

スマートシニアライフ事業LINE公式アカウント 広報等に関する業務に係る仕様書（案）

1 業務名

スマートシニアライフ事業LINE公式アカウント広報等に関する業務（以下「本業務」という。）

2 本業務の目的

大阪府では、高齢者がデジタル端末で行政・民間サービスをワンストップで利用できる「スマートシニアライフ事業」（別紙）を実施しており、毎日の暮らしに役立つ情報や、行政サービス、事業に参画している民間企業による健康増進などに関連した様々なサービスを提供するスマートシニアライフ事業LINE公式アカウント「おおさか楽なび」（以下、「おおさか楽なび」という。）を開設している。

本業務は、本事業の認知度の向上やサービスへの理解を深めることにより「おおさか楽なび」の利用者を拡大し、サービスの利用促進、利用者満足度の向上を図ることで、広く府民のQOLの向上を目指すことを目的とする。

3 履行期間

契約締結日から令和6年3月29日（金曜日）まで。

4 委託上限額

19,586千円（消費税及び地方消費税を含む）

5 委託業務内容及び提案を求める事項

(1) 「おおさか楽なび」新規友だちの獲得

令和4年12月に開設した「おおさか楽なび」は、様々な施策を展開することにより友だち（「友だち」とは、LINE公式アカウントを追加してくれたユーザーのこと。以下同じ。）登録者数を増やしてきた（令和5年7月末時点の友だち数は約6万人）。利用者拡大による事業のさらなる発展を目指すため、新規友だちの獲得に繋がる効果的なプロモーション施策の企画・運営を行うこと。

なお、「おおさか楽なび」は、府内高齢者（約244万人※令和4年度大阪府統計年鑑（令和5年3月刊行）より）を中心に50歳以上の府民を広く対象とするものであり、できるだけ多くの対象者に利用されることが事業展開の基礎となることから、今回の本プロモーション施策終了時点での目標を「友だち数10万人以上」と設定。目標数値、若しくはそれを上回るような成果が見込まれる積極的な提案を求めるものとする。

【企画提案を求める内容】

50歳以上の府民が興味・関心を寄せるテーマに関するプロモーション企画の内容を、目標数値の達成との関係も示しつつ、具体的に提案すること。なお、プロモーション施策（イベント、レッスン、講座、広告等）はオンライン・オフライン双方の観点から、それぞれの手法を織り交ぜた施策であること。

例）「おおさか楽なび」の友だち限定イベントの開催、広告媒体の制作及び広報、LINEスタンプの活用 等

(2) 「おおさか楽なび」友だちの利用者満足度向上

「おおさか楽なび」では、大阪スマートシニアライフ実証事業推進協議会（以下「協議会」という。）に参画する企業による様々なコンテンツを展開しているところであるが、「おおさか楽なび」友だちのさらなる満足度向上を図るため、「おおさか楽なび」の満足度を最大化する施策を実施し、友だちの定着を図ること。また、その施策に本業務終了後も継続して実施できる内容が含まれていることが望ましい。（※契約期間終了後の費用負担を事業者を求めるものではない。）

なお、本施策の終了時点で、ブロックユーザー数を引いた友だち数が3万5千人以上またはブロック率が友だち数全体の60%未満であることを目標とする。

【企画提案を求める内容】

- ・現在「おおさか楽なび」で提供しているサービス利用の活性化を図る内容を提案すること。
- ・上記に加え、利用者の定着が見込めるような施策を提案すること。
例) LINEアカウントでの地域対抗スタンプラリー、お得なクーポンの配布、毎日読みたくなるような短編小説の連載、参加型コンテンツの開催 等

(3) アンケート調査の実施

「おおさか楽なび」の利用に関する満足度（NPS等を想定）の調査を実施することとし、（1）及び（2）の施策実施前に調査した結果より、施策実施後に調査した結果の満足度が改善されていることとする。アンケートの実施にあたっては、回収率を高めるよう工夫をすること。なお、調査時期及び内容については、大阪府と打ち合わせのうえ決定することとする。

(4) 施策実施に関する効果検証報告書の作成

令和6年2月16日（金曜日）時点での施策実施後のお友達の変動（離脱率・満足度等）にかかる結果を分析し、効果検証を行った報告書を作成のうえ、令和6年3月15日（金曜日）までに大阪府に提出すること。その際、事業報告書を電子データ（DVD-R等による）及び紙媒体（1部）にて提出すること。

(5) その他

- ・必要に応じて大阪府と打ち合わせを行うこと。また、打ち合わせを実施した際は、議事録を作成し、打ち合わせを行った日から7営業日以内に府へ提出すること。
- ・契約締結後、定期的に委託業務の進捗状況を大阪府に報告すること。大阪府は、業務内容等について随時報告を求めることがあるため、協力すること。

6 想定スケジュール

11月	12月	1月	2月	3月
契約締結・ 打ち合わせ等	実施期間			実施報告書の作成・提出



7 事業完了報告

事業の実施結果を取りまとめた資料を作成の上、事業の実施結果を報告すること。その際、事業完了報告書を電子データ（Word等による）及び紙媒体（1部）にて提出すること。

8 その他

- 本事業に要する使用料、情報発信等の費用は、全て委託金額内に含むものとする。
- 業務の実施に際しては、大阪府の指示に従うこととし、本仕様書に記載のない事項や疑義が生じた場合については、大阪府と協議の上決定するものとする。
- 受注者は、個人情報の保護に関する法律及び大阪府個人情報保護条例を遵守するとともに、業務上知り得た内容について、第三者に漏洩しないこと。
- 契約期間終了時、大阪府より提供された資料・データのうち消去要と記載するものについては確実に消去すること。
- 本業務の成果物の著作権は、府に帰属するものとする。

以上

○スマートシニアライフ事業

事業概要	高齢者がいきいきと健康で便利に生活できるよう、高齢者の生活を支援するサービスプラットフォームを公民連携で構築し、デジタル端末を活用することにより、行政と民間の様々なサービスをワンストップで提供する事業。										
事業目的	<ul style="list-style-type: none"> 生活不活発病の削減による健康寿命延伸 生きがい(地域社会や家族とのつながり)提供 不自由なく暮らせる利便性あるサービス 健康支援による国費(医療費・介護費)削減 経済効果に繋げる仕組み(高齢者個人資産1,300兆円の活性化) 										
経緯	<ul style="list-style-type: none"> 令和3年12月 大阪府・民間企業による「大阪スマートシニアライフ実証事業推進協議会」設立 令和4年2月 第1期実証事業スタート(約6か月) <実証対象者>堺市南区(泉北ニュータウンを含む全域)、河内長野市(南花台)、大阪狭山市(狭山ニュータウン)の50歳以上の住民(タブレット貸出総数は858台) 令和4年12月 第2期実証事業スタート(約6か月) <実証対象者>大阪市(生野/住吉/東住吉区)の50歳以上の住民(タブレット貸出総数は852台) より多くの高齢者が実証事業に参画できるようにするため、令和4年12月21日(水)より、スマートシニアライフ事業のLINEアカウント「おおさか楽なび」の運用を開始。 令和5年9月 第3期実証事業予定 <実証対象者>大阪市阿倍野区、泉大津市の50歳以上の住民 										
LINE公式アカウント「おおさか楽なび」利用状況等	<p>【利用者について】(※1)</p> <p>①お友だち数 約60,000人、ブロック率：約63%</p> <p>②利用者層(※2) 50歳未満6%、50代26%、60代44%、70代以上24%</p> <p>③利用者性別(※2) 男性：32.7%、女性：66.8%、その他：0.5%</p> <p>【週間タップ人数】(※3)</p> <table border="1" data-bbox="357 1536 1353 1648"> <thead> <tr> <th>6/26～</th> <th>7/3～</th> <th>7/10～</th> <th>7/17～</th> <th>7/24～</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3,954 (※4)</td> <td>802</td> <td>2,706 (※5)</td> <td>510</td> <td>843</td> </tr> </tbody> </table> <p>※1 令和5年7月末現在 ※2 ②利用者層、③利用者性別は、任意の登録によるものであり、約9,000人が回答。 ※3 週間タップ人数とは、リッチメニュー、配信メッセージからコンテンツをタップした人にタグ付けをして算出したもの。 ※4 おおさか楽なびロゴ投票開催に関するメッセージ配信によるタップ数増加。 ※5 おおさか楽なびロゴ投票結果発表に関するメッセージ配信によるタップ数増加。</p>	6/26～	7/3～	7/10～	7/17～	7/24～	3,954 (※4)	802	2,706 (※5)	510	843
6/26～	7/3～	7/10～	7/17～	7/24～							
3,954 (※4)	802	2,706 (※5)	510	843							
参考資料	<ul style="list-style-type: none"> スマートシニアライフ事業紹介資料 LINE友だち募集チラシ 										