

おまかせeマネーを活用した
“デジタル健幸ポイント”実証実験
— 最終報告レポート —

2022年4月

富良野市 スマートシティ戦略室

東日本電信電話株式会社



“デジタル健幸ポイント”実証実験は、 「健幸都市（スマート・ウェルネス・シティ）」を掲げる富良野市と 地域課題の解決を図る施策の推進をサポートするNTT東日本が 連携をして実施いたしました。

【役割分担】

NTT東日本は、NTT東日本グループのデジタル地域通貨サービスを活用し、デジタル健幸ポイントの払い出し・決済、実証参加店舗への実証環境の提供、精算代行等を行います。本実証実験を通じ、NTT東日本グループが提供するデジタル地域通貨サービスの本格導入・活用に向けて、サービス利用時のネットワーク環境やICT機器の提供など総合的に検討・支援するとともに、ICTを活用した新たなサービスの創出を通じ地域の発展・活性化に貢献してまいります。

富良野市は、実証参加者および実証参加店舗へアンケート等を実施し、デジタル健幸ポイントの使い勝手や有効性について検証します。
また、本実証実験を通じ、将来的な健幸都市の実現、地産地消等の地域循環経済の推進、さらに利用データの行政サービスへの活用・展開の可能性について検討を行います。



「デジタル健幸ポイント」
実証実験用アイコン
“へそ丸くん”

Agenda

- 実証実験の概要
- アンケート結果・クロス集計分析
- ポイント利用状況
- 今後の展開に向けて

実証実験の概要



実証実験に至った背景

- 内閣府地方創生推進室のデジタル専門人材派遣により、NTT東日本よりICT利活用推進アドバイザーが富良野市に着任し、原課ヒアリングを実施した際に、「**市民へのインセンティブ付与**」が共通の課題として抽出されており、実装に向けての検討が必須の状況
- 富良野市は「健幸都市（スマート・ウェルネス・シティ）」の実現を掲げており、「**健康無関心層**」を動かす**インセンティブ付与**を、優先課題として設定

**SMART
CITY
FURANO**

（２）基本方針２ ICT 利活用による市民の利便性向上

①ICT を利活用した健幸都市の推進

健康長寿社会を創造する「健幸都市（スマート・ウェルネス・シティ）」に向けて、健康・予防・医療などの課題を、IoTなどを活用したスタートアップなどのアイデアや、健康ポイントなどの製品で解決していく取り組みを検討し、健康無関心層を動かすインセンティブ（報酬）を設定します。

市や外部機関の保有する保健・福祉・医療に関するデータを一元的に集約・管理し、ICTの活用により地域ニーズの見える化を図ります。



出典：NTT ドコモ
健康マイレージ

実証実験の目的・概要

- 以下3点の目的で『デジタル健幸ポイント』の実証実験を開始（令和4年2月～3月末迄）

目的

1. 健幸都市の実現に向けた**市民の健康行動促進**
2. **地域循環経済**の推進
3. **デジタル地域通貨の活用・展開の可能性を検討**



実際に決済している様子

実証実験概要

市民が「デジタル健幸ポイント」に参加登録し、ウォーキング目標を達成した方へ、デジタル地域通貨(デジタル健幸ポイント)を付与する

目標参加者数
300名

1人最大
1,000円分

目標ウォーキング数
5万歩

協力対象店舗
32店舗

※札幌の同事業を参照

実証実験の全体イメージ

- 本実証実験ではスマートシティ実現を目指し、**申込→受け取り→利用**を“完全デジタル”で運用
- メールのみでのポイント付与は印刷等のコストが発生しないものの、「ドメイン指定による受取不可」等の運用課題を抽出（後述）

デジタル
地域通貨を

受け取る

目的①

市民の健康行動促進



後日メールで
500円



後日メールで
500円



500円
500円

スマホでデジタル健幸ポイントに参加登録
= 500円分のデジタル地域通貨付与

ウォーキング目標（5万歩）の達成※
= 500円分のデジタル地域通貨付与

登録+ウォーキングで
ひとり最大1,000円分の
デジタル地域通貨の付与

デジタル
地域通貨を

使う

目的②

地域循環経済の推進

目的③

デジタル地域通貨の
活用検討



500円



“おまかせeマネー”にログイン
(Appダウンロードは不要)

店頭QRコードを読み取って
金額を投入して決済
= デジタル地域通貨を利用

地域のお店の売上UP
& キャッシュレス化によるDX推進

➤ 本実証実験を踏まえて、デジタル地域通貨をプラットフォームの将来的な展開を検討していきます。

今回の実証実験範囲

商品券・ポイント

商工観光課

- ・紙からデジタル化
- ・運営管理コスト削減



デジタル健幸ポイント

保健医療課

- ・歩数をコインに変換
- ・市民の健康促進



エコポイント

環境課

- ・リサイクルの協力度に応じてインセンティブ付与
- ・カーボンニュートラルの実現



その他各施策

企画振興課・農林課・市民課 等

- ワーケーション／就農体験／ボランティア／観光客誘致 等各施策へのインセンティブ付与



「ふらのPay」プラットフォーム(仮称)

地域経済の活性化

利用者の方々

- ・購買意欲の向上(消費拡大)
- ・各政策でもらえるポイントを1つのサービスで決済可能
- ・地域内での新たな発見



地域のお店・企業

- ・地域内消費の喚起
- ・観光業の発展
- ・市街からのリピーター増加
- ・キャッシュレス推進

アンケート結果・クロス集計分析

目的

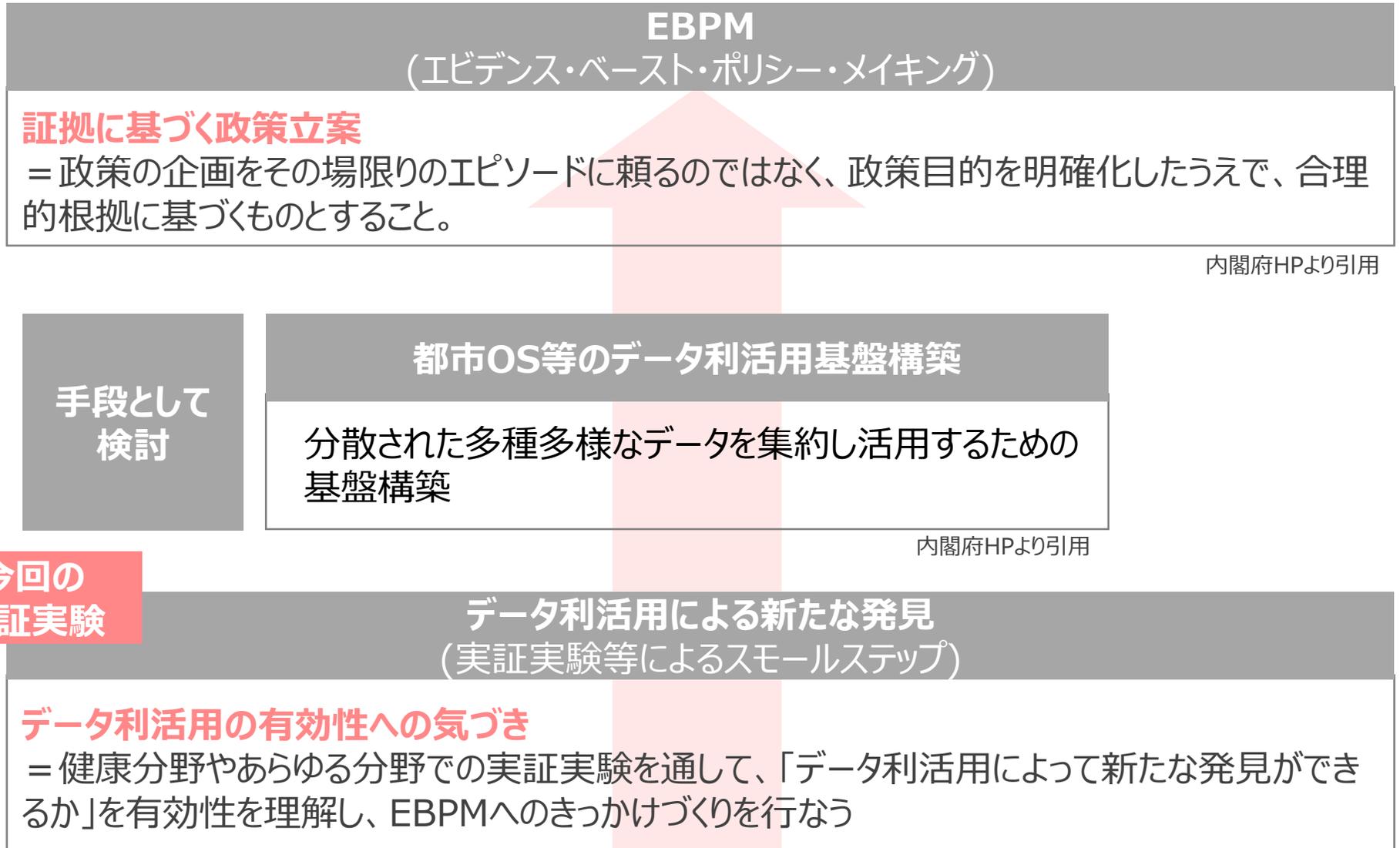
1. 健幸都市の実現に向けた**市民の健康行動促進**
2. **地域循環経済の推進**
3. **デジタル地域通貨の活用・展開の可能性を検討**



※3/25時点のデータを用いて分析を実施しております。

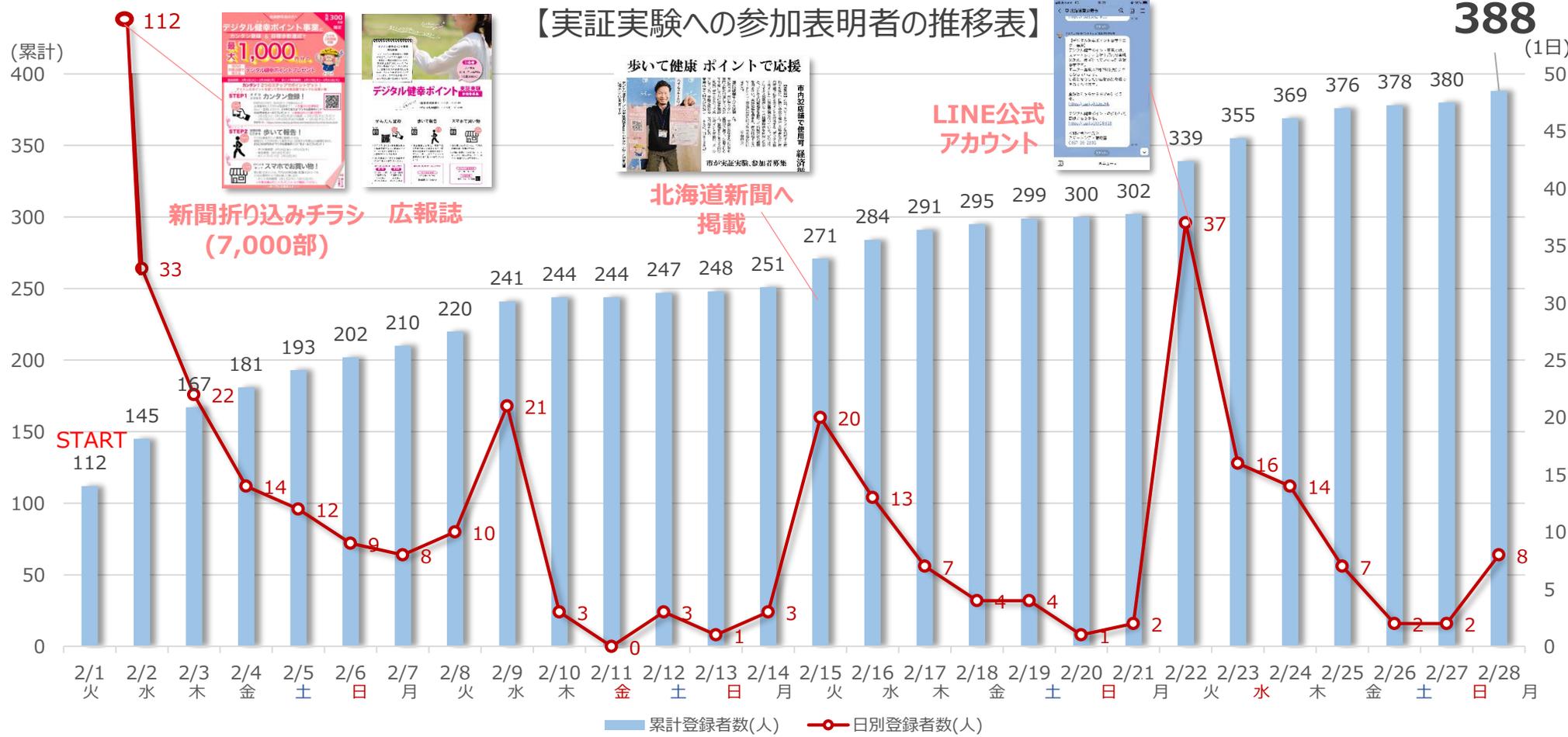
データ分析によるEBPMの実現

- 富良野市およびNTT東日本では、本実証実験を、将来的なEBPMに向けて、**データ分析の有効性を図るスモールステップ**として位置付けて考えています。



実証実験_参加表明者の推移

➤ あらゆる媒体を用いたプロモーションを行うことで、参加表明者数は目標を上回る388名となった。(本登録者は約200名)



受付日	2/1 火	2/2 水	2/3 木	2/4 金	2/5 土	2/6 日	2/7 月	2/8 火	2/9 水	2/10 木	2/11 金	2/12 土	2/13 日	2/14 月	2/15 火	2/16 水	2/17 木	2/18 金	2/19 土	2/20 日	2/21 月	2/22 火	2/23 水	2/24 木	2/25 金	2/26 土	2/27 日	2/28 月
日別登録者数(人)	112	33	22	14	12	9	8	10	21	3	0	3	1	3	20	13	7	4	4	1	2	37	16	14	7	2	2	8
累計登録者数(人)	112	145	167	181	193	202	210	220	241	244	244	247	248	251	271	284	291	295	299	300	302	339	355	369	376	378	380	388

参加者数・ご登録者の年齢

- 実証実験への参加表明者388名に対して、本登録者は217名・目標歩数達成者は144名の状況
- ポイント利用者登録者の66%がウォーキングを実施しており、全体として行動変容に資する取組として捉えられるか
- スマホ利用者のみでの“完全デジタル”での実証実験だが、**60歳以上の方が33%**を占めており、幅広い世代の参加につながった
- 一方で10~20代の参加には伸びしろありか

【参加者数】

実証実験への参加表明者
(アンケート回答)

388名

本登録(ポイント利用登録)

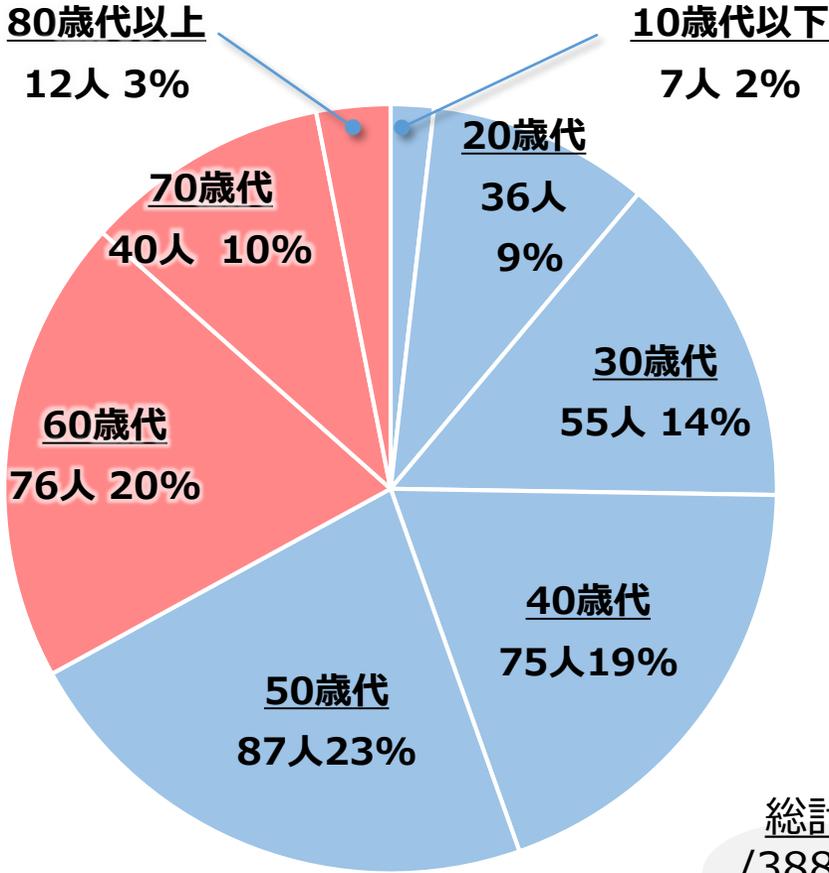
217名

目標歩数(5万歩)達成者

144名

ポイント利用登録者の約66%が達成

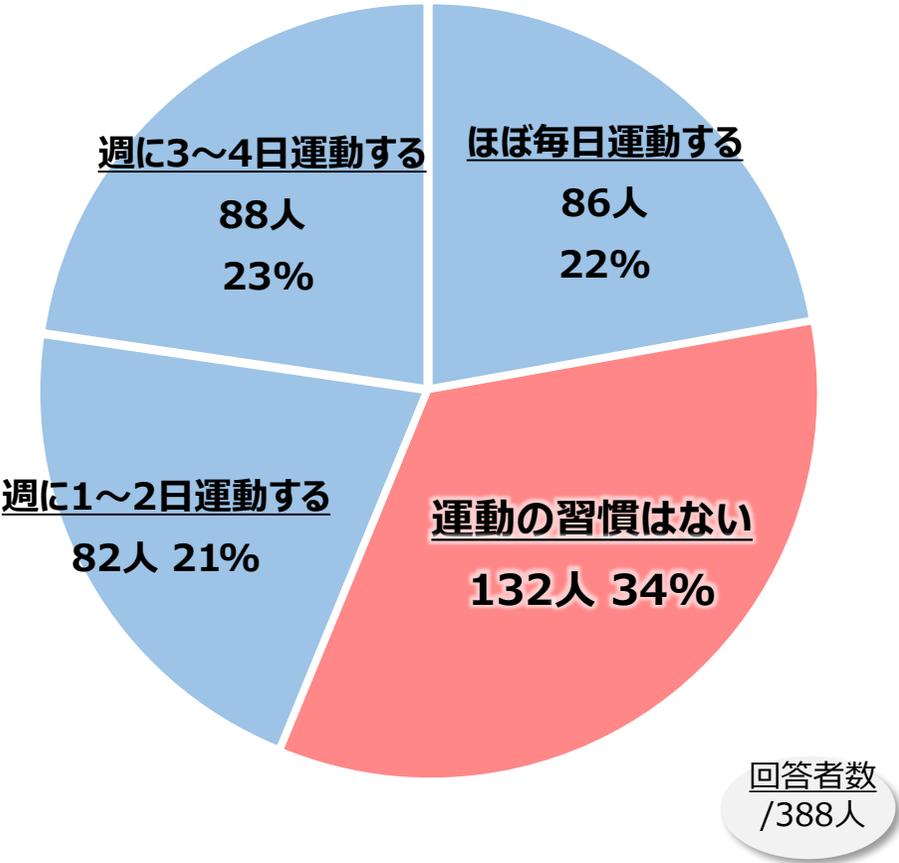
【ご登録者の年齢】



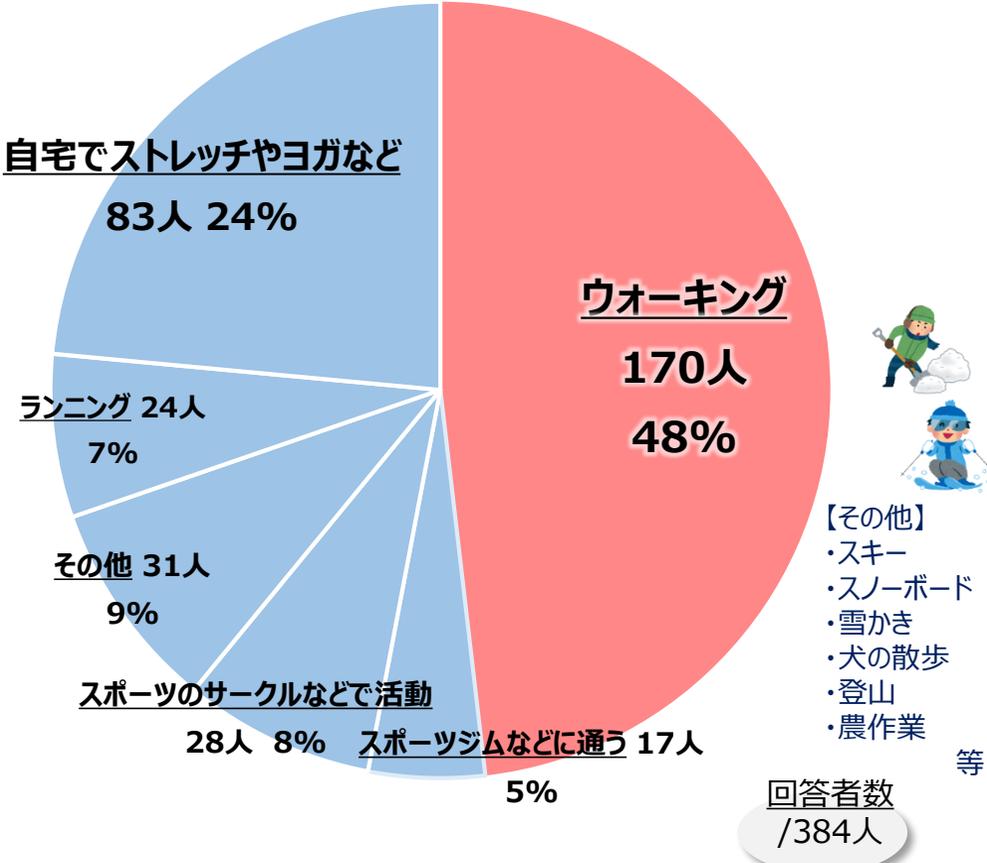
運動習慣の有無・運動内容について

- 3人に1人は運動習慣がない状況であり、今回の実証実験でどのように変化があるかは後述で分析
- 運動内容としては、2人に1人がウォーキングをしているため、手軽な運動手段として選ばれていることが伺える

【運動の習慣はありますか？】



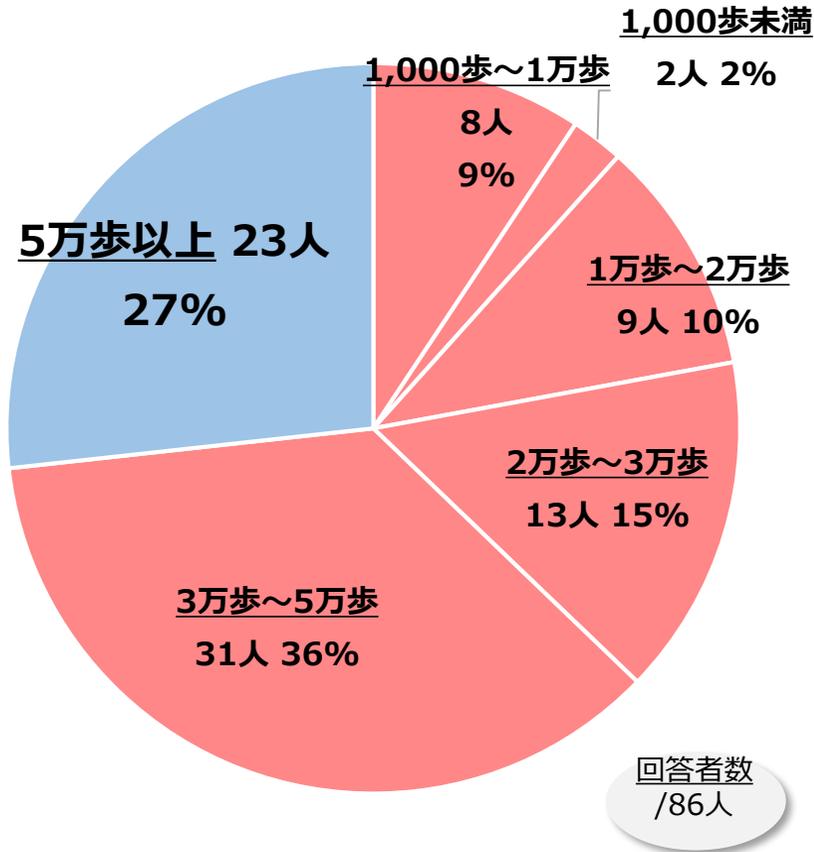
【どのような運動をしていますか？】



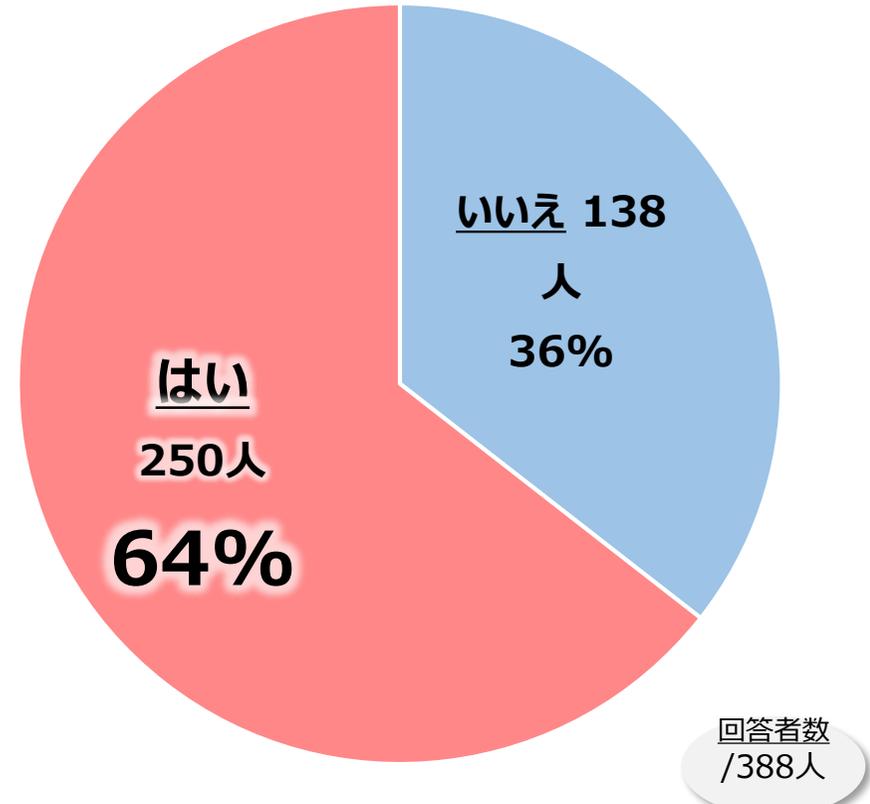
実証参加前の歩数の確認・スマホでの記録状況

- 今回の目標歩数の目安である「**1週間で5万歩**」に達していない方が**全体の73%**を占めている状況
- 一方で、半数以上の方が普段からスマホで歩数記録をつけている状況

【1週間にどのくらい歩きますか？】



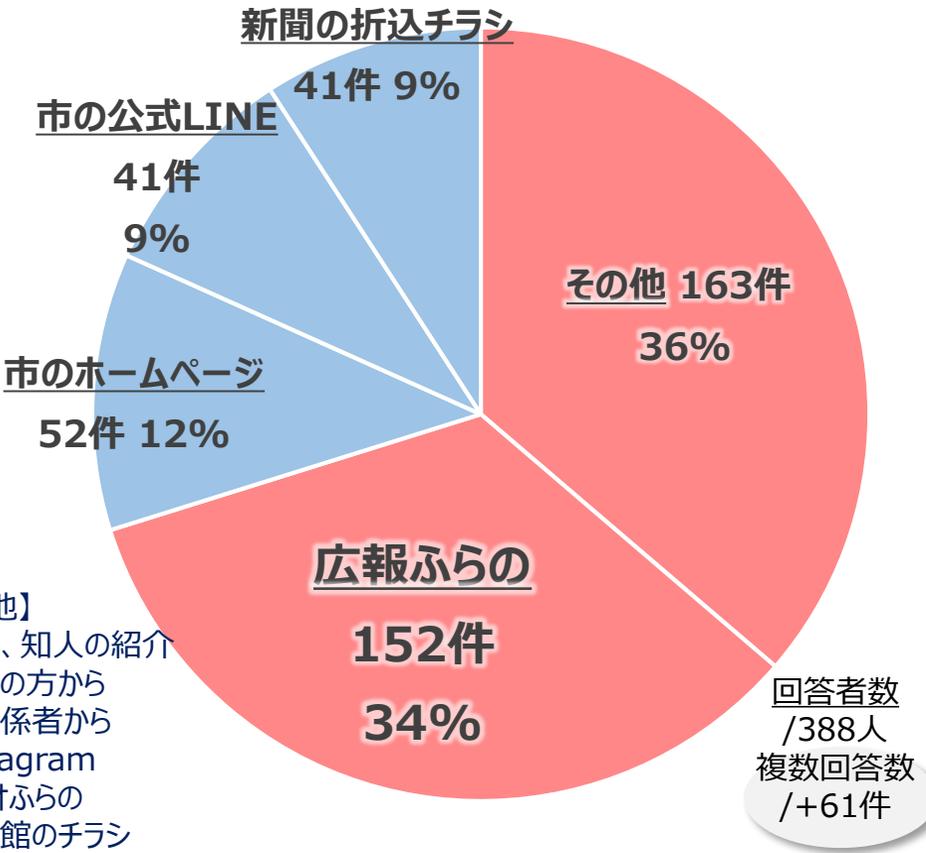
【現在スマホで歩数記録をつけていますか？】



実証実験を知ったきっかけ・参加理由

- PRは「**広報ふらの**」が最も効果的であり、口コミ等の「その他」も36%あることから、多方面でのプロモーションが重要か
- 実証実験の参加理由としては「1000ポイントのインセンティブ」と、「運動習慣を身につけたい」という理由であり、今後も**市民の関心のある事項に対するインセンティブ配布は、行動変容のきっかけ**になるか
- スマホ決済に関心があった方々も今回の実証実験を機に行動変容に繋がっている

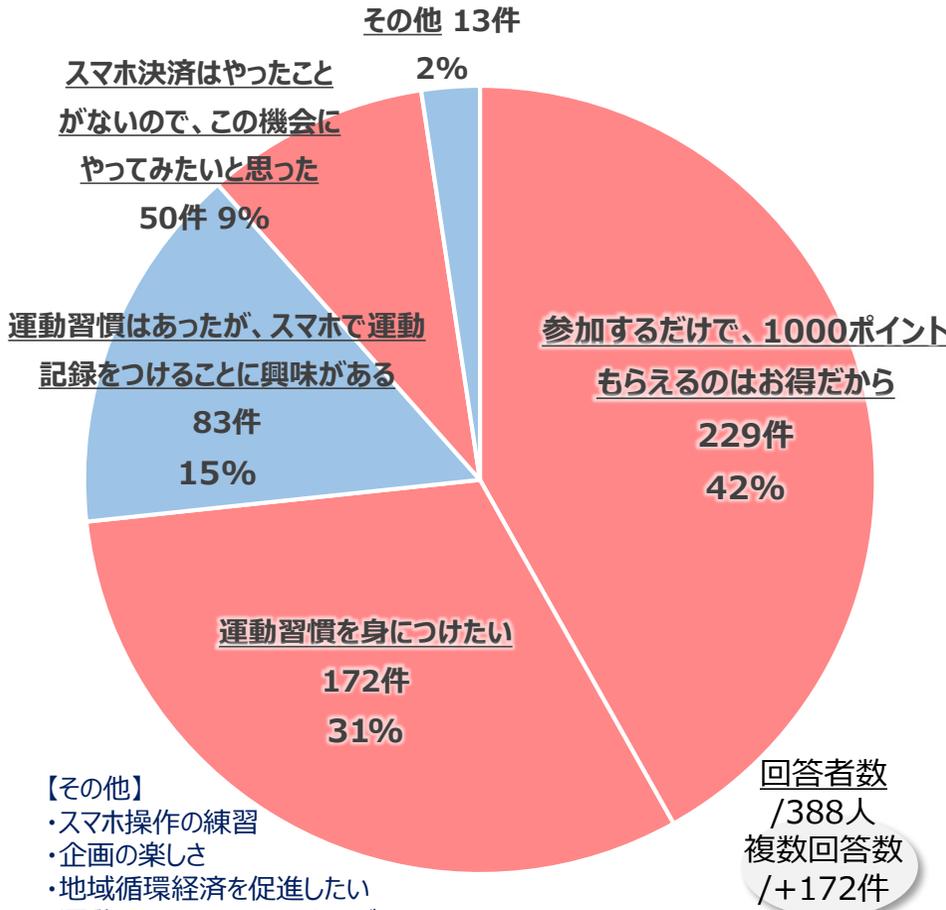
【この実証実験を知ったきっかけを教えてください。】



- 【その他】
- ・友人、知人の紹介
 - ・職場の方から
 - ・市関係者から
 - ・Instagram
 - ・ラジオふらの
 - ・図書館のチラシ

…等

【この実証実験にご協力いただける理由】



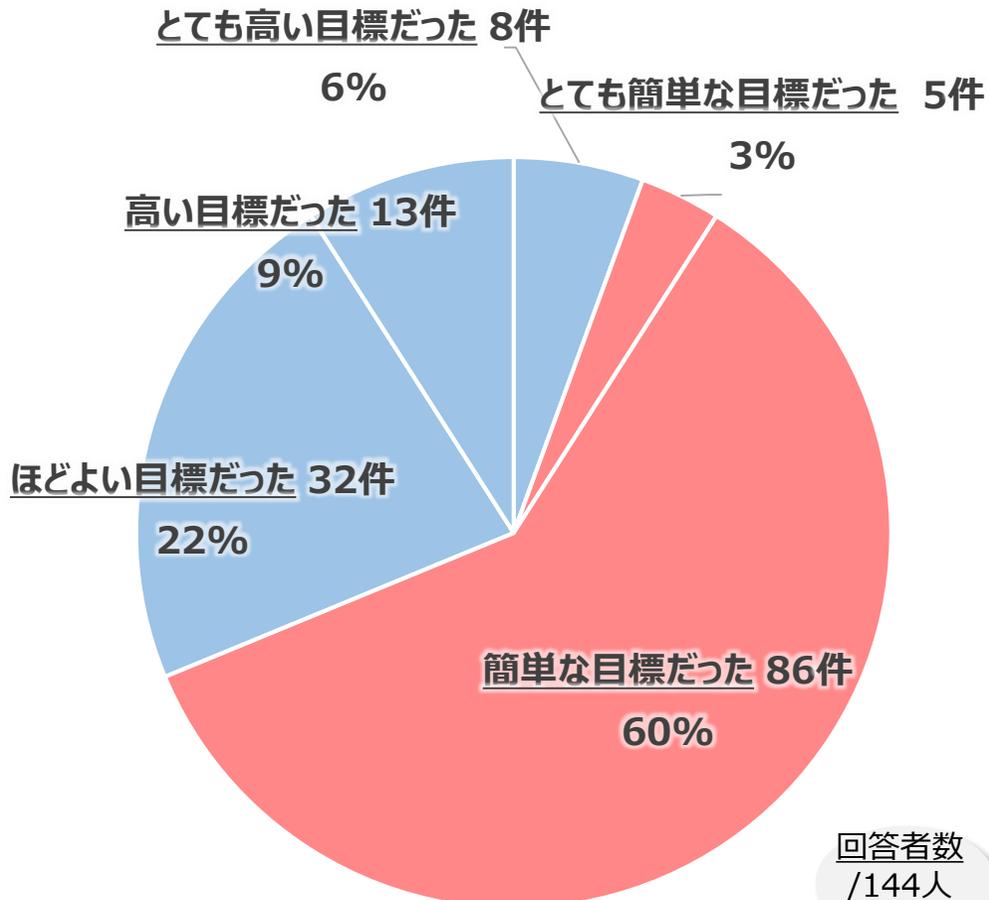
- 【その他】
- ・スマホ操作の練習
 - ・企画の楽しさ
 - ・地域循環経済を促進したい
 - ・運動へのモチベーションをあげるきっかけにしたい

…等

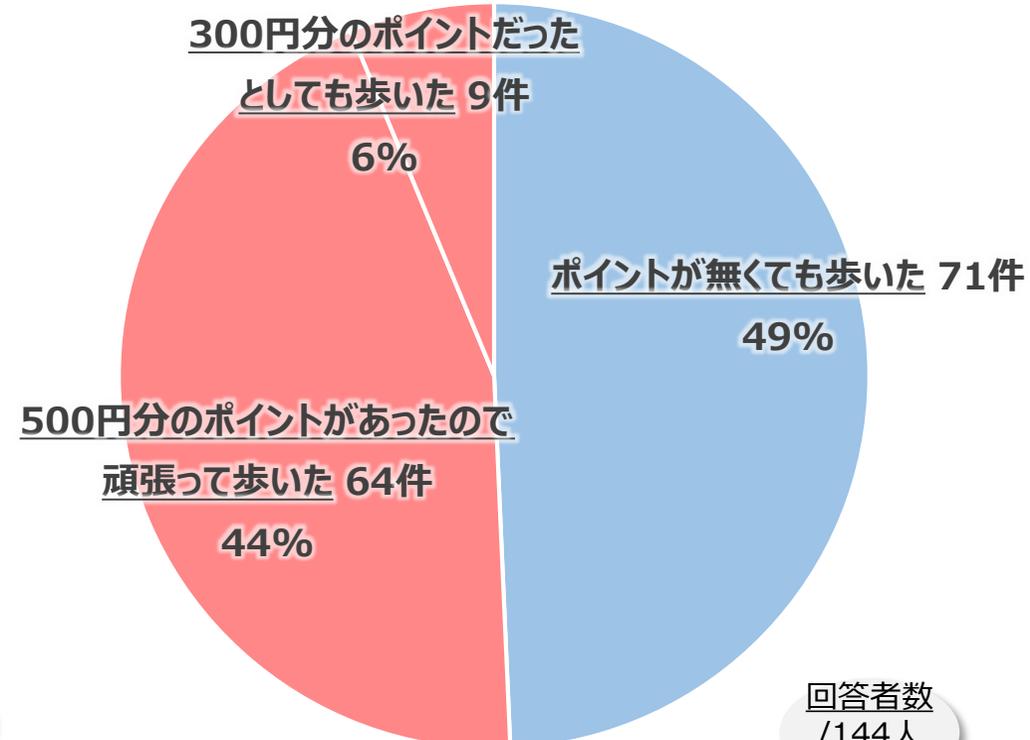
■ 5万歩達成者：「5万歩」の目標について

- 達成者へのアンケートにおいて、「簡単」と答えた方が63%となっているので**達成者は普段から歩いている方が**
- ポイント付与(=インセンティブ付与)によって歩いた方が全体の約50%となっており、**インセンティブ付与がきっかけになったといえるか**

【5万歩の目標について考えに近いものを選んでください。】



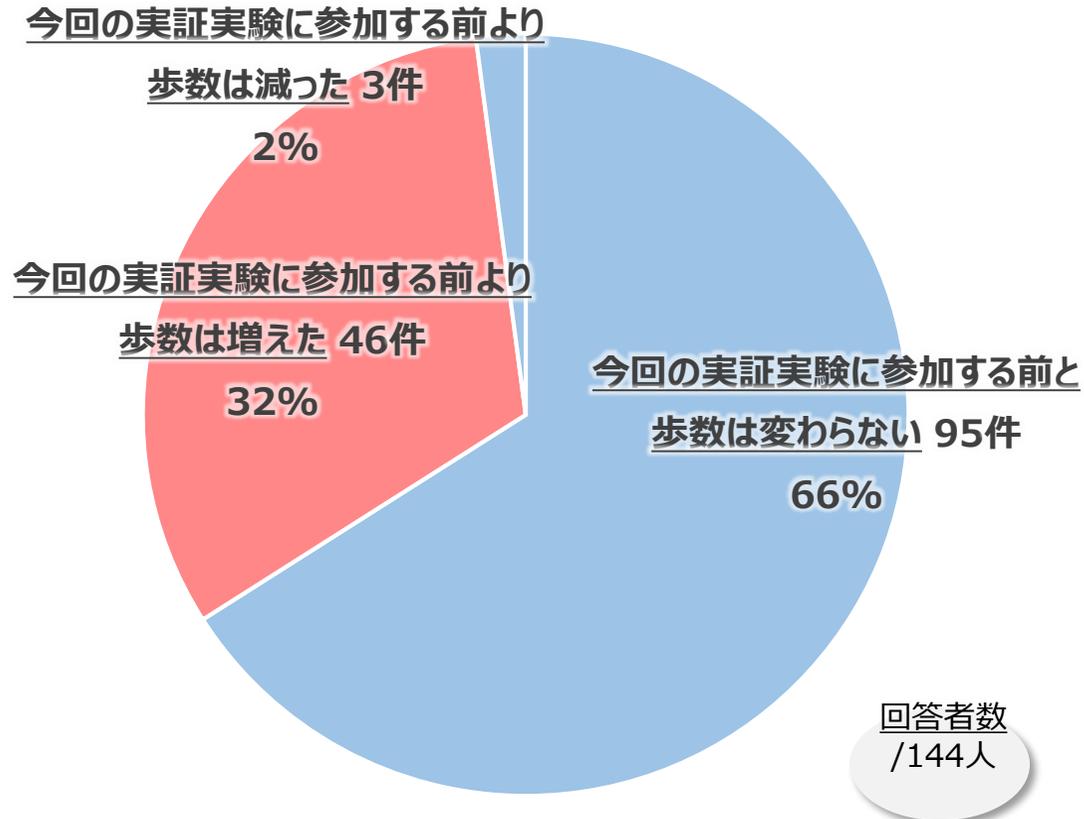
【5万歩達成の意欲（モチベーション）について考えに近いものを選んでください。】



今回の実証実験に参加したことによる歩数の変化について

- 目標達成者のうち3人に1人は「歩数が増えた」と回答しており、行動変容に繋がったと考えられるか
- 各アンケートについて、目標達成前の声とどう異なるか、後述でクロス集計分析を図る

【今回の実証実験に参加したことによる歩数の変化について、
考えに近いものを選んでください。】



市民のみなさまからの声

➤ 概ね好評のコメントが多く、ネガティブコメント(青字)についても期待の裏返しであることが伺える

ポジティブ/ネガティブ

- ・良い企画だと思います。
- ・50000歩がんばりたいです！
- ・是非継続して欲しい。
- ・とても良い企画だと思います。健幸いいですね。
- ・素晴らしい取り組みだと思います。
- ・**おもしろい企画！**だと思いました。
自分の結果も、他の参加者のみなさんの結果も楽しみです。
- ・**普段の生活に、活気が湧いてきそうな気持ちになりました。**
結果どうなるかわかりませんが、やってみたいと思いました。
- ・歩いて通勤したいと思います。ポイント貯めて美味しい物を食べたいと思います。
- ・富良野市は綺麗な景色と美味しい空気に溢れておりウォーキングには最高の場所です。
- ・健康に興味がありながらも、なかなか行動に移さない**自分の意識改革の為に参加します。**「実証実験」という言葉にワクワク！
- ・富良野市で、このような試みをされていることに**感動しました！**
- ・これを機会に車の使用を控えて歩く習慣を身につけたい。
- ・**運動の習慣があったのにコロナでなんとなく止めてしまったので、再開するのに良いきっかけにしたい**と思います。
- ・楽しく運動を意識できるのが良いです！
- ・実証実験に参加してるとなると、めんどうだから休もう・・・という怠けから逃れられるかと思い**やる気のきっかけ作りには好都合**だと感じます。スマホと連動だと更にいいと思います。
- ・冬に開始したのは何故でしょうか？**これから四季折々で計画して頂きたいです。**
- ・**使えるお店を多くして欲しい。**スーパーで使いたい。
- ・**対面でのデジタル事業教室**があれば、利用しやすいと思います。
- ・デジタル化に対応できる店舗が少ないせいか、**ポイントを使える対象施設が限定的か**と思いました。

クロス集計分析の考え方

- アンケート集計結果から抽出した異なる2つのデータを掛け合わせる(クロス集計)することで、当実証実験が「インセンティブ配布による市民の行動変容」につながったかを調査する

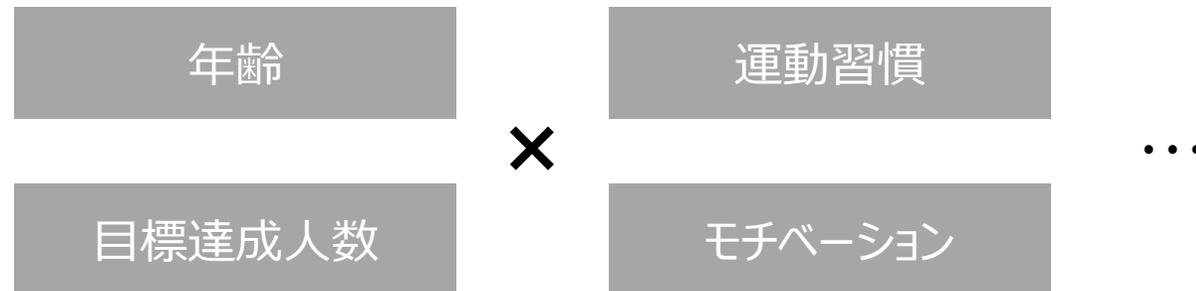
◆クロス集計分析とは・・・

異なる2つのデータを掛け合わせて、新たな発見(気づき)を導き出したり、仮説の立証を行うこと



◆本レポートのクロス集計分析

本実証実験が、「健康分野における市民の行動変容」に資する施策かを検証



新たな発見

仮説：「インセンティブ配布が市民の行動変容」に繋がるか立証

クロス集計分析_1 年齢別の運動習慣を調査

年齢 × 運動習慣

- ① 60代以上は“週3日以上”の運動習慣が身につけている傾向
- ② 20～50代は“運動習慣がない”傾向が強い
- ③ 50代は運動習慣のない方と、運動している方が平均的に分布している（運動を意識し始める）



富良野市の健康促進施策は、
**20～50代の働き世代・子育て世代に対して、
 運動習慣がつくような施策が有効か**
 ※特に50代が1つのターニングポイントか

【年代別の構成比】

<運動習慣>	<年齢>								構成比
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	
ほぼ毎日運動する	14%	19%	11%	24%	13%	34%	30%	42%	22%
週に3～4日運動する	57%	14%	16%	19%	29%	17%	33%	42%	23%
週に1～2日運動する	0%	19%	29%	20%	26%	21%	10%	8%	21%
運動の習慣はない	29%	47%	44%	37%	32%	28%	28%	8%	34%
総計	7	36	55	75	87	76	40	12	-

※色が赤いほど、その年代における運動習慣の傾向が強いです（母数の少ない10代を除いてカラースケールを作成）

(参考) ロコモティブシンドロームとフレイル対策に向けた運動習慣

- 高齢者の「ロコモ」や「フレイル」の対策に向けて、**若いうちからの運動習慣がカギ**と言われております。(ロコモチャレンジ!推進協議会)
- 富良野市では20~50代の方に運動習慣が身につけている方が少ないため、中長期的な課題として捉えることができます。

ロコモティブシンドローム(通称ロコモ)
運動器の障害のために移動機能の低下をきたした状態。要介護者の原因トップ。(図1)

フレイル(要介護前の状態)
フレイルとは高齢者において生理的予備機能が低下し、要介護の前段階に至った状態。身体的フレイルはロコモの深度と相関性あり。(図2)

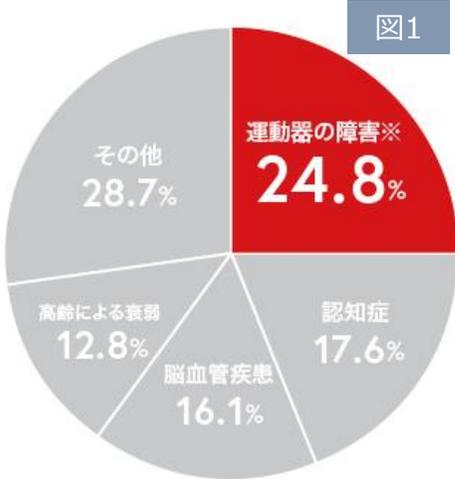


図1: 「要支援・要介護になった原因」

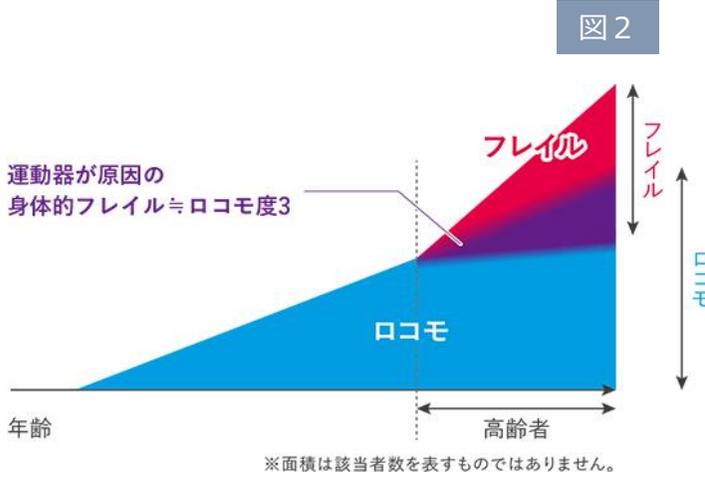


図2: ロコモとフレイルの相関性

■「ロコモ」「フレイル」対策は若いうちからの運動習慣がカギ



「**若い時期から適切な運動を行って筋力を維持しなければ、将来ロコモティブシンドロームになる可能性が高くなります。**」(大江先生)

NTT東日本関東病院院長
ロコモチャレンジ!推進協議会委員長
大江 隆史 先生

若いうちからの運動習慣がカギ

骨や筋肉の量は20~30代がピークですが、運動器は積極的に運動・生活活動を行い負荷をかけないとおとろえてしまい、場合によっては60代以降思うように動けなくなるおそれがあります。

骨量の年齢変化の推移

(出典) 日本整形外科学会「ロコモバンフレット2015年度版」

クロス集計分析_2 年齢×運動習慣×目標達成人数(構成比)



- ① 目標達成者の48%は運動習慣が週に1～2日以下
- ② 目標達成者の28%が60代以上



本実証実験は
「運動習慣が身につけていない方」の
行動変容に一定の効果があるといえるか

また、高齢者の方々も“完全デジタル”の施策でも
目標達成までやりきることができる施策である

【目標達成者144名の構成比】

<運動習慣>	<年齢>								総計
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	
ほぼ毎日運動する	0.0%	1.4%	0.7%	4.9%	4.9%	7.6%	5.6%	0.7%	26%
週に3～4日運動する	1.4%	2.8%	4.2%	4.9%	7.6%	0.7%	3.5%	1.4%	26%
週に1～2日運動する	0.0%	1.4%	4.2%	4.9%	8.3%	4.9%	1.4%	0.0%	25%
運動の習慣はない	0.0%	4.2%	4.9%	5.6%	5.6%	2.8%	0.0%	0.0%	23%
総計	1%	10%	14%	20%	26%	16%	10%	2%	100%

①

②

※色が赤いほど、達成者が多い箇所です（構成比をカラースケールで作成）

クロス集計分析_3 行動変容に関するモチベーション喚起の有効性

運動習慣 × モチベーション × 目標達成者

- ① 運動習慣に問わず、実施前からモチベーションの高い方が目標達成している状況
(運動習慣には関わらずモチベーションが結果に影響)



“きっかけ”を作ること、「運動習慣」をつけることが可能か

その“きっかけ”として **モチベーション喚起**
(=インセンティブ等のゴール設定) が必要か

【目標達成者数】

		<モチベーション>				総計
		合計1,000ポイントゲットに向けて必ず挑戦する	挑戦してみたいと思っている	挑戦したいが時間がないので難しいかもしれない	挑戦したいが多分無理	
<運動習慣>		①				
ほぼ毎日運動する		20	15	2	0	37
週に3~4日運動する		18	20	0	0	38
週に1~2日運動する		19	16	1	0	36
運動の習慣はない		12	17	4	0	33
総計		69	68	7	0	144

※表内の数値は目標達成者数(人) 23

クロス集計分析によるまとめ

◆クロス集計分析したデータ

新たな発見

1	年齢	×	運動習慣	=	20～50代の働き世代・子育て世代に対して、 運動習慣がつくような施策が有効か		
2	年齢	×	運動習慣	×	目標達成者	=	「運動習慣が身につけていない方」の行動変容に 一定の効果があるといえるか 高齢者の方々もやりきることができる施策である
3	運動習慣	×	モチベーション	×	目標達成者	=	「運動習慣」の“きっかけ”としてモチベーション喚起 = インセンティブ等のゴール設定が必要か

◆まとめ

- ① 市民の行動変容を図る際に、インセンティブ配布によるモチベーション喚起は有効な施策になるのでは
- ② 「デジタル」での実施でも、幅広い世代に参加いただくことができる
- ③ 健康施策を検討する際は、20～50代をターゲットに健康習慣をつける取組ができると有効な施策になるのでは

今後もスマートシティ実現・EBPMに向けて、
「データ利活用」による有効性への気づきにつながる実証実験や実装をご提案いたします。

今後の「デジタル健幸ポイント」の検討に資するクロス集計分析

クロス集計分析_目標の妥当性



- ① 目標達成者の約30%は実証前より「歩数が増えた」
- ② 一方で普段から歩数を歩いている方は変化を感じていない



参加者の運動習慣によって変化の感じ方が異なるため、
その人に応じた段階的な目標設定が必要か

【目標達成者の構成比】

<歩数の変化>		今回の実証実験に参加する前と歩数は変わらない	① 今回の実証実験に参加する前より歩数が増えた	今回の実証実験に参加する前より歩数は減った	構成比
<実証前>					
5万歩以上	②	32%	3%	0%	35%
3万歩～5万歩		24%	11%	0%	35%
2万歩～3万歩		8%	5%	0%	14%
1万歩～2万歩		3%	5%	0%	8%
1,000～1万歩		5%	0%	0%	5%
1,000歩以下		0%	3%	0%	3%
構成比		73%	27%	0%	100%

クロス集計分析_インセンティブの妥当性

年齢



インセンティブによる
モチベーション

- ① 300円分のポイントで歩いたと回答した方は全体の6%
- ② 500円分のポイントがあったので頑張った方は全体の44%
特に、30代・50代は500円がモチベーションに大きく影響
- ③ ポイントがなくても49%の方は5万歩達成



達成者の44%が、500円というインセンティブによって
行動変容に繋がっており、
インセンティブは妥当であると言えるか

一方でポイントが無くても歩く方には、
別の目標設定が必要か

【目標達成者の年齢別構成比】

<年齢>

<インセンティブによるモチベーション>

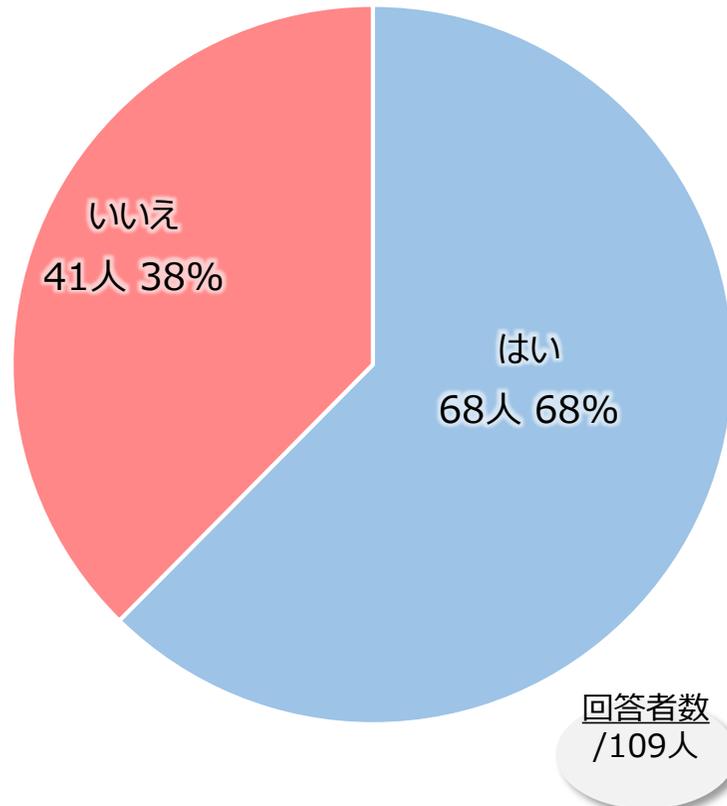
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	構成比
ポイントが無くても歩いた	0%	50%	45%	41%	39%	83%	47%	67%	49%
500円分のポイントがあったので頑張って歩いた	50%	43%	55%	41%	58%	17%	47%	33%	44%
300円分のポイントだったとしても歩いた	50%	7%	0%	17%	3%	0%	7%	0%	6%
総計 (回答数/144件)	2件	14件	20件	29件	38件	23件	15件	3件	100%

実証実験終了後のアンケート（市民向け）

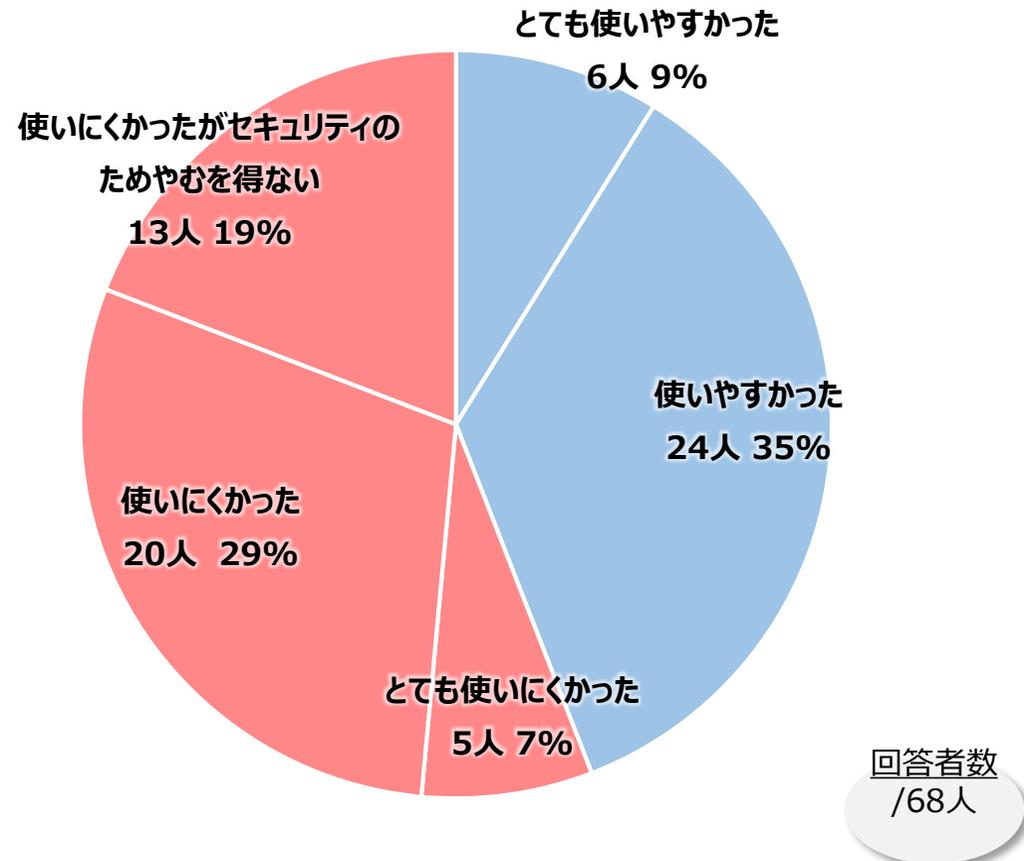
終了後アンケート①：利用有無・使い勝手

- アンケート回答者の38%はポイントを利用していない状況
- 利用した方の**55%**が「**使いにくかった**」と感じており、より利用しやすいサービスの検討が必要か
- ワンタイムパスワード等のセキュリティ機能について、**19%の方はやむを得ないと回答**をしている状況

デジタル健康ポイントを対象店舗で利用しましたか？



【利用した方】「デジタル健康ポイント」の使い勝手について、考えに近いものを選んでください。

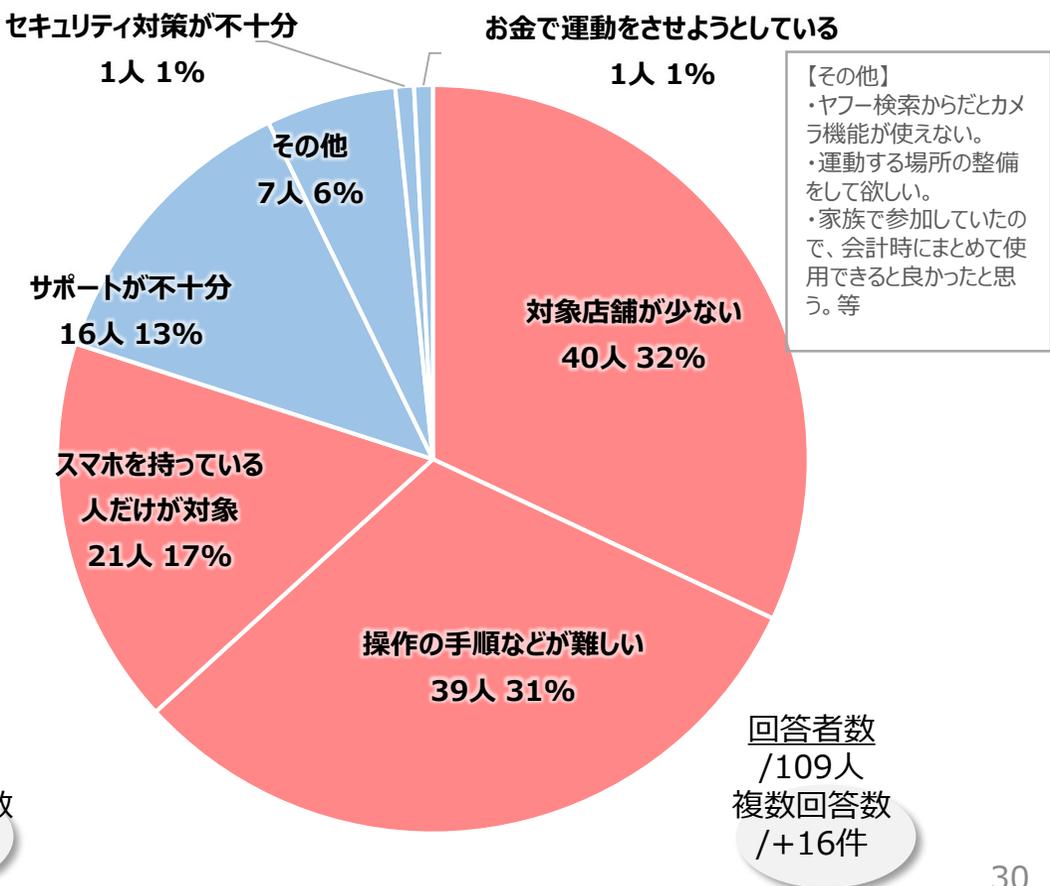
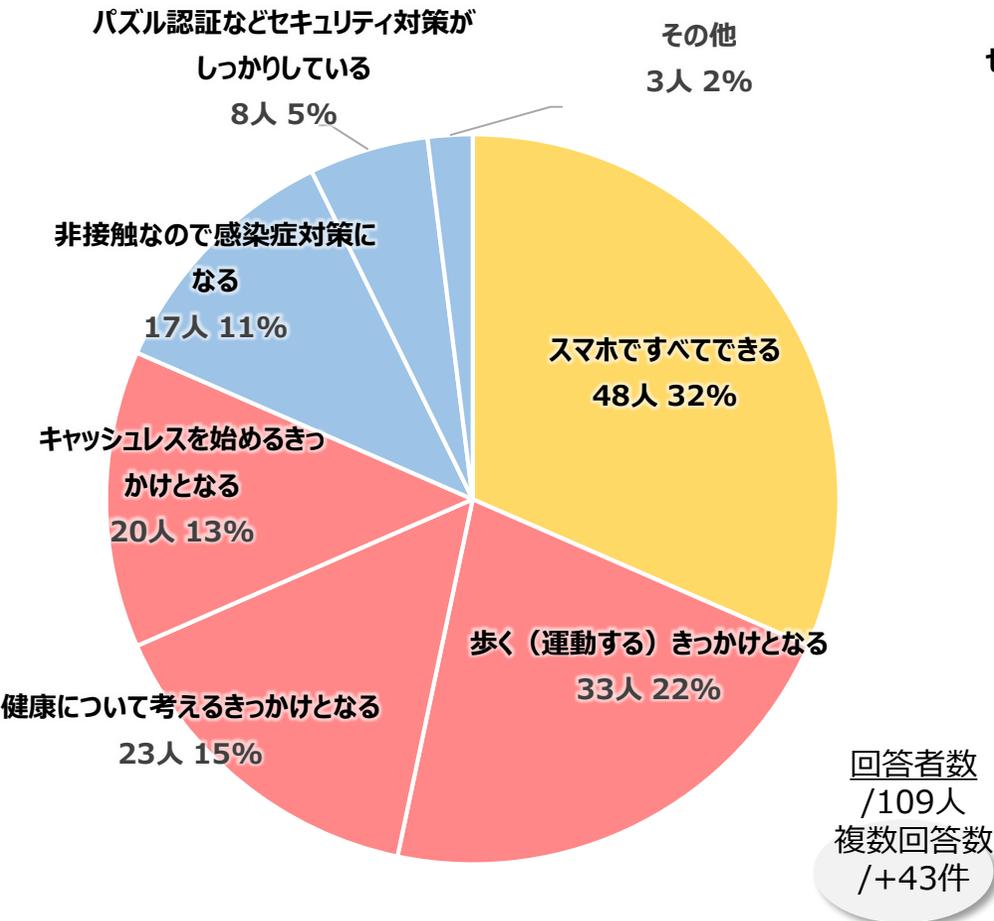


終了後アンケート②：良い点・改善すべき点

- 良かった点について、**32%の方がスマホですべてできること**を良いと感じている状況
- 50%の方が、「歩くきっかけ」「健康について考えるきっかけ」「キャッシュレスを始めるきっかけ」といった行動変容に向けた意識変化に寄与している状況（前述のまとめの通り、行動変容に資する取組となっている）
- **「操作を簡単にする」「スマホ利用者以外も使えるようにする」**が優先的な改善点として挙げられるか

「デジタル健幸ポイント」の良いと思った所を教えてください。

「デジタル健幸ポイント」の改善すべきと思った所を教えてください。

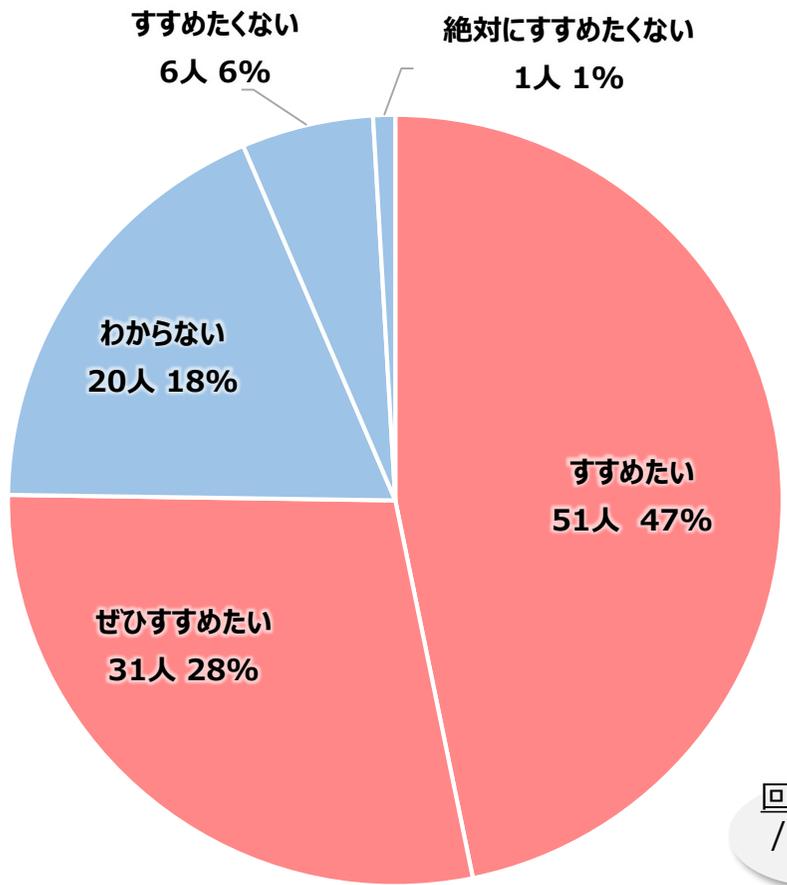
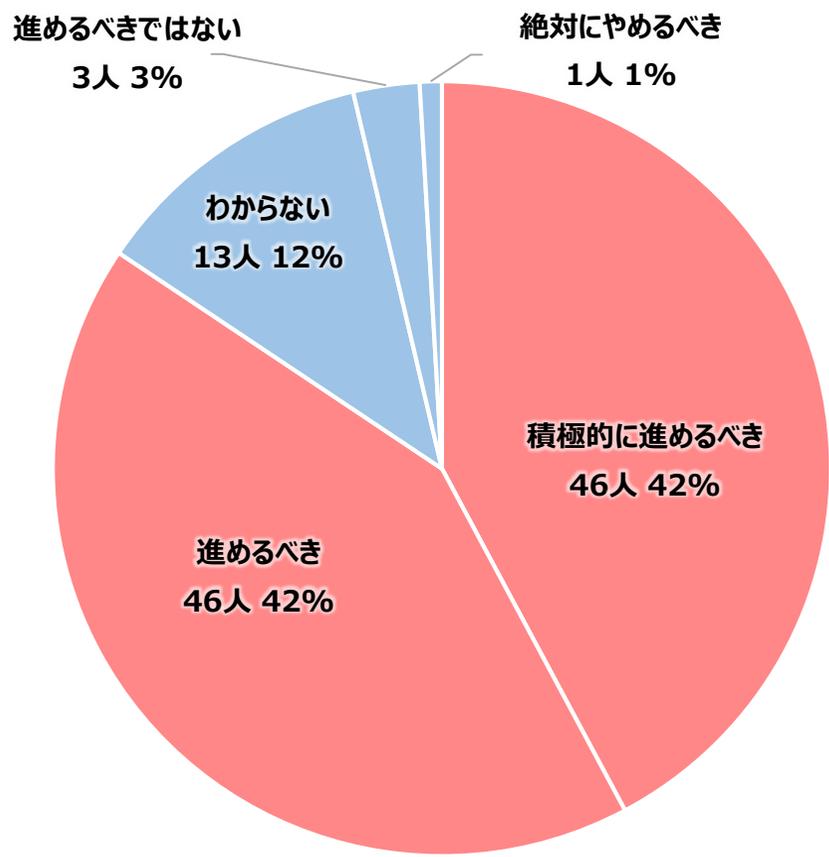


終了後アンケート③：将来的な展開について

- 市民へのインセンティブ付与について、**全体の84%の方が進めるべき**であると回答しており、前向きな様子うかがえるか
- **周囲へすすめたいという方も全体の75%**となっており、使いにくさの改善が図れば、市として展開していくべき施策か

市では将来的に「健幸」「エコ」「ボランティア」などの分野で、行政からのデジタルポイント発行を検討しています。このことについて、考えに近いものを選んでください。

市では将来的に「健幸」「エコ」「ボランティア」などの分野で、行政からのデジタルポイント発行を検討しています。これが実現したら、周囲にすすめたいですか？



終了後アンケート④：実証実験に関するご意見・ご感想

- 利用後の声としては行動変容のきっかけづくりには寄与したものの、**使い方に不安がみられる意見**がみられたため、実装に際してはサポート体制の拡充と、**利用しやすいサービスを目指す必要がある**

ポジティブ/ネガティブ

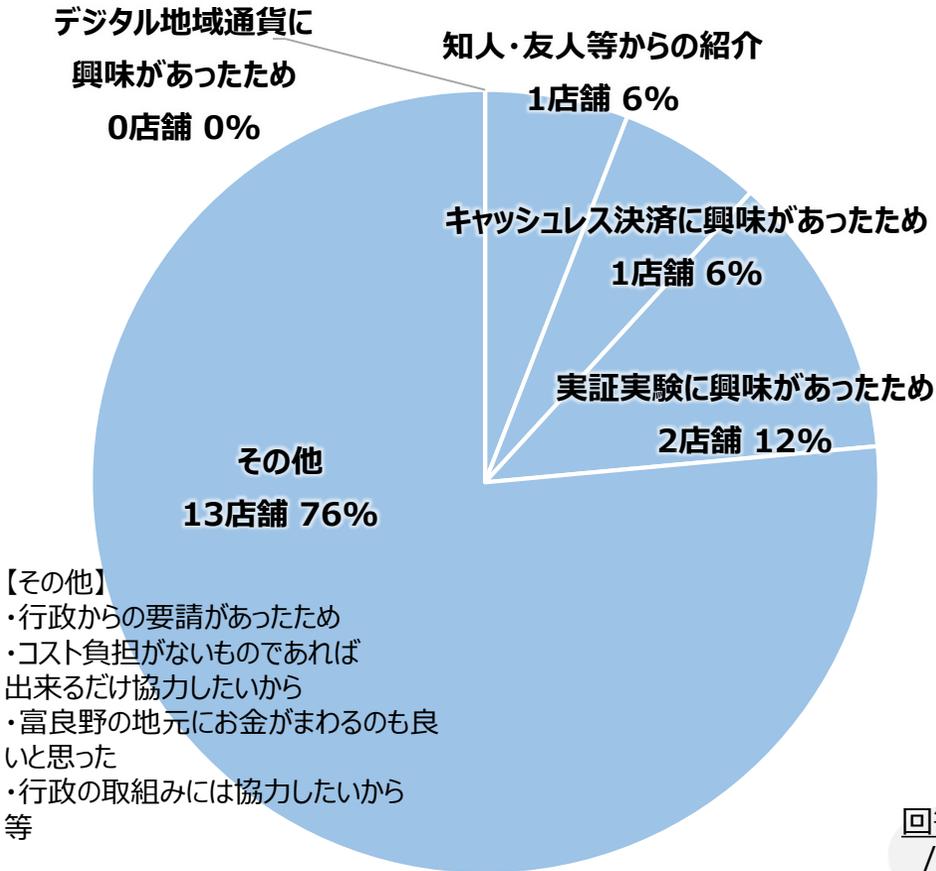
- 素晴らしい企画ありがとうございます。
- 身近なところで行われたこの実験は、ご褒美目的ではありましたが**意識改革のきっかけになった事は間違いありません。**素敵な企画に感謝しています。
- **無事買い物に使用することができました。**
- 今回は、歩くだけで1000円分のポイントがもらえるお得なイベントだった！**またポイントがもらえるイベントがあればぜひ参加したい。**
- アプリに慣れてしまったためか、**登録等、メールでの作業が煩わしいと感じました。**でも、**新しい取り組みで良かったと思います。**
- やりたくても**操作が複雑で、結局途中であきらめてしまった。**もっと簡単で分かりやすい方が良いと思いました。
ペイジー連携など。
- **五万歩を歩くには期間が短いと感じました！**もう少し余裕が欲しかった！
- **健幸ポイントが使える店舗が実証実験とは言え少ないと感じた。**期間も短かった。
- **高齢の方が登録するのが難しく見てあげたのですが全然うまくできませんでした。**
- **真実とは関係なく、不正にポイントを引き出されてしまう可能性があるように感じた。**自分の**健康のモチベーションには、とても繋がったので、上記の点を改善して欲しいと強く思いました。**

実証実験終了後のアンケート（対象店舗向け）

対象店舗アンケート①：きっかけ・サービスの操作性

- 実証実験参加へのきっかけは行政からの要請によって受けたという声も見えた
- 決済機会がなかった理由については、会計処理の手間があるという声が挙がっている

【実証にご協力いただいたきっかけ・理由】

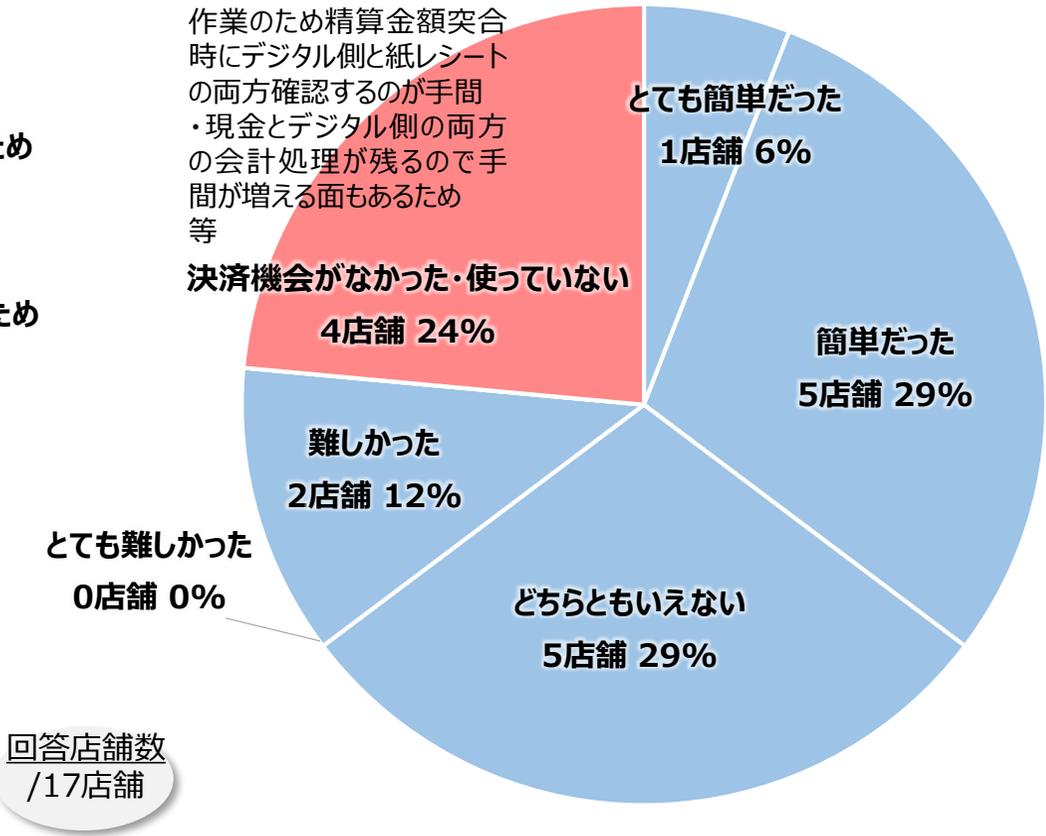


【デジタル地域通貨サービスの操作性について】
(会計担当者様の操作方法についてご回答ください)

【理由】

- ・機種によって対応が異なるしシニア層は難しい印象
- ・現行の日締め処理が手作業のため精算金額突合時にデジタル側と紙レシートの両方確認するのが手間
- ・現金とデジタル側の両方の会計処理が残るので手間が増える面もあるため等

決済機会がなかった・使っていない



回答店舗数 / 17店舗

対象店舗アンケート②：利用してよいと感じた点

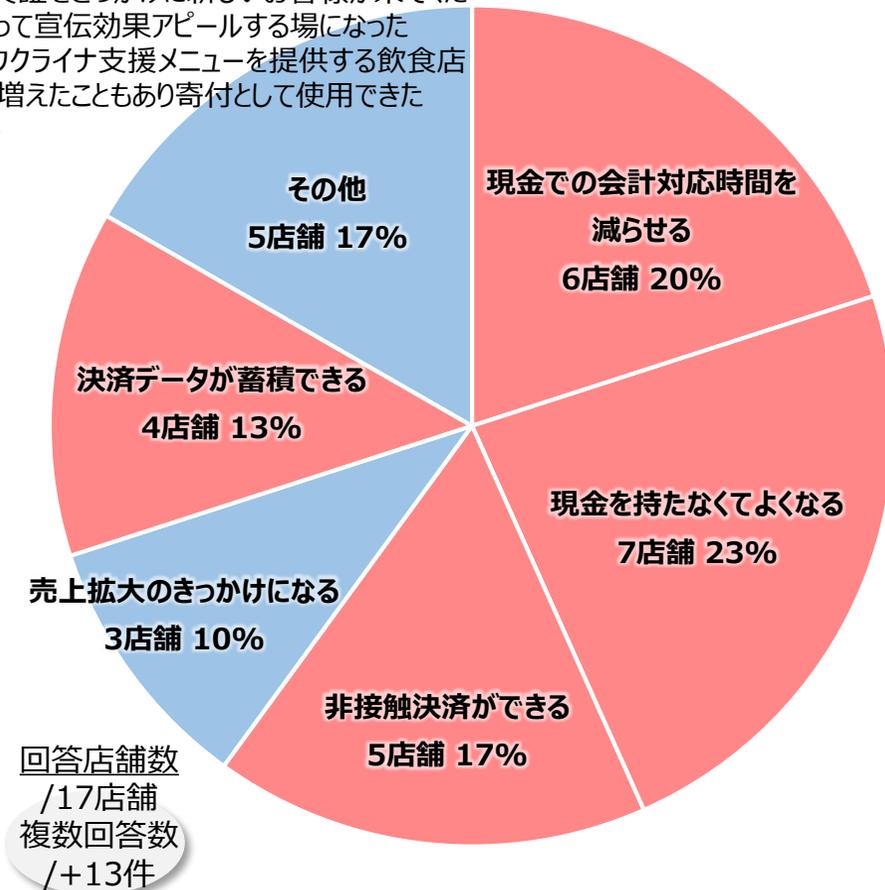
- キャッシュレスならではの対応時間を減らせる点、現金を持たなくてよくなる点がメリットとして挙げられる
- また、決済データの蓄積に興味のある店舗の声も挙がっている

【デジタル地域通貨を利用してよいと感じた点】

【デジタル地域通貨を利用して「改善すべき」「困った」などと感じた点】
※システム的なエラー・人的なエラーなど、幅広い視点で回答いただけると幸いです。

【その他】

・実証をきっかけに新しいお客様が来てくださって宣伝効果アピールする場になった
・ウクライナ支援メニューを提供する飲食店が増えたこともあり寄付として使用できた等



- ✓ 市への申請～本登録～ポイント獲得と**複数の手続きが必要なことについて事前説明が足りない**。申請・登録の手続きが複雑（ワンタイムパスワード・パズル認証）。メールが来ない等によるスムーズに手続きが進まない。
- ✓ **ワンストップで申込登録できるようにしてほしい**（市への申込登録とポイント本登録という二段階の申請が面倒）。スマホとメールによるログイン操作は特にシニア層（60歳代以上）にとっては操作が難しく面倒で途中であきらめてしまった方々もいるのではと思う。
- ✓ **利用者にとってのメリットは大きいと思うが、店舗側の負担が大きい**（会計締め精算突合処理、従業員への教育・引継ぎ、手数料負担や入金翌月以降になる等）。
- ✓ **手順が複雑だと感じるので改善いただきたい**（例えばQRコード読み取りだけでも、カメラ起動する前にWebサイトに接続・ログイン・二段階認証など）。
- ✓ **特にシステムや操作面で困ったことは無かった**。幅広い層に利用してもらうにはメールよりLINEなどで情報発信・やり取りできる方が利用者が多いので良いのではないかと思った。

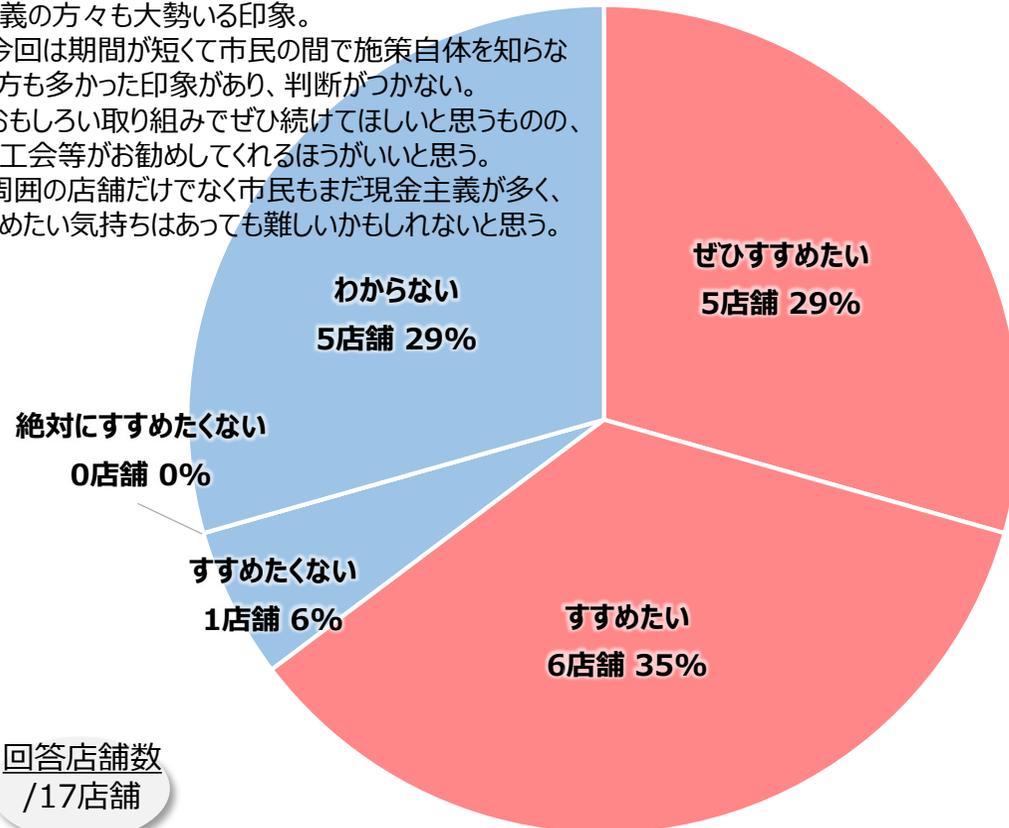
対象店舗アンケート③

➤ 周りに進めたい店舗は全体の64%となっている状況。

【市では、プレミアム商品券のデジタル化や還元ポイント付与施策なども検討していますが、周囲の店舗・施設に勧めたいか 5段階評価でご回答ください】

【理由】

- ・お勧めする相手の年代による（ケースバイケース）。
- ・普及状況による。現時点において富良野では現金主義の方々も大勢いる印象。
- ・今回は期間が短くて市民の間で施策自体を知らない方も多かった印象があり、判断がつかない。
- ・おもしろい取り組みでぜひ続けてほしいと思うものの、商工会等がお勧めしてくれるほうが良いと思う。
- ・周囲の店舗だけでなく市民もまだ現金主義が多く、勧めたい気持ちはあっても難しいかもしれないと思う。



対象店舗アンケート④実証実験に関するご意見・ご感想

➤ サービスに対して前向きなご意見を多くいただいた。一方で手数料負担等、不安に感じられている点が見られる。

ポジティブ/ネガティブ

・すべての情報がスマホに集約されることの利便性が伝われば利用者のすそ野は広がるので、サービス利用の入口でのサポートやフォローなどを丁寧に実施していく必要がある。今後は「ボーナスポイント（さらに10万歩、100万歩達成した場合）」の付与や、達成者のうち歩数トップ者への表彰など、さらなるモチベーションアップ施策も検討していただけたら良いと思う。

・トラブル時のサポートとして直接やり取りできる窓口の設置を検討していただきたい。

・手数料負担が今後どうなるか（マージンで利益目減りしたくない）。今回はログインしてQR読み込んでという手間がかかっており使用時の手軽さについて改善していただきたいが、セキュリティ・補償面との兼ね合いが重要。一般的な電子マネー活用のほうが利便性は高いが、既存他社電子マネーは種類が増えすぎて差が分かりにくい側面もある。域内店舗で使用した際のポイント還元率を高くプレミアムをつける（総合チェーンや域外店舗でポイント利用する場合には低くする）などの工夫や、行政施策で使う電子マネーの特徴を活かし日常使いできるように取り組んでいただきたい。

・今後の手数料負担が気になるところだが、地域としてデジタル地域通貨の取り組みが進めらるのであれば前向きに協力したい。

・高齢者シニア層には完全デジタルよりも紙の商品券もクーポンも必要と思う。Goto Travel電子クーポンは店舗側の負担は少なかった印象。（PCで会計データ一覧が見れて、請求行為もない）なのでそのように進めばよいと思う。

・コロナ影響で21日まで休業し22日から営業再開だったため利用実績が1件しかなかったのが残念。

・コロナまん防措置の影響で22日から営業再開となり利用者も少なくタイミングがあまり良くなかったのは残念。次回やるならワインぶどう祭りや市内スタンプラリーのようなイベントと連動する形だといんじゃないかと思う。

・QRコード印刷掲示する場合は、のぼりでは大きすぎるので手のひらサイズが望ましい。最初の行政からの案内が、シンプルすぎて内容があまり分かりにくかったので、民間の電子マネー事業者のキャンペーン開始お知らせのように周知していただければ参加店舗が増えるのではと思う（文字ばかりで、おまけにFAXで文字がつぶれて読めなかった）

・申込期間が短い。参加者募集の情報発信が足りない（情報を知らない、期間が分からない）ので市民が集まる場所（文化会館・スーパー・病院など）にポスター掲示などしたほうがよいのでは？
富良野の市民全体のカラーとしては保守的なところがあるので、もっと役所から市民に近づいて丁寧にドアをノックしてほしい。

・月刊ランナーズのアプリ「TATTA」やサツドラアプリ、生命保険会社のポイント付与など、民間事業者で似たような取り組みが多数あって普段から慣れていけば受け入れやすいと思う。

・市民が貯めたポイントを地元店舗で使ってもらって地域経済が循環するというコンセプトが良いと思う。現時点のシニア層にはスマホ操作は難しいかもしれないけれど、10年先の将来を考えれば自然と誰でも使えるようになっていくと感じている。

ポイント利用状況

－ ポイント利用期間：2022年2月17日～3月31日（全43日間）－

目的

1. 健幸都市の実現に向けた**市民の健康行動促進**
2. **地域循環経済の推進**
3. **デジタル地域通貨の活用・展開の可能性を検討**



ポイント利用者数・ご利用者の年齢

- ポイント利用者は142名・決済回数195回・決済金額129,443円となっている
- 行政からの支援もあり幅広い年齢層がスマホ決済を実施している（60代以上が31%を占めている状況）
- 一方で若年層（10～20代）の利用率が13%となっていることは、今後の伸びしろとして考えられるか

【ポイント利用者データ】

ポイント利用者数

142名

※本登録者における利用率65%

決済回数 合計

195回

※1人あたり約1.4回決済

決済金額 合計

129,443円

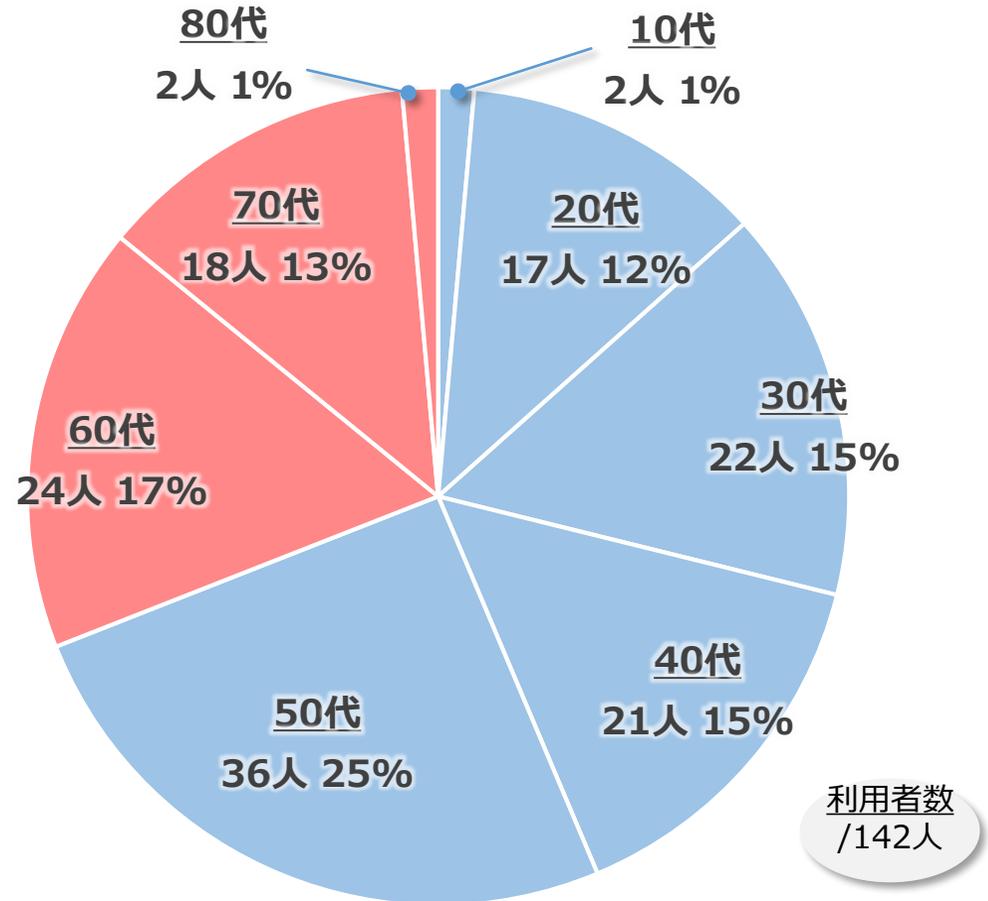
※決済単価平均 664円

総配布ポイント金額

180,500円

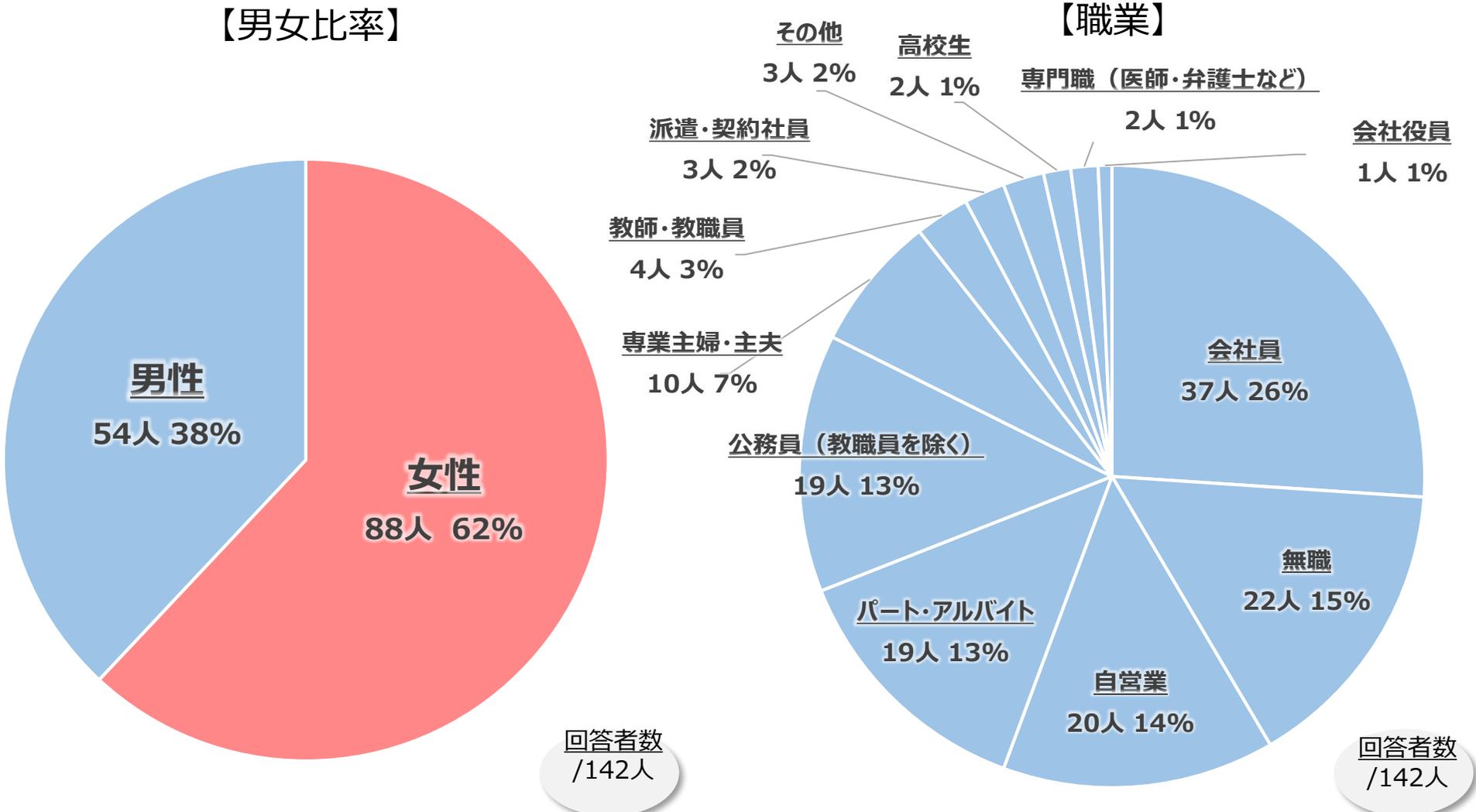
※ポイント利用率 72%

【ご利用者の年齢】



ポイント利用者の属性

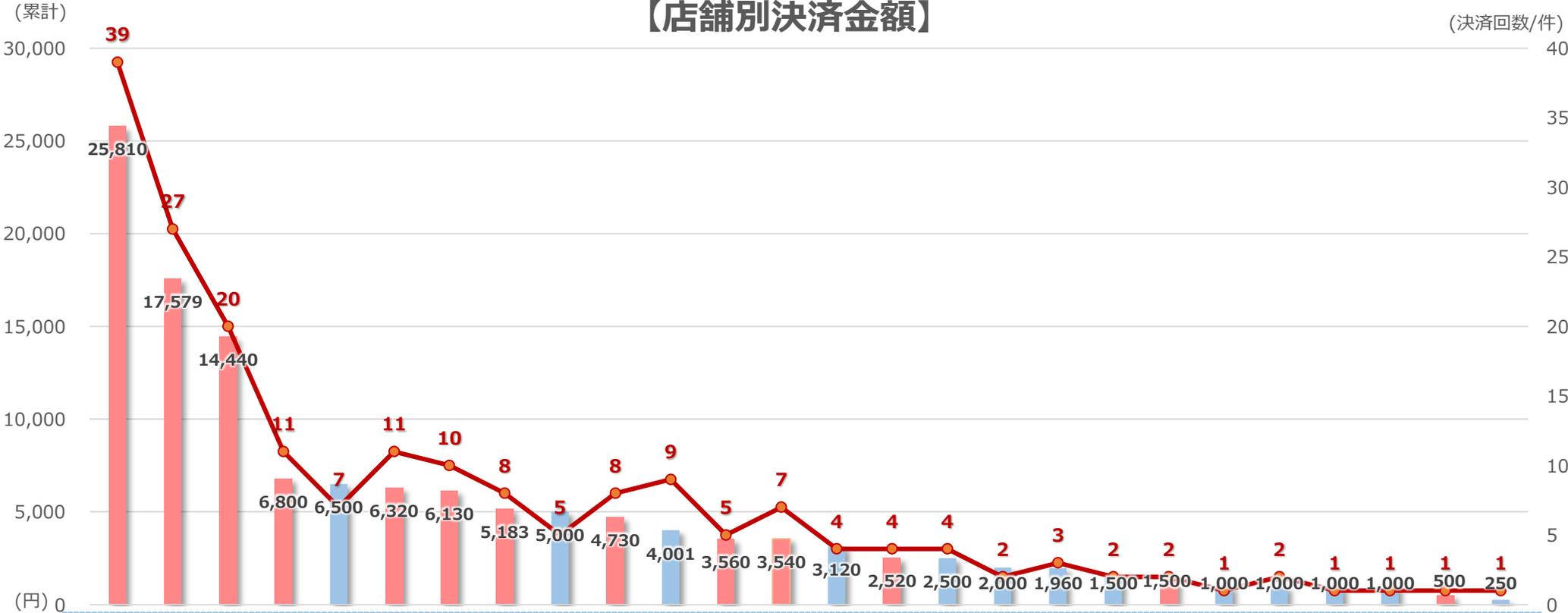
➤ ポイント利用者は女性比率が高く、職業については幅広い層にご参画いただいている状況



店舗別決済金額

- 参加対象店舗32店舗中・26店舗でポイントが使われており、利用箇所については偏りが生じている状況
- 観光施設内の店舗および飲食店でのご利用が中心となっている状況（桃色の棒グラフが観光施設内の対象店舗）

【店舗別決済金額】



店舗名はマスクさせていただきます

決済金額 合計

129,443円

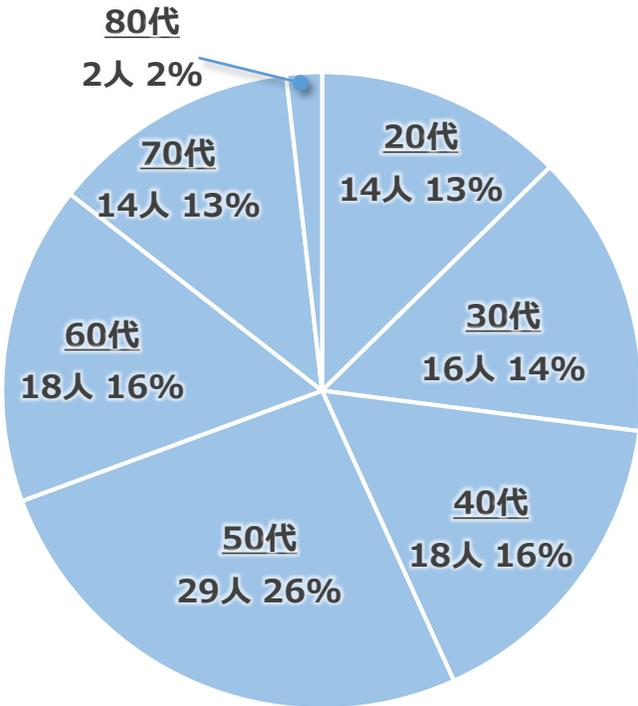
※決済単価平均 664円

■ 合計 / 決済金額 ● 合計 / 決済回数

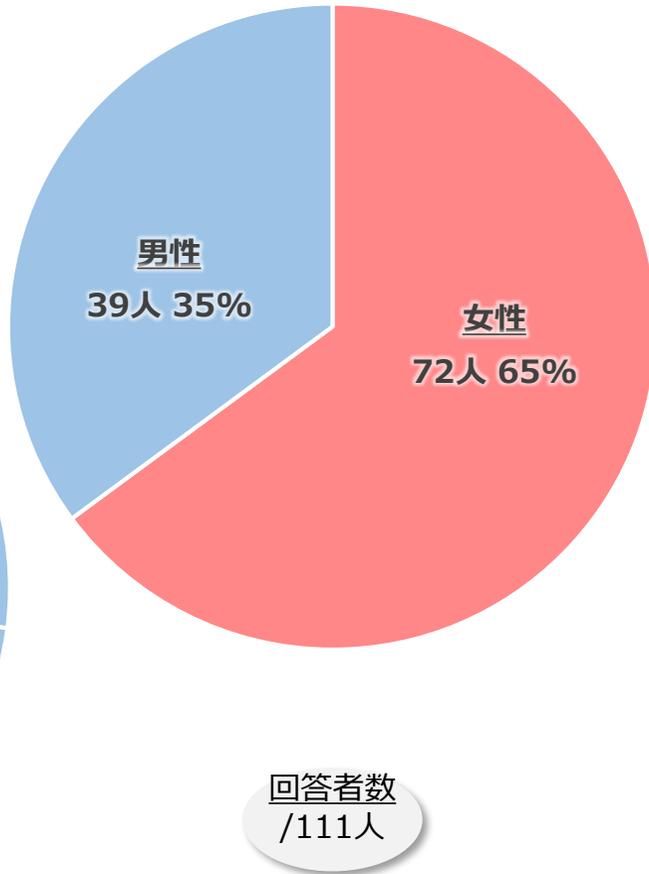
(再掲) 【観光施設】ポイント利用者属性

- 幅広い年齢層がポイントを使った決済を実施しており、男女比についてもマクロの実績と相違なし
- 職業についても、全体として変化はない状況

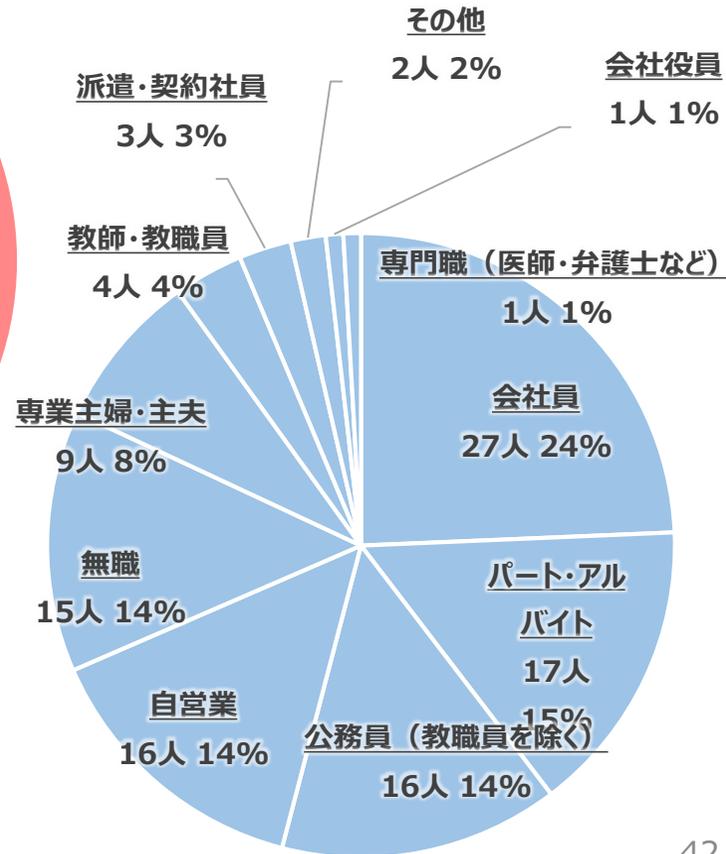
【年齢層】



【男女比率】



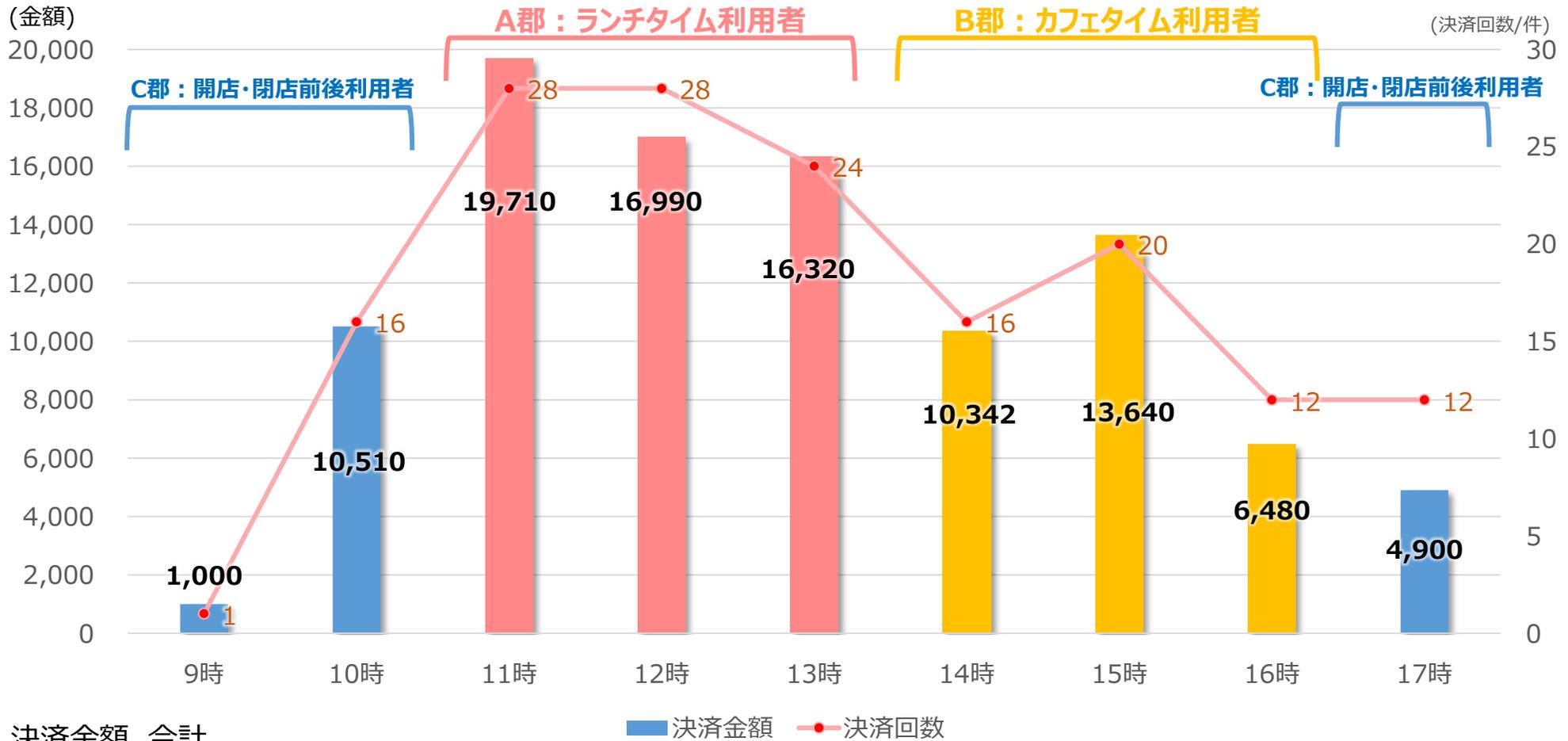
【職業】



(再掲) 【観光施設】時間帯別決済金額・回数

- 観光施設における時間帯別決済回数を分析した結果、日中帯(11～13時)に多く利用されている状況
- 15時台頃の一息つく時間にも決済回数が伸びており、各時間帯でどのような客層が買い物をしているのか分析を図る
- ※ 時間帯によって3つの郡に分けて利用者の属性分析を実施

【時間帯別決済金額・回数】



決済金額 合計
100,142円
※決済単価平均 638円

(再掲) 【観光施設】クロス集計分析_時間帯別のご利用状況

- A/B/C 3つの時間帯に分けて、決済状況・属性分析を実施
- 最も集客と売上が高いのがA：ランチタイムであり、属性に特徴があるのがCの開店閉店前後である
- 分析結果より、開店閉店前後に働いている方向けに営業時間の延長等を検討することで新たなニーズ開拓の可能性あり

		A ランチタイム 11～13時台	B カフェタイム 14～16時台	C 開店閉店前後	観光施設全体
決済状況	人数	58名 (構成比52%)	37名 (構成比33%)	16名 (構成比14%)	111名
	回数	80回 (1名あたり1.4回)	48回 (1名あたり1.3回)	29回 (1名あたり1.4回)	157回 (1.4回)
	金額	53,020円(単価662円)	30,462円(単価634円)	16,660円(単価574円)	100,142円 (638円)
店舗	店舗名はマスクしています				

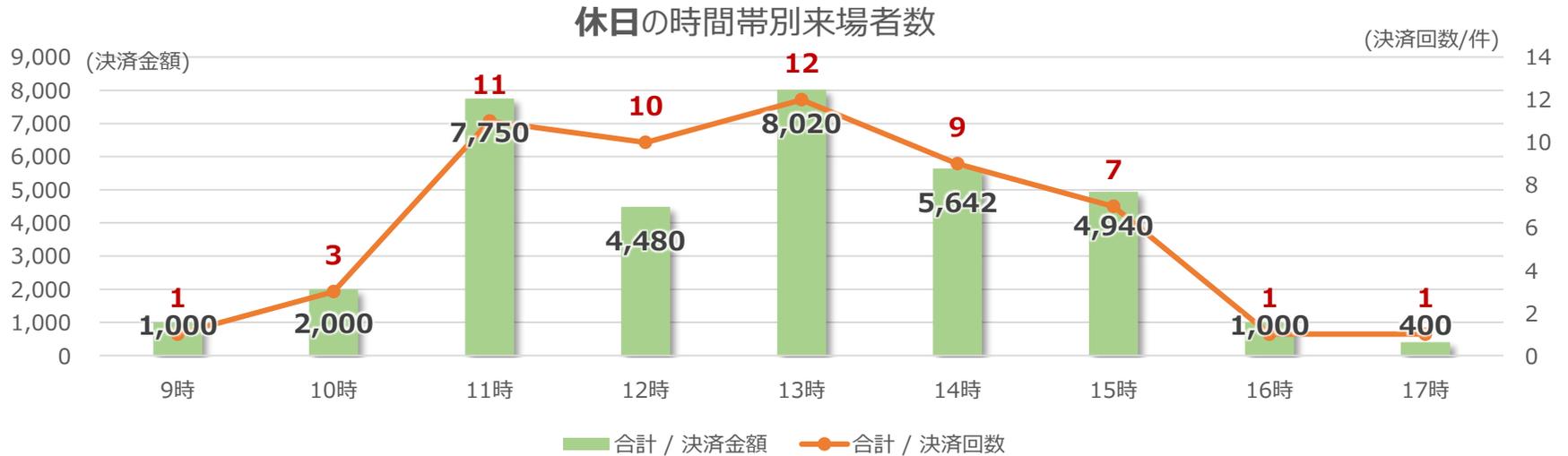
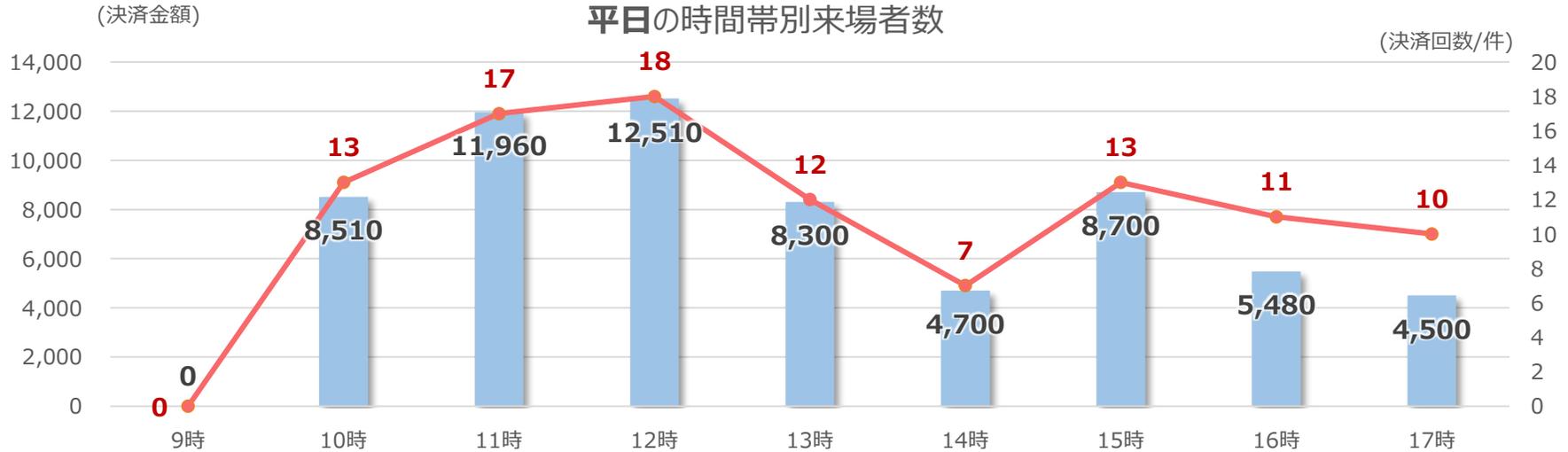
属性分析	平均年齢	46.2歳	45.3歳	41.0歳	43歳
	性別	女性60%：男性40%	女性67%：男性33%	女性75%：男性25%	女性：64% 男性：36%
	職業	パート・アルバイト、会社員が34.4%	パート・アルバイト、会社員が37.8%	パート・アルバイト、会社員が62.5%	39.6%

結果	ランチタイムに1日の50%の集客があり、 客単価も高いピークタイム であることが分かる	カフェタイムは突出したデータがなく、 平均的な客層が訪れている時間帯 である	開店閉店前後は 働いている若い女性の客層が多く 、仕事始め・終わりに利用していることが見受けられる
----	--	---	--

- 提言(案)
- ランチタイムがもっとも集客と売上が見込める時間帯であり、シフト強化等を検討する時間帯である
 - 開店閉店前後に、**働いてる方向けに営業時間の延長等**を開催することで、新たなニーズ開拓になるか

(再掲) 【観光施設】平日・休日の比較

- 当グラフで、観光施設の決済状況(回数・売上)を平日と土日に分けて比較
- 平日は14時台で集客が落ち着く一方で、休日は12時台に集客が落ち着いていることが見受けられる
- 平日は16時以降も決済されているため、働いている層が多く利用していることが推測される



今後の展開に向けた討議

目的

1. 健幸都市の実現に向けた**市民の健康行動促進**
2. **地域循環経済の推進**
3. **デジタル地域通貨の活用・展開の可能性を検討**



「デジタル健幸ポイント」実証実験のまとめ

- レポートを踏まえて、実証実験の目的3点について「有効性」「課題」をまとめる

<目的>

1. 健幸都市の実現に向けた**市民の健康行動促進**

有効性

市民の行動変容を図る上で、**インセンティブ配布によるモチベーション喚起は有効**である

課題

デジタル健幸ポイント施策を継続する上では、**アプリ導入等による自動化が課題**

2. **地域循環経済の推進**

有効性

地域のキャッシュレス化、地域内経済循環には、**市民および地域の事業者も前向き**

課題

おまかせeマネーの利用については、**紙媒体とのハイブリッド提供や、柔軟なポイント発行が課題**

3. **デジタル地域通貨の活用・展開の可能性を検討**

有効性

市民はデジタルでの実施でも、幅広い世代が参加することができ、**前向きに受け止めている**

課題

実装する場合は、**既存電子マネーとの差別化や、利用者のサポート体制構築が課題**

有効性と課題の整理

- 本実証実験で見えてきた有効性・課題を踏まえて、富良野市における「デジタル地域通貨」の在り方を検討
- 課題を解決しつつ、有効性が見えた点については伸ばしていくことで、より市民の方に参加いただけるモデルを検討したい

実証実験で見えた有効性

1. 市民の行動変容を図る上で、**インセンティブ配布によるモチベーション喚起は有効**である
2. 地域のキャッシュレス化、地域内経済循環には、市民および地域の事業者も前向き
3. 市民はデジタルでの実施でも、幅広い世代が参加することができ、**前向きに受け止めている**
※ただし、行政の支援や、サービス向上が必須

のばす

展開の方向性

市民の行動変容を目的としたインセンティブ付与施策を継続的に展開するためのプラットフォームを整備

「健康」のみならず「環境」やその他分野の行動変容につながるモデルを検討



富良野市ならではの
モデル構築へ

実証実験で見えた課題

1. デジタル健幸ポイント施策を継続する上では、**アプリ導入等による自動化が課題**
2. おまかせeマネーの利用については、**紙媒体とのハイブリッド提供や、柔軟なポイント発行が課題**
3. 実装する際は、**既存電子マネーとの差別化や、利用者のサポート体制構築が課題**

解決する

解決の方向性

インセンティブ付与の基盤はシンプルで使いやすく、複数サービスに分かれないことが望ましい

デジタル地域通貨の実装に向けては、紙媒体も視野に入れ、柔軟な対応を目指す

利用促進には他社サービスとの差別化が必要

END