを行います。弊社で外部委託することも可能です。</p> <p>～G事業者～プレゼンテーション ヒアリング</p>
B 委員	<p>担当者の方は、他業務と兼務されていますが、多忙となり手が回らなくなるリスクはありませんか。</p>
G 事業者	<p>適正な職務配分のうえ進行するため、問題ありません。</p>
B 委員	<p>コールセンターの体制について、詳細を教えてください。</p>
G 事業者	<p>専用ではなく、他自治体と共同のコールセンターとなります。4名のスタッフがおり、外部委託はしていません。</p>
B 委員	<p>5人一組のチームで利用するアプリですが、個人で利用を希望する場合はどうしますか。</p>
G 事業者	<p>チームで取り組むということが社会参加として介護予防に効果的ですが、アプリでは個人での取組も力を入れているため、チュートリアル等を活用することによって個人で利用可能です。しかし、効果を鑑みれば、チームで取り組むことを前提としていきたいと考えています。</p>
B 委員	<p>5人の組み合わせはどのように行いますか。</p>
G 事業者	<p>開始前の「初めての使い方教室」において、自由に着席した席によってグループを作ります。初年度は弊社が講師を務め、それ以降は委託や、地域の方に講師を務めていただく想定です。</p>
C 委員	<p>歩数の測定方法について、具体的に教えてください。また、写真は送付時に位置データも送付される仕組みですか。</p>
G 事業者	<p>写真と歩数とコメントが同時に送付される仕組みです。歩数はスマートフォンアプリから自動連携されます。写真の位置情報は、特定されるものは外して登録します。個人情報の取り扱いも含め、SNS の使用方法を利用者に講習でお伝えします。</p>

C 委員	事業で注意されていることを教えてください。
G 事業者	シニアの方に寄り添い、自信をもって楽しんでもらえるよう心掛けています。
D 委員	個人情報の取り扱いについて、詳細を教えてください。
G 事業者	個人情報の取り扱いについては、最初に SNS を利用する際に説明していきます。利用規約でも定めていますが、弊社が監視をしているため、万が一の場合は停止することもできます。
D 委員	具体的に、利用によって高齢者の方にどのような効果がありましたか。
G 事業者	8つの自治体で実績がありますが、スマートフォンを持ち歩くようになった、独居の方の表情が明るくなったなどの事例があります。
E 委員	管理者機能について、データを反映するための具体的な方法を教えてください。
G 事業者	データ分析の管理機能は、今年度中に開発予定です。現状は報告書での提出を行っていますが、今後は継続率や推移などを随時確認することが可能になります。
E 委員	既知の4人で参加グループを作成することは可能ですか。
G 事業者	既知の4人での参加も可能であるとともに、ランダムにチームを作成することも可能です。
A 委員	サポーターの育成について具体的に教えてください。
G 事業者	サポーター希望者を募集して育成します。初回の使い方教室や、交流会などに参加いただきます。他自治体では参加者の約25%がサポーターとして活動しています。男性が手をあげることも多いです。
事務局	4 第二次審査結果及び事業候補者の選考について
委員長	各委員から講評をお願いします。

B 委員	<p>G者は熱意や取組姿勢等を鑑み、最も良い評価をしました。ライセンス更新費用が毎年必要となり続けることが、課題だと思いました。F者は質問に対する理解度や取組姿勢について評価しました。D社は高齢者の見守り機能は評価できますが、内容を利用者に委ねており少し残念に思いました。しかし、インセンティブに関して、継続利用のために当選確率を高め設定している点は評価しました。</p>
C 委員	<p>G者は、仲間意識の醸成等の様々な工夫の実施や、提案者の受け答えを評価しました。B者は登録が簡単で、高齢者が利用しやすい工夫がありました。他2者もそれぞれ工夫をされていました。</p>
D 委員	<p>G者を1番に評価しました。高齢者にとってスマホを使用することはハードルが高いため、一人ではなく仲間と利用する仕組みは評価できます。サポートも充実しており、実現性が高いと思いました。パートナーとしての能力も評価しました。</p>
E 委員	<p>G者を評価しました。コンセプトが非常に明確であり、介護予防に合致していると感じました。B者は通常健康作りアプリと差が感じられず、高齢者に特化したものが少なく感じました。D社はグループ会社が多く、責任の所在が少し分かりにくかったと思いました。F者はPDCAサイクルなど、理念が明確でした。</p>
A 委員	<p>G者を評価しました。アプリが単純で分かりやすいところや、5人一組で毎日写真の送付を続けることで、高齢者がスマートフォンに慣れやすい環境づくりを行う点を評価しました。B者とD者は、高齢者向けアプリではないと思いました。F者はチャット機能の提案の内容が区まかせで少し残念でした。</p>
事務局	<p>B事業者が1140点、D事業者が1171点、F事業者が1150点、G事業者が1305点となりました。今読み上げさせていただいた評価点数で間違いはないでしょうか。</p> <p>では集計の結果、1位はG事業者、2位がD事業者、3位がF事業者、4位がB事業者となりました。</p>
委員長	<p>G事業者を事業候補者として選考することとします。G事業者が辞退した場合は、次点のD事業者を事業候補者としたいと思いますが、異議ございませんか。</p>

委員長	<p>(委員一同異議なし)</p> <p>G事業者を事業候補者として選考します。</p> <p>5 閉会</p>
-----	--