

広島市双方向サービス基盤構築業務 仕様書

1 業務概要

(1) 業務名

広島市双方向サービス基盤構築業務（以下「本業務」という。）

(2) 履行期間

契約締結の日から令和9年3月31日まで

(3) 履行場所

広島市企画総務局行政経営部情報政策課その他広島市（以下「本市」という。）が指定する場所

(4) 業務趣旨

- ・ 本市はこれまでに、デジタル技術を活用し、各所管課において個別にアプリ・Web等を活用して行政サービスの提供・案内を行い、一定の利用実績を有する。
- ・ 一方で、サービスや情報発信手段が分散しているため、市民が自身に必要な情報や手続に円滑に到達できない、又は情報の存在自体を認知できないという課題が生じている。
- ・ その課題を踏まえ、ほぼ全世代に普及した情報媒体であるスマートフォン上で動作するアプリ（以下「本アプリ」という。ネイティブアプリ形式、Webアプリ形式、PWA形式等を想定する。）を新たに構築し、市民の日常生活等に関連する行政情報を一元的に集約し、必要な情報を必要なタイミングで届けることで、市民の利便性向上を図るものである。

【前提の課題認識】

○ 市民と行政との双方向コミュニケーションの円滑化

- ・ 市民が行政手続を行った後、本市からの修正連絡や確認の調整を電話で行う場合があるなど、市民と行政との双方向のコミュニケーションを円滑に行う余地がある。

○ 市民が必要な情報の効果的な提供

- ・ 市民が行政情報を受け取る手段が分散しており、必要な情報が取得しづらい。
- ・ 現在の情報提供はホームページなどによる発信が中心で、市民の属性（子育て世帯、高齢者、外国人、要配慮者等）や居住地域、関心に応じた提供機能が十分でない。

2 本アプリの展開想定

- (1) 令和8年度は、市民と行政の接点を一元化するアプリを基盤として整備し、既存の「としポ」「市公式LINE」「避難所へGo!」「母子モ」などのサービスとの役割分担や既存サービスまでの導線（本アプリ内への統合、本アプリからのリンク設定などの対応）を整理する。
- (2) また、利用者が登録した情報に基づくメニューの最適化やパーソナライズした情報の発信機能を整備する。
- (3) さらに、市民が日常的に利用するアプリとするために、日常利用に資するサービスを実装する。
- (4) 令和9年度以降は、市民の利便性向上を図るための機能拡張（例えば、マイナンバーカード連携によるサービス提供など）を実施し、サービスの充実を図る。

3 業務の範囲

- (1) プロジェクト管理・実施体制
- (2) 本アプリの初期構築・リリース
- (3) 本市職員への説明会及び市民等への普及サポート

- (4) 本アプリの将来的な機能拡張検討
- (5) 成果検証

4 業務要件

(1) プロジェクト管理・実施体制

- ① 過去5年以内（令和3年度以降）に、地方公共団体において 本業務と種類や規模を同じくする業務に従事実績を有する従事者を本業務の従事者として配置するとともに、本業務を確実に履行できる実施体制を構築すること。
- ② 本市職員によるアプリの操作に関する問合せ等に対応する窓口を設けること。
 - ・ 電話：平日9時から12時、13時から17時00分まで
 - ・ メール：常時受け付け翌営業日に初期応答
- ③ 市民へのアプリ操作に関する支援として、FAQなどのガイドを作成し、本市からの問合せを蓄積するなどし、定期的な更新を行うこと。
- ④ 障害等緊急時の本市職員からの連絡窓口を設置し、常時連絡できる体制を構築すること。また、障害等緊急で対応すべき事象が発生した場合に対応が必要となる受注者の技術者やその他関係するメーカー等との連絡体制を整備すること。
- ⑤ 契約締結後速やかに、①～④の体制構築を示す資料を含め、履行期間における業務実施計画を作成し、本市の承諾を得ること。
- ⑥ 作業工程表として、契約締結後速やかにWBS（Work Breakdown Structure）を作成し、業務の進行管理を行うとともに、WBSを修正する場合は、その理由を明確にした上で、本市に示すこと。また、本市が別途指示した場合は、WBSを更新又は補足する資料を提出すること。
- ⑦ 本市と打合せや協議を行った場合は、認識合わせ・決定事項や検討課題などの要点をまとめた議事録を速やかに作成し、共有すること。

(2) 本アプリの初期構築・リリース

本仕様書別紙「詳細要件」に従い、構築・リリース等を行うこと。

- ① 別添「休日保育改善イメージ」で示す休日保育事務のデジタル化を行うこと。
- ② ネットワークや端末設定等の利用環境を整備するとともに、アプリの設計、初期セットアップなど初期構築を行うこと。構築に当たっては、詳細の要件定義に係る協議を実施するなど、実装する内容にギャップが生じないよう本市との必要な調整を実施すること。
- ③ アプリのリリース前にテストの実施及び本市職員によるテスト実施を支援すること。テストに当たってはテスト環境を構築し、リリース後も機能改修などの検証に利用するためテスト環境を維持すること。
- ④ アプリのリリース（利用開始）の期限は令和9年2月1日とすること。具体的なリリース日は提案を求める休日保育事業の事務スケジュールなどを踏まえ本市と調整の上、確定すること。
- ⑤ リリース日以降、安定的に市民がアプリを利用できるよう、運用保守を行うこと。

(3) 本市職員への説明会及び市民への普及サポート

- ① アプリのリリース準備・テストに当たり、本市に対して管理機能及びサービスの利用環境を提供し、本市職員への説明会や初期設定等のサポートを実施すること。
- ② アプリリリース後は、デジタルネイティブ層からアプリに対して慎重な姿勢を見せる層の幅広い層に対して利用促進を図るため、市民の実利用シーンに即した普及・定着サポートを実施すること。

(4) 本アプリの将来的な機能拡張検討

- ① 本アプリは、市民がダウンロードすることを目的にするのではなく、ダウンロード後に日常的に利用する状況を目指すため、令和9年度の機能拡張の方針を検討し、令和8年9月末までに提案すること。
- ② 提案項目は、以下のⅠ・Ⅱからそれぞれ1つ以上とし、概算費用も含めること。
- ③ 令和10年度以降の中期的なロードマップも併せて示し、令和9年度に拡張する内容の位置付けも盛り込むこと。
- ④ 提案項目の検討に当たっては、本アプリに求める要件や要望を業務所管課へヒアリングした上で、本市と月2回以上の拡充機能の協議・打合せを行い、定量的な効果や有益性を具体的に示すこと。
 - Ⅰ 本市がサービス実装していない新サービス要素
 - Ⅱ 本市の既存Webサイトなどとの統合サービス要素（分散しているシステム等を集約して効率化を図るもの）
 ※ 受注者が発案するもの以外に本市が統合可能と考える既存サービスも例示する。

(5) 成果検証

- ① 以下のアウトプット（活動）指標及びアウトカム（成果）指標を計測できる設計とすること。
- ② 利用者の居住区、年代、性別ごとの指標は計測できることとし、そのほか、利用者の登録情報に基づく情報発信のために利用者に登録させる情報ごとの指標計測を可能とすること。
- ③ 計測した指標から現状を分析し、今後の具体的な活動策を示すこと。
- ④ なお、令和8年度は、リリース日以降で本市との調整で決定した日時点の指標を計測し、それ以降の具体的な活動策を提示すること。

Ⅰ アウトプット指標

ア 本アプリの市民ダウンロード累計及び普及率（市民ダウンロード数／市民数）

Ⅱ アウトカム指標

ア 本アプリの1か月当たりのアクティブユーザー率（MAU率）

イ 配信コンテンツの閲覧率

ウ 本アプリを利用する市民の満足度

5 納入物等

- (1) 以下に示す各種納入物を電子媒体にて提出すること。
- (2) 内容、納入期日の詳細については、本市と協議の上決定すること。
- (3) なお、納入物の所有権・著作権は本市に帰属するものとする。

納入物	仕様書記載番号	納入期日
実施計画書	4(1)⑤	契約締結後7日以内
打合せ議事録	4(1)⑦	打合せ後3営業日以内
令和9年度機能提案	4(4)①	令和8年9月末
成果検証資料	4(5)	本市との調整で決定
ルール・マニュアル（提案した場合）	—	本市との調整で決定

6 留意事項

- (1) 受注者は、業務の全部を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、本業務を適正に履行するため、一部を第三者に委託し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ本市の承認を得ること。
- (2) 受注者は、本業務を通じて知り得た情報の取扱いに十分留意し、他に漏えい等が行われないよう

にすること。また、知り得た機器構成の内容、本市システムの概要及びデータ等については、第三者に公表してはならない。機密保全、情報公開に関わる全ての事項については本市の指示に従うこと。このことは、本契約が終了した後においても同じである。

(3) 受注者は本市の情報セキュリティポリシーに定める事項を遵守して業務を実施すること。

(4) 業務遂行上必要と認められるものであって、本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合又は本仕様書に定めがない事項については、本市と受注者が協議の上決定する。