

別府市公式スーパーアプリ構築・運営支援業務  
仕様書

令和8年4月

別府市企画戦略部 情報政策課

# 目 次

<b>1</b>	<b>概要</b> .....	<b>3</b>
1.1	目的.....	3
1.2	背景.....	3
1.3	スーパーアプリの位置付け .....	3
1.4	事業目的 .....	4
1.5	想定する利用者 .....	4
1.6	市公式アプリとしての基本原則.....	4
<b>2</b>	<b>業務内容の基本方針</b> .....	<b>5</b>
2.1	業務範囲 .....	5
2.2	調達の基本的な考え方 .....	6
2.3	多様な利用者への配慮 .....	7
2.4	プロジェクトマネジメント .....	8
<b>3</b>	<b>必須機能</b> .....	<b>9</b>
3.1	都市 OS 基盤機能（スーパーアプリ基盤） .....	9
3.2	生成 AI 活用.....	14
3.3	公式情報発信・通知機能.....	16
3.4	公式デジタル情報誌機能.....	17
3.5	デジタル地域通貨・市独自マイル機能.....	18
3.6	デジタル市役所（行政サービス基盤） .....	25
3.7	住民生活サポート機能 .....	25
3.8	外部システム連携機能（API 連携） .....	27
<b>4</b>	<b>非機能要件</b> .....	<b>31</b>
4.1	基本方針（非機能要件の位置付け） .....	31
4.2	アーキテクチャ要件 .....	31
4.3	品質・信頼性要件.....	32
4.4	使用性・アクセシビリティ要件.....	33
4.5	継続性・拡張性要件 .....	34
4.6	運用・保守要件 .....	34
4.7	セキュリティ・データガバナンス要件.....	35

5	収益管理およびサステナビリティ .....	36
6	再委託 .....	38
7	守秘義務および個人情報・データの取扱い.....	38
8	契約終了時の措置 .....	40
9	諸法令の遵守.....	41
10	納品物および成果物の取扱い .....	41
11	その他 .....	42

[別紙1 デジタル情報誌仕様](#)

[別紙2 スーパーアプリ統合サポートセンター運用業務仕様](#)

[別紙3 デジタルデバイド対策仕様](#)

[別紙4 プロモーション・キャンペーン展開提案仕様](#)

# 1 概要

## 1.1 目的

本仕様書は、別府市が推進するデジタルガバメントおよび地域 DX を具体的に実装する中核ツールとして整備する「市公式デジタルサービス・プラットフォーム（以下「本ポータル」という。）および公式ポータルアプリ」について、構築および初年度運営支援業務に関する要件を定め、プロポーザル方式により適切な受託者を選定することを目的とする。

本ポータルは、行政情報、手続、地域経済、決済、データ利活用を ID 連携によりつなぐ「サービス連携基盤」であり、単一のアプリに機能を詰め込むのではなく、マイナンバーカード認証に基づく共通 ID を介して、必要なミニアプリや外部サービス（SaaS）を柔軟に連携させるハブ機能として位置付ける。

## 1.2 背景

人口減少・高齢化の進行、行政需要の高度化・複雑化、多様化する市民ニーズに対応するため、本市はデジタルガバメント推進計画に基づき、行政サービスと地域経済活動をデジタルでシームレスに接続する基盤整備を進めている。

本アプリは、市が運営主体となる公式アプリとして、公平性・公正性・信頼性・正確性を最優先に、特定の民間プラットフォームに依存しすぎない市の管理・統制の下で運用されるものとする。

## 1.3 スーパーアプリの位置付け

本ポータルは、デジタルガバメント推進計画を実現するための「実装ツール」であり、技術革新に応じてミニアプリをプラグイン可能な『持続的成長型の都市 OS 基盤』として以下を担う。

1. 行政と市民・来訪者・事業者を結ぶ、マイナンバーカード認証（公的個人認証）を核とした高信頼な公式デジタル接点（ID 基盤）
2. 行政施策（健康・環境等）により蓄積した価値を、地域経済（PayPay 等）へ還流させる市独自マイル（仮称）交換・外部ポイント連携ハブ
3. データに基づく政策立案（EBPM）および動的な都市経営を支えるパーソナルデータダッシュボード（マイページ）

なお、本ポータルデータのデータ主権は常に市に帰属し、外部決済事業者、外部連携事業者、生成 AI 基盤事業者等が利用者データの管理主体とならないことを大原則とする。

#### 1.4 事業目的

本事業は、次の目的を達成することを目指す。

- ・市公式アプリを起点とした情報・手続・決済の一体化による市民 QoL の向上
- ・(PayPay 連携) を活用した地域内消費の促進と消費行動の可視化
- ・観光客の回遊性向上とパーソナライズされた体験提供による域外資金の獲得
- ・官民連携による「稼ぐ力」を備え、成果連動型のインセンティブを組み込んだ持続可能な地域 DX 基盤の構築

これにより、「行かなくていい市役所」をさらに進化させた、スマートフォン内で行政手続きや地域サービスが完結する「ポケットの中の市役所」と、「稼ぐ地域 DX」を両立し、市民生活の質の向上と地域経済の持続的成長を実現する。あわせて、将来的な多様なミニアプリや庁内基幹システムとの連携を前提とした拡張性ある都市 OS 基盤として構築する。

#### 1.5 想定する利用者

本アプリは、以下の多様な利用者を前提として設計・運用されるものとする。

- ・高齢者や外国にルーツを持つ方も含めた、地域に暮らす全ての人々
- ・観光客・ビジネス来訪者・関係人口
- ・地域事業者（加盟店、イベント主催者等）

#### 1.6 市公式アプリとしての基本原則

本アプリは市公式アプリであり、次の原則を必須とする。

- ・公平性、公正性、信頼性および正確性を確保するとともに、誰もが直感的かつ快適に利用できる優れた利用者体験 (UX) を最重要の設計原則とする。JIS X 8341-3:2016 等のアクセシビリティ指針は参照基準とし、高齢者や障害のある利用者を含む多様な利用者への配慮を前提としつつ、視認性および操作性を確保した魅力的で先進的な UI/UX 設計を実現すること。
- ・API-First な設計による市自らの管理・統制が可能な運営体制（ベンダーロック

- クインの排除)
- ・ 特定事業者への不当な利益誘導を行わない設計
  - ・ 民間活力を取り込みながら自立・収益化を見据え、事業者の成果を適切に評価する運営設計
  - ・ デジタルに不慣れな層も含め、マイナンバーカードを持たない層も疎外しない「段階的利用」を前提とした社会実装

## 2 業務内容の基本方針

### 2.1 業務範囲

本業務は、本アプリを中核とした都市 OS 基盤について、初年度における以下の業務を一体的に実施するものとする。

- ・ 本アプリおよび関連基盤（認証・API 連携層）の設計・構築 ・ 初年度運用・保守および持続可能な収益化モデルの構築
- ・ システム運用・保守業務（インフラ監視、障害対応、セキュリティ管理、OS アップデート対応、API 連携先システムの仕様変更に伴う調整および改修対応、並びに「ごみ・環境分野」等の各種ミニアプリにおける個別管理者（担当課）への直接的なシステム設定・マスタデータ投入等の運用代行支援業務等）
- ・ 市独自マイルおよび外部ポイント連携制度の運営支援（システム事務局業務、キャンペーンパラメータ設定、一括付与データ投入、付与管理（重複付与チェック等含む）、不正監視、利用実績および属性分析の集計・報告等）
- ・ 公式デジタル情報誌の運営業務（詳細は別紙1「デジタル情報誌仕様」のとおり）（コンテンツ掲載可否の事前審査、AI 翻訳の品質管理・修正、不適切投稿の常時監視および危機管理対応、有償広告・バナー制作等のクリエイティブ業務を含む収益事業の運営管理等）
- ・ 統合サポートセンター（詳細は別紙2「スーパーアプリ統合サポートセンター運用業務仕様」のとおり）およびマイル管理事務局の構築・運営（マルチチャネルでの問い合わせ対応、FAQ の継続的改善、繁忙期における体制強化の立案・実行等）
- ・ デジタルデバインド対策の実施（詳細は別紙3「デジタルデバインド対策仕様」のとおり）（スマホ教室・相談会の企画および出向型運営、会場の予約・設営・撤去、参加者の予約受付および当日の受付管理、デジタルサポーター・学生の採用・マニュアル整備・謝金管理等）
- ・ 利用促進・定着支援およびプロモーション並びにキャンペーンの企画・実施（別紙4「プロモーション・キャンペーン展開提案仕様」のとおり）（広告運

- 用、メディアミックス展開、ステップアップ戦略の実行および効果測定等)
- ・収益および決済管理業務（市を主体とした公金等の収納代理スキームの構築、チケット販売・有償広告等に伴う決済手続きの代行、および月次・年度末の収益実績報告書の作成・提出等）
  - ・効果測定、分析および成果連動型指標に基づく次年度以降の改善提案（行政内部コスト削減効果等の可視化を含む）
  - ・条例および規則制定支援（本事業の根拠となる「(仮称) デジタルサービス基盤規則又は条例」、「デジタル情報誌運用規則」「行政主導型デジタルトークルーム（むすび湯）運用規則」および「市独自マイル付与規則」に加え、「スーパーアプリ利用規約およびプライバシーポリシー（同意取得ルールを含む）」、「データ連携および二次利用に関するガバナンス規程」、「広告掲載および収益事業に関する運用基準」、ならびに「生成 AI 活用に関する安全運用ガイドライン」等について、法的観点からの素案の作成および支援、他自治体の事例調査ならびに専門的助言を行うこと。その際、受託者の主観やシステム実装に都合の良い法解釈を排除するため、行政法務（地方自治法および地方財務法規等）、IT・データ法務（個人情報保護法等）、および金融法務（資金決済法および景品表示法等）の領域において高度な専門性と実務経験を有する弁護士等の適格な法的専門家の知見や監修を経た上で、客観的かつ適法性が担保された支援を行うこと。なお、1月の本運用開始に合わせるため、本業務は10月末日までに完了させること。

## 2.2 調達の基本的な考え方

本調達には、単発的なシステム開発や機能提供を目的とするものではなく、市と継続的に協働しながら、市公式スーパーアプリを公共的デジタル基盤（都市 OS）として構築・運営・成長させる「戦略的パートナー」を選定することを目的とする。本市は、本アプリを行政サービスの一部を担う公共インフラと位置付けており、技術提供者ではなく、公共性・社会的責任・将来像を共有し、ともに事業を推進する主体としての事業者参画を求める。

- ・市公式アプリとしての公共性（公平性・公正性・信頼性）を最優先事項として理解し、倫理的なデータ利活用およびプライバシー・バイ・デザインの思想を提案できること。
- ・仕様遵守にとどまらず、行政責任や法制度（個人情報保護等）を踏まえた高度な助言ができる体制を有していること。特に、本市の条例・規則等の制度設計や、法的リスクを伴う新たなサービスの展開等においては、受託者の主観による法解釈を排除し、弁護士等の法的専門家が関与・監修する体制を確保するこ

と。

- 都市 OS としての適切なデータガバナンスを担保するため、新たに過大な組織を新設するのではなく、API の公開、データの二次利用、および AI 活用範囲の妥当性等について、市が既存の庁内体制等の中で迅速かつ適切に審査・判断できる運用ルールおよび技術的基盤を提案・構築できること。
- 多様な利用者を前提としたユニバーサルデザインおよび WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) 等の国際標準を意識した実装ができること。
- 官民連携による持続可能な運営モデルを理解し、将来的な公費依存度低減に向けた具体的な収益最大化策を提案できること。特に、本市の将来的な財政負担を軽減するため、運用保守費およびサポートセンター運営費等のランニングコストについて、稼働後 5 年目を目途に本事業からの収益で実質的に相殺 (プラマイゼロ化)、または大幅に低減させるためのロードマップを提案し、市と協働してその実現に向けた運営支援を行うことを本業務の重要な責務と位置付ける。ただし、本ロードマップは市と受託者の協働による努力目標とし、経済情勢の変動や制度改正等の外部環境の変化により達成が困難と見込まれる場合は、事業の継続性を優先し、ペナルティ等を直ちに課すことなく、定期的な協議により柔軟に計画や費用負担のあり方を見直すものとする。
- 初年度構築後もマイクロサービス化等により段階的な機能拡張・他システム連携が可能な疎結合なアーキテクチャを有していること。
- デジタルデバイド対策を含む社会実装までを業務範囲として捉え、現場のオペレーションに即した提案ができること。
- 将来的な事業者変更またはサービス終了時において、円滑かつ完全なデータ移行およびサービス継続性を担保するための「出口戦略」を技術的・法的に提示できること。特に、利用規約において利用者の ID およびデータの帰属先が「市」であることを明記し、事業者交代時に法的紛争が生じないスキームとすること。

### 2.3 多様な利用者への配慮

本アプリは、年齢、国籍、デジタルリテラシー、障がいの有無等にかかわらず、誰もが等しく行政サービスと地域情報にアクセスでき、継続的な利用と実際の行動変容につながることを目的として設計・運用されるものとする。

- OS 標準機能の活用や、音声読み上げ、色のコントラスト等への配慮を含む UI /UX 設計を行うこと。特に、文字入力 of 心理的・物理的ハードルを排除するため、アプリ内の主要な入力フォームおよび検索窓の傍らには、一般的な検索エンジンのような独立した「音声入力ボタン (マイクアイコン等)」を常設し、

ワンタップで音声による文字入力that完結する直感的な音声インターフェース (Voice UI) を標準実装すること。なお、音声認識エンジンについては、開発規模および初期費用の膨張を防ぐため、第 1 期においては OS 標準機能 (API 等) を活用した現実的な範囲での実装を基本とする。ただし、将来的なアクセシビリティ向上のため、大分・別府特有の方言等に対する認識精度の課題や利用状況を運用の中で継続的にモニタリングし、第 2 期以降において必要に応じて AI による追加学習や外部の高性能エンジンへの拡張が可能なアーキテクチャとして設計しておくこと。

- ・操作習熟を前提とせず、初回利用者でも迷わず利用できるシンプルかつ一貫性のある画面構成とすること。
- ・マイナンバーカードを所有しない、あるいは認証を希望しない利用者也、一般情報の閲覧や防災機能等の基本機能を利用できる「段階的アクセス制御」を実装すること。
- ・行政手続、地域情報、地域通貨等の複数機能を 1 アプリ内で直感的に利用できる情報設計とすること。
- ・途中離脱 (ドロップアウト) を防止するため、操作手順の最小化および分かりやすい画面遷移を実装すること。
- ・文字サイズ変更、色覚多様性への配慮、操作補助等、アクセシビリティに十分配慮した設計とすること。
- ・英語表示およびやさしい日本語表現に対応し、外国人住民や来訪者の利用を妨げない設計とすること。なお、重要文書、利用規約、同意画面等の翻訳にあたっては、市または受託者におけるレビュー体制 (翻訳責任) を明確にし、改版管理および誤訳発覚時の周知・救済手順を設けること。
- ・デジタル利用が困難な高齢者等に対しては、対面支援や紙媒体による補完運用と組み合わせた社会実装を前提とすること。
- ・Android 端末および iOS 端末双方に対応し、特定端末に依存しない利用環境を確保すること。なお、OS のバージョンアップに対しては、リリース後速やかに検証を行い、最新の 2 世代前までのバージョンでの動作を保証すること。

## 2.4 プロジェクトマネジメント

受託者は、本業務を円滑に遂行するため、アジャイル的な要素を取り入れた柔軟かつ強固なプロジェクトマネジメント体制を構築し、次の事項を実施すること。

- ・市との窓口責任者の配置
- ・進捗・課題・リスク管理および定期報告
- ・関係事業者・外部サービスとの調整

- ・初年度運用を見据えた体制構築および引継ぎ

### 3 必須機能

#### 3.1 都市 OS 基盤機能（スーパーアプリ基盤）

本ポータルは、将来的なサービスの拡張を前提とした「公共的デジタル基盤（都市 OS）」として構築する。なお、本章（3 必須機能）に記載する各機能の要件は、あくまで市が求める基本要件（ベースライン）を示すものであり、民間事業者の自由な発想や最新技術を活用した優れた提案を妨げるものではない。提案事業者決定後、市の目的をより高度に、または効率的に達成できる提案がある場合は、本仕様書の内容を基本としつつ、市と受託者が協議の上で詳細な仕様を柔軟に確定・変更できるものとする。ただし、市は受託者の提案を必ず受け入れる義務を負うものではなく、市の求める品質水準を満たさない、または市の不利益となる代替案については採用しない等、最終的な仕様の決定権は市に帰属するものとする。そして、協議によりいかなる代替案を採用し仕様を確定する場合であっても、将来的な拡張性を担保する都市 OS の絶対的な技術前提として、個別機能はマイクロサービスまたはミニアプリとして実装し、共通 ID によりシームレスに連携させること。

- (1) 外部サービスとの API 連携を前提とした疎結合な基盤設計とし、将来的に市が指定する外部システムとの連携が必要となった場合、本アプリの API 仕様書、データ定義書および接続テスト環境等を、当該外部事業者に対して無償で開示・提供すること。また、本アプリ側での API 接続受け入れに係る初期設定費、技術サポート費、またはトランザクション費用等を市または第三者へ請求する場合には、不当に高額な料金を設定して連携を実質的に阻害（ベンダーロックイン）してはならず、インフラ等の実費に基づく合理的かつ透明性のある価格体系とすること。さらに、連携する外部サービス（ミニアプリ）が、本仕様書に定める「デザインおよび配色ガイドライン」に準拠しているかを技術的・視覚的に検証できるテスト環境およびガイドラインドキュメントを併せて提供し、都市 OS としての UI/UX の統一性を統制（ガバナンス）できる環境を構築すること。その際、当該外部サービスの UI/UX 適合性に関する最終的な承認または却下の権限は市に帰属するものとするが、市は判断を下す前に必ず受託者の UI/UX デザイナー等の専門的知見に基づく事前確認および評価を経る運用フローを構築・徹底すること。これにより、行政の独断によるデザイン品質の妥協を防ぎ、専門家による客観的な品

質保証を担保すること。

- (2) 共通 ID 管理機能 (OpenID Connect 等に準拠し、レベルに応じた権限 (スコープ) を各ミニアプリへ認可する機能)

本機能の構築にあたっては、以下の要件を満たすこと。

- 利用者の同意管理： 同意の粒度 (利用目的、提供先、項目、期間)、撤回時の過去データの取扱いを明確にし、同意履歴のログを保存できること。
- ワンスオンリーの徹底： レベル 2 (簡易会員) の登録時やレベル 3 (マイナンバーカード公的個人認証) の実行時等において取得した利用者の属性情報 (氏名、生年月日、年齢、住所、性別、家族構成等) については、本共通 ID に紐づけてセキュアに統合管理すること。取得した情報は、本業務において構築するポータル内のすべてのミニアプリ、デジタル情報誌、電子申請、各種申し込みフォーム、および初期設定等において自動引継ぎ (事前入力・オートフィル) を行い、利用者に同一情報の再入力を一切求めない「ワンスオンリー (Once-Only) の原則」を徹底したシームレスなデータ連携設計とすること。
- 属性データの同期とマスター化： 利用者がアプリ内で属性の変更手続きを行った場合、または最新のマイナンバーカード情報を再度読み取った場合には、共通 ID 側の属性データも自動的に最新化 (同期・上書き) されるロジックを実装すること。なお、本ワンスオンリー機能の適用範囲は原則として本業務で構築するアプリおよびミニアプリに限定し、外部システムとの API 連携により提供されるミニアプリへの連携の可否は協議の上決定する。その際、本アプリの共通 ID を絶対的な正 (マスターデータ) とし、外部システム側で変更された情報を用いて共通 ID 側のデータを上書き (逆同期) することは、データガバナンスの観点から一切認めない (片方向連携の徹底)。
- 端末認証の活用とパスワードの禁止： レベル 3 の本人確認状態の維持および各機能へのアクセスにあたっては、手続きの都度マイナンバーカードの読み取りを求める仕様は不可とする。初回認証時に取得したステータスを保持し、次回以降はスマートフォン端末自体が備える生体認証 (顔認証、指紋認証等。FIDO2 準拠) により本人確認を代替するシームレスな UX を提供すること。その際、利用者の利便性を著しく損なう「一定時間 (60 分等) 経過による一律の強制ログアウト処理」は原則として実装しないこと。セキュリティと UX を両立させるため、最新のトークン管理 (有効期限の短いアクセストークンと、長期間有効かつ自動バックグラウンド更新されるリフレッシュトークンの組み合わせ等) を採用し、レベル 1 およびレベル 2 の機能については利用者が明示的にログアウトしない限り永続的に

ログイン状態を維持すること。ただし、レベル3権限を要する金銭的価値の移動や個人情報の閲覧を伴うサービスにおいては、単純なID・パスワードのみによる認証へのフォールバック（代替）は認めず、セッション切れを理由に初期画面から再ログインを求めるのではなく、当該機能の実行直前にのみ強固な端末認証（生体認証による瞬時の再認可）を必須要件とする。なお、外部のむすび湯等への連携・遷移時における認証レベルは、遷移先システムの仕様に応じて柔軟に対応可能な連携アーキテクチャとすること。具体的には、遷移先で独自のマイナンバーカード署名（JPKI等）が必須となるシステムに対しては、利用者の二重認証（二度手間）を防ぐため本アプリ側はレベル2の状態のままシームレスに送客する一方で、本アプリの認証結果を受け入れ可能なシステムに対しては、レベル3の認証情報（本人確認済ステータスや基本情報）をAPI経由でセキュアに引き渡し、遷移先での再認証を不要とする（シングルサインオンを成立させる）高度な連携を実現すること。

- 。市独自マイル権限の非対称性とナッジ設計：市独自マイルの運用においては、利用者の裾野拡大のため、市独自マイルの「付与（貯める）」についてはレベル2の状態でも可能とする。一方で、PayPay等外部ポイントへの交換やチケット購入等に利用（消費）する段階においては、レベル3の認証を必須とする。本制約を活かし、レベル2会員のアプリ画面上では「貯まった市独自マイル残高」を可視化しつつ、利用・交換ボタンにはロックアイコン等を明示し、「マイナンバーカードを認証すればすぐに外部ポイントとして使える」というナッジ（行動喚起）を通じて、利用者を自発的にレベル3へと引き上げるUI/UX設計を実装すること。

(3) セキュリティ、個人情報保護、操作・アクセスログの取得および管理

本基盤は市民の機微な個人情報や認証情報を取り扱うため、国のガイドライン（政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準等）に準拠した高度なセキュリティ対策を実施すること。データの通信経路および保存領域においては最新の暗号化技術を適用し、脆弱性診断等を定期的実施する体制を構築すること。また、個人情報保護の観点から、データの物理的な保存場所（国内データセンターの利用等）を明確にすること。さらに、不正アクセスや情報漏洩時の迅速な原因究明を可能とするため、管理者および利用者の全操作履歴、認証履歴、API通信のログ等を改ざん不可能な状態で取得・蓄積し、市が指定する期間、安全に保管および追跡できる管理機能を実装すること。

(4) アプリ共通メニュー、ナビゲーション、検索・閲覧機能

特に、利用者が取得した市独自マイル、デジタルチケット、クーポン券、お

よび各種予約情報等の「価値・権利」を単一の画面で直感的に一元管理できる統合的な「ウォレット機能」を必須要件として実装し、アプリ内共通のグローバルナビゲーション（ボトムメニュー等）の中央等、どの画面からでもワンタップでアクセスできる最重要導線として配置すること。

(5) Android 端末および iOS 端末への対応

前記「2.3 多様な利用者への配慮」に定める動作保証バージョンを前提とし、各プラットフォームの標準的なガイドライン(Material DesignおよびHuman Interface Guidelines 等)に準拠した直感的で快適な操作性を実現すること。開発手法（ネイティブアプリ、またはクロスプラットフォームアプリ）は提案事業者の裁量とするが、いずれの場合も OS 固有の機能（生体認証、プッシュ通知機能、カメラ連携等）を遅滞なく安定して呼び出せるアーキテクチャとすること。さらに、公式アプリとしての高い信頼性を担保し、将来的なベンダーロックインを完全に排除するため、両 OS の公式アプリストア（Google Play および App Store）における開発者アカウントは「市名義」で新規取得（または既存アカウントを利用）するものとする。受託者は、当該アカウントの取得に係る技術的・事務的な手続きを全面的に支援するとともに、取得後のアプリ申請、公開作業、および OS のメジャーアップデートに伴う定期的な保守（動作検証・改修）等の運用業務を適切に代行するスキームを提案すること。なお、当該アカウントの新規取得および維持にかかるプラットフォームへの登録料（年会費等）については、本業務の年間委託料に含めること。

(6) 利用者の属性や利用目的に応じて、以下の3段階+1の権限レベルを設定可能な「段階的認証基盤」を実装すること。いきなり厳格な本人確認を求めず、利用のハードルを下げる設計とする。

【認証レベル定義】

- レベル1（ゲスト利用）：
    - 認証なしで利用可能。
    - 観光情報、イベント情報の閲覧、防災通知の受信、ごみ収集カレンダー等、個人を特定しない情報の利用。
  
  - レベル2（簡易会員）：
    - メールアドレス、SNS アカウント（LINE 等）による簡易認証。
    - 市独自マイルの「蓄積」（健康ウォーク、ボランティア参加等）、アンケート回答、簡易な予約、属性（年代・居住地）に応じたプッシュ通知の受信。
- ※ この段階では金銭的な価値の交換（PayPay へのチャージ等）は原則不可とする。ただし、令和8年10月に実施予定の先行リリースキャンペーン

事業等、市が特に認めた特定事業においては特例としてレベル 2 での申込および購入を許容する。その際、システム上の本人確認の弱さを補完するため、市による住民基本台帳との突合確認プロセス等と連動させ、対象者の真正性を担保する運用設計とすること。

- ・レベル 3（本人確認済会員）：
  - マイナンバーカード（公的個人認証：JPKI）等による厳格な身元確認。
  - 市独自マイルの「交換・利用」（PayPay ポイントへの変換）、給付金の申請・受取（前述の特例事業においてレベル 2 で実施する部分を除く）、住民票等の公的証明書の申請、避難所チェックイン等の「個人情報の連携や金銭的価値の移動を伴う高度なサービスの利用」。
- ・事業者・主催者アカウント（ビジネス認証）：
  - 地域の小規模店舗やイベント主催者が参入しやすいよう、入り口の登録ハードルはレベル 2（メールアドレス認証や SNS 連携等）と同等に抑え、複雑な書類提出等を極力排除した簡易なアカウント登録を可能とすること。
  - ただし、市公式アプリとしての信頼性を担保するため、システムへの登録自体は簡易としつつも、投稿された情報（イベントや店舗情報）がアプリ上に公開される前の「コンテンツ事前審査（受託者による目視確認や AI 判定）」等と組み合わせることで、事業者の利便性とプラットフォームの安全性を両立させる運用設計とすること。
  - 一方で、電子チケットの販売および管理（もぎり）、クーポンの発行、有償コンテンツ（広告）の掲載、および事業者向けダッシュボードの閲覧等、金銭的価値の移動や市民の統計データの取り扱いを伴う高度な機能を利用する場合には、市民向けのレベル 3 と同等の厳格な事業者確認（法人番号の認証、個人事業主の公的確認書類の提出、または市による事前の個別承認フロー等）を必須とする「段階的ビジネス認証」を実装すること。なお、当該厳格認証における事業者（特に法人番号を持たない個人事業主等）の確認・承認フローについては、システムによる自動化と市職員によるアナログな審査（窓口確認等）の最適なバランスを考慮し、最も効率的かつ費用対効果の高い運用フローを提案すること。その際、事業者の業種や対象領域（観光系事業者は観光担当課、産業系事業者は産業担当課等）に応じて、申請先や承認権限を持つ担当課が複数にまたがる行政実態を考慮し、管理画面（CMS）上で担当課ごとに申請の振り分け、閲覧、および承認がスムーズに完結できる権限管理・ルーティング機能を含めた運用設計とすること。

- 。 財政規律を維持するため、市民向けの「市独自マイル」の付与対象からはシステムの完全に除外（ロック）され、健康施策やアンケート等によるマイル蓄積機能は一切利用できない厳格な権限分離（セパレーション）を実装すること。

(7) 災害発生時等の緊急時に、トップ画面およびUIモードを通常の「平時モード」から「有事モード（災害モード）」に切り替え、かつ事態収束時や誤報時に速やかに平時モードへ復旧（解除）可能な機能を実装すること。切り替えにあたっては、市の防災担当者等が管理画面やスマートフォンから即座に実行できる「手動操作（ワンタップ等）」を基本機能として実装しつつ、同操作実行時には端末の生体認証等を用いた再認可（Step-up 認証）を必須とし、不正な切り替えを防止すること。さらに、Lアラート等の外部防災情報システムと連動した「自動切り替え」機能の標準実装や、夜間・休日等の権限者不在時におけるバックアップ体制を含めた具体的な切り替えトリガー（自動・手動の閾値設定）および運用フローの詳細については、市と受託者が協議の上決定するものとする。

「有事モード」においては、観光情報やクーポン等の不要不急の情報を非表示または縮小し、避難指示、開設避難所情報、給水情報、安否確認機能等の生命を守るための情報をファーストビューに固定表示する仕様とすること。また、アクセス集中に備え、画像や動画の読み込みを制限する「軽量化モード」への自動移行機能を有すること。

(8) 管理機能における権限管理（RBAC：Role-Based Access Control）として、以下の役割分担を明確に設定できる機能を実装すること。

1. 全体管理者（システム管理者）： アプリ全体のシステム設定、全利用者管理、全コンテンツの閲覧・編集・削除、および個別管理者の権限付与・剥奪権限を有する（主に情報政策担当課が利用）。
2. 個別管理者（運用管理者）： 担当する特定のミニアプリまたはコンテンツ（例：ごみ、イベント、子育て）のみに対し、情報の登録・編集・通知配信権限を有する。他部署の管理領域やシステム根幹の設定にはアクセスできない制御をかけること。（各事業担当課が利用）。

### 3.2 生成 AI 活用

生成 AI を活用し、対話の質・速度・安全性を同時に高めること。なお、生成 AI の実行環境（API 利用料等を含む）は受託者の調達範囲とするが、採用する生成 AI 基盤については市と事前に協議の上決定するものとする。特定のプラットフォームに固定せず、コスト対効果、セキュリティおよび法令適合性に優れた技術

を選定・提案すること。なお、海外開発モデルであっても、エンタープライズ版 API 等の利用により、データガバナンスおよび機密性が確保される構成であれば、これを妨げるものではない。生成 AI の利用にあたっては、利用者が入力したプロンプトおよび生成結果を含む入出力データについて、当該生成 AI の学習、再学習またはモデル改善の目的で利用されないことを保証するとともに、生成 AI 基盤上に恒久的に保存されない設計とすること。さらに、悪意のあるプロンプトインジェクションやジェイルブレイク攻撃に対する検知・防御機構を備えたセキュアな設計とすること。

また、AI 利用料については月額委託料の範囲内で賄うことを原則とし、受託者はコスト効率の高いモデル選定（蒸留モデルの活用等）やキャッシュ制御等の技術的工夫により、ランニングコストを適正化すること。ただし、受託者の過度な事業リスクを軽減するため、提案時に月間の想定利用上限（トークン数または金額等）を明示することとし、災害時の突発的なアクセス急増や、市の施策変更等による想定外の利用増大が見込まれる場合の超過分の実費精算等の取り扱いについては、あらかじめ契約に定めるものではなく、発生時に市と協議のうえ方向性を決定するものとする。なお、悪意のあるプログラム（Bot）等による異常な連続アクセスに起因する API 利用料の高騰を防ぐため、同一 IP や同一アカウントからの過剰なリクエストを検知・遮断するレートリミット（Rate Limit）機能等のシステムの防御策を必ず実装すること。受託者が当該適切な防御策の設計・実装を怠ったことに起因して発生した利用料の超過分については、原則として受託者の負担とする。

また、以下の条件を満たす情報漏洩リスクの低いセキュアな運用環境を構築すること。

- ・入出力内容が生成 AI の学習または再学習に利用されないこと。
- ・入出力内容が LLM サーバ上に保存されないこと、または保存される場合は市が承認した期間および目的に限定されること。
- ・受託者によるサーバ上の利用データへのアクセスを業務上必要最小限に制限し、アクセスログを記録・監査できること。
- ・SSL/TLS 等による暗号化通信を含む安全な接続方式を採用すること。
- ・データは日本国の法律および締結された条約が適用される国内データセンターに保存され、日本国に裁判管轄権があること。ただし、物理的なデータセンターの所在だけでなく、論理的なデータレジデンシー（保管場所）が日本国内リージョンに指定可能であり、かつ日本法に準拠した契約が可能であれば要件を満たすものとする。

生成 AI は入力支援および運用支援を目的とする補助機能であり、生成された内容の正確性、適法性および妥当性についての最終責任は人が負う体制とすること。投稿者または運用担当者は、AI 生成結果を確認・承認した上で利用する運用設計とし、無確認での自動公開を行わないこと。なお、生成 AI のハルシネーションに起因する誤情報により、市民または第三者に損害を与えた場合の責任分界について、技術的な抑止策（グラウンディング等）と運用回避策（免責事項の明示等）を明確に提案すること。特に、生成 AI の出力物が第三者の著作権その他の権利を侵害したことに起因して紛争が生じた場合、受託者は、市の指示に従い、誠実に解決に向けた対応を行うものとする。ただし、受託者が合理的な技術的抑止策（最新のフィルタリング等）を講じており、かつ市が運用上の免責事項明示等の回避策を適切に実施していたにもかかわらず発生した不可抗力的な紛争、または受託者に故意もしくは重大な過失がないと認められる事案については、市と受託者が協議の上、過失割合に応じた責任および費用の負担割合を決定する条項を契約に盛り込むことを前提とし、無過失責任を一方的に市が負担する構造としないこと。

生成 AI による回答案やモデレーションはあくまで支援機能であり、最終的な判断・承認は市職員または受託者の運用責任者が行う体制を構築すること。

### 3.3 公式情報発信・通知機能

本機能は、市民・来訪者に対する公式情報の「正確・確実・パーソナライズされた到達」を担う中核機能であり、市公式アプリとしての信頼性を左右する基盤である。単なる一斉配信ではなく、生成 AI を活用した業務効率化および多言語対応と、誤配信防止並びに情報整理を前提とした設計を必須とする。

- ・ 市政、防災、生活、観光等の公式情報を一元管理・配信できることとし、各課の担当者が入力した概要および指定した参照先（市公式 HP や SNS 等の信頼できる外部 URL）に基づき、生成 AI が公共性と正確性を担保した通知文面案を自動作成する入力支援機能に加え、通知タップ時にアプリ内の該当機能や特定画面へ直接遷移（ディープリンク等）させる導線設定機能を有すること。
- ・ 生成 AI を活用し、日本語の通知文面から英語およびやさしい日本語の文面を自動生成する機能を有すること。
- ・ AI が生成した文面案については、担当者が必ず編集画面を開き、内容を確認・修正した上でなければ承認フローへ回せない制御（ヒューマン・イン・ザ・ループ）を実装し、当該確認操作のログを記録すること。
- ・ 重要度に応じた表示・通知制御（緊急・重要・通常等）とし、特に「緊急」

に分類される災害発生時等の防災情報に限定して、利用者の平時の受信拒否設定（オプトアウト）に関わらず強制配信できる例外規定（オーバーライド機能）を設け、遅延なく一斉配信できる優先処理キュー等のアーキテクチャを実装すること。さらに、同日に複数のミニアプリから通知要求が競合した場合、第2位（予約前日リマインドやイベントの重要変更等）を優先して配信し、第3位（通常の新着おすすめ情報等）は翌日以降へ繰り越すか破棄する「通知の競合排除ロジック」を本体側で中央統制すること。なお、本機能の運用にあたっては、プラットフォーム規約や個人情報保護の観点から、受託者はアプリ利用規約等に当該強制配信の法的根拠を明記するための法的支援を行うこと。

- ・セグメント配信（属性・地域等）への対応。共通 ID 基盤で保持する属性（年代、居住地、興味関心等）に基づく精緻な配信を可能とし、利用者にとって不要な情報の全件配信による「通知オフ」の誘発、および無駄なサーバ通信コストを極小化する設計とすること。これに加え、スーパーアプリ特有の「過剰通知（通知の渋滞）」によるアプリ削除を厳格に防止するため、都市 OS 基盤（本体）側で全ミニアプリおよび外部連携システムからの通知要求を一元的に管理する「総量規制（トラフィックコントロール）機能」を実装すること。具体的には、利用者の属性やペルソナに応じた 1 日あたりのデフォルト配信上限数（例：1 日 1～2 回等）を設定し、いかなる場合も（第 1 位の緊急通知を除き）この上限を超えないよう配信キューを制御すること。利用者はマイページ等からこの上限や頻度を自由に変更できることとし、利用者の過去のアプリ起動時間帯を AI が学習して個別に最も開封されやすいタイミングで配信する「最適時間配信（Send-Time Optimization）機能」等、到達率と快適性を両立する高度な通知制御を提案・実装すること。
- ・誤配信防止のための多段階承認フロー（作成者・審査者・承認者等）および、送信前のテスト配信機能（特定端末へのプレビュー送信等）を実装すること。
- ・予約配信および掲載期限管理に加え、配信後の到達率、開封率（タップ率）等の効果測定データを可視化し、次回の配信最適化や広報戦略（EBPM）に活用できるダッシュボード機能を提供すること。

### 3.4 公式デジタル情報誌機能

本機能は、市が編集方針および最終的な掲載判断を担う「公式デジタル情報誌」として、行政情報と民間情報を適切に編集・可視化し、住民および来訪者の行動変容を促すことを目的とする。

単なる情報集約にとどまらず、地域内回遊・参加・消費へとつなげる導線を持つ、

スーパーアプリの中核的コンテンツとして位置付ける。

詳細な機能要件、運用要件、収益モデル等については、別紙1「デジタル情報誌仕様」を満たすこと。

### 3.5 デジタル地域通貨・市独自マイル機能

本機能は、健康増進、環境活動、ボランティア参加等の市民の「良い行動」に対し、市独自の価値（マイル）を付与・蓄積し、それを民間の決済プラットフォームへ交換・還流させることで地域経済を活性化させる仕組みである。「貯める」機能と「使う」機能を明確に分離し、市が市独自マイルデータの主導権を握りつつ、決済は普及済みの民間プラットフォームを活用する「相互連携モデル」として構築する。

#### (1) 市独自マイル付与・貯蓄機能

##### ・口座機能の一元化

ボランティア参加、エコ活動、健康施策、アンケート回答等の異なる施策で付与される内部価値を、「市独自マイル」として一元的に蓄積・管理できる口座機能を有すること。

##### ・マイル連携の共通 API と疎結合アーキテクチャの徹底

本機能において、各ミニアプリ（行政主導型デジタルトークルームやデジタル情報誌等）や外部システム（図書館等）からの直接的なマイル付与（データベースへの書き込み）は行わず、マイル付与の対象となる行動（イベント参加、アンケート回答、施設の利用等）を各システムが検知した際、本基盤に対して「行動履歴（トリガー）」のみを API 経由で安全に送信し、本基盤がマイルの計算・付与・管理を一元的に実行する疎結合な設計を厳守すること。各システム側で個別にポイント管理データベースや複雑な付与ロジックを開発・保持することを固く禁じるとともに、複数人への一括付与や抽選等の高度な処理も全て本基盤で完結させ、行政の事務負担およびベンダーごとの重複開発コストを極限まで排除すること。

##### ・残高表示の一元化と将来拡張 API の準備

利用者のマイル残高の表示・確認については、本業務の範囲内において構築・連携する各ミニアプリ（デジタル情報誌や行政主導型デジタルトークルーム等）の画面内においては、個別に残高を照会・表示するフロントエンド機能の実装は不要とし、前述の「ウォレット機能」等のスーパーアプリ基盤側における一元的な可視化のみを必須要件とする。ただし、都市 OS としての将来的な拡張性を担保するため、今後の新たなミニアプリ追加時等におい

て市が必要と認めた場合に備え、スーパーアプリ基盤側から特定のアカウントのマイル残高を安全に外部照会（読み取り）できる API（参照エンドポイント）自体はバックエンド機能として標準実装しておくこと。

- ・マイナンバーカード共通 ID 連携と精緻なデータ分析  
マイナンバーカード認証済みの共通 ID と紐づけることで、施策ごとの重複付与防止や、精緻な属性分析（年代・地域別の活動量等）を可能とするデータ構造とすること。
- ・アナログ現場向け「汎用現地 QR コードチェックイン機能」の不正防止  
システム間連携が困難なアナログな行動（図書館への来場、ボランティア活動、単発の地域イベント等）に対しても汎用的にマイルを付与できるよう、現地に設置された QR コードをスーパーアプリ本体のカメラ機能で読み取ることで即時にマイルが付与される機能を標準実装すること。その際、写真に撮った QR コードの使い回し等の不正利用を防止するため、GPS による位置情報判定（指定エリア内でのみ読み取り有効）や、一定時間で更新される動的 QR コードの活用、同一イベントでの読み取り回数制限等、利便性とセキュリティを両立する不正防止策をプロポーザルにおいて提案すること。
- ・財務管理（有効期限）とマルチチャネル・リマインド  
地域経済への早期の資金還流を促し、市の財務的な未決済負債の無制限な膨張を防ぐため、蓄積されるマイルには明確な有効期限（例：最終付与日または利用日から 1 年間、あるいはキャンペーンごとの短期設定等。具体的な期間およびルールは市と受託者が協議の上決定する）を設定・管理できる機能を必須とする。あわせて、期限切れによる利用者の不利益を防ぐとともに、積極的な消費行動を喚起するため、失効前の適切なタイミング（例：1 ヶ月前および 1 週間前等）で利用者へ自動リマインド通知（プッシュ通知およびメール送信によるマルチチャネル通知）を配信するロジックをシステム基盤として標準実装すること。特に、プッシュ通知をオフにしている利用者やアプリの起動頻度が低い高齢者層等への確実な到達（フェイルセーフ）を担保するため、レベル 2 認証等で取得した登録メールアドレス宛への自動メール配信機能を必須要件として組み込むこと。その際、当該通知には外部ポイントへの交換画面への直接遷移（ディープリンク）を含め、レベル 2 会員に対してはレベル 3（本人確認済）へのアップグレードを促す強力なナッジ（行動喚起）として機能させる設計とすること。
- ・高度な付与処理の効率化と監査対応

アンケート回答、イベント参加、特定行動の完了等をトリガーとした市独自マイル付与を想定し、対象者抽出から付与までの事務作業を効率化できる仕組みを有すること。個人単位での付与に加え、複数人への一括付与、条件付き付与、抽選付与等、行政施策の運用負荷軽減に資する仕組みを準備し、行政事務負荷軽減および事務処理の効率化と付与精度の向上を実現できる設計とすること。また、付与結果については、施策単位での実績管理、承認履歴および付与根拠の記録を含め、事後検証および説明責任に耐えうる設計とすること。

・獲得時の UI/UX 演出（オリジナル効果音とパーソナライズ）

付与処理（リアルタイム付与、一括付与、抽選付与等）が完了し、利用者がアプリ内でマイルの獲得を認知した瞬間（例：プッシュ通知を開封した際や、ウォレット画面で残高が増加するアニメーションが表示される際等）に、本市専用の心地よいオリジナル効果音（別府駅名物：「べっぷ〜、べっぷ〜、べっぷ〜」の独特な到着アナウンス）など、視覚的な演出、およびハプティック（振動）フィードバックを連動させる機能を実装すること。その際、利用者の多様な嗜好や属性に寄り添うため、当該アナウンス音声については、デフォルトの駅アナウンス音源に加え、男性の声、女性の声、子どもの声、および英語等による多言語アナウンスなど、複数の声質・バリエーションの中から利用者が任意に選択・設定できるカスタマイズ機能をマイページ等を実装すること。これにより、行動と報酬のタイムラグを補い、利用者には確かな成功体験とワクワク感を提供するパーソナライズされた UI/UX とすること。なお、OS のミュート（マナーモード）設定には厳密に準拠すること。あわせて、視覚・聴覚に障害のある利用者に配慮したアクセシビリティ対応(WCAG 準拠等)を確保すること。また、別府駅アナウンス等の特定音源について市からの無償提供が困難な場合に備え、受託者の責任および費用負担において独自のオリジナル音源の録音・制作、または正当な権利処理を行うことを前提とし、その手法を提案すること。

(2) 市独自マイル交換・出口連携機能

- ・蓄積された「市独自マイル」を、利用者の申請に基づき、以下の特典へ交換（マネー化）できる機能を有すること。
- ・デジタル地域通貨（PayPay ポイント）： PayPay 株式会社が提供する地域通貨ポータルサイトとの API を活用し、市独自マイルを PayPay ポイント（または PayPay 商品券）へリアルタイムまたは定期バッチで変換・チャージできること。なお、市独自マイルから外部ポイントへの交換は固定レート方式とし、具体的な交換比率については市等と協議の上決定するものとする。

- デジタル地域通貨の利用可能エリアは別府市内に限定し、利用期間の設定が可能であること。
- 決済機能の明確な切り分けおよびフォールバック（代替手段）の確保：本アプリはポータルとしての役割に徹し、変換後の地域通貨を利用した実際の決済（店舗等での支払い）については本アプリ内で処理するのではなく、原則として連携先の地域通貨ポータルアプリ（PayPay アプリ等）へ遷移して実行する設計とすること。その際、前述の「ウォレット機能」において市独自マイルの残高や取得済みクーポンを可視化しつつ、実際の決済時には当該ウォレット画面からシームレスに PayPay アプリ等の決済画面へ遷移（ディープリンク等）させる、利用者を迷わせない洗練された UI/UX を実装すること。また、利用者の端末に当該決済アプリがインストールされていない場合を想定し、単なるシステムエラー表示で処理を終了させるのではなく、OS 標準のアプリストア（App Store または Google Play）内の該当アプリダウンロード画面へ自動的に誘導（フォールバック）する、またはブラウザ版の案内画面へ遷移させる等、利用者が迷わず次の行動に移れるフェイルセーフな導線を必ず実装すること。
- 原則として決済プラットフォームは PayPay を採用するが、将来的なマルチペイメント対応を見据え、交換ロジック部分およびマイル残高管理部分は特定の決済事業者の仕様に依存しすぎない独立した「交換ハブ（中間抽象層）」として設計・実装すること。また、特定の決済事業者の API 仕様変更や契約終了時等において連携が困難になった場合に備え、他事業者への切り替えまたは追加が 3 か月以内に移行可能な代替性を確保すること。
- デジタルチケット・クーポン： PayPay ポイントに交換後、市内・市外施設利用券、イベントチケット、バスチケット・市営温泉入浴料、市民入浴券、市が管理する施設等の利用券等への交換・発券機能ができる仕組みを構築すること。

#### 【法令遵守条項】

1. 受託者は、本システムの設計・運用が資金決済法その他の関連法令に適合することを保証すること。
2. 万が一、監督官庁から資金決済法違反の指摘を受けた場合、受託者は速やかに以下を実施する：
  - ① 法令適合のためのシステム改修（費用は受託者負担）
  - ② 財務局への届出手続支援（費用は受託者負担）
  - ③ 供託制度への対応支援（供託金は市負担）
3. 受託者の故意または重過失により法令違反が発生した場合、受託者は市が被った損害を賠償する。

### (3) 給付金・商品券連携

本機能の運用については、システム開発期間およびリスク管理の観点から、以下のとおり「令和9年1月の本運用開始以降の標準運用」と「令和8年10月の先行リリース時における暫定運用」で運用フローを明確に区分するものとする。

#### 【令和9年1月 本運用開始以降の標準運用】

- ・プレミアム付商品券や給付金については、PayPay プラットフォーム上の機能を活用することを基本とするが、申請受付および対象者判定（原則としてマイナンバーカード認証による本人確認）は本ポータル側で実施し、有資格者データのみを安全にPayPay 側へ連携する方式を提案すること。
- ・ただし、特別に実施するキャンペーン事業（プレミアム付商品券等）において、利用ユーザーは認証レベル3（本人確認済）に加え、認証レベル2（簡易会員）の双方を許容する。レベル3は住民基本台帳との突合を不要とするが、レベル2については市が住民基本台帳とシステムでシステムチックに突合を実施する。受託者は、市が行う住民基本台帳突合のための申込者データ（申込番号・氏名・住所・生年月日等）の安全な引き渡し、および突合結果を受けたレベル2・レベル3双方のデータに対するシステムチックな重複申込者の確認作業を実行すること。その後、正規の申込者データを用いて当選者を確定し、購入（チャージ）処理へ回す仕組みを構築すること。なお、個人情報への安全確保と事務効率化の観点から、具体的なデータの受け渡し経路やファイル形式、および重複確認作業の詳細なロジック等については、提案事業者のノウハウに基づく最適な手法の提案を求め、受託者決定後に市等と協議の上で決定するものとする。

#### 【令和8年10月 先行リリース時における暫定運用】

- ・開発期間の短さとシステムリスクを考慮し、暫定措置として以下の運用フローへ変更して実施するものとする。スーパーアプリのユーザー登録者拡大を目的とするため、スーパーアプリ側でのユーザー登録完了を必須とし、スーパーアプリ内の申込フォームへのリンクボタンは、認証レベル2（簡易会員）およびレベル3（本人確認済会員）に限定して活性化させるものとする。なお、レベル1（ゲスト利用）では当該リンクボタンからPayPay プラットフォーム等へ遷移できないよう厳格に制御すること。
- ・当該リンクボタンから遷移したPayPay プラットフォーム上の申込フォームにおいて申込手続きを実施し、PayPay 側での厳格な本人確認（eKYC）に基づいて、市民と市民以外の判定、および年齢（12歳未満は購入不可等）の判定

を行うものとする。その際、データガバナンスおよび公式プラットフォームとしての信頼性確保の観点から、PayPay 側で実施された本人確認 (eKYC) や属性情報等の結果を本ポータル (スーパーアプリ) 側へ連携・反映 (逆同期) し、会員レベルを自動で引き上げる等の処理は一切行わないこと。

- ・これにより、申込受付、対象者判定、商品券の販売方式 (抽選または先着順等)、および購入等の一連の処理・ロジックはすべて PayPay プラットフォーム側に委ねて完結させることとし、本ポータル側 (受託者) の負担は、上記リンクボタンの制御およびユーザー管理等に留める設計とすること。

#### 【各フェーズ共通のシステム要件】

- ・個人単位での給付に加え、複数人への一括付与、条件付き付与、抽選付与等、行政施策の運用負荷軽減に資する給付方式に対応可能な設計とすること。
- ・プレミアム付商品券や給付金の利用可能エリアは別府市内に限定し、利用可能店舗の選別及び利用期間の設定が可能であること。

#### (4) キャンペーン事業等の大規模施策との連動時の役割分担

- ・制度設計、対象者要件決定、予算措置および最終的な給付決定責任は市等が負う。
- ・本人確認 (マイナンバーカード認証または前項に定める市による住基突合 (詳細な連携手法は受託者決定後の協議事項とする))、申請受付、対象者データ生成および API 連携仕様策定は受託者が技術的支援を行う。
- ・決済プラットフォーム (例: PayPay 等) との契約については原則受託者が契約し、運営主体となること。決済原資の拠出および手数料負担は市が行う。
- ・決済事業者側の仕様変更または障害に起因する損害については、受託者の責に帰すべき事由がない限り、受託者は責任を負わない。
- ・大規模施策に伴うアクセス急増、問い合わせ増加等が想定される場合は、事前に協議の上、必要に応じて一時的な体制強化費用を別途精算対象とすることができる。
- ・また、当該施策に起因する一時的なサポートセンター業務量増加およびインフラ増強費用については、本委託料に内包することを原則とせず、市と受託者が協議の上、合理的範囲で別途対応するものとする。
- ・本システムは令和 9 年 1 月の本ポータル全体の本格稼働に先立ち、先行リリースキャンペーン事業として先行稼働を行うことも想定する。その場合、「3.5(3) 給付金・商品券連携」に掲げる機能 (約 2 万ユーザー、2 券種を想定) を 10 月 1 日までに搭載すること。  
なお、本事業において付与されるポイント等は直接 PayPay ポイント等とし

て付与・管理されるため、スーパーアプリ側の市独自マイル基盤は一切介在しない設計とする。日常的な市独自マイルの蓄積（貯める）およびデジタル地域通貨等への交換・利用（使う）機能については、令和9年1月の本運用開始時に一斉リリースするものとする。

- ・また、本事業にかかる以下の業務については、本業務とは別に別途業務委託契約を受託者と締結して実施する予定（詳細は事業者決定後に市と協議し決定する）であるため、受託者はシステム側から以下の運營業務を円滑に支援・連動できる設計とすること。ただし、業務内容の詳細については、受託者決定後に市等と協議の上で決定するものとする。
  - 特設サイト開設、運営（専用の特設サイトをスーパーアプリ側で構築またはPayPayの特設サイトとのリンク）
  - スーパーアプリの電子申請フォームと連携した事前申込フォームの作成および汎用フォームを利用した取扱店募集フォームの構築
  - その他、利用者および取扱店のサポートに関する全般業務等

#### (5) 決済手数料等の取扱いについて

- ・本アプリを通じて民間事業者が提供するチケット販売等の商用決済にかかる決済手数料は、原則として当該事業者（受益者）の負担とする仕組みを構築すること。
- ・市の施策に基づき、市独自マイルをPayPayポイント等の他社ポイントへ交換・チャージする際に発生する交換手数料および決済手数料は、本業務委託料には含まず、市が別途予算措置を行うものとする。
- ・ただし、受託者は、上記の「市が負担すべき手数料総額」を、交換実績に基づき正確に算出し、月次で請求用データとして出力できる管理機能を実装すること。

#### (6) 分析・可視化

- ・「どの施策（健康・環境）でマイルを貯め」、「どの店舗・業種（PayPay決済データ）で消費したか」という施策と消費のクロス分析が可能となるよう、PayPay株式会社からの統計データ提供を含めた連携スキームを構築・支援すること。
- ・施策別、店舗別、時間帯別、エリア別、年齢別、性別、居住地別等の観点から、利用実績および流通状況を可視化・分析可能な設計とすること。
- ・分析結果は、施策効果検証（EBPM）、議会説明および次年度施策立案に活用できること。

### 3.6 デジタル市役所（行政サービス基盤）

本機能は、住民一人ひとりにパーソナライズされたダッシュボードを提供するものである。ポータル上のミニアプリとして実装し、共通 ID により各行政手続きサービスと連携する。

- (1) マイナンバーカードを活用した確実な本人確認に基づく電子申請基盤との連携（電子申請基盤側で認証されている場合は除く）
- (2) 本市が開発した電子申請ポータルページとの連携
- (3) 行政からの正式通知（電子認証されたもの含む）を受領・管理できるデジタルポスト機能。本機能における送達および開封ログについては、改ざん防止措置（WORM 等）を講じた上で市の定める期間保存し、監査時の提出手順および職員側の閲覧権限を明確にすること。
- (4) 既存国・自治体システムとの将来的な API 連携を前提とした拡張性ある設計。
- (5) 将来、市が別途整備する予定の「書かない窓口システム」との API 連携を前提とした拡張性ある設計とすること。また、将来的な統合入力フォームの構築およびワンスオンリーを実現するデータ連携基盤について、スーパーアプリ側と書かない窓口システムとの間で共通の仕組みとして導入・横展開が可能な、全体最適を見据えたアーキテクチャを提案すること。

### 3.7 住民生活サポート機能

#### 3.7.1 ごみ・環境分野（くらし関係）

本機能は、住民の日常生活に最も密接な「ごみ出し・資源分別」を起点として、アプリの継続利用を促進するとともに、誤排出の抑制、問い合わせ削減、環境負荷低減を同時に実現する生活密着型の行政サービスとして位置付ける。あわせて、住民行動データを活用した環境施策高度化の基盤とする。

- ・ 居住地域に応じたごみ収集カレンダーの自動表示機能
- ・ 収集日前日または当日に、ごみ出しの種類（もやさないごみ/缶・びん・ペットボトル/古紙・古布）を通知する機能
- ・ 品目名検索によるごみ分別案内機能
- ・ 分別方法、注意事項、持ち出し時間等を分かりやすく表示できること
- ・ 粗大ごみ等について、収集方法、申込手順、手数料等を案内できること
- ・ 電子申請・決済機能との連携を前提とした拡張性を有する設計
- ・ 利用状況データを集計・分析し、啓発施策や制度改善に活用可能な設計

- ・本機能の実装にあたり、本仕様に定める要件を満たす限りにおいて、既存の SaaS 型ごみ分別パッケージ等を利用することを妨げない。ただしその場合においても、単なる外部ブラウザへの遷移（リンクアウト）は認めず、スーパーアプリの共通 ID 連携による居住地等の自動引継ぎ（ワンスオンリー）、および本アプリのデザインガイドラインに準拠したネイティブな UI/UX としてシームレスに統合（API 連携）されていることを必須とする。
- ・なお、「3.8 外部システム連携機能」に定める他の外部システム連携とは異なり、本機能において既存 SaaS 等を調達・利用する場合、当該 SaaS 等の初期導入費、ライセンス料、および本アプリとのシームレスな統合（API 連携等）に必要な SaaS 側の改修・開発費用の一切は、本業務の委託料に含めるものとする。市が別途予算措置を行うことはないため、受託者の責任と費用負担において要件を満たすこと。

※ データ管理および運用については、全体管理者（DX 担当等）を一切介在させず、受託者が個別管理者（環境担当課）と直接連携してマスターデータのインポートやシステム設定の運用代行を行い、個別管理者が日常的なカレンダー更新や分別品目の追加・修正を自律的に行えるよう、完全に権限を分離した管理画面の提供および運用支援を実施すること。

※ 分別検索機能については、動作確認できるテスト環境を設けること。

### 3.7.2 安否確認アプリシステム機能（防災関係）

災害発生から 72 時間以内に安否確認を実施し、必要な支援へ迅速に接続することで災害関連死を低減させることを目的とし、市が別途用意する安否確認システム（kintone 環境等により構築された被災状況報告、要配慮者・支援者管理機能等）の入力画面へ遷移する機能を実装すること。

本機能における具体的な要件は以下のとおりとする。

- ・被災者または外部支援者が、本アプリ上に配置された「安否確認」または「被災状況報告」等のボタンを押下することで、市が指定する安否確認システムの入力フォーム（FormBridge 等）の URL へ遷移する機能を実装すること。
- ・本フェーズにおいては、本アプリと安否確認システム間での利用者情報の自動連携（API 連携）は必須要件とはせず、Web ビューまたは外部リンクによる画面遷移（指定 URL の表示）にて実装するものとする。ただし、将来的な API 連携を見据え、Web ビュー上での認証情報の保持やパラメータ引き渡し等、UX を損なわない遷移方式を検討すること。
- ・なお、将来構想として、発災時に LGWAN 環境下で作成される被災者台帳（住民

基本台帳システムの宛名番号、世帯番号等を利用) と、本安否確認システムで収集したデータを API 連携し、個人・世帯ごとの支援状況を一元管理する「統合被災者台帳システム」への拡張を想定した設計とする。

### 3.7.3 配車アプリシステム機能 (交通)

- ・GPS 機能を利用して、今いる場所や指定した場所にタクシーを呼び出せる民間配車サービス (GO、Uber 等) と連携すること。
- ・本フェーズにおいては、本アプリと配車システム間での利用者情報の自動連携 (API 連携) は必須要件とはせず、Web ビューまたはディープリンク (アプリ間連携) による画面遷移にて実装するものとする。
- ・利用者が直感的に操作できるよう、トップ画面または生活メニュー内にわかりやすい導線を配置すること。

### 3.8 外部システム連携機能 (API 連携)

本項に定める外部システム (図書館システム、予約システム、その他市が指定するシステム等) との連携において、連携先となるシステム側の改修・開発等に必要な費用 (相手方ベンダーへの支払費用) は本業務の委託料には含まず、市が別途予算措置または調整を行うものとする。(※ なお、本年度予定している公共図書館システム、行政主導型デジタルトークルーム、窓口事前予約システムのベンダー側改修費用については、既に市において予算措置済みである。) 本受託者の費用負担範囲は、本アプリ側 (スーパーアプリ側) の API 開発、接続テスト環境の提供、および相手方ベンダーとの技術的調整にかかる工数 (仕様策定、テスト実施等) に限定するものとする。また、外部システム連携全般において、市と外部サービス間の責任分界表 (RACI : 監視、障害対応、インシデント対応、ログ保全、問い合わせ窓口、復旧判断者) を明文化すること。あわせて、API 公開時の認可制御 (誰がアクセスできるか)、レート制限、鍵のローテーション管理、および監査ログの取得・保存手順を実装し、非機能要件として担保すること。

#### 3.8.1 公共図書館システムとの API 連携 (デジタル図書カード)

本機能は、既存の行政・公共分野の外部基幹システムと本アプリを API 連携により接続し、利用者が複数のシステムを意識することなく、一貫した市民体験を得られる環境を構築することを目的とする。あわせて、都市 OS としての拡張性・再利用性を担保する外部連携モデルの確立を図る。

- ・ NEC ネクサソリューションズ提供の「LiCS-Re3」とリアルタイム連携できること。なお、既存ベンダーとの連携調整については市が仲介を行うが、受託者は技術的な接続仕様の策定およびテストを主導すること。
- ・ 市民 ID（レベル 3 認証済）を図書館利用者 ID として統合し、再ログインを不要とする認証連携を行うこと。
- ・ 資料予約、貸出期間延長等の基本的な図書館手続きをアプリ内で完結できること。
- ・ 貸出状況、予約状況等を利用者が任意に確認できること。
- ・ 予約準備完了や返却期限等に応じたプッシュ通知を送信できること。
- ・ 図書館システムとのマイル連動においては、開発コスト最適化のため以下のシステム境界を厳守すること。
  - ① システム上の行動（図書の貸出実績等）：図書館システム内で発生するネイティブなデータに基づくマイル付与は、図書館システムから直接、仕様書本体「3.5(1)」のマイル管理基盤へ API トリガーを送信する設計とすること。
  - ② 物理的な行動（来館ポイント等）：図書館への来場など、システム連携が不要なアナログ行動については、図書館システム側を改修せず、仕様書本体「3.5(1)」に定める「汎用現地 QR コードチェックイン機能」を利用し、紙の QR コード設置のみで運用を完結させること。

### 3.8.2 行政主導型デジタルトークルーム（愛称：むすび湯）との API 連携

本機能は、市が主体となって設計・管理・運営する行政主導型の対話基盤であり、市民および関係人口と行政が、特定のテーマについて建設的な意見交換を行うための公式デジタル対話空間である。

- ・ S D T 株式会社（代表取締役 乾 泰行）が開発・提供する行政主導型デジタルトークルーム（むすび湯）アプリケーションと、市が管理する標準 API 仕様に基づきリアルタイム連携できること。なお、当該ベンダーとの連携調整については市が仲介を行うが、受託者は技術的な接続仕様の策定およびテストを主導すること。
- ・ スーパーアプリの市民 ID をむすび湯側の認証基盤と統合し、シングルサインオン（SSO）を実現すること。
- ・ 投稿、返信、重要通知等のイベント発生時に、スーパーアプリ上でプッシュ通知を受信・表示できること。
- ・ むすび湯内でのシステム行動（アンケート回答、コメント投稿等）に対するマイル付与については、むすび湯システム内に独自のポイント管理機能や複雑な付与ロジックを開発させないこと。該当する行動を検知した際、むすび湯シ

システムから直接、仕様書本体「3.5(1)」のマイル管理基盤へ API トリガーを送信し、マイルを一元的に付与する設計を厳守すること。また、キャンペーンの広報や詳細ルールの案内等については、むすび湯内から別紙1「デジタル情報誌」の該当記事・画面へ送客（ディープリンク等）する運用を推奨し、両機能間のシームレスな回遊を促進すること。

- ・認証情報および個人情報の連携は業務上必要最小限の属性情報に限定し、暗号化通信および厳格なアクセス制御を前提とした安全な API 連携を行うこと。
- ・連携障害が発生した場合でもスーパーアプリ本体の主要機能に影響を与えない障害分離設計とすること。また、生成 AI 等を用いて不適切投稿の検知やモデレーションを実施する場合、削除・非表示の判断基準、処理履歴（誰がいつ何をしたかの証跡）の保存、および利用者からの異議申立て窓口と手順を明文化すること。
- ・API 仕様書、連携仕様書およびデータ定義書を文書化し、市に納品するとともに、市が第三者へ提供可能な形式で管理すること。

### 3.8.3 窓口事前予約機能

本機能は、市が別途調達・導入予定の「窓口事前予約システム」と本アプリを API 連携させ、利用者がアプリ内でシームレスに予約・確認・来庁手続き（チェックイン）を行える環境を構築することを目的とする。

当該予約システムは本年度（令和8年度）8月を目途に導入事業者が決定される予定である。受託者は、予約システム導入事業者決定後、速やかに技術的な協議を開始し、本履行期間内に API 連携の実装および結合テストを完了させなければならない。ただし、予約システム側の開発遅延等により期限内の完了が著しく困難な場合は、前項の規定に基づき段階的リリース計画への変更を認めるものとし、最終的な完了期限については提案時の協議事項とする。

#### (1) 認証連携（SSO）および ID 統合

- ・本アプリの共通 ID（レベル2またはレベル3認証済）を活用し、予約システム側での再ログインおよび氏名・連絡先等の基本情報の再入力を不要とする SSO 連携を実装すること。受託者は IdP（Identity Provider）としての要件定義書を作成し、予約システム事業者（SP：Service Provider）へ提示すること。

#### (2) 予約管理・実行動機能

- ・「3.6 デジタル市役所（行政サービス基盤）」等におけるマイページ（ダッシュボード）および前述の「ウォレット機能」内に、予約状況（日時、場所、用件）を一覧表示するとともに、(3)に定める窓口受付用のチェックイン

用二次元コード（QR コード等）を同ウォレット機能内で一元的に管理・表示できる仕様とすること。また、機器等による読み取り不良時に備え、チェックイン機に直接入力するための予約 ID 等も同ウォレット上に格納し、いつでも確認が取れるようにすること。なお、当該チェックイン完了をもって窓口での呼出対象となることを前提とし、確実なチェックイン操作を促すようアプリ上で利用者に明示すること。

- ・アプリ上の操作のみで、予約の新規登録、変更およびキャンセルが完結するよう、予約システム側の API を実行できるインターフェースを実装すること。ウェブブラウザへの遷移は原則として認めない。

(3) チェックイン機能（アプリ側での二次元コード生成）

- ・来庁時に窓口端末（発券機・キオスク端末等）にかざすことで受付処理が完了する「チェックイン用二次元コード（QR コード等）」を、アプリ画面上に表示する機能を実装すること。
- ・実装にあたっては、予約システム側から画像データの提供を受けるのではなく、予約 ID、会員 ID、認証トークン等の「予約関連情報」を API 経由で取得し、その情報を基にスーパーアプリ側で二次元コードを動的に生成（レンダリング）する方式とすること。
- ・受託者は、8 月に選定される予約システム事業者に対し、上記実装に必要な API 仕様（エンドポイント、パラメータ、レスポンス形式）を「別府市スーパーアプリ連携標準仕様」として提示し、遵守させること。

(4) プッシュ通知連携（アプリ側での文面生成）

- ・予約完了、前日リマインド、当日の呼び出し通知等について、メール配信に依存せず、アプリのプッシュ通知機能としてリアルタイムに配信する仕組みを構築すること。
- ・実装にあたっては、予約システム側から通知文面そのものを受け取るのではなく、予約確定・変更・キャンセル・呼出等の「イベント情報（トリガー）」および「日時・場所・手続き名等のパラメータ」を API 連携により取得し、スーパーアプリ側で予め設定されたテンプレートに基づき、プッシュ通知文面を生成・配信する仕様とすること。

(5) リアルタイム混雑状況の可視化

- ・市役所の窓口混雑状況（待ち人数、呼び出し中の番号等）について、外部ウェブサイトへ遷移させるのではなく、API 連携により取得したデータをアプリ上のネイティブ UI で可視化することを想定しているが、具体的な可視化の手法および次項のウィジェット等の配置については、受託者決定後に市と協議の上で決定するものとする。
- ・トップ画面または生活関連ミニアプリ等の目立つ位置に、利用者が直感的に

混雑状況を把握できるウィジェット等を配置すること。

#### (6) 連携仕様の調整および実装責任

- ・受託者は、予約システム導入事業者との間で、API 仕様、データ定義、接続テスト等の技術的な調整を主導すること。なお、年明け1月から実証運用開始させる工程を遵守すること。ただし、予約システム導入事業者の選定遅延、開発遅延、またはAPI 仕様の不備等、受託者の責に帰すべき事由によらない原因により、本アプリとの結合テストまたは連携開始が遅延した場合、受託者は履行遅滞の責任を負わないものとする。また、これに伴うスケジュール変更や追加の待機工数等が発生した場合、市はペナルティ等を一切課さず、必要に応じて業務期間の延長や費用の精算について柔軟に協議に応じるものとする。
- ・予約システム側の開発遅延等、受託者の責によらない事由により結合テストの完了が困難となった場合に限り、本アプリ側の受入インターフェース（API ゲートウェイ等）の実装およびモックテストの完了、並びに接続仕様書の納品をもって、本業務の完了要件とみなすことができる。これにより、次年度以降の接続に支障がない状態を担保すること。

## 4 非機能要件

### 4.1 基本方針（非機能要件の位置付け）

本アプリは、市公式サービスとして高い公共性と継続性を求められることから、機能要件と同等以上に非機能要件を重視する。受託者は、単なるシステム提供者ではなく、安定運用・品質確保・セキュリティ確保に対する責任主体として、本要件を満たすこと。

### 4.2 アーキテクチャ要件

- ・ISMAP 登録済クラウドサービスの利用を前提とすること。導入時および運用期間中の年次や構成変更時において、受託者は ISMAP 登録状況やデータ保管場所（国内データセンター限定、データ越境移転なし）、監査協力、ログ取得等の採用要件を満たしているかを確認し、市へ証拠を提出すること。例外措置が必要な場合は、市の最高情報セキュリティ責任者（CISO 等）の承認フローを経ること。
- ・サーバ等の機器は庁舎内に設置せず、SaaS 型クラウド構成とすること。
- ・API-First の思想に基づき、外部システム連携および将来的な機能拡張に耐え

うる構成とすること。また、提供する API は一般に広く普及している標準的な技術規格（RESTful API 等）を採用し、第三者事業者が過度な開発負担なく接続できるオープンな仕様を担保すること。

- ・マイクロサービス等を活用し、特定機能の障害が全体に波及しない構成とすること。
- ・アクセス集中時にもサービス品質を維持できるスケーラビリティを有すること。
- ・本システムの構築・運用に係るクラウドサービスの利用契約は受託者が行うものとするが、利用規約上、市が真正なデータ所有者（Data Owner）であることを担保すること。

#### 4.3 品質・信頼性要件

- ・SLA（サービスレベル合意）については以下を目標とすること。

指標	目標値	補足
稼働率（可用性）	99.9%以上/月	計画メンテナンスを除く。
ページ表示速度	3秒以内（4G回線）	トップ画面・検索結果画面。Core Web Vitals 基準準拠。
障害検知 ～ 一次報告	30分以内	重大障害（全機能停止）の場合。システム担当課長への電話報告を含む。
障害復旧目標時間	4時間以内	RTO（Recovery Time Objective）として契約に明記すること。
データ復旧目標時点	直近1時間以内	
AI モデレーション応答	5秒以内	投稿送信後の AI 審査完了時間。
デジタル情報誌の一次審査（通常投稿）	1営業日以内	受託者による目視審査および品質調整の完了時間。
デジタル情報誌の一次審査（緊急・速報投稿）	2時間以内（または AI 即時公開）	リアルタイム・タイムライン等への投稿に対する審査または公開完了時間。

- ・前項の稼働率について、受託者の管理範囲外である外部サービス（PayPay、図書館システム、SNS 基盤等）の障害または仕様変更に起因する停止は、算出対象から除外するものとする。ただし、本稼働率等の SLA は市の公共インフラ

としての品質を担保する最低基準（コミットメント）であり、単なる努力目標ではない。SLA を下回った場合、受託者は速やかに原因究明および再発防止策を市へ報告する義務を負う。さらに、障害の規模や継続時間、および連続して目標値を下回る等、サービス品質の低下が著しいと認められる場合においては、事後的な協議による曖昧な対応を排除し、実効的なペナルティとして月額保守費用の一定割合を減額する「サービスレベルクレジット（SLC）制度」を導入するものとする。具体的な減額基準（例：稼働率 99.0%未満で月額費用の 10%減額等）および適用条件については、契約締結時に市と受託者が協議の上、SLA 合意書等において明確かつ厳格に定めるものとする。ただし、SLC の適用にあたっては、受託者の合理的な予見可能性および不可抗力事由を十分に考慮し、受託者にのみ過度な負担を強いることのない公平な条件設計とする。

- ・定期的なバックアップを取得し、障害発生時には直近状態まで復旧可能な設計とすること。
- ・業務データのみならず、ログ・設定情報を含む全データを復旧対象とすること
- ・アクセス集中時においても、利用者体験を著しく損なわない応答性能を確保すること。
- ・セキュリティ品質を担保するため、リリース前に脆弱性診断（Web アプリケーション診断およびプラットフォーム診断）を実施し、検出された危険度の高い脆弱性について修正を完了した上で納品すること。

#### 4.4 使用性・アクセシビリティ要件

- ・スマートフォン利用を前提とし、直感的な操作で目的に到達できる UI/UX とすること。
- ・高齢者やデジタルリテラシーが低い利用者への配慮を前提とした設計とすること。
- ・アクセシビリティおよび多様な利用者への配慮は、機能実装と同等に重視すること。
- ・本アプリ全体および将来追加されるミニアプリ群において、一貫した利用者体験（UX）を提供するため、受託者は専任の UI/UX デザイナーをプロジェクトに参画させ、市公式スーパーアプリとしての「デザインおよび配色ガイドライン（デザインシステム）」をゼロベースで策定すること。策定にあたっては、市の既存ブランドガイドラインが存在しないことを前提とし、別府市の魅力や公共性を体現しつつ、全市民が親しみやすく直感的に操作できる普遍的なデザイン・配色を定義すること。
- ・策定したガイドラインは、スーパーアプリ本体のみならず、API 連携により提

供される各ミニアプリや外部システム連携画面に対しても適用・順守させる設計原則とし、開発ベンダーが異なる場合であってもシームレスで統一された直感的な UI/UX を維持・管理できる仕組みを構築すること。

#### 4.5 継続性・拡張性要件

- ・本システムは原則 24 時間 365 日稼働とすること。
- ・履行期間終了後においても、特定事業者にも過度に依存せず、維持管理・拡張が可能な構成とすること。
- ・制度改正や施策追加に柔軟に対応可能な設計とし、変更時の影響範囲を最小化すること。

#### 4.6 運用・保守要件

- ・アプリおよびシステムの不具合に対し、迅速に修正・アップデートを行う体制を有すること。
- ・OS や外部環境の変更に伴う影響に適切に対応すること。
- ・障害発生時には、市への速やかな報告、原因分析、再発防止策の提示を行うこと。その際、インシデントおよび障害の重大度分類（P1/P2 等）、SLA（初動対応、報告、暫定復旧、恒久対応の目標時間）、緊急時の夜間休日を含む連絡網、および市民向け広報テンプレートを運用設計として事前に定義すること。
- ・計画停止が必要な場合は、事前に市と協議のうえ実施すること。
- ・管理機能の運用権限設定において、スーパーアプリ本体の基盤に関わるシステム設定や全権に関わる操作は「全体管理者（システム管理者）」のみに限定し、日常的なコンテンツ更新や通知配信は「個別管理者（運用管理者）」に限定する権限分離（Segregation of Duties）を徹底すること。また、「3.7.1 ごみ・環境分野（くらし関係）」等に定めるミニアプリ固有のマスタデータ（収集カレンダー、分別品目等）のインポートや、複雑なシステム設定操作等、個別管理者のみでは対応が困難な技術的運用については、全体管理者（システム管理者）を一切介在させず、受託者が個別管理者（各担当課）からの依頼に基づき直接運用代行を行う支援体制を月額運用保守費の範囲内で構築・提供すること。
- ・個別管理者による誤操作や権限外のアクセスを防ぐため、管理画面上でのメニュー表示制御や操作ロック機能を実装すること。さらに、情報の全体配信、権限変更、個人データの出力や削除等の重要操作については、必ず二人以上の担当者による承認・相互確認機能（差戻し含む）を必須とし、その証跡を保存すること。

#### 4.6.1 市独自マイル制度運営支援（システム事務局）

受託者は、本システムを用いて実施される市独自マイル施策について、システムの正常な稼働維持に加え、以下の運営支援業務を月額運用保守費の範囲内で実施すること。なお、本業務は「別紙2 スーパーアプリ統合サポートセンター運用業務仕様」とは区分し、システム運用チームの責任範囲において実施する「バックオフィス業務」と位置付ける。

##### (1) キャンペーン設定およびデータ投入

- ・市担当課の指示に基づき、マイル付与条件、対象期間、交換レート等のパラメータ設定を管理画面から代行入力すること。
- ・イベント参加者リスト等の CSV データを受領し、一括付与処理を原則として受領から3営業日以内に実行すること。

##### (2) 不正利用監視およびセキュリティ運用

- ・システムログおよび行動ログを定期的にモニタリングし、利用規約に反する不正な市独自マイル取得（歩数偽装、複数アカウントによる不正受給等）の兆候を検知・報告すること。なお、検知ロジックは市と協議の上、受託者が提案・実装するものとする。
- ・不正確定時のアカウント停止（BAN）処理および市独自マイル没収処理を、市の承認フローを経て実行すること。

##### (3) 利用実績の集計・報告

- ・市独自マイルの発行残高、交換実績、利用者の属性分析等を月次レポートとしてまとめ、市へ提出すること。

#### 4.7 セキュリティ・データガバナンス要件

- ・データは日本国内のデータセンターで保管・管理すること。
- ・通信および保存データは暗号化すること。具体的には、データベース、バックアップ、ログ等を暗号化の対象とし、適切な鍵管理を実施すること。また、OSやソフトウェアの更新プログラム（パッチ）適用については、重大な脆弱性に対する目標対応日数を定めた手順を確立し、例外対応時の承認手順を設けること。さらに、システムの稼働前および大幅な機能追加時において、専門的知見を有する第三者機関による脆弱性診断（ペネトレーションテスト等）を実施し、発見された脆弱性については本稼働までに改修を完了すること。
- ・ログは改ざん防止措置を講じたうえで長期保存し、監査・訴訟対応に利用可能とすること。
- ・個人情報の取扱いにあたっては、プライバシー影響評価（PIA）を実施すること。

(個人情報保護への対応)

- (1) 個人情報を保持するデータベースと、アプリ利用ログおよび行動データについては、プライバシー保護およびデータ分析の適切な実施のため、論理的または物理的に分離して管理し、各々へのアクセス権限を最小化すること。
- (2) 利用者の利便性を損なわないよう、トークン管理によりログイン状態を維持し、一定時間経過による一律の強制ログアウトは原則として実装しないこと。一方で、重要な個人情報操作または金銭的価値を伴う処理（例：証明書取得、ポイント交換等）を実行する時点においてのみ、端末の生体認証等を用いた再認可（Step-up 認証）を必須とし、利便性とセキュリティを両立させること。
- (3) 利用者が他端末からログインした場合や端末紛失時に、既存の認証セッションを遠隔から無効化できる仕組みを備えること。また、管理者は不正アクセスが疑われる場合に当該セッションを強制的に無効化できること。
- (4) 個人情報を含むデータベースは強固な暗号方式（例：AES-256 以上）により暗号化して保存し、暗号鍵はアプリケーションとは分離した安全な鍵管理基盤（KMS 等）により管理すること。
- (5) スマートフォンアプリとサーバ間の通信は TLS1.2 以上による暗号化通信を必須とし、可能な場合は TLS1.3 の利用を推奨すること。また、強固な暗号スイートのみを許可する設定とすること。
- (6) マイナンバー認証等により取得する本人確認情報は、スマートフォン端末内やアプリケーションサーバのローカル領域では直接保存せず、トークン化または疑似識別子に変換してセキュアに管理（スマートフォン端末内において認証トークン等を保持する場合は、OS 標準のセキュア領域である Keychain や Keystore 等を必須で活用）すること。

## 5 収益管理およびサステナビリティ

本業務において発生する収益（手数料、広告料等）については、以下のとおり取り扱う。

- (1) 本アプリの運用保守費（統合サポートセンター運営費を含む）について、サービス開始後 5 年目を目途に、本事業から生み出される収益をもって実質的に相殺（公費負担の実質ゼロ化）、あるいは大幅な公費低減を実現することを「政策的努力目標」として位置付けるものとする。

当該目標は、経済情勢、決済事業者の手数料改定、制度改正、災害等の不可抗力、利用者数の変動その他外部環境要因により達成が困難となる場合があることを前提とし、未達成であることのみをもって受託者に対し違約金、減額その

他の不利益措置を直ちに課すものではない。

目標の進捗状況については、市と受託者が定期的にモニタリングを行い、合理的な範囲で計画の見直しを行うものとする。

- (2) 本アプリおよびデジタル情報誌機能等を通じて得られた収益は、原則として市に帰属するものとする。なお、当該収益の取り扱いについては、地方自治法の規定等に基づき、適正な財産管理を行うものとする。

※ 収益事業は地域福祉や住民サービス向上の目的とするものとする。

- (3) 当該収益の具体的な管理方法、受託者への支払方法、事業費との相殺の可否その他の財務処理の詳細については、法令および市の財務規則に基づき、市と受託者が協議の上決定するものとする。なお、地方自治法第210条（総計予算主義の原則）および同法施行令の規定に鑑み、原則として収益はいったん全額を市の歳入として受け入れ、委託料等の支払いは歳出として処理する会計処理（グロス処理）を基本とする。ただし、事務手続きの効率化の観点から、指定納付受託者制度の活用や、民法上の相殺処理が可能かつ適法なスキームについて、法的な整理がついた場合に限り、提案を採用する可能性がある。その際、受託者は提案する収益スキームおよび決済スキームが、地方自治法等の関係法令および市の財務規則等に適合していることについて、自らの責任と費用において法的根拠（行政法務および地方財務並びに IT・データ法務および金融法務（資金決済法等）に精通した弁護士意見書の提出等）を整理し、市に提示しなければならない。

- (4) 受託者は、収益の発生源、金額、内訳等を網羅した「収益実績報告書」を月次および年度末に市へ提出しなければならない。

- (5) 提案事業者が市の想定を超える収益向上または利用促進（KPI 達成）に寄与した場合において、インセンティブ報酬の支払い（例：目標超過分の収益分配や、インセンティブ原資としての再投資等）等、提案事業者の意欲向上に資する契約形態について、提案事業者からの積極的な提案を求める。

- (6) 当該インセンティブの内容、評価指標、算定方法および支払条件等の詳細については、法令および市の財務規則に基づき、市と受託者が協議の上決定するものとする。

- (7) この場合、受託者は、インセンティブ報酬が単なる利益供与ではなく、明確な成果連動（Performance-Based）に基づく対価であることを証明するための客観的な指標と算定根拠を提示すること。

- (8) 本事業の成果評価にあたっては、広告料、手数料その他の直接的収益のみならず、行政コスト削減効果を重要な成果指標（KPI）として位置付ける。

具体的には、以下の定量的指標を設定し、年度ごとに検証を行うものとする。

- ・窓口来庁件数の削減数および削減率
- ・紙媒体（広報紙、通知書、申請書等）の削減枚数および印刷費削減額
- ・電話問い合わせ件数の削減数
- ・職員作業時間の削減時間（電子申請・一括処理機能等による効率化効果）
- ・給付事務および市独自マイル付与事務の処理時間短縮効果

これらの効果を金額換算した「行政内部コスト削減効果」を、間接的収益として可視化し、事業全体の持続可能性評価に反映させるものとする。

(9) 本事業は公共的デジタル基盤の安定運営を目的とするものであり、短期的収益の多寡により基盤機能を停止または著しく縮小させることは想定しない。市は、本アプリの基盤機能（認証基盤、市独自マイル管理基盤、通知機能、サポート体制等）を維持するために必要な合理的範囲の最低運営費（システム運用・保守費等）については、収益の状況にかかわらず予算措置を行うことを前提とする。

受託者は、収益状況に応じた段階的コスト最適化案（クラウド構成の最適化、運用効率化、業務自動化等）を提案するものとするが、最低限の公共サービス水準を下回る縮減は行わないものとする。

## 6 再委託

本業務は、都市 OS としての公共的基盤を構築・運営するものであることから、受託者自らの責任において一体的に遂行されることを原則とする。

- ・本業務の全部を第三者に再委託することは認めない。
- ・業務の一部について、専門性・効率性の観点から再委託が合理的と認められる場合に限り、事前に市と協議の上、書面による承認を得た場合のみ再委託を認める。承認の判断にあたっては再委託先の情報セキュリティ評価項目を明確に設け、再委託先との契約には、市に対する監査協力、再々委託の原則禁止、権限制御、ログ取得、事故報告義務、および退出（契約終了）時のデータ消去を必須条項として明記すること。
- ・再委託を行う場合であっても、業務の品質、セキュリティ、法令遵守等に関する一切の責任は受託者が負うものとする。

## 7 守秘義務および個人情報・データの取扱い

受託者は、本業務の遂行にあたり取得または知り得た情報について、関係

法令および市の定める規程を遵守し、適切な管理体制を構築するものとする。具体的には、取り扱う情報資産を分類（重要情報、個人情報、行政文書、決済情報、公開情報等）し、分類ごとにアクセス制御、保存、送信、持出し、監査に関する取扱いルールを仕様として明記すること。また、インシデント発生時における被害拡大防止措置および市への第一報（覚知から原則2時間以内）を含む緊急連絡体制を確立すること。なお、市は情報セキュリティの強化を図るため、令和8年度初旬にシーサート（CSIRT）を設置する予定である。これに向けて、シーサートや市と連携した迅速なインシデント対応フローおよび情報共有体制を柔軟に構築すること。

- ・個人情報保護法、関係条例および市が定める情報セキュリティ方針を遵守すること。
- ・個人情報のみならず、行動ログ、統計データ、分析結果等を含む本事業に関連して得られた一切のデータについて、目的外利用および第三者提供を行わないこと。これが遵守されていることを担保するため、データの持出し（エクスポート等）をシステムログで常時監視し、定期および随時の監査対応手順を確立するとともに、第三者提供を行っていない旨の証明報告を定期的に市へ提出すること。
- ・業務に従事する者または従事していた者は、業務上知り得た情報を不当に開示または使用してはならない。
- ・再委託を行う場合においては、再委託先に対しても同等の守秘義務および情報管理義務を課すこと。
- ・受託者は、本業務の遂行にあたり、市から提供された資料および本業務の過程で取得または作成した個人情報を含む情報の管理に万全を期すものとし、本業務以外の目的に使用し、または第三者に漏らしてはならない。本業務終了後または契約解除後も同様とする。
- ・本業務の遂行により生成、取得または蓄積されたデータ（個人情報、利用ログ、統計情報、分析結果および学習用データを含むがこれらに限られない。）および成果物に関する所有権は、原則として市に帰属するものとする。
- ・受託者は、本業務の目的の範囲内で当該データを利用できるものとするが、市の書面による承諾なく、本業務以外の目的で利用し、または第三者に提供してはならない。
- ・受託者が本業務の遂行にあたり既に保有している技術、ノウハウまたは汎用的なソフトウェアに関する権利は受託者に留保される。ただし、当該技術等を利用して生成された本業務固有のデータおよび成果物については、市が利用、改変および第三者に提供できる権利を有する。

- ・受託者は、本業務の終了または契約解除時において、本業務に関連して取得または生成した全てのデータについて、市の指示に従い、速やかに市へ返還する義務を負う。返還にあたっては、単なるデータベースダンプの提供にとどまらず、市または次期事業者がデータを有効に活用できるよう、データ定義書（スキーマ定義）、コード表、および関連するドキュメント一式を併せて提供し、次期システムへの移行に必要な技術的支援を行うこと。
- ・受託者は、データ抹消完了後、抹消の実施日時、対象範囲、抹消方法及び責任者を記載したデータ抹消証明書を市に提出するものとする。なお、バックアップデータも含めた完全な消去を保証し、復元不可能にする措置を講じること。
- ・市は、必要に応じて抹消状況の確認または監査を実施できるものとし、受託者はこれに協力しなければならない。監査の方法および範囲については、業務への影響を考慮し、市と受託者が協議の上定める。
- ・データの帰属および利用範囲について疑義が生じた場合は、市と受託者が協議の上決定するものとする。

## 8 契約終了時の措置

契約期間の満了または契約解除後において、受託者は、本業務に関連して取得または生成されたデータについて、市が業務継続または次期事業者への引継ぎのために必要とする場合には、市の求めに応じて提供するものとする。

提供するデータの範囲、形式および方法については、技術的実現可能性および運用上の合理性を踏まえ、市と受託者が協議の上定める。

通常の運用により出力可能なデータの提供は無償とする。ただし、追加的な開発作業、特別な加工または個別対応を要する場合は、市と受託者が協議の上、その範囲および費用負担を定めることができる。この「個別対応を要することによる高額な費用負担」という事態を未然に防ぎ、ベンダーロックインを排除するため、受託者はシステム構築時において、次期システムへの移行に必要な全業務データ（会員情報、マイル履歴、投稿データ、ログ等）を、市が任意のタイミングで機械判読可能な標準フォーマット（CSV、JSON等）にて一括出力（エクスポート）できる機能を管理画面上に標準実装しなければならない。さらに、当該エクスポート機能の出力結果のみでは次期システムへの完全なデータ移行が困難であり、受託者のエンジニアによる直接的なデータベース抽出作業（専用スクリプトの作成や実行等）が不可避となった場合においても、それに要する費用は受

託者の負担（無償対応）とする。また、抽出されたデータを次期事業者が正確に解釈し利用できるよう、最新のデータ定義書（テーブル定義、ER 図、コード表等）の提供を必須とし、これらも無償で引き渡すこと。

受託者は、業務引継ぎが円滑に行われるよう、合理的な範囲で技術的説明および必要な支援を行うものとする。なお、契約終了に伴う次期事業者への引継ぎ支援（データ構造の解説、仕様に関する質疑応答、連携テストのサポート等）にかかる人的工数については、原則として最終年度のシステム運用・保守費に含まれるものとみなし、市に対し追加の移行支援費用等として別途請求を行ってはならない。ただし、市の都合による大幅な仕様変更や、次期事業者の責に帰すべき事由による過大な支援工数が発生した場合は、この限りではない。

## 9 諸法令の遵守

受託者は、本業務の実施にあたり、関係するすべての法令、政令、省令、条例、規則等を遵守し、適法かつ誠実に業務を遂行するものとする。

- ・デジタル行政、個人情報保護、著作権、電気通信事業、消費者保護等、業務内容に関連する法令を網羅的に遵守すること。特に、本アプリを通じた市独自マイルの付与やポイントへの交換、デジタル地域通貨の運用、および各種プロモーション・キャンペーンの実施にあたっては、景品表示法、資金決済法、特定商取引法その他の関連法令を厳格に遵守し、違法なインセンティブ付与や不当表示を行わないための法的クリアランス（適法性の事前確認）を受託者の責任において実施すること。
- ・法令改正等により業務内容の見直しが必要となった場合は、市と協議の上、適切に対応すること。

## 10 納品物および成果物の取扱い

受託者は、本業務の成果として、以下の成果物を市に納品するものとする。

- ・基本設計書、詳細設計書、仕様書
- ・管理者向けおよび利用者向け操作マニュアル
- ・試験成績書（脆弱性診断報告書を含む）、運用引継書、業務完了報告書・運用設計書（権限付与、ログ閲覧、インシデント対応、変更管理、バックアップおよび復旧手順等を網羅したもの）、および監査協力手順書
- ・その他、市が必要と認める資料

また、本業務により作成・蓄積された成果物およびデータの帰属および利用については、以下のとおりとする。

- ・本事業により得られたデータおよび成果物は、市の統制下に置かれるものとする。
- ・契約終了後においても、市が継続的に利用・移行できる形式で提供されること。
- ・本業務遂行のために受託者が独自に開発したプログラム等の知的財産権は受託者に帰属するが、市は本アプリの運用継続および将来の他システムとの連携に必要な範囲において、当該プログラムおよび API 仕様等は無償かつ非独占的に使用（第三者への利用許諾を含む）する権利を有するものとする。

## 11 その他

- ・本仕様書の解釈について疑義が生じた場合、または本仕様書に定めのない事項については、市と受託者が誠意をもって協議の上、決定するものとする。
- ・本業務は、単年度の成果物納品ではなく、継続的な運用および改善を前提とした事業であることを双方確認する。
- ・本仕様書に基づく業務遂行にあたり、市の公共性、説明責任およびガバナンスを損なう行為は認められない。
- ・軽微な変更（既存機能の表示文言変更・色調整等）は月次の定例ミーティングで承認し、費用は月次保守費に含む。
- ・本仕様書に記載のない要件であっても、常識的に必要と判断される品質・セキュリティ・アクセシビリティ対応は受託者の責任範囲とみなす。
- ・本契約に関連して、受託者が第三者のクラウドサービスを利用する場合、当該第三者サービスのサービスレベル低下、仕様変更、またはサービス終了（EOL）に起因する本業務の履行不能または遅延については、受託者が代替手段の確保等の一次的な対応責任を負うものとする。ただし、世界規模の障害等、受託者の責に帰すべき事由によらない不可抗力と認められる場合はこの限りではない。
- ・本業務の履行の結果、受託者の責に帰すべき事由により市に対し損害を与えた場合は、その賠償の責めを負うものとする。当該責任は、本事業が市民生活を支える基幹的デジタル基盤であることを踏まえ、受託者に高度の注意義務および善管注意義務を課すものである。本ポータルは極めて秘匿性の高い個人情報および決済情報を扱う公共インフラであることから、次年度以降の運用・保守フェーズにおいて重大なインシデント（情報漏洩、データ消失、長時間のシステム停止等）が発生した場合、市が被る損害は単年度の運用保守委託料を

遥かに凌駕する可能性がある。加えて、本アプリは地域経済の活性化および行政サービス高度化の中核を担う戦略的基盤であり、その毀損は市民の信頼失墜、民間事業者との連携停滞、将来投資機会の逸失等、広範かつ長期的影響を及ぼし得るものである。そのため、賠償額の上限については、本事業の予定価格上限額の範囲内における契約金額を基準として、当該契約金額を上限とする。あわせて、本事業に対する受託者の高度な責任感と本気度を担保するため、受託者は万が一のインシデント発生時に市の損害を確実に補填できるよう、情報漏洩保険やサイバー保険等への加入状況および適用範囲を提案時に明示することが望ましい。なお、当該保険は本契約に基づく損害賠償責任を限定又は免責する趣旨ではなく、実効的な損害填補能力を確認するためのものである。なお、受託者の故意または重大な過失による場合、および第三者の生命、身体または財産に対する侵害に基づく損害については、いかなる上限も適用しない（無制限の賠償責任を負う）ものとする。ただし、クラウドプロバイダ側の基盤障害等、受託者が善良なる管理者の注意義務を尽くしても予見・回避不可能な事象に起因する損害については、プロバイダの SLA に基づく補償額を上限とする等、事業継続を著しく阻害しない合理的なリスク分担について市と協議できるものとする。

## 別紙1 デジタル情報誌仕様

### 目次

<b>1</b>	<b>概要</b> .....	<b>46</b>
1.1	目的.....	46
1.2	位置づけ .....	46
1.3	主要ターゲットペルソナ .....	47
1.4	表示最適化の設計原則（ジャンル選択による自動パーソナライズ） .....	48
<b>2</b>	<b>掲載対象情報の範囲</b> .....	<b>49</b>
<b>3</b>	<b>機能要件</b> .....	<b>50</b>
3.1	ユーザーインターフェース（UI/UX） .....	50
3.2	検索・パーソナライズ機能 .....	54
3.3	投稿・編集支援機能.....	56
3.4	投稿者認証・安全管理機能.....	63
3.5	プッシュ通知の「ペルソナ別モード」設計.....	64
3.6	予約・決済・チケット管理.....	65
3.7	マイル連動ゲーミフィケーション設計.....	66
3.8	管理者・事業者向け機能（CMS） .....	69
3.8の2	コンテンツ獲得・事業者定着支援.....	70
3.9	「街の今と未来」可視化機能【経済インフラ中核機能】 .....	72
3.9の2	観光客・来訪者モードの中長期拡張戦略（令和9年度以降の未来像） .....	75
3.9の3	子育て親モードの中長期拡張戦略（令和9年度以降の未来像） .....	76
3.10	可用性・性能要件.....	77
3.11	アクセシビリティ対応.....	77
<b>4</b>	<b>運用要件</b> .....	<b>78</b>
4.1	編集・管理体制の基本原則 .....	78
4.2	投稿監視および品質管理.....	79
4.3	炎上時の危機管理フロー.....	79
4.4	障害対応および運用監視.....	79
<b>5</b>	<b>収益モデル（サステナビリティ）</b> .....	<b>80</b>
5.1	基本収益モデル（必須） .....	80

5.2	【提案領域】高度化・拡張型収益モデル（任意提案） .....	80
5.3	評価の考え方 .....	80
6	技術・拡張要件 .....	80
7	備考 .....	81

# 1 概要

## 1.1 目的

本機能は、市内外の多様なイベント・文化・観光情報を一元的に集約し、利用者の「知る・行く・参加する」という体験を一気通貫でサポートすることで、以下の価値を創出することを目的とする。

- ・回遊性の向上：行政・民間の垣根を越えた情報発信による、市民および来訪者の行動範囲拡大。
- ・地域経済の活性化：予約・決済機能の提供による地域内消費の最大化と、自立的な運営原資の確保。
- ・公式の信頼性：市が最終的な管理権限を持ちつつ、適切な投稿管理により信頼性を担保した「地域最高品質のメディア」の確立。
- ・生活インフラ化：子育て世代・若者世代が「毎日開く理由」を持つアプリとして、地域の人と情報と場所をつなぐ生活基盤として機能すること。
- ・観光インフラ化：観光客・インバウンド旅行者が「後悔しない別府体験」を実現するための滞在設計ナビゲーションとして機能すること。

## 1.2 位置づけ

本機能は「表の顔」と「裏の顔」を持つ二層構造として設計する。この二層構造が、本機能を単なる情報誌と決定的に異なるものとする。

- ・【表の顔：市民・観光客向け情報誌】市内外に点在する情報を集約し、市民・観光客が「今日、別府で何をするか」を決める起点となる生活・観光インフラ。情報の網羅性と信頼性において「地域最高位の情報源（情報の最終拠点）」とする。市民・観光客が日常的・観光的に利用することで、イベント情報・来場予測数・チケット販売数・閲覧動向等の経済データが自動蓄積される。
- ・【裏の顔：「街の今と未来」を全員で共有する経済インフラ（本機能の核心価値）】表の顔を通じて蓄積された経済データを、地域事業者・市民・観光客・市の行政部門のそれぞれがリアルタイムかつ先行的に参照できる「需要予測基盤」として開放する。「今、街で何が起きているか」「これから何が起きるか」を誰もが把握できる状態をつくることで、事業者は経営判断を高度化し、市民は賢く行動し、観光客は最高の滞在を設計し、行政は政策に根拠を持たせる。この「利用者が使うほど街全体が賢くなる」好循環の設計こそが本機能の最も重要な位置づけである。具体的な機能要件は3.9に規定する。
- ・地域の事業者が「今、街で何が起きているか」を正確に把握し、需要予測や戦

略的な事業対応（例：タクシーの待機配置最適化、店舗の在庫・人員調整等）を可能にする「経済インフラ」として機能させる。

- ・本機能内における「市独自マイル」と「地域通貨」の統合設計方針として、イベント参加や地域貢献活動等を通じて「貯める」ものを『市独自マイル』、本機能内のチケット購入や店舗決済等で「使う（消費する）」ものをPayPay等の『地域通貨』と明確に役割を分離する。利用者が情報誌を閲覧し、マイルを貯め、地域通貨へ交換して商取引を行う一連の利用者体験（UX）において、これらがシームレスに連動し、混乱を生じさせないように、資金決済法等の関係法令に基づく法的整理を確実に行った上で設計を基本とする。

### 1.3 主要ターゲットペルソナ

本機能の継続的な日常利用（毎日起動）および地域経済への波及効果を最大化するため、設計優先ペルソナを以下の3層に定める。各ペルソナはニーズが根本的に異なるため、1.4に定める「ジャンル選択による自動最適化」設計により、同一アプリ・同一データ基盤の上で別々の体験を提供する。なお、これらのペルソナ名称はあくまでシステム内部の設計概念であり、利用者向けの画面には一切表示しない。

優先度	モード名	ペルソナ像	コアニーズ	地域経済貢献の性質
第一	子育て親モード	20～40代・別府市在住・子育て中の親	「今日、子どもと何しようか？」への即答。安心・確実・時短。	地域内消費の継続性。口コミによる利用者拡大。
第二	観光客・来訪者モード	別府市を訪問中の国内外観光客・インバウンド旅行者（留学生含む）	「別府で、後悔しない一日を。」滞在設計の最適化と今いる場所周辺の即答。	域外資金の流入。消費単価最大化。関係人口形成。
第三	学生モード	別府市内在住・在学の大学生（留学生含む）	「今夜・今週末、何しよう？」偶然の発見と友達との共有体験。	地域内新規消費の開拓。情報拡散・新規ユーザー獲得の伝播力。

※ 上記三層以外の利用者（高齢者等）も当然に利用対象であり、レベル1（ゲ

スト利用)での情報閲覧は制限しない。ただし機能・UI設計の優先順位決定においては、上記三層を最重要と定める。なお、本運用開始後の利用動向・行動ログ・ユーザーアンケート等のデータを踏まえ、次年度以降にアクティブシニア層をはじめとする新たなペルソナが有効と判断された場合には、市と受託者が協議の上で追加ペルソナを設計・実装できる拡張設計とすること。ペルソナの追加・変更に際してはシステムアーキテクチャの大規模改修を要しない設計を前提とし、受託者は追加ペルソナ対応の拡張容易性をプロポーザルにおいて示すこと。

(※注) 複数ペルソナにまたがる利用者(例:子育て中でかつ観光目的で別府を訪れた人、学生でかつ地域ボランティアに関心がある人等)については、オンボーディング時のタグ選択比率に応じてシステムが自動的にモードをブレンドした表示設定を適用する設計とすること。例えば「子育て系タグ3件・観光系タグ2件」を選択した場合は、子育て親モードの表示をベースとしつつ観光情報を一定の比率で混在表示するなど、選択比率を反映した動的な表示最適化を行うこと。利用者はモードのブレンドという概念を一切意識しない設計とし、あくまで「自分に合った情報が自然に出てくる」体験を維持すること。

(※注) オンボーディング時のタグ選択結果がいずれのペルソナにも明確に分類されない利用者(例:別府に長年暮らす単身市民、特定の趣味・関心のみを持つ利用者等)については、「汎用モード(デフォルト表示)」を自動適用すること。汎用モードでは全タブのコンテンツをスコアによる強制ソートなしにフラットな新着・時系列順で表示し、利用者が自分でタグを絞り込むことで自発的に情報を発見できる設計を基本とする。汎用モードは「誰も排除しない」設計の担保として機能させ、ペルソナ設計の対象外となる利用者に疎外感を与えない表示品質を確保すること。なお、汎用モードが適用された利用者についても、その後の閲覧行動・チェックイン履歴・タグ操作に基づき、システムが段階的に表示最適化を進める「漸進的パーソナライズ」設計を採用すること。

#### 1.4 表示最適化の設計原則(ジャンル選択による自動パーソナライズ)

・【基本原則】利用者に「子育て親モード」「観光客モード」「学生モード」といったペルソナ名称を直接提示・選択させてはならない。属性・年代・家族構成等を問わず、あらゆる利用者が疎外感なく参加できるよう、オンボーディングは「何をしたいか(目的・興味ジャンル)」を起点として設計すること。モードの判定はシステムが裏側で自動的にを行い、利用者はモードという概念を一切意識しない設計とすること。オンボーディング時のタグ選択が複数ペルソ

ナにまたがる場合はタグ比率に応じたモードブレンドを、いずれのペルソナにも明確に分類されない場合は汎用モード（デフォルト表示）を自動適用すること。いずれの場合も利用者の体験上は「自分に合った情報が自然に表示される」状態を維持すること。詳細は 1.3 の※注書きに定める。

- ・ 表示最適化の設定はマイページの「興味・関心の設定」から随時変更可能とし、変更には再登録等の手間を要しない設計とすること。なお、利用者がマイページを参照した際に「現在の表示設定」として現在適用されているジャンル・優先表示の内容を確認・編集できる UI を提供すること。
- ・ なお、端末の言語設定が日本語以外に設定されている利用者については、アプリ初回起動時に自動的に英語表示でオンボーディングを開始するフォールバック設計を採用すること。当該利用者には「温泉・観光」「グルメ」「体験・アクティビティ」タグが初期選択済みの状態でジャンル選択画面を提示し、そのまま確定することで即座に観光寄りの表示設定が適用されるよう設計すること。
- ・ いずれのモードも、本仕様書本体 3.1(6)に定める認証レベルの構造（レベル 1～レベル 3・事業者）は共通とする。

## 2 掲載対象情報の範囲

以下の情報を網羅し、かつ「今、この街で何が起きているか」を直感的に把握可能とする。

- ・ 行政・公共： 主催・共催イベント、市民講座、公共施設の催し
- ・ 文化・エンタメ： 伝統芸能、ライブ、演劇、映画、スポーツ、展示会
- ・ 観光・体験・交通・産業： 季節行事、祭り、観光施設企画、着地型ツアー
- ・ メディア連動： 地域に関連する TV・ラジオ・配信コンテンツ情報
- ・ デジタル・オンライン： ハイブリッド開催イベント、メタバースイベント
- ・ 生活・子育て： 子ども向けイベント、地域行事、ファミリー向けお出かけ情報等、市民の日常生活に密着した地域情報
- ・ みんなの広場（コミュニティ投稿）： 地域の個人・小規模グループによる草の根イベント情報。「イベント情報」「スポット・体験」「グルメ・カフェ」「ショップ・市場」「募集・地域参加」の公式 5 タブとは完全に分離した専用独立タブ「みんなの広場」にのみ掲載する。（詳細は 3.3(3)参照）

## 3 機能要件

### 3.1 ユーザーインターフェース (UI/UX)

#### (1) 子育て親モードの UI 設計

子育て親モードのトップ画面は「今日の安心・確実な情報」を最短経路で届けることを最優先とする。なお、以下に示す機能および UI 設計は市が想定する初期案（例示）であり、受託者はこれらを上回る、最新の UX デザインや AI 技術を活用したより直感的かつ効果的な UI 設計案をプロポーザルにおいて提案すること。

- ・【ファーストビュー】当日の天気・気温と連動した AI 自動キュレーションにより、「今日のおすすめ 1 件」を大きなカードで最上部に表示すること（例：雨天時は「室内で遊べるスポット」、晴天時は「外遊びイベント」を優先表示）。
- ・【時間軸スイッチャー】「今日」「明日」「今週末」の 3 軸タブを設け、タップ一発で表示期間を切り替えられること。
- ・【シーンボタン】従来のタブ構成に代えて、以下の 6 シーンボタンをトップ画面に配置すること。
  - 「子どもと外で遊ぶ」
  - 「子どもと室内で遊ぶ」
  - 「ひとりじかん（一時保育・送り出し後）」
  - 「家族でごはん」
  - 「週末のお出かけ」
  - 「無料・格安で楽しむ」
- ・【カレンダー・リスト連携】日付から探す「暦（こよみ）」の UI と、ビジュアル重視の「マガジン」UI をシームレスに切り替えられること。

#### (2) 観光客・来訪者モードの UI 設計

観光客・来訪者モードのトップ画面は「後悔しない別府体験の滞在設計」を最短経路で提供することを最優先とする。観光客は土地勘がなく滞在時間が限られるため、「選ばせる」ではなく「提案する」UI を基本とする。なお、以下に示す UI 設計（後述の「別府ファン登録機能」を除く）は市が想定する初期案（例示）であり、受託者はこれらを上回る、最新の UX デザインや滞在時間を最大化する画期的な UI 設計案をプロポーザルにお

いて提案すること。

- ・【滞在プラン自動生成機能】アプリ起動時または観光客モード選択時に、滞在時間（日帰り・1泊・2泊以上・現在地周辺のみ）および興味分野（温泉・グルメ・文化・アクティビティ・夜遊び）の2項目を入力するだけでAIが本日の滞在プランを自動生成する機能を実装すること。生成されたプランは移動距離・営業時間・混雑時間帯を加味したリアルタイム最適化を行い、「今から動けば間に合う」情報のみを提示すること。
- ・【現在地起点マップ起動】トップ画面のファーストビューに現在地を起点とした地図を表示し、半径（徒歩5分・10分・車10分）を選択するだけで周辺スポットが絞り込まれる設計とすること。
- ・【「別府ファン登録」機能（帰宅後も繋がる仕掛け）】本機能は必須要件とする。チェックイン完了・体験完了後に「別府ファン登録」を促すポップアップを表示すること。登録するとホームタウンとして別府を設定でき、別府の魅力的なイベント情報などを直接お届けできるようになり、一度の旅行で終わらせずご自宅にかえってからも別府を応援してくれる別府ファンになってもらう。何度も足を運んでいただき、ゆくゆくは別府にすんでみたいという移住定住へとつなげていく強力な架け橋として機能させること。新しいイベント・季節情報・特別キャンペーン情報が帰宅後もプッシュ通知で届く設計とすること。
- ・多言語インターフェース：日本語・英語を標準対応とし、本仕様書本体3.2に定めるAI翻訳機能と連動すること。

### (3) 学生モードのUI設計

学生モードのトップ画面は「偶然の発見と友達との共有」を最優先とする。「検索させず、発見させる」UIを基本とする。なお、以下に示す機能およびUI設計は市が想定する初期案（例示）であり、受託者はこれらを上回る、若年層の行動特性に合致した最新のUI設計案をプロポーザルにおいて提案すること。

- ・【縦スワイプ一枚カードUI】トップ画面は一枚の大きなビジュアルカードのみを表示する。「今夜」「今週末」「近くで」の3軸でAI自動キュレーションされた情報が1件表示される。スワイプで次の候補へ遷移する。
- ・【カードアクション】左スワイプ（スキップ）、右スワイプ（保存・「行

きたい」リストへ追加)、上スワイプ(「誘う」ボタンへ遷移)を実装すること。

- ・【「誘う」ボタン(LINE連携)】3.1(4)に定める「友達と行く」導線として、イベントカードに「誘う」ボタンを設置すること。
- ・【夜間・深夜情報の前面化】「夜間開催」「深夜営業」フラグを付与された情報を学生モードのレコメンドアルゴリズムで優先表示すること。別府固有の温泉・銭湯の深夜営業情報との連携を重点とする。

#### (4) 「誘う」ボタン(友達と行く導線)

本機能は、既存利用者から新規利用者への自律的な情報拡散(バイラル展開)を促し、利用者数を継続的に拡大させるための最重要導線である。以下に示す機能要件は市が想定する最低限の初期案(例示)であり、受託者はこれらを上回る、若年層をはじめとする利用者の行動特性や最新のSNSトレンドに合致した、より摩擦が少なく拡散力の高いUI/UX設計案(招待の連鎖を生み出す画期的な仕掛け等)をプロポーザルにおいて積極的に提案すること。

- ・全イベントカードに「誘う」ボタンを設置し、タップするとOSの共有機能(Share API)を呼び出し、イベント名・日時・場所・サムネイル画像を含むリッチカードをLINE・SMS・メール等の任意のアプリに送信できること。LINEへの共有時はOGP(Open Graph Protocol)に対応したリッチプレビューが表示されるよう実装すること。
- ・友達がそのリンクからアプリを開いた場合、「〇〇さんが誘っています」という画面が表示され、そのまま同一イベントの詳細・参加申込へ遷移できること。
- ・本機能は全モード(子育て親モード・観光客モード・学生モード・汎用モード)共通の機能として全イベントカードに設置する。学生モードにおいては上スワイプという追加操作ショートカットを設けてより素早く「誘う」導線へ遷移できる設計とするが、他のモードおよび汎用モードの利用者も同一の「誘う」ボタンを制限なく使用できること。
- ・本機能は新規ユーザー獲得の導線としても機能するため、アプリ未インストールの場合はアプリストアへの誘導を行うフォールバック設計とすること。

(5) 地図ビュー連携（全モード共通）

本機能は、利用者の現在地から「次の目的地」へのシームレスな移動を促し、市内全域での回遊性と地域内消費を最大化させるための中核的な UI である。以下に示す機能要件は市が想定する最低限の初期案（例示）であり、受託者はこれらを上回る、利用者のペルソナや移動手段に寄り添った最新のマップ UX デザイン（例：地図上を指でなぞった任意のエリア内の情報を抽出する直感的な検索機能、直感的なルート案内、混雑ヒートマップの重畳、MaaS・配車連携等）を活用し、移動の摩擦を極限まで排除する画期的な地図インターフェース案をプロポーザルにおいて積極的に提案すること。

- ・現在地を起点として、マップ上にイベントのピンをカテゴリ別に色分けで表示すること。ピンをタップすると簡易カードが表示され、そのままスワイプで詳細画面へ遷移する直感的な操作性を確保すること。また、「今日・今週・週末」等の時間軸フィルターによる絞り込み機能および、フリーワード検索窓における直感的な音声入力ボタン（マイクアイコン等）による絞り込み機能を実装すること。

(6) 有料情報の表示と無料情報のタブ切り替え機能

本デジタル情報誌機能内において、無料情報である「イベント情報」「スポット・体験」「グルメ」「ショップ・市場」「募集・地域参加」についてはそれぞれ独立したタブを設け、利用者が直感的に情報を切り替えられる導線設計とすること。地元商店等が自ら投稿した写真の画質・サイズおよびテキストのばらつきによってアプリ全体の見栄えが損なわれることを厳格に防ぐため、システム側で統一された洗練されたカード型フォーマットを強制適用すること。「おすすめ情報」等の有償コンテンツについては景品表示法等の関係法令を遵守し、「PR」または「広告」等の表記を必ず明示した上で常時表示・プレミアム掲載とすること。

(7) 実行動ボタンの配置

閲覧画面から「予約する」「チケットを買う」「クーポン獲得」「経路を調べる」「タクシー配車」「友達を誘う」ボタンへ迷わず遷移できる導線設計。

(8) 「今日の別府」ウィジェット

「今日のイベント情報は昨日と同じだろう」という思い込みが日常的な起動を妨げる最大の要因となる。利用者が毎日開く能動的な動機を構造的に生み出すため、毎朝自動生成される「今日だけの別府情報」をトップ

画面に表示するウィジェット機能の実装を推奨する。本機能は受託者の提案事項とし、具体的な表示内容・更新タイミング・ペルソナ別カスタマイズ的设计はプロポーザルにおいて受託者が提案すること。市の業務負担が生じない自動化された情報取得方法（外部 API 連携・アプリ内既存データの活用等）を前提とした設計とすること。

- ・表示内容の参考例（市の業務負担が生じないものに限定）：今日開催のイベント件数と注目イベント（アプリ内データより自動集計）、今日の別府の天気・気温（外部天気 API と連携）、今日期限が切れるクーポン・本日限定特典（存在する場合のみ表示）等を参考例として示す。

### 3.2 検索・パーソナライズ機能

#### (1) タグ付け検索

前項で定義した無料情報の各タブにおいて、タブごとに固有のタグ付け検索を実装すること。情報の性質が複数分野にまたがる場合であっても、1つの投稿データに対し複数の属性タグを付与することで、利用者の検索やレコメンドに横断的かつ動的に表示される「タグベースの情報アーキテクチャ」を採用すること。各モードに共通するタグに加え、以下のモード別専用タグを実装すること。

タグ分類	子育て親モード専用タグ (例)	観光客モード専用タグ (例)	学生モード専用タグ (例)
対象者	「授乳室あり」「バギーOK」「子連れ歓迎」「一時保育あり」	「英語対応」「外国語メニューあり」「インバウンド歓迎」「温泉初心者OK」	「学割あり」「学生無料」「学生歓迎」
時間帯	「午前中開催」「お昼寝後 OK (14 時～)」	「早朝温泉」「深夜営業」「24 時間」	「夜間開催」「深夜営業」「終電後 OK」
言語	「やさしい日本語」	「English OK」「多言語スタッフ」「英語メニューあり」	「English OK」「多言語対応」「留学生歓迎」
混雑	「すいてる穴場」「予約不要」	「今すぐ入れる」「混雑なし」「予約推奨」	「すいてる穴場」「SNS 映え」
特性	「雨天決行」「屋内」「無料駐車場」	「バリアフリー」「足湯あり」「手ぶらOK」「送迎あり」	「体験系」「友達と行ける」「フォトジェニック」

## (2) 評価・お気に入り機能

投稿情報に対し、閲覧者が「いいね」ボタンを押下できる機能を実装すること。本機能は公平性および信頼性を担保するため、認証済みユーザーに限定し、1ユーザーにつき1情報1回のみ選択に制御するとともに、不当な「いいね」の連続付与等を自動検知し無効化する仕掛けを設けること。

## (3) レコメンドおよびパーソナライズ表示

初回起動時に「興味のあるジャンル」を複数タップするオンボーディング画面（1ステップ・所要時間30秒以内）を設け、初日からトップ画面が利用者に最適化される仕様とすること。ジャンルタグの選択肢は以下を標準とし、利用者は複数選択可能とすること。なお、以下に示すタグ付けおよび選択方式は市が想定する初期案であり、利用者の初期離脱（ドロップオフ）を最小化しつつレコメンド精度を最大化する、より直感的で高度なオンボーディング手法（例：スワイプ型での好み学習、対話型AIによる自然なヒアリング等）があれば、受託者はプロポーザルにおいて積極的に提案すること。

- ・「子ども・ファミリー」「温泉・銭湯」「グルメ・カフェ」「観光・おでかけ」「体験・アクティビティ」「夜遊び・エンタメ」「地域のお知らせ」「ボランティア・まちづくり」「スポーツ・アウトドア」「文化・アート」「ショップ・市場」「お得・無料情報」の12タグを標準とし、利用者が興味のあるものを複数タップして選択する形式とすること。
- ・選択されたジャンルタグの組み合わせに基づき、システムが自動的に最適な表示設定（内部的には前述のペルソナモード）を判定すること。
- ・1つも選択せずスキップした利用者には、全ジャンルをバランスよく表示する「標準表示」を適用し、その後の閲覧履歴・「いいね」付与履歴を自動蓄積し、利用を重ねるごとに表示設定が自動最適化される設計とすること。
- ・子育て親向け表示が適用された場合は、登録した子どもの年齢（0～2歳、3～5歳、小学生等）に応じて表示フィルタリングをさらに自動適用すること。
- ・観光客モードでは、滞在日数・興味分野・現在地を組み合わせたリアルタイム最適化レコメンドを実装すること。「別府ファン登録」済みユーザーには帰宅後も季節情報や特別キャンペーンをレコメンドし続ける

こと。

- ・学生モードでは、ユーザーのスワイプ行動（スキップ・保存）を機械学習的に蓄積し、好み傾向をリアルタイムに反映するレコメンドを実装すること。
- ・前述の『ワンスオンリーの原則』に基づき、共通 ID 側で保持する属性情報を各種フォーム等へ自動反映させ、利用者に再入力を求めない設計とすること。

### 3.3 投稿・編集支援機能

地域イベントの主催者や店舗運営者が、本仕様書本体「3.1(6)」に定める事業者・主催者アカウント（ビジネス認証）に基づき、円滑かつ正確に情報を発信できるよう、以下の機能および運用フローを実装すること。本機能は、事業者自身が日常的に情報を入力する CGM（Consumer Generated Media）モデルを基本とするため、入力ハードルを極限まで下げる設計を必須とする。

#### (1) 投稿フォームおよび入力項目

イベント情報投稿フォームから、投稿者が以下の項目を含む情報を自由に入力・アップロードできる機能を実装すること。

#### 【無料・有償コンテンツ共通】

- ・開催日時、参加費用の有無、および事前申込の要否に関する基本情報
- ・対象者タグ（子連れ歓迎、シニアおすすめ、夜間開催、English OK、学生割引等）および、雨天時対応（雨天決行・中止等）の開催ステータスフラグ
- ・アクセシビリティ・設備情報（駐車場の有無、車椅子トイレ、授乳室・おむつ替えスペースの有無等）
- ・サムネイルの掲載（AI 自動最適化処理の適用。無料投稿は AI 処理上限を設定すること）
- ・メインビジュアル（画像）および複数枚のギャラリー写真（無料情報は枚数制限を設けること）
- ・添付ファイル（PDF パンフレット等）
- ・開催場所の地図位置情報（マップ上の位置登録機能）
- ・公式サイト URL（外部リンク）
- ・問い合わせ先情報（連絡先名称、電話番号等）
- ・イベントの終了時間、集客人数
- ・リアルタイム・タイムライン（本日のお知らせ）機能：店舗や主催者が

「悪天候による本日中止」や「本日の特売品・入荷情報」等、その日限りの鮮度の高い情報をテキスト（および簡易画像）で即時発信できる入力項目。本項目に入力された情報は、アプリのトップ画面や一覧画面等の目立つ位置に強調表示（バッジ付与等）されるが、情報の鮮度と信頼性を完全に担保するため、翌日（日付変更時等）にはシステム側で自動的にクリア（消去）される揮発性の設計とすること。

#### 【有償コンテンツ限定機能（プレミアム機能）】（例）

- 動画コンテンツの埋め込みおよび再生機能
- リッチテキスト（文字装飾、ハイライト等）を活用した自由なレイアウト表現
- アプリ内デジタルクーポン券の発行およびもぎり（利用管理）機能。本アプリの全利用者を対象とする一般的なクーポンと、本仕様書本体「3.1(6)」に定めるレベル3（本人確認済）の利用者に限定し、市民だけが利用できる特別に有利な条件のクーポン（市民限定プレミアムクーポン等）の双方を事業者が柔軟に発券・管理できる機能を必須で実装すること。
- 予約、チケット購入、外部購買サイト等への直接遷移を促すCTAボタン（行動喚起ボタン）の強調表示機能
- セグメント配信（プッシュ通知）権：アプリが保持する属性情報（年代、居住地等。個人を特定しない範囲）に基づき、事業者がターゲットを絞り込んで情報やクーポンを直接配信できる機能。さらに、事業者の業務負担を軽減し、利用者の行動導線に合わせた最適なタイミングでのアプローチを確実に実行できるよう、任意の配信日時を事前に設定し自動送信させる「予約配信機能」を必須要件として実装すること。
- マーケティングダッシュボード提供：閲覧者やクーポン利用者の属性傾向（男女比、年代比、アクセス時間帯等）を統計データとして可視化し、事業者にフィードバックする機能。
- クリエイティブ制作代行サービス：デジタルスキルのない事業者でも高品質な発信ができるよう、受託者（運営事務局）によるバナーやサムネイル制作、写真補正、および生成AIを活用した魅力的なコピーライティング等の制作支援をパッケージ化すること。
- 「行った後」体験設計する。チェックイン完了（QR もぎり後）からロコミ循環・マイル付与までを一連のUXとして設計する。
  - ① チェックイン完了直後に、モード別に最適化されたひとことスタンプ（子育て親：「また来る！」「子どもが喜んだ」「穴場発見」、観光客：

「最高の思い出」「また別府に来る！」「地元民おすすめ」、学生：「また来る！」「友達に教えたい」「穴場発見」とひとこと欄（任意・50文字以内）の入力画面をポップアップ表示する。

- ② 入力された評価データはアプリ内にのみ蓄積し、次の利用者への「利用者フィルターの口コミ」として情報カードに反映する。
- ③ ひとことスタンプの送信完了をトリガーとして、本仕様書本体 3.5(1)に定めるマイル付与連動を実行すること。

## (2) 入力補助機能

- ・生成 AI リライトおよび翻訳：箇条書きや断片的なメモから、ターゲット（若者向け、ファミリー向け、インバウンド向け等）に合わせた魅力的な紹介文を AI が生成・提案する機能。英語への自動翻訳および紹介文のリライトを提案する機能を必須とする。さらに、地域の小規模事業者や高齢の店舗主等、デジタルリテラシーが低い層でも一切の摩擦なく情報を発信できるよう、入力フォームの各項目（イベント名、内容等）には独立した「音声入力ボタン（マイクアイコン等）」を常設し、テンキー操作なしで直感的にテキスト入力できる機能を標準実装すること。音声認識エンジンについては前述の仕様書本体「2.3 多様な利用者への配慮」に準じ、第 1 期は OS 標準機能を活用した現実的な実装とし、将来的な方言対応等の拡張性を担保すること。
- ・これに加え、スマートフォンのカメラを用いた紙のチラシ画像からの全自動情報抽出・テキスト生成（OCR 連携 AI）や、音声入力による自動構造化など、極限まで入力の手間を省く画期的な入力補助手法について、受託者はプロポーザルにおいて提案すること。なお、無料投稿者向けの全 AI 入力支援機能については、1 投稿あたりの AI 実行回数や消費トークン数に上限を設け、超過利用による API コストの高騰を系統的に防ぐこと。

## (3) 「みんなの広場」タブ【公式 5 タブとの完全分離】

「イベント情報」「スポット・体験」「グルメ・カフェ」「ショップ・市場」「募集・地域参加」の公式 5 タブは、受託者による一次審査および市の最終承認を経た信頼性の高い情報のみを掲載するものとし、一般市民の草の根投稿がこれらのタブに一切混入しない設計を絶対要件とする。地域の個人・小規模グループによる草の根情報の発信は、公式 5 タブとは完全に分離した専用の独立タブ「みんなの広場」にのみ掲載する。両者の情報が利用者の画面上で混在することを、システム設計・UI 設計・運用フローのすべての層において厳格に防止すること。

項目	公式 5 タブ (信頼情報エリア)	「みんなの広場」タブ (草の根情報エリア)
掲載対象	事業者アカウント(ビジネス認証)による審査済み情報のみ	個人・サークルの集まり、フリマ、公園遊び等の草の根情報(レベル 2 認証:メールアドレス登録のみ)
審査フロー	受託者一次審査→市最終承認(公開)	AI自動判定のみ(NGワード・不適切画像)→即時公開(事後モニタリング)
表示エリア	公式 5 タブのみ(「イベント情報」「スポット・体験」「グルメ・カフェ」「ショップ・市場」「募集・地域参加」)	「みんなの広場」専用タブのみ。公式 5 タブへの混入を一切禁止する。
免責表示	市・受託者が審査した信頼情報(免責表示なし)	タブ内全投稿に「市が審査した情報ではありません」を必ず明示表示する。
有償機能	利用可(ビジネス認証上位権限取得後)	不可(一切の有償取引・決済機能を開放しない)
マイル連動	対象(市承認イベントに限定)	対象外

- ・「みんなの広場」タブへの投稿は、本仕様書本体「3.1(6)」に定める事業者向け厳格認証とは無関係とし、レベル 2 認証(メールアドレス登録のみ)を有する一般市民が投稿者として参加できる仕組みとすること。なお、当該投稿が公式 5 タブのいずれかに表示・混入されることをシステムの完全に防止し、いかなる運用上の判断によっても例外を認めないこと。
- ・「みんなの広場」タブ内の全投稿に対し、タブ上部の固定バナーおよび各投稿カード上に「この情報は市が審査した公式情報ではありません。投稿者が責任を負います。」の旨を常時明示すること。当該免責表示の非表示・省略を一切認めない。
- ・「みんなの広場」タブの投稿内容に起因して利用者に損害が生じた場合の責任は投稿者が負う旨を利用規約に明記し、市および受託者の免責を明

確にすること。

- ・受託者は、AI 自動判定をすり抜けた不適切投稿を事後モニタリングにより検知し、速やかに非表示対応を行う体制を維持すること。
- ・「みんなの広場」タブは、アプリのナビゲーションメニュー上に独立したタブとして明示し、利用者が容易にアクセスできる導線を確保すること。ただし、公式 5 タブのナビゲーション上での表示順・表示面積において「みんなの広場」タブが優先されないよう配置を設計すること。

(4) 「みんなの広場」運用セキュリティ基準【5 原則】

「みんなの広場」タブは市公式アプリ上に設置されるものであることを踏まえ、草の根情報の発信機会を確保しつつ、以下の 5 原則を運用セキュリティの基準として遵守すること。これらは免責規約による事後対応ではなく、構造的・自動的に秩序を担保するための要件である。

**「みんなの広場」運用セキュリティ基準【5 原則】**

**【原則① 掲載期間の自動終了】**

投稿時にイベント終了日（または掲載希望終了日）の入力を必須とし、終了日の翌日 0 時に自動非表示とすること。終了日の最大設定期間は投稿日から 30 日以内とし、延長は不可とする。終了日未入力での投稿を、システム的に受け付けない設計とすること。

**【原則② 投稿カテゴリの限定】**

投稿できるカテゴリを「集まり・イベント」「募集・呼びかけ」「地域のお知らせ」の 3 種に限定し、選択式とすること。カテゴリに該当しない内容の投稿をシステム的に受け付けない設計とし、何でも書ける自由掲示板化を防止すること。

**【原則③ 投稿上限とクールダウン】**

1 アカウントあたりの投稿数を 1 週間につき最大 3 件とし、直近の投稿から 24 時間が経過するまで次の投稿を受け付けないクールダウン設計とすること。上限値の詳細は受託者が提案し市と協議の上決定する。スパム・大量投稿・同一人物による占拠を構造的に防止すること。

**【原則④ 投稿内容の構造化・外部リンク禁止】**

投稿内容は「件名（20 字以内）」「日時」「場所」「内容（200 字以内）」の 4 項目の入力フォームに限定し、自由記述欄への URL・外部リンクの埋め込

みを系統的に禁止すること。フィッシングサイトへの誘導・外部商業サイトへの集客目的の投稿を構造的に排除すること。

**【原則⑤ 利用者報告による自動抑制】**

各投稿カードに「問題を報告する」ボタンを設置し、同一投稿に対する報告が一定件数（例：3件）に達した場合に自動非表示とし、受託者による確認フローに移行すること。閾値（いきち）の詳細は受託者が提案し市と協議の上決定する。不正アカウントによる虚偽報告の乱用を防ぐため、報告者アカウントのレベル・報告履歴を参照した重み付け設計を行うこと。

(5) 多言語対応（インバウンド対応・留学生対応）

AI 自動翻訳機能等を含め、最終的な投稿内容を AI を用いて英語に自動変換できる仕組みを構築すること。一部の定型情報にとどまらず、初年度からイベント詳細文等を含む全文の AI 自動翻訳を必須要件として実装し、インバウンド旅行者が言語の壁を感じることなくシームレスに利用できる多言語環境を提供すること。英語翻訳付き投稿を完了した事業者には検索優先表示等の特典を設けることで、投稿者が自発的に多言語対応を行う動機付けを設計に組み込むこと。翻訳品質については公的メディアとして支障のない水準を確保するためのチェック機能および運用フローを備えること。

(6) 公式 5 タブ コンテンツ鮮度管理【信頼性ブランド維持の基本要件】

「イベント情報」「スポット・体験」「グルメ・カフェ」「ショップ・市場」「募集・地域参加」の公式 5 タブは、市および受託者が審査・承認した信頼性の高い情報を提供するものとして設計される。古い情報・終了済み情報がタブ内に残存することは利用者の信頼を損なう直接的な要因となるため、本節はコンテンツ鮮度を構造的・自動的に維持するための要件を定める。

**【掲載終了日の必須入力と自動非表示】**

- ・公式 5 タブへのコンテンツ登録時に、掲載終了日の入力を必須とすること。終了日未設定での投稿・承認を系統的に受け付けない設計とする。
- ・掲載終了日の翌日 0 時に自動非表示（論理削除）とすること。自動非表示となったコンテンツは利用者画面から即座に消え、管理画面からのみ確認・復元・完全削除が可能な設計とする。

**【タブ別の最長掲載期間の目安】**

タブの性質に応じた最長掲載期間の目安を以下のとおり設定する。詳細は受託者が提案し市と協議の上決定する。

タブ名	最長掲載期間（目安）	考え方
イベント情報	イベント終了日まで	終了済みイベントの残存は利用者の混乱・信頼毀損に直結するため、イベント終了日を上限として自動非表示とする。開催直前の鮮度確認（確認通知・バッジ表示・未応答時の注意喚起）は 3.8 の生存確認機能に定めるプロセスによる
スポット・体験	1年（年次更新制）	最長 1 年を目安とする。閉店・移転等の変化への対応を含む鮮度維持の具体的なロジック（確認通知・応答なしの表示降格・掲載停止）は 3.8 の生存確認機能に定めるプロセスによる
グルメ・カフェ	1年（年次更新制）	最長 1 年を目安とする。閉店・メニュー変更等への対応を含む鮮度維持の具体的なロジック（確認通知・応答なしの表示降格・掲載停止）は 3.8 の生存確認機能に定めるプロセスによる
ショップ・市場	1年（年次更新制）	掲載対象は個別の出品商品情報ではなく、どのような商品カテゴリを扱う商店かという店

		舗・商品カテゴリ情報とする。スポット・体験・グルメ・カフェと同様に最長1年を目安とし、鮮度維持のロジックは3.8の生存確認機能に定めるプロセスによる
募集・地域参加	募集終了日まで（最長6ヶ月）	定員充足後も募集情報が残存すると問い合わせが発生する。募集終了日を必須入力とし最長6ヶ月を上限とする。生存確認通知・未応答時の表示降格は3.8の生存確認機能に定めるプロセスによる

#### 【期限前リマインド通知と更新促進】

- ・掲載終了の14日前・7日前・3日前・当日に、当該コンテンツの登録事業者および市担当者へ自動リマインド通知（アプリ内通知およびメール）を送信すること。通知には「掲載継続する場合は終了日を更新してください」というアクションボタンを含め、事業者が能動的に情報を最新化する動線を設けること。
- ・自動非表示となったコンテンツは管理画面上で「期限切れ」として一覧表示し、市担当者・受託者が一括確認できること。復元・完全削除・掲載期間延長（再申請）のいずれかの操作を管理画面から行えること。
- ・市が特別に認める常設情報（市の施設等）については、市担当者の操作により掲載期間の上限適用を除外できる設計とすること。ただし除外対象は市が個別に承認したコンテンツに限定し、自動非表示の原則から外れる件数を最小化すること。

#### 3.4 投稿者認証・安全管理機能

- ・投稿者認証レベルを段階的に設定できること。
- ・本人確認済み投稿者、事業者認証投稿者、公式認証投稿者等の区分管理が可

能であること。

- ・認証レベルに応じた表示区分および信頼性表示ができること。
- ・コミュニティレーン投稿者（レベル2認証）については、通常レーン事業者と明確に区別した表示区分を設けること。

### 3.5 プッシュ通知の「ペルソナ別モード」設計

本仕様書本体「3.3 公式情報発信・通知機能」に定める通知基盤を活用し、デジタル情報誌機能においてペルソナ別に最適化されたプッシュ通知を実装する。

#### (1) 子育て親モードの通知設計

- ・毎朝7時の「今日の別府」定期プッシュ（天気連動のおすすめ情報1件。テキストのみの軽量設計）を基本通知として実装すること。
- ・登録した子どもの年齢に応じた情報フィルタリングを適用すること。
- ・「今日の空き情報」に新規登録があった場合、利用者の条件に合致する情報を即時プッシュする機能を実装すること。

#### (2) 観光客・来訪者モードの通知設計

- ・滞在中の観光客に対し、現在地周辺で「今すぐ空いている温泉」「本日限定イベント」「夕方からのおすすめスポット」等、滞在時間を最大化する情報をタイムリーに通知すること。
- ・通知のタイミングはユーザーの滞在設定（日帰り・1泊等）に基づき最適化し、「今から動けば間に合う」情報のみを通知すること。
- ・「別府ファン登録」済みユーザー（帰宅後）に対しては、季節の変わり目・大型イベント・特別キャンペーン情報を月1～2回程度の頻度で通知すること。
- ・インバウンド旅行者（英語設定ユーザー）への通知は全て英語で配信すること。

#### (3) 学生モードの通知設計

- ・「今夜の注目イベント」通知（毎日17時頃を基本とし、利用者が時間帯を設定可能とすること）を実装すること。
- ・保存した「行きたい」リストのイベントについて、開催前日に自動リマ

インド通知を送信すること。

- ・「誘う」ボタンで送信した招待に対して相手がアクションした際の通知を実装すること。

#### (4) 共通の通知管理設計

- ・本デジタル情報誌機能において発生する全てのプッシュ通知要求は、自機能内で独立して直接配信するアーキテクチャを採らず、本仕様書本体「3.3 公式情報発信・通知機能」に定める通知基盤（中央統制機能）へAPI連携等により受け渡し、配信処理を委譲する設計を絶対の基本原則とする。
- ・ペルソナ別の上限制御と最適化：過剰通知による「通知オフ」を防ぐため、本機能から本体基盤へ要求する通知頻度のデフォルト上限を「子育て親モード：1日1回まで」「観光客モード：滞在中3件・帰宅後月1～2回」「学生モード：週3回まで」とし、利用者がマイページから自由に変更できる設計とすること。実際の最適な配信タイミング（時刻）の決定については、本体3.3に定める「最適時間配信（Send-Time Optimization）機能」に処理を委ねるものとする。
- ・優先順位フラグと有償予約配信の取り扱い：本機能から本体基盤への通知要求にあたっては、本体3.3に規定される「通知の競合排除ロジック（緊急・重要・通常）」に適合するよう、各コンテンツに適切な優先度フラグを付与して要求を行うこと。特に、3.3(1)に定める有償コンテンツの「セグメント配信（予約配信機能）」により事業者が日時を指定した通知については、有償サービスの価値（タイムリーな集客効果）を毀損しないよう、情報誌機能側から本体基盤に対して「第2位（重要通知）」と同等の優先度フラグを付与して連携する等の設計とすること。事業者の指定日時と本体側のAI最適化や総量規制が極端に競合・破棄されることを防ぐための、本体通知基盤との合理的な連動・例外処理ロジックについて、プロポーザルにおいて具体的に提案すること。

### 3.6 予約・決済・チケット管理

- ・既存決済インフラの活用（コスト最適化の基本方針）：決済機能については、独自の決済基盤を新規構築せず、PayPay等の既存の民間決済インフラとのAPI連携を最大限活用し、開発・運用コストを最小化すること。インバウンド旅行者を考慮し、国際ブランドカード（Visa・Mastercard等）への対応はPayPayその他の既存プラットフォームが対応済みの範囲で活用し、独自

実装は行わないことを原則とする。

- ・公金収納スキーム：決済代行を通じた売上および手数料収益の具体的な管理方法については、法令および市の財務規則に基づき、市と受託者が協議の上決定するものとする。指定納付受託者制度等の適法かつ受託者の資金繰りリスクを軽減する合理的な精算フローを提案すること。
- ・電子チケット発券：アプリ内で完結する QR コードチケットの発行、および入場管理機能。情報誌機能を通じて取得した各種チケットやクーポンは、スーパーアプリ本体が備える「ウォレット機能」内に自動的に格納・整理されること。利用時の消込（もぎり）については、相手側（交通事業者や施設等）のシステム改修を一切必要としない方式（MPM 方式等）とし、具体的な実装方式は事業者からの提案を求める。
- ・不正利用防止：スクリーンショットの提示等による複数人での使い回しや再利用といった不正利用を確実に防止する堅牢な仕組みを導入すること。なお、利用者の利便性を損なわずに不正を確実に見抜く最新のデジタルチケット技術（例：数秒で変化するワンタイム動的 QR コード、電子スタンプ、特殊スワイプ UI 等）について、受託者はプロポーザルにおいて具体的な手法を提案すること。
- ・リマインド通知：お気に入り登録や予約済みイベントの開催前日にプッシュ通知を送信すること。

### 3.7 マイル連動ゲーミフィケーション設計

本仕様書本体「3.5(1)市独自マイル管理機能」に定める基盤と連動し、以下のペルソナ別マイル付与設計を実装する。「別府で暮らし・学び・訪れるほど地域でトクをする」エコシステムを形成することで、アプリの継続利用と地域消費を同時に促進する。

行動トリガー	付与対象モード	備考
公共施設チェックイン	共通	市が付与マイル数を設定
子育てイベント参加（QR もぎり完了）	子育て親	市が付与マイル数を設定
温泉・観光スポットチェックイン	観光客・来訪者	「別府ファン登録」と連動 市が付与マイル数を設定
民間施設・店舗での購買・	共通	市が付与マイル数を設定

体験・チェックイン		(マイルの財源は本機能の収益を充当)
有償コンテンツ（ページ等）の有効閲覧およびマイクロアクション（記事内アンケート等）	共通	市が付与マイル数を設定 (マイルの財源は事業者の協賛金等を充当)
市が開催するイベント	共通	市が付与マイル数を設定
アンケート調査	共通	市が付与マイル数を設定
ボランティア・スタッフ参加完了	共通	市が付与マイル数を設定

- ・全庁キャンペーンの広報ポータル化とシームレスな回遊設計

他部門（図書館やむすび湯等）が実施する単発のキャンペーンやアンケート調査において、各外部システムに個別のマイル付与・アンケート機能を都度開発させることは財政的・運用的に非効率である。したがって、本デジタル情報誌が備えるアンケート機能やバナー等を「全庁共通の汎用キャンペーン基盤（広報・送客ポータル）」として最大限活用し、利用者のアクションを喚起する運用スキームを基本とする。また、むすび湯等のクローズドな機能内でキャンペーンの告知等を行う際は、本情報誌の詳細記事・アンケート画面へディープリンク等で直接送客する運用を推奨し、機能間のシームレスな回遊を促進すること。

- ・情報誌内アクションによるトリガー送信とガバナンス確保

本デジタル情報誌機能側では、マイルデータへの直接書き込みや独自のポイントデータベース構築は行わず、自機能内で完結した行動履歴（記事の有効閲覧、アンケート回答、クーポンもぎり等）の検知（トリガー）のみを、本仕様書本体「3.5(1)市独自マイル管理機能」に定めるスーパーアプリ本体側の管理基盤へ安全にAPI連携する疎結合な設計とすること。マイル付与の対象は「市が実施を決定（承認）した特定のイベントやキャンペーン」及び「市が承認した民間施設・店舗での購買・体験・チェックイン等」に限定できる仕様とし、本仕様書本体のスーパーアプリ管理画面において、市が最終的な承認・監視権限（ガバナンス）を保持しつつ、実際の付与 ON/OFF の制御及び付与マイル数の設定等のシステム操作（運用代行業務）については受託者が実行できる権限設計および運用フローを構築すること。

- ・有償コンテンツ（広告・協賛）閲覧における不正防止とマイクロアクション  
有償コンテンツの閲覧に伴うマイル付与においては、利用者がマイル目的で

ページを一瞬開いて閉じる「不正なマイル稼ぎ」を防ぎ、協賛事業者の広告価値を確実に担保するため、単なる「ページを開いた瞬間」の自動付与をシステム的に禁止する。受託者は、一定時間のページ滞在とページ末尾までのスクロールを組み合わせた「読了判定機能」や、記事末尾におけるワンタップの「行きたい度アンケート（星評価等）」、「簡易なクイズ回答」等のマイクロアクションを付与のトリガーとして組み込む仕様をプロポーザルにおいて提案すること。

- ・資金決済法等関係法令の遵守（協賛金財源の整理）

民間施設での購買等や有償コンテンツ閲覧に伴うマイル付与において、その財源を事業者からの協賛金やシステム利用料等で賄う場合の公金取扱および財務処理については、本仕様書本体「5 収益管理およびサステナビリティ」の規定に厳格に準拠すること。事業者が直接マイルを買い取る「ポイント販売」とみなされないよう、資金決済法および景品表示法に基づく適法なスキーム（市が設定する協賛メニューの範囲内で、市が自らの政策的裁量としてマイル付与基準を決定する建付け等）を維持し、受託者による手動の付与操作が業務過多とならないよう、システムによる自動付与・上限制御を原則とすること。

- ・観光客モードにおける帰宅後の継続利用インセンティブ

観光客モードにおけるマイル付与については、当該観光客が帰宅後も「別府ファン」としてアプリを継続利用し、次回訪問時にマイルを消費する設計を基本とする。さらに、帰宅直後に観光客がアプリをアンインストールすることを防ぐため、マイルの単なる消費にとどまらない、アプリを保持し続けることで得られる継続的なインセンティブの設計を必須要件とし、利用者が自発的にアプリを残したくなる具体的な手法やゲーミフィケーション要素について、受託者がプロポーザルにおいて提案すること。マイルの有効期限設定については市と受託者が協議の上決定する。

- ・高度な付与処理および汎用 QR チェックイン機能の本体委譲

図書館への来場やボランティア活動等の「アナログな現場」での QR コードマイル付与、複数人への一括付与や抽選等の高度なバッチ処理、GPS 等を活用した不正防止策、および獲得時のオリジナル効果音等の UX 演出については、本情報誌機能側に独自実装するのではなく、仕様書本体「3.5(1)」に定めるスーパーアプリ本体の共通エンジンを利用して完結させ、行政事務の効率化とシステム開発の重複排除を徹底すること。

### 3.8 管理者・事業者向け機能 (CMS)

- ・投稿管理機能：投稿の承認、修正、非表示、削除ができる管理画面を備えること。市職員及び受託者も必要に応じて直接操作が可能な権限設計とすること。公式5タブと「みんなの広場」タブを区別して管理できること。
- ・掲載期間管理・自動終了機能：公式5タブ（「イベント情報」「スポット・体験」「グルメ・カフェ」「ショップ・市場」「募集・地域参加」）および「みんなの広場」タブのすべての掲載コンテンツについて、投稿・登録時に掲載終了日を必須入力とし、終了日の翌日0時に自動非表示（論理削除）とする機能を実装すること。公式5タブの最長掲載期間は投稿承認日から1年以内を上限の目安とし、詳細は受託者が提案し市と協議の上決定する。自動非表示となったコンテンツは管理画面から確認・復元・完全削除が可能な設計とすること。また、掲載終了7日前・3日前・当日に担当事業者および市担当者へ自動リマインド通知を送信する機能を設けること。
- ・ダッシュボード：PV数、予約数、販売額、外国語切替比率（言語別内訳）、クーポン利用率等の属性別利用動向をリアルタイムで可視化し提供すること。観光客モードの利用状況（国籍・言語別比率、閲覧から予約への転換率等）については観光振興施策のEBPMに活用できる形式で出力できること。地域事業者向けの需要予測ダッシュボードについては3.9に規定する。また、市職員が管理画面上の収集操作（収集ボタンの押下）を行った際に外部連携または投稿データから抽出された該当イベント情報を一覧表示できること。各担当課が自課関連イベントを横断的に把握できる担当課別ダッシュボードを備えること。
- ・データ重複検知機能：一覧表示されるイベント情報について、生成AIまたは類似判定ロジックにより重複の可能性があるデータを自動検知すること。本機能による検知結果は、「4.2 投稿監視および品質管理」の運用フローにおいて受託者の目視判断に対する技術的アラートとして統合活用するものとし、最終的な統合・削除判断は管理者が行うものとする。既確認・整理済みの情報については視覚的に識別できる表示（例：確認済みマーク、色分け表示等）を管理画面上で行い、担当課が目視で即座に判別できるUIとすること。
- ・開催直前・生存確認機能：イベント情報および店舗・施設情報等の鮮度を担保し利用者の信頼を確保するため、以下のロジックを実装すること。なお、本機能は3.3(6)に定めるコンテンツ鮮度管理（掲載終了日による自動非表示）と連動し、両機能が相互補完する形で信頼性を担保する設計とすること。

- ・自動確認通知：イベント開始の前日（または市が指定した日）に、システムから投稿者へ開催有無の確認通知を自動送信すること。常設情報（飲食店情報・店舗情報等）に対しては定期的（受託者提案・市協議）に同様の生存確認通知を自動送信すること。ただし、一定期間内に情報の更新等何らかのアクションがあった情報については通知対象から除外する設計とすること。
- ・確定情報の可視化（バッジ表示）：投稿者が「変更なし（開催・営業中）」ボタンを押下した場合、中止・変更等があった場合、および応答がない場合の3状態を「開催確定」「変更あり」「未確認」として利用者向けのアプリ画面上でバッジ表示すること。利用者が一目で情報の信頼度を判断できる視覚的設計とすること。
- ・未応答時の表示仕様：確認通知に応答がない情報についても継続して掲載する。ただし前述の「未確認」バッジを表示した上で、当該情報の表示順位を自動的に下げるとともに、詳細画面において「※ この情報は主催者の最終確認が取れていません」等の注意喚起を目立つ形で表示すること。信頼できる情報（確定バッジ付き）が常に上位に表示される設計とすること。定期的な確認通知に対し長期間応答のない放置情報、および悪質な放置が続くアカウントについては、利用規約に基づき掲載をシステムが自動的に「一時非表示」とするロジックを組み込むこと。なお、アカウントの強制退会やデータの完全削除等の最終判断は管理者が行うものとする。
- ・ログ管理機能：投稿、修正、削除、承認等のすべての操作履歴を記録し、監査およびトラブル対応に活用できること。

### 3.8の2 コンテンツ獲得・事業者定着支援

どれほど優れたUI・パーソナライズ設計を実装しても、掲載コンテンツが乏しければアプリは利用者から見捨てられる。本節は「情報が常に充実している状態」を構造的・継続的に維持するための要件を定める。これはシステム要件であると同時に、受託者の運用体制・営業活動の要件でもある。

- ・事業者オンボーディング体制：受託者は本運用開始（第2期・令和9年1月）までに、公式5タブへの掲載事業者・団体の登録獲得に向けた説明会・個別サポートを実施すること。特に、本運用開始時に利用者が満足する最低限の情報量および「利用者が思わず足を運びたくなる」品質水準（魅力的な写真、直感的なコピー、多言語対応等）を確実に確保するため、稼働前の準備期間においては、専任または兼任の担当者を配置し、地域の情報発信者の掘り起こしや掲

載内容のブラッシュアップを含む伴走支援を重点的に行うこと。単なる情報の羅列・掲載にとどまらず、事業者の集客や売上向上に直結する「見られる・選ばれるコンテンツづくり」のノウハウ提供までを含めた支援体制を構築すること。

- 本運用開始後においては、市各担当課による日常的なあっせん活動や、事業者の自律的な登録へと移行することを前提とし、受託者の運用体制については、過度な委託料の増額を招かないよう、ヘルプデスク等を中心とした効率的かつ限定的な後方支援へと段階的に最適化する提案を求める。ただし、品質担保の観点から、自律登録された情報のクオリティを一定水準以上に引き上げるためのAI活用や、自動化された品質フィードバックループ（例：写真変更の提案等）の仕組みを併せて組み込むこと。
- ただし、当該後方支援への移行はあくまで無料コンテンツの収集・登録支援に関する要件であり、後述する有償コンテンツの獲得に向けた営業活動等についてはこの限りではない。
- 本運用開始時における登録事業者数・掲載コンテンツ件数の目標値を受託者がプロポーザルにおいて提案し、市と協議の上合意すること。合意した目標値の達成状況は月次報告において市に報告すること。
- 投稿継続インセンティブ設計：定期的に投稿・情報更新を継続している事業者に対し、以下のインセンティブを段階的に付与する設計とすること。
  - (ア) 直近 30 日以内に投稿がある事業者には検索結果・一覧表示での優先表示を適用すること。
  - (イ) 直近 90 日以内に一定件数（3 件以上など）の投稿がある事業者には「アクティブ掲載」バッジを付与し、利用者から信頼性が高い店舗・団体として識別できるUI とすること。
  - (ウ) 英語翻訳付きで投稿した事業者には、観光客モードの検索結果でさらなる優先表示を適用すること（3.3(5)多言語対応の既定と連動）。インセンティブの具体的な重み付けは受託者が提案し市と協議の上決定する。
- 休眠事業者への自動リカバリー：登録後 60 日以上投稿・更新がない事業者に対し、システムから「最近の情報をお知らせください」という自動フォロー通知（メール・アプリ内通知）を送信すること。通知から直接投稿画面へ遷移できるディープリンクを含め、再投稿への摩擦を最小化すること。自動通知から 30 日経過後も反応がない事業者については、受託者担当者が個別フォローを行う運用体制を維持すること。休眠事業者数および自動通知後の復帰率を管

理画面上でモニタリングできること。

- ・有償コンテンツ事業者の獲得：受託者は、チケット販売・予約・クーポン等の有償コンテンツを掲載する事業者の獲得に積極的に取り組むこと。本業務は受託者の自立的な収益基盤の確立（将来的な公費負担の軽減）に直結する重要な活動であるため、本運用開始後においても継続的かつ積極的に営業・伴走支援を実施すること。有償コンテンツ掲載事業者数の目標値をプロポーザルにおいて提案し、達成状況を月次報告において市に報告すること。

### 3.9 「街の今と未来」可視化機能【経済インフラ中核機能】

本節は、1.2 に定める「裏の顔：街の今と未来を全員で共有する経済インフラ」を具体的な機能要件として実現するための中核規定である。本機能は、利用者の行動データ・イベント閲覧数・チケット販売数等の蓄積なしにはAI 需要予測の精度を担保できないという技術的特性および令和8年度の委託上限額を踏まえ、令和8年度（第1期）において基盤を確実に構築し、後年度（第2期・第3期）において段階的に高度化する方針を基本とする。受託者は、本節に定める全体構想を理解した上で、第1期の実装範囲を確実に達成しつつ、後年度の拡張に支障が生じないデータ基盤・システムアーキテクチャを設計・提案すること。

#### (1) 整備フェーズの全体構想

本機能は以下の3フェーズで段階的に整備する。各フェーズの実施時期・詳細範囲については、第1期運用開始後の利用動向・蓄積データ量・予算状況を踏まえ、市と受託者が協議の上確定するものとする。

- ・【第1期：種まき（本委託範囲）】第2期以降の実装に向けた「別府いまなに？」モジュールのシステムの準備（画面表示は行わない）、および後年度の高度化に必要なデータ収集基盤（行動ログ・閲覧数・チェックイン数の蓄積設計）の構築。AI や賑わい指数のリアルタイム可視化、および外部 API 連携の設計を行うが、実際の高度な表示および AI 需要予測の本格稼働は行わない。
- ・【第2期：芽吹き（後年度委託）】第1期で蓄積したデータを活用し、「別府いまなに？」モジュール（賑わい指数・ホットスポット表示・イベント件数等）の高度化および画面表示の開始、事業者向け需要予測ダッシュボード（閲覧数・チェックイン集中状況・イベント規模別アラート通知）および温泉・観光スポット混雑リアルタイム表示の本格実装。対象別活用設計（市民向け・観光客向け）の拡充。

- ・【第3期：開花（後年度委託）】十分な蓄積データに基づく AI 需要予測（時間帯別・エリア別）の本格稼働、行政専用政策モニタリングダッシュボードの実装、賑わいカレンダー（今後1ヶ月の混雑予測）の提供。シルバー層・若者層等への追加ペルソナ対応と連動した機能拡張。あわせて、本市で学んだ多様な学生が卒業後も地域経済に貢献する「関係人口・アルムナイ経済圏」のデータ連携・マッチング基盤の構築。

## (2) 第1期（令和8年度）実装要件

本委託において令和8年度中に必ず実装すること。

- ・「別府いまなに？」モジュールのシステムの準備（非表示設定）（必須）：当初、アプリのトップ画面に本日・明日・今週末の主要イベント件数、市内の賑わい指数（「静か／にぎわい中／超にぎわい」の3段階）、「今日のホットスポット上位3件」（現在最も閲覧が集中している場所）を表示するシンプルな常設モジュールを実装することを想定していたが、運用初期のデータ不足による精度低下、サーバーコストの高騰、およびトップ画面の限られた表示領域の有効活用を考慮し、第1期においては利用者向けの画面表示（UI）を一切行わず、非表示とすること。第1期においては、次項の「データ収集基盤の構築」にリソースを集中させ、将来的なモジュール表示を見据えた裏側のシステム設計（データベースの箱の用意と連携インターフェースの確保）にとどめること。実際の画面表示については、第2期以降の高度化要件とする。
- ・データ収集基盤の構築（必須）：後年度の AI 需要予測・ダッシュボード高度化に必要なデータを第1期から継続的に蓄積できるよう、イベント閲覧数・チェックイン数・チケット販売数・「いいね」付与数等の行動ログを匿名化・統計処理した上で蓄積する基盤を設計・実装すること。蓄積されたデータが第2期以降の機能拡張時に追加開発コストを最小化した形で活用できるスキーマ設計とし、受託者はデータ設計方針を提案すること。特に、将来的な「関係人口・アルムナイ経済圏」の構築を見据え、学生等の在学中の行動ログや興味関心データが、卒業・転出後も本人の同意のもとでシームレスに引き継がれ、高度な CRM（顧客関係管理）やマッチングに活用できる拡張性を持たせること。いずれのデータも個人を特定しない匿名・統計処理済みのものに限定し、個人情報保護法および市の個人情報保護方針に完全準拠すること。
- ・拡張アーキテクチャの確保（必須）：第2期・第3期の高度化（AI 需要予測・外部データ連携・対象別ダッシュボード）を後年度委託として追

加実装する際に、本委託で構築したシステムへのスムーズな機能追加が可能となるよう、拡張性を考慮した API およびデータ連携インターフェースをあらかじめ設計すること。受託者は第 1 期完了時に、後年度拡張に向けた「経済インフラ高度化ロードマップ(案)」を市に提出すること。

### (3) 第 2 期以降の整備方針（後年度委託）

以下は第 2 期以降に段階的に整備する機能群であり、本委託の必須要件とは区別する。

- ・「別府いまなに？」モジュールの高度化および画面表示の開始：第 1 期で裏側のシステムの準備を行った本モジュールについて、蓄積データに基づく「市内の賑わい指数(3段階等)」、「今日のホットスポット上位 3 件」、および「主要イベント件数」のトップ画面へのリアルタイム表示（更新頻度 1 時間以内等）を本格稼働させる。
- ・事業者向け需要予測ダッシュボード：タクシー事業者・飲食店・宿泊施設・小売店等が、イベント規模・閲覧集中状況をもとに経営判断を行えるダッシュボード。需要が閾値を超えると予測された場合（例：72 時間以内に 1,000 人規模以上のイベント開催予定）には登録事業者へ自動アラート通知を送信する機能を含む。
- ・リアルタイム混雑表示の高度化：温泉・観光スポットの混雑状況を 5 分以内の更新頻度で可視化するカラーバッジ表示（緑・黄・橙・赤）。観光客モードのトップ画面への「今すぐ空いている温泉」ショートカット常設。
- ・賑わいカレンダー（市民向け）：今後 1 ヶ月の混雑予測をカレンダー形式で表示し、市民が自分の行動を自発的に最適化できる機能。
- ・AI 需要予測の本格稼働（第 3 期）：蓄積データに基づき、時間帯別・エリア別の需要予測を AI が推計する機能。推計値には信頼区間を付記し参考情報として提供する。市の行政担当者専用の政策モニタリングダッシュボードの実装もこの段階で行う。
- ・「関係人口・アルムナイ（同窓生）経済圏」のマッチング基盤（第 3 期）：本市で学ぶ多様な学生（170 カ国以上の留学生が集う国際的な教育環境、100 年以上の歴史を持ち地域文化・温泉資源に根差した教育環境、地域産業を支える専門スキルを育む教育環境）が卒業・転出した後も、「第二の故郷（関係人口）」としてアプリで繋がり続け、地域経済に直接貢献す

る CRM（顧客関係管理）基盤の構築。在学中の行動・興味データに基づき、①起業家・インフルエンサー等に対する本市企業とのグローバル連携・海外展開支援オファー、②地域愛の強い層に対する文化財保護や温泉復興のクラウドファンディング・ふるさと納税オファー、③専門スキルを持つ層に対する地元企業からの高度人材スカウト（Uターン就職）やアドバイザー依頼など、卒業生の特性に応じたパーソナライズ配信と企業マッチングを系統的に実行し、市の人的資本を中長期的に還流・収益化させる仕組みを実装する。

#### (4) データ精度・免責事項

本機能が提供するデータおよび AI 需要予測（第 3 期以降）はあくまで参考情報であり、事業者の経営判断・市民の行動判断に対する市および受託者の責任を負わない旨を利用規約・画面上に明示すること。特に AI 需要予測については予測値と実績値の乖離が生じる可能性がある旨を明記し、利用者が過度に依存しないよう適切な情報リテラシー向上の仕組みを設けること。

### 3.9 の 2 観光客・来訪者モードの中長期拡張戦略（令和 9 年度以降の未来像）

本節は、1.2 に定める「裏の顔：経済インフラ」の具現化として、観光客・来訪者モードにおいて本委託（第 1 期）で構築する基盤の上に、後年度（第 2 期以降）に段階的に実装を目指す高度化構想を示すものである。受託者は、本構想を理解した上で、将来の機能追加時にシステムの大規模な作り直し（手戻り）や過度な追加開発コストが生じないように、拡張性と柔軟性を備えたデータスキーマおよび API アーキテクチャを第 1 期（令和 8 年度）において確実に設計・提案すること。

#### (1) 第 2 期以降の拡張構想（後年度委託・本委託の必須要件ではない）

##### ・MaaS（Mobility as a Service）の完全統合：

「検索して、行く」という体験から摩擦を完全に消し去るため、ルート検索結果から市内のタクシー配車、シェアサイクル予約、オンデマンドバスの乗車券購入までを、外部アプリへ遷移することなく本アプリ内（またはバックグラウンドの API 連携）でシームレスに完結させる仕組みの構築。

##### ・対話型 AI コンシェルジュ（生成 AI）の実装：

従来のタグ検索やボタン操作に加え、観光客が「今夜、高齢の親も安心して入れて、地元の美味しい魚が食べられる温泉宿の近くの店を教えて」と自然言語や音声で問いかけるだけで、AI がアプリ内の全データを瞬時

に分析し、最適なプランを対話形式で提案・予約まで誘導する究極のパーソナライズ機能の実装。

- ・「別府ファン」経済圏の越境展開と関係人口の収益化：  
3.1(2)で獲得した「別府ファン(帰宅後の観光客・インバウンド旅行者)」の属性データや過去のチェックイン履歴に基づき、最適なタイミングで別府の特産品(越境 EC)やふるさと納税の案内を自動でオファーし、一度の来訪を生涯にわたる経済的つながり(LTV:Life Time Valueの最大化)へと昇華させる自動マーケティング基盤の確立。

(2) 第1期(令和8年度)において担保すべき設計要件

- ・受託者は、前項の未来像を実現するために必要となる利用者の行動ログ(検索履歴、滞在時間、移動経路の統計データ等)を、個人情報保護に完全準拠した匿名データとして第1期から継続的に蓄積できる基盤を設計・実装すること。
- ・将来的な外部交通事業者(MaaS)や生成AIエンジンとの接続を見据え、標準的でセキュアなAPIゲートウェイおよびマイクロサービスアーキテクチャを採用したシステム構成をプロポーザルにおいて提案すること。

### 3.9の3 子育て親モードの中長期拡張戦略(令和9年度以降の未来像)

本節は、1.2に定める「生活インフラ化」の具現化として、子育て親モードにおいて本委託(第1期)で構築する基盤の上に、後年度(第2期以降)に段階的に実装を目指す高度化構想を示すものである。受託者は、本構想を理解した上で、将来の外部業務システム(教育・保育・福祉等)との連携時や、スーパーアプリ本体機能との連動時において、システムの大規模な作り直し(手戻り)や過度な追加開発コストが生じないように、拡張性と柔軟性を備えたデータスキーマおよびAPIアーキテクチャを第1期(令和8年度)において確実に設計・提案すること。

(1) 第2期以降の拡張構想(後年度委託・本委託の必須要件ではない)

- ・子育て・教育関連サービスのフロントエンド統合(UIの統一)：  
「施設ごとに異なる連絡手段」による利用者の認知負荷を解消するため、保育園・幼稚園・学校等の各種連絡システム、およびファミサポ等のマッチング機能について、本アプリを「単一の窓口(ポータル)」として機能させる仕組みの構築。既存の各業務システムの更改タイミングを見据え、API連携または標準インターフェースによるデータ連動を段階的に図り、

欠席連絡やお便りの閲覧を、利用者が同一のインターフェースでシームレスに完結できる体験の実現を目指す。

・対話型 AI 子育てコンシェルジュ（生成 AI）の実装：

「24 時間いつでも気軽に相談したい」というニーズに応えるため、市の保健師等の監修済みデータや、安全な子連れスポット情報等を学習した生成 AI を実装。利用者が「急な残業で今夜子どもを預けられる場所を探して」「トイレトレーニングの進め方を教えて」と自然言語で問いかけるだけで、専門的なアドバイスの提供や、対応可能な預かり施設の空き状況・予約画面へ瞬時に誘導する究極のパーソナライズ機能の実装。

・デジタル ID・パスの統合とプッシュ型支援（データ連動基盤）：

同一ベンダーが構築する強みを最大限に活かし、スーパーアプリ本体のウォレット機能とシームレスに連動させること。第一弾として連携が可能な「図書館システム」との API 連携による貸出カードのデジタル化および施設利用のスマート化（非接触対応等）を先行モデルとして実装する。将来的には児童館パスや民間レジャー施設のパスポート等も家族分まとめて一元管理できる機能へと拡張し、あわせて属性データに基づき必要な手続き（予防接種、こども手当等）をプッシュ通知で案内するペーパーレス基盤を確立する。

(2) 第 1 期（令和 8 年度）において担保すべき設計要件

- ・受託者は、前項の未来像を実現するために必要となる利用者の行動ログ（子連れスポットの検索履歴、施設のチェックインデータ、興味関心タグ等）を、個人情報保護に完全準拠した匿名データとして第 1 期から継続的に蓄積できる基盤を設計・実装すること。
- ・将来的な庁内の各業務システム（教育・保育・福祉等）の API 化進展や、生成 AI エンジンとの安全なデータ連携を見据え、既存のレガシーシステムにも柔軟に接続・代替手段を提供できる標準的でセキュアな API ゲートウェイおよびマイクロサービスアーキテクチャを採用したシステム構成をプロポーザルにおいて提案すること。

### 3.10 可用性・性能要件

本仕様書本体「4.3」に記載する SLA（稼働率 99.9%以上/月、ページ表示速度 3 秒以内等）が実現できる高可用性構成を採用すること。大規模イベント等によるアクセス集中時でも安定稼働できるスケーラブルな構成とすること。

### 3.11 アクセシビリティ対応

高齢者および障害のある利用者にも配慮したアクセシブルな UI 設計とすること。

具体的には、文字サイズ変更、高コントラストモード、音声読み上げ機能への完全対応を必須とする。国のアクセシビリティ指針に準拠した設計を行うこと。

## 4 運用要件

### 4.1 編集・管理体制の基本原則

- ・投稿者：AI等の便利ツールを自由に活用し、正確かつ適法な情報の原案を作成し、投稿内容に関する一切の責任を自らが負うという前提の下で、自らの責任で投稿する。
- ・受託者：原則としてメディア運営のすべて（投稿監視、不適切投稿対応、AI運用管理、収益モデルを含む本事業の運用管理及び事務手続き、問い合わせ、対応有料情報の作成（バナー作成・写真加工等含む。）等）を担う。特に無料・有料投稿を問わず、投稿者からの原案に対して一次審査（掲載基準の一次確認、文言・英訳・写真の最終調整、陳腐化防止のための全体調整）を行い、市が直ちに公開判断を下せる状態に仕上げる実務責任を負う。ただし、膨大な投稿数に対して持続可能な運用を担保するため、AIによる自動判定・補正機能を最大限活用し、人手による介入は例外的な目視確認や高リスク案件に限定する等、業務量の最適化を図ること。また、公用のチケット販売にかかるチケットページ等の作成については、掲載する写真、テキスト原稿、価格設定等の素材は市が用意することを前提とし、受託者によるシステムへの流し込みおよびデザイン調整作業を年間10件以内まで本運用委託の範囲内で行うこと。
- ・市（管理者）：運用方針の決定および最終的な管理権限を有し、公共性を担保するため運営状況を常時監視・介入できる体制とする。受託者が品質調整を完了したすべての投稿に対して行政視点での最終審査を行い、最終的なアップ（公開）指示を行う権限を負う。デジタル情報誌の管理者は情報の内容により管理者が異なるため、複数課が担当する。

なお、令和9年1月の本運用開始時において、利用者に「情報がない」という失望感を与え初期離脱を招く事態を厳格に防ぐため、稼働前の準備期間中に市公式ホームページ、公式SNS、その他公開されている既存の観光・イベント情報等を網羅的に収集し、本デジタル情報誌内に初期コンテンツとして事前の入力・登録作業を完了させ、初日から情報が充実した状態で公開すること。初期登録の対象件数および情報カテゴリについては、受託者が具体的な計画を提案し、市と協議の上確定するものとする。

## 4.2 投稿監視および品質管理

AI と人手による二重の投稿監視体制（ヒューマン・イン・ザ・ループ）を構築すること。その際、受託者による一次審査および品質調整の完了時間については、本仕様書本体「4.3 品質・信頼性要件」に定める SLA の目標値を厳格に遵守できる運用体制を提案・確約すること。さらに、将来的な投稿件数の増大や運用コストの最適化を見据え、初期段階における本ヒューマン・イン・ザ・ループ体制の稼働実績（承認ログ、修正履歴、ペナルティ履歴等のデータ蓄積）を基盤とし、後年度において状況を見ながら、優良な投稿実績や認証レベルに基づく「トラストスコア」を活用したモデレーション（自動承認等）の一部導入を検討・拡張できるアーキテクチャを想定すること。

- ・コミュニティレーン投稿については、AI 自動判定による即時公開後、受託者が定期的に事後モニタリングを実施し、不適切投稿を速やかに非表示対応すること。
- ・重複投稿や類似情報の整理については、AI のアラートに基づき、受託者が目視による最終判断および編集対応を行うこと。
- ・誤情報や不適切投稿の修正・非表示対応を迅速に実施できること。

## 4.3 炎上時の危機管理フロー

- ・不適切投稿検知時の即時一次対応手順を整備すること。
- ・重大事案は管理者へ即時エスカレーションすること。
- ・必要に応じて一時非表示、調査、公表対応を行える体制を構築すること。
- ・対応履歴を記録し再発防止策を講じること。

## 4.4 障害対応および運用監視

- ・システム稼働状況を常時監視する体制を構築すること。
- ・重大障害発生時は速やかに市へ報告し、復旧対応を行うこと。
- ・障害履歴を記録し再発防止策を講じること。
- ・なお、災害発生時等において本ポータル本体が「有事モード（災害モード）」へ切り替わり、有償コンテンツ（広告、クーポン等）の表示が制限または停止された場合における広告主等との補償トラブルを未然に防ぐため、受託者はあらかじめ広告出稿契約や利用規約等において「災害等の不可抗力または人命保護を優先する市の判断による表示停止等については免責される（返金や補償の対象外とする）」旨を明記し、法的リスクを遮断するスキームを構築すること。

## 5 収益モデル（サステナビリティ）

本機能は、税金投入のみに依存しない持続可能な運営を実現するため、以下に示す基本収益モデル（必須）を最低限成立させるものとする。あわせて、より高い収益性および地域価値の最大化を実現するため、提案事業者独自の収益モデル提案を積極的に求める。

### 5.1 基本収益モデル（必須）

以下は本機能において必須とする基本的な収益手法であり、受託者は確実に実装・運用できること。市への納付を前提とすること。

- ・販売手数料：有料イベント、体験、チケット、予約等が成立した場合のシステム利用料
- ・プレミアム掲載：特集枠、上位表示、バナー等、視認性の高い掲載枠の有償提供
- ・成果報酬型クーポン：来訪・購買等の成果発生を条件としたクーポン発行および利用手数料

### 5.2 【提案領域】高度化・拡張型収益モデル（任意提案）

- ・掲載情報の活性化を促進する施策提案
- ・地域事業者支援と連動した収益モデル
- ・地域通貨・市独自マイル連動モデル（民間施設等への送客や決済から得た収益をマイルの財源・原資として充当し、当該マイルを用いて民間施設の活性化と地域内の回遊性を誘発する自律的な資金循環スキームの構築。あわせて資金決済法等に基づく適法な法的整理を提案すること）
- ・長期的自走を見据えた制度設計
- ・観光客モードを活用したインバウンド向け特化収益モデル（例：多言語プレミアム掲載、外国語対応事業者向けバッジ課金、外国人旅行者向けチケットパッケージ販売等）
- ・「別府ファン登録」ユーザーへの帰宅後マーケティング活用モデル（例：関係人口向けふるさと納税誘導、次回訪問促進キャンペーン等）

### 5.3 評価の考え方

持続可能性、地域経済効果、ブランド価値、拡張性を総合評価する。

## 6 技術・拡張要件

- ・外部データ自動連携：市が認めた公式情報源（市公式サイト、公式 SNS、連携

承認を受けた外部機関・事業者の情報等) から情報を自動収集できる機能を備えること。

- 法的スキームの構築：外部データの収集・掲載にあたり、著作権法上の整理や利用規約の整備等、法的に適切な運用を行うための具体的スキームを提案し、市の承認を得て実行すること。
- 多言語対応：日本語および英語を標準とする。端末の言語設定またはアプリ内の英語表示切替時には、本仕様書に定める AI により翻訳済みのコンテンツおよびインターフェースが自動的にかつシームレスに表示される設計とすること。
- 外部 API 連携：外部チケットサービス等と連携可能であること。
- 地図連携：現在地周辺のイベントを地図表示できること。
- AI 連携：本仕様書本体「3.2」に準拠し、前述した各機能（投稿支援および安全管理 AI 等）をシステム全体としてセキュアかつ統合的に管理できること。
- セキュリティ対策：個人情報および運用データを適切に保護するセキュリティ対策を講じること。
- 翻訳ログの収集および分析基盤：投稿内容の AI 翻訳機能の利用状況について、翻訳対象コンテンツ、言語種別、閲覧状況、予約・決済への遷移状況等を匿名化した形で記録・蓄積し、統計データとして可視化できるダッシュボードを備えること。
- データ利活用設計：翻訳ログを含む利用データについて、イベント種別、地域別、期間別等の観点から分析可能な設計とし、観光戦略立案、プロモーション施策評価および EBPM に活用できること。
- プライバシー保護：翻訳ログの収集および分析にあたっては、個人を特定しない匿名化処理を前提とし、関係法令および市の個人情報保護方針に準拠すること。

## 7 備考

本仕様書に定めのない事項については、市と受託者が協議の上決定する。

## 1 業務概要・位置づけ

本業務は、本市公式スーパーアプリに関するすべての利用者問い合わせを一元的に受け付ける「統合サポートセンター」を構築・運営するものである。

本センターは、市民からの電話、メール、チャット等による問い合わせ対応（インバウンド）およびFAQ整備を主たる業務とする。

※ なお、市独自マイル付与の設定、不正アカウントの調査、キャンペーン管理等の「システム管理業務（バックオフィス）」については、本紙仕様書「4.6 運用・保守要件」に含まれるものとし、本センターの業務範囲には含まない。

## 2 業務期間

### (1) 構築期間

契約締結日から令和8年9月23日まで

### (2) 運営期間

令和8年9月24日から令和9年3月31日まで

## 3 業務内容

### (1) 統合運営計画の策定

受託者は、スーパーアプリおよび関連施策（地域通貨・ポイント・給付施策等）を対象とした統合サポート体制について、設計・構築・試験運用を含む業務計画書を作成し、本市の承認を得ること。

### (2) サポートセンター構築業務

- ・ 運営拠点および情報セキュリティ環境の整備
- ・ 電話、メール、Webフォーム等のマルチチャネル問い合わせ基盤構築
- ・ FAQおよび応対履歴管理システムの構築

※ FAQのコンテンツ（原稿）については、受託者が検索性・閲覧性を考慮してリライトおよびシステムへの登録を行うこと。受託者は、利用者の視点に立った「わかりやすい表現」への修正提案を積極的に行うものとする。

- ・ オペレーターの採用、教育、研修（地域通貨・給付施策を含む）。なお、限られた人員で効率的な運営を行うため、生成AIやチャットボットを活用し

た自己解決率（ボット完結率）の向上を重視した体制を構築すること。

(3) サポートセンター運營業務（平常時）

以下をワンストップで実施すること。

1. 利用者からの問い合わせ受付および回答
2. 地域通貨・市独自マイル・給付施策に関するヘルプデスク対応
3. 一次対応完結を原則とした運用
4. 必要に応じた所管課・事業者へのエスカレーション
5. 対応履歴の記録およびナレッジ化
6. FAQ の継続的改善

(4) 給付・地域通貨等 繁忙期対応設計

地域通貨、市独自マイル、給付施策等については、申請開始時・給付開始時・利用期限前等において、短期間に問い合わせが集中することを前提とした特別対応設計を必須とする。

受託者は、平常時と繁忙期で運用モードを切り替える「繁忙期対応モデル」を構築すること。

- ・ 給付・地域通貨専用 FAQ の事前整備および強調表示
- ・ 申請状況、給付状況、残高等の自己確認導線の整備
- ・ 給付・地域通貨に特化した一次対応体制の構築
- ・ 例外・判断系問い合わせの迅速なエスカレーション設計
- ・ 繁忙期終了後の問い合わせ分析および改善提案

(5) システム運用・保守

- ・ 対応履歴管理、FAQ 管理、IVR 設定変更
- ・ イベント・給付開始時等の集中問い合わせ対応設計。なお、当初想定を大幅に超える問い合わせ増が見込まれる場合の増員体制および費用精算の考え方について、あらかじめ提案に含めること。
- ・ システム安定運用および改善提案

(6) 報告・改善提案業務

- ・ 日次／週次／月次報告
- ・ 問い合わせデータ分析に基づく制度改善、UI 改善、周知手法改善提案
- ・ 地域通貨・給付施策ごとの問い合わせ傾向分析

## 4 運営時間（窓口開設時間）

### (1) 開設日

- ・原則として、土曜日、日曜日、祝日および年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く毎日
- ・ただし、以下の場合には例外として開設するものとする。
  1. デジタル地域通貨の大型キャンペーン開始直後の土日祝日
  2. 給付金申請開始直後の土日祝日
  3. その他、市が特に必要と認める日（イベント開催日等）

### (2) 運営時間

- ・午前9時から午後5時まで

### (3) 時間外・閉庁日の対応

- ・開設時間外については、Webフォームまたはチャットボット（自動応答）による受付体制（24時間365日）を維持すること。
- ・時間外に受け付けた問い合わせについては、翌営業日の午前中に速やかに確認し、回答または対応を行う運用とすること。

## 5 問い合わせ対応範囲（必須）

以下を本業務の必須対応範囲とする。

- ・行政手続、届出、制度案内
- ・ごみ分別・生活関連情報
- ・イベント・講座・情報誌掲載内容
- ・プレミアム商品券・給付施策の申請、利用、問い合わせ
- ・アプリ操作、ログイン、認証等の技術的問い合わせ
  - ※ ただし、電話口での解決が困難と判断される場合（端末固有の問題や、利用者の操作スキルに起因する場合等）は、長時間通話を避け、別紙3「デジタルデバインド対策（スマホ相談会）」への来場を案内する等の連携運用を行うこと。
- ・地域通貨・市独自マイルの利用、残高、失効、トラブル対応
  - ※ 利用者からの申告（「市独自マイル付与されない」「外部ポイントへ交換できない」等）を受け付け、一次回答を行うこと。システム調査が必要な場合は、本紙受託者の運用保守チーム（システム事務局）へエスカレーションを行い、調査結果を回答する連携フローを構築すること。
- ・意見・要望・苦情の受付

## 6 対応言語

- ・日本語および英語への対応を必須とする。
- ・ただし、英語対応については、必ずしもバイリンガルスタッフの常駐を求めるものではなく、AI 翻訳ツール、翻訳デバイス、または三者間通話サービス等を活用した円滑なコミュニケーション体制であれば可とする。

## 7 サービス品質要件

- ・応答率：95%以上を目標とする。
- ・一次完結率：85%以上を目標とする。
  - ※ ただし、給付金申請開始直後等の繁忙期において、想定を著しく超える入電があった場合、または自動音声（IVR）により Web 申請・AI チャットボットへ適切に誘導を行った（コールデフレクション）については、応答率の算出母数から除外、または評価において考慮するものとする。
  - ※ 受託者は、応答率維持のために無理な増員を行うのではなく、Web チャネルへの誘導施策を優先的に講じること。

## 8 施設・セキュリティ要件

- ・日本国内拠点での運営
- ・個人情報保護およびアクセス制御の徹底

応対履歴システムや FAQ システムへのアクセス権限は必要最小限とし、ログの保存期間および監査ログ取得機能を実装すること。また、USB メモリ等の外部接続制限、印刷制限、画面撮影抑止など、データの持出しを防止する厳格な端末制御を実施すること。

## 9 監査対応

- ・本市監査への全面協力
- ・是正措置への迅速対応

## 10 その他

本仕様書に定めのない事項については、本市と受託者が協議の上決定する。

## 別紙3 デジタルデバインド対策仕様

### 1 目的

本業務は、本市が提供するスーパーアプリをはじめとしたデジタル行政サービスについて、高齢者を中心とするデジタル活用に不安を抱える市民が、自ら使い、継続的に利用できる状態を実現し、スーパーアプリの活用を促進することを目的とする。

特に、市役所等の拠点型支援に加え、地区公民館等への出向型（攻めの）支援を組み合わせることで、地理的・心理的な障壁を低減し、「誰一人取り残さないデジタル化」を推進する。あわせて、電話サポート（統合サポートセンター）では解決困難な技術的課題（操作習熟や端末設定等）に対する「対面解決の場（ラストワンマイル）」としての役割を担う。

### 2 業務の位置づけ

本業務におけるデジタルデバインド対策は、以下の2つの取組を柱として実施する。なお、予算対効果を最大化するため、効率的な集団指導（スマホ教室）を基本とし、個別相談（スマホ相談会）は教室開催時の併設実施や特定日開催等を組み合わせることで、効率的な運営を図ること。ただし、本格稼働に向けた準備期間中における市民の強い要望に応えるためのつなぎ（先行実施）として、令和8年6月18日および7月16日の10時～15時に、別府市役所において「4 業務内容(2)スマホ相談会（補完実施）」のみを先行して実施する計画を盛り込むこと。なお、この日にスマホ教室は合わせて行わないものとする。

- (1) スマホ教室（学習・体験型支援）：「聞く」場（個別のつまづき解消）
- (2) スマホ相談会（個別・伴走型支援）：「習う」場（基本知識の習得）

これらを組み合わせ、単発的な操作支援にとどまらず、スーパーアプリの利用定着・実利用の拡大につなげることを重視する。

### 3 KPI・成果目標

- ・年間対応人数：延べ1,000人以上

※ ただし、単なる参加延べ人数（同じ利用者の複数回参加）の達成のみをもって最終成果とせず、本事業を通じた「レベル3（マイナンバーカード認証済）会員への新規登録完了」や「電子申請・決済機能の初回利

用」等、実際のアクション（行動変容）に至った『ユニーク（実）人数』および『転換率（コンバージョン）』に関する具体的な目標値を別途提案し、実効的な支援体制を構築すること。

※ スマホ相談会およびスマホ教室の合計

- ・対応内容は、スマホの基本的な操作、スーパーアプリの利用、行政手続き、情報取得等、市のデジタルサービスに資するものを中心とする。

※ 具体的な内訳は提案事業者の提案によるが、限られた予算内でKPIを達成するため、参加者1人あたりのコストを意識した効率的な実施計画を策定すること。

## 4 業務内容

本業務は、次の2つの事業で構成し、これらを段階的かつ連動的に実施することで、「知る → 触る → 使う → 困ったら相談できる」支援モデルを構築すること。

### (1) スマホ教室（重点実施）

#### 1. 目的

- ・デジタルサービスに対する理解促進
- ・「触ったことがない」「怖い」という心理的ハードルの解消
- ・継続利用につながる基礎スキルの習得

#### 2. 実施方針

- ・講師1名に対し、複数の受講者を対象とする集団指導形式を基本とする。ただし、受講者の理解度を補うため、後述する学生やデジタルサポーターを補助員（サブインストラクター）として配置し、きめ細やかなサポートを行う体制とすること。
- ・市役所に来庁することが難しい高齢者層を想定し、地区公民館や既存の老人クラブ、サロン活動等への出向型開催（出前講座）を重視すること。
- ・初心者向けから段階的なプログラム構成とすること

#### 3. 内容の考え方

- ・スマートフォンの登録や基本操作（電源、タッチ、文字入力等）
- ・スーパーアプリを使った情報取得・手続き体験
- ・市民生活に直結する活用シーンを具体的に示すこと

※ 教室内容・回数・構成は、受託者の創意工夫による提案を求める。

### (2) スマホ相談会（補完実施）

#### 1. 目的

- ・市民一人ひとりの課題に応じた個別支援
- ・スーパーアプリや行政デジタルサービス利用時の「つまずき解消」
- ・教室参加後のフォローアップ機能、およびサポートセンターからの誘導受け入れ

## 2. 実施方針

- ・対面による相談対応を基本とする。原則として「スマホ教室」の開催前後の時間を活用する等、運営コストを抑制しつつ機会を確保する工夫を行うこと。また、前述の特例に基づき、スマホ相談会のみを単独で以下のとおり先行実施する計画とすることを必須事項とする。

先行実施日時： 令和8年6月18日および7月16日  
10時～15時

実施場所： 別府市役所 GF

配置する相談員： デジタルサポーター

配置する人数： 1回あたり2名

来場想定規模： 1回あたり20名程度

- ・市役所庁舎内に限定せず、地区公民館等での実施を積極的に行うこと
- ・高齢者が「行きやすい・聞きやすい」環境づくりを重視すること

## 3. 対応内容（例）

- ・スマートフォンの相談窓口
- ・スーパーアプリのインストール・初期設定（レベル3認証支援を含む）
- ・通知の見方、情報の探し方
- ・電子申請・公式LINE等の基本操作及び便利な活用法
- ・その他、市のデジタルサービス利用に関する相談
- ・統合サポートセンター（電話窓口）では解決困難な、端末操作に依存する技術的サポート

## 5 デジタルサポーター制度及び地元大学生等との連携

- ・本業務の遂行にあたっては、プロの講師のみに依存するのではなく、本市が実施する「デジタルサポーター制度」登録者や、市内の大学に通学する学生（留学生含む）を積極的に活用し、コスト縮減と多世代交流・地域人材育成を同時に実現する提案を行うこと。
- ・スマホ教室や相談会における補助者・伴走支援人材としての活用を想定し、その際のマニュアル整備や謝金管理等は受託者が行うものとする。

※ デジタルサポーター制度については、本市公式ホームページを参照する

こと。

<https://www.city.beppu.oita.jp/sisei/df/kakusa/digisuppo.html>

## 6 事業者提案事項

本業務では、以下の事項について提案事業者からの提案を求め、プロポーザル審査における評価対象とする。

- ・年間 1,000 人対応を実現するための具体的かつ現実的な実施計画（費用対効果の根拠）
- ・スマホ相談会・スマホ教室の効果的な組み合わせ方
- ・地区公民館および既存コミュニティ（老人クラブ等）を活用した出向型支援の工夫
- ・高齢者に配慮した運営・コミュニケーション手法
- ・デジタルサポーター制度や地元大学生との連携方法（リクルーティングおよび品質管理の手法）
- ・成果を可視化し、次年度施策につなげるための評価・改善の仕組み
- ・個人情報保護・接遇・デジタルサービス理解に関する研修方法

## 7 危機管理

### (1) 事故対策

- ・受託者は、自らの責務において、業務に関する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講じること。
- ・受託者は、様々な障害、事故、災害等の緊急事態が発生した場合においても、業務遂行に支障を来たすことがないよう市と連携して十分な対応を図るものとする。また、受託者は、事前に緊急時の体制を整備すること。

### (2) 非常時における対応

- ・受託者は、大規模災害等の発生により本業務の遂行が困難な状況となった場合は、別途市と十分に協議の上、その解決に努めるものとし、受託者は、協議結果について従事者に周知を図るとともに、必要な指示を行うこと。

### (3) トラブル等の対応

- ・本業務を遂行するにあたり、トラブル等が発生したときは、責任を持って対処するとともに、遅滞なく市へ報告すること。
- ・苦情等については、遅滞なく市に報告するとともに、適正かつ迅速な処理に努めること。具体的には、苦情等発生後、業務責任者又は現地管理者から速やかに市に報告のうえ、その後、原因と再発防止策の報告および提示、業務従事者への周知徹底による再発防止を図ること。

- ・災害発生時には、市と協力して利用者の避難、誘導等を行うこと。

## 8 成果の報告・改善

- ・実施実績（人数・内容・場所等）の報告
- ・利用者アンケートによる効果測定（アプリの利用意向や理解度の変化を含む）

業務完了報告書は、次の内容を含むものとする。なお、以下に記載のないものであっても、市が必要とする場合は協議により応じること。

### (1) スマホ教室

1. 実施報告
2. 使用した資料（テキスト等）
3. 教室の写真等研修内容が把握できる資料
4. 受講者リスト
5. アンケート結果
6. 広報業務に使用した資料および配布等の実績
7. 本業務実施会場における市民からの問合せ対応を行った件数および主な内容
8. 本業務を実施した中で得られた市民の反応や意見

### (2) スマホ相談会

1. 相談窓口の設置実績および相談対応を行った件数
2. 相談対応の記録
3. 本業務を実施した中で得られた市民の反応や意見

## 9 その他事項

- ・開催場所の手配および運営業務について、以下の手順と責任分界を遵守すること。
  - 業務範囲： 会場の予約手配、当日の会場設営および撤去、参加者の受付管理等に関する一切の業務は受託者が行うものとする。
  - 予約手続きフロー： まず市と受託者が協議の上で年間の開催計画を策定し、当該計画に基づき、市が対象となる公的施設に対して公用（会場使用料無料）利用の事前連絡を行う。その後、市から連絡完了の通知を受けた受託者が、実際の空き状況確認、予約手続き、および各施設窓口への所定の公用利用申請書の提出（持参）等の事務手続きをすべて行

うこと。

- 代替施設の確保：当初計画した施設の予約が困難であった場合、受託者の独断で処理せず、再度市と受託者が協議の上で計画の再調整（リスケジュール）を行い、市から代替施設へ事前連絡を行った後、受託者が同様の手続きを行うルーチンとする。
- 例外：ただし、受託者からの提案により民間施設等を利用する場合の利用手続きおよび費用負担はこの限りではない。
- ・ 契約締結日から令和9年3月末日までの間で開催するものとし、詳細なスケジュールは市と協議の上で決定する。
- ・ 市内在住の人を対象とする。
- ・ 予約受付や変更等の問い合わせおよび管理は受託者において管理する。なお、統合サポートセンター（電話窓口）での予約受付を行う場合は、センター運営担当者との十分な連携を図ること。
- ・ 本業務従事者は、業務の履行により知り得た事項を第三者に漏らし、又は事故のために利用してはならない。また、この契約が終了した後においても同様とする。
- ・ 個人情報の保護に関する法律、別府市契約事務規則をはじめとする、関係法令、規則等を遵守すること。特に、相談会や教室において受講者の端末を直接操作したり、個人情報を聞き取るにあたっては、取得する情報の範囲、聞き取りメモや紙資料の保管・持出し・廃棄ルール、現場での写真撮影の可否、および業務従事者への事前研修と誓約書の取得を含む厳格な運用手順を確立し、遵守すること。

## 1 目的

本業務は、本アプリの認知度向上、インストール数の拡大、および継続的な利用（アクティブ化）を促進するため、受託者の専門的な知見に基づいた戦略的な広報活動およびキャンペーンの提案を求めるものである。

受託者は、システム構築、運用、サポート、デジタルデバイド対策等の全業務を網羅した上で、限られた予算配分の中でいかに「アプリの成長」に資金を投下し、最大の成果を生み出すかという戦略的な視点を提案すること。

なお、利用者への市独自マイル付与等に要する直接的なインセンティブ原資は本予算とは別途確保されているため、本業務においては「インセンティブの効果を最大化するための戦略・制作・媒体展開および運用」に特化した提案を行うこと。

特に、本アプリは「段階的認証基盤」を採用するため、初期導入のハードルを下げつつ（レベル2：簡易会員）、いかに行政サービスや決済利用に必要な「本人確認済会員（レベル3：マイナンバーカード認証）」へ引き上げるかという「ステップアップ戦略（転換率向上策）」を最重要課題として位置づける。

## 2 提案を求める事項

受託者は、公募型プロポーザル実施要領3「業務委託料等限度額 ・キャンペーン・プロモーション費」に記載する上限額の範囲内で提出する見積書の提示額において最大の成果（アクティブ利用者数、決済流通額等）を創出するため、以下の項目について具体的な提案を行うこと。

### (1) 全体プロモーション戦略

- ・ターゲット別の訴求ポイント、スケジュール
- ・「認知」から「利用定着」までのカスタマージャーニー設計

### (2) 会員ランクアップ（レベル2→レベル3）を促進するUI/UXおよびインセンティブ設計

本アプリの利用者拡大のカギとなる、簡易会員（レベル2）から本人確認済会員（レベル3）への転換（アップグレード）を促進するための、以下の具体的施策を提案すること。

- ・ 心理的ハードルを下げるUI上の工夫（ナッジ理論の活用）
  - 認証未済の利用者に対し、レベル3で利用可能となる特典（交換可能なポイント数、利用可能なクーポン、便利な手続機能等）を、いやらしくなく、かつ魅力的に「チラ見せ（ロック状態の可視化）」するUI

やメッセージングの工夫。

- 「あと少しでランクアップできます」等の進捗表示や、認証手続きへの導線をストレスなく提示するマイクロインタラクションの設計案。
- 段階的なインセンティブ配分（ゲーミフィケーション）
  - 別途確保されたインセンティブ原資（市独自マイル等）を、単なる「登録時一括付与」にするのではなく、レベル2登録時とレベル3昇格時でどのように傾斜配分すれば、最も効率よく本人確認完了まで誘導できるかという「制度設計」の提案。
  - 不正取得（市独自マイル目的のみの即時解約等）を防止しつつ、優良な継続利用者を優遇するためのロジック設計。
  - なお、これらインセンティブ設計およびプロモーション施策の提案にあたっては、景品表示法等の関連法令に抵触しないよう、受託者の責任において適法性を確認したスキームとすること。
- (3) 自律的な拡大サイクル（バイラルループ）の構築
  - アプリ内の「友達招待機能（リファラル）」等を活用し、既存利用者が新規利用者を連れてくる仕組みの構築および周知キャンペーン案。
  - 紹介者および被紹介者へのインセンティブ設計（原資は別枠とするが、その付与ルールや見せ方の工夫）。
- (4) 地域通貨・市独自マイル施策と連動した「稼ぐアプリ」としての行動変容施策
  - 地域事業者（加盟店）と連携し、店舗での利用促進やついで買いを誘発するための販促企画およびツール制作（POP、デジタルサイネージ動画等）。
  - 別紙3「デジタルデバйд対策」と連動し、高齢者層のインストールを家族や学生が支援する仕組み（代理登録支援キャンペーン等）の企画・周知。
- (5) メディアミックスおよびクリエイティブ戦略
  - インセンティブ原資を含まない純粋な「広報宣伝費」として、市が設定するターゲット層への明確なリーチ目標人数および獲得目標数を提示した上で、それらを最も低い顧客獲得単価（CPA）で達成するための最適な配分案を提案すること。その際、本市が既に有している強力なオウンドメディアである「市公式LINE（有効登録者約26,000人）」を最大限かつ戦略的に活用したアプリへの移行・送客（マイグレーション）施策を中核に据えること。高額なペイド広告（Web広告等）への依存を極力排し、限られた予算内で費用対効果（ROI）を最大化する創意工夫を強く求める。この一環として、市民参加型の機運醸成を目的とした「スーパー

- アプリ名称公募キャンペーン」を企画・実施すること。さらに、名称決定時には市長室等における授賞式をプロモーション企画として組み込み、広告費をかけずに新聞やテレビ等のニュース枠（アーンドメディア）での露出を獲得する戦略的パブリシティ展開を提案すること。なお、本キャンペーンにおける応募者への景品原資は本運用経費（委託料）の範囲内に含めることとし、授賞式については市長室または庁舎内を利用するため設営経費は不要とする。また、本事業における「令和8年10月の先行リリース」および「令和9年1月の本運用開始」の各フェーズにおいて、広く市民へ周知を図り、アプリの初期認知度を一気に高めるための「オープニングプロモーション（キックオフイベント等）」の企画・運営を提案に含めること。上限額が限られていることを踏まえ、著名人を起用した過度な大規模イベントは求めない。先行リリース時および本運用開始時におけるプロモーションの核として、前項の別紙3「デジタルデバйд対策」で配置する地元大学生やデジタルサポーター等の人的資源をフル活用し、駅前、商店街、商業施設等の市民の生活動線上において「スマホ大相談会（出張登録サポートブース）」を展開する等、両業務を横断的かつ相乗的に連動させた企画を提案すること。これにより、費用対効果を極限まで高めつつ、単なる周知にとどまらない「現場での直接的なアプリダウンロードおよびレベル3認証完了」に直結する事業者ならではの独創的かつ実効性の高いプロモーションを実現すること。
- ・別紙3に定める「デジタルデバйд対策（スマホ教室・相談会等）」を単なる操作支援の場として終わらせず、上記のオープニングプロモーション等と一体化した強力なリアル広報・獲得チャネルとして戦略的に組み込むこと。デジタル広告でリーチしきれない高齢者層等に対し、対面接点を活用して確実なレベル3登録へ導くとともに、そこから家族や地域コミュニティへの口コミを生み出す「広報とサポートが連動したハイブリッド型の利用促進策」を提案内容に含めること。
  - ・アナログ媒体（チラシ・ポスター等）においては、QRコードへのパラメータ付与等により、流入経路別の効果測定が可能な設計とすること。
- (6) 各業務経費（構築・運用・サポート等）とプロモーション・キャンペーン費の配分根拠およびその整合性

### 3 KPI（成果指標）の提示

提案にあたっては、施策の有効性を測定するための具体的な目標値（インストール数、MAU、キャンペーン参加者数等）をあわせて提示すること。その

際、受託者が確実に達成可能で安全な低水準の数値を提示することを防ぐため、本市の人口規模（約 11 万人、市内 3 大学を有する特性等）およびマイナンバーカード普及率等、既存の市公式 LINE（約 26,000 人）からの強力な送客力、並びに先行実施されるキャンペーン事業等の牽引効果を踏まえた本プロモーション業務を通じた初年度の獲得目標の最低基準（ベースライン）を、レベル 2（簡易会員）で「30,000 人」、レベル 3（本人確認済会員）で「15,000 人」と市として設定する。受託者は、提示されたプロモーション予算上限の範囲内で、このベースラインをいかに確実にかつ効率的に達成し、さらにそれを最大限上回るストレッチ目標（最大値）を創出できるかについて、客観的かつ合理的な根拠（想定 CPA 等）に基づき提案すること。

また、提示した見積額における「獲得利用者一人あたりのコスト」の考え方についても言及し、本市の一般会計への収益還元を最大化させるための投資対効果の妥当性を示すこと。受託者は、投下したプロモーション費用に対し、別途投入されるインセンティブ原資がいかに効率よく消化され、地域経済効果（乗数効果）を生み出すかというシミュレーションを示すこと。