

# むつ市ポータルアプリ導入事業仕様書

## 1 事業名

むつ市ポータルアプリ導入事業

## 2 目的

市民の多くは、行政サービス・情報、事業者サービス・情報、地域の催し等、日常生活をより安心安全・便利・豊かにするための情報取得が効率的に行えず、その恩恵を受ける機会を逸している。そこで今回新規に構築するむつ市公式ポータルアプリを通じて行政情報・地域事業者によるクーポンやイベント情報等、日常生活に資するサービス・情報を一元的に提供し、市民の更なる生活の利便性向上・課題解決及び地域産業含む地域活性化を図ることを目的とする。

## 3 事業内容

- (1) 企画提案にあたって本業務の実施にあたっては、本市が抱える以下4点の課題に対する具体的な提案を企画提案書に含むこと。

### 課題①

**地域におけるデジタル化の非統合性により、市民が日常生活において十分な恩恵を受けられていない**

行政・地域事業者・各種地域イベントでの様々なデジタルサービス・情報・コンテンツを市民に配信及び一元提供できる基盤が整備されていないため、本来市民が享受できるインセンティブや利便性を十分に受け取ることができていない。（市民間で各種サービス・情報・コンテンツの認知・利用に格差が生じており、受けられるはずの特典を利用できない事例が確認されている。）

### 課題②

**市と住民の双方向コミュニケーション不足**

市民が困りごとや要望を発信する機会や仕組みが、「あなたの声(HPフォーム)」にとどまっており、顕在的・潜在的に関わらず、市民の不安や不満が行政に届けづらくなっている。

### 課題③

**市民が必要な情報や手続に到達する前に、離脱してしまい情報を認知できていない**

市民が行政情報を受け取る主要手段が分散しており、必要な情報に辿り着けない・気付けない状況が実際に発生している。

その結果、市民が制度等の対象者であっても制度や募集を知らずに申請機会等を逸する事例が生じている。

### 課題④

**市民が自身のニーズに合致した情報を最適な形で取得できていない**

現在の情報提供は一斉配信が中心で、住民の属性（子育て世帯、高齢者、外国人、要配慮者等）や居住地域、関心に応じた提示が十分でない。

市民にとって「自分に必要な情報が判別しづらい」ことや「情報量が多く埋もれる」などの不利益が生じている（それを示すエビデンスとしてLINEのブロック率が15%となっている。）

### 課題⑤

**高齢者のスマホ利用に関するメリットが十分に感じられていない**

高齢者は、行政手続きや地域情報の入手において、スマートフォンを活用した方が便利であることを認識している一方で、ユーザー自身の生活がどのように便利になるのかを実感しづらい点や、操作への不安や利用機会の少なさから、情報取得や地域とのつながりに格差を感じている。

(2) 本業務の範囲は、次のとおりとする。

- ・ 市民等向けポータルアプリ（以下、本アプリ）の構築
- ・ 本アプリの提供
- ・ 本アプリの運用および保守
- ・ 本アプリ導入に係るプロジェクト管理
- ・ 市民や本市職員、民間事業者等に対する本アプリの説明会
- ・ 本アプリにおいて将来的に拡張検討すべき機能における本市との討議

(3) 本業務において重視する事項

①本アプリの構築について

- ・ 開発、保守・運用及び機能拡張のコストパフォーマンスに優れていること。

- ・本アプリの利用開始時においては、本アプリをダウンロードした市民が離脱しない仕組み(メールアドレス等の登録を不要とすること等)を提供すること。
- ・今後の本市の施策展開に応じた本アプリの機能の拡張時には本市が調達を予定する機能に応じて最適なベンダーを自由に選定可能であること(ベンダーロックインを生じさせず、選定するベンダーの中立性が担保されていること)。
- ・機能拡張時において、他社製アプリや Web アプリと連携し、ユーザーID 等による認証(シングルサインオン等)、データの受け渡しなどが可能な外部連携機能を有すること。
- ・本市の商工会や地縁団体、民間事業者が本アプリ上で能動的に情報等を発信可能であること。

## ②本アプリの説明会について

### 【市民向け説明会】

- ・デジタルデバйд対策の一環で、市民が本アプリをダウンロードする際や利用方法について相談が可能な機会を提供すること。説明会の実施にあたっては、本庁や本市内の公民館等での実施を想定し、開催回数は12回を想定。(なお、効果如何により同等の説明会を別途随意契約により調達も検討しているため、本件への対応の可否についても提案書内で示すこと)

### 【市職員向け説明会】

- ・本アプリの提供開始の準備・テストに当たり、サービス提供開始日までに、本市に対し、管理機能及び当該サービスの利用環境を提供し、必要に応じて、本市職員等への説明会や初期設定等のサポートを実施すること。(なお、開催回数は6回を想定する)

### 【民間事業者等向け説明会】

- ・商工会や地縁団体、民間事業者が本アプリを利用するにあたり、説明会(運用方法等の説明)の実施を想定し、開催回数は6回を想定。

## ③本アプリにおいて将来的に拡張検討すべき機能における本市との討議について

- ・本業務を通じて、本アプリが市民にダウンロードされるだけでなく、日常

的に市民に利用されることが重要であり、そのためには本アプリの継続的な機能拡張が必要。については、本アプリ構築年度以降の機能拡張の方針等を本市の各原課等と討議する機会を準備すること（会議体の開催は年間12回以上を想定。また、過去に各原課の課題ヒアリングおよび打ち手を提案した実績を企画提案書に記載すること）。

#### (4) 事業の成果を複数年にわたって計測するための KPI

本事業を実施するにあたり、以下のアウトプット指標（活動指標）およびアウトカム指標（成果指標）を計4点設定している。これらに対し、今般調達の機能で実施可能であることを企画提案書内に示すこと。また、以下の KPI について、これまでのアプリ構築業務実績での具体数値等を企画提案書に盛り込むこと。

・アウトプット指標（活動指標）

①市公式アプリの住民ダウンロード累計数（算出に当たっては本業務に類似した自治体での自治体アプリの住民ダウンロード数を当該自治体の住民数で除すこと）

②地域事業者の市公式アプリへの累計参画数

・アウトカム指標（成果指標）

①市公式ポータルアプリの1か月あたりのアクティブユーザー率（MAU 率）の平均値

②公式アプリを利用する住民の満足度評価

#### (5) 本業務の実施について

①体制については、以下事項に留意すること。

- ・本業務を確実に履行できる体制を構築し、本市に対し明示すること。
- ・本業務の履行に当たっては、上記の体制を整えたうえで、サービス提供に向けて着実にプロジェクトの進行管理を行うこと。
- ・職員による操作に関する問い合わせ等に対応する窓口を設けること。希望する対応時間及び連絡方法については以下の通り。
- ・電話での問い合わせ：平日の午前9時から午後5時まで
- ・メールでの問合せ：常時
- ・問合せ対応の時間帯以外においても対応できる障害等緊急時の連絡窓口を

設置すること。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。

- ・市からの要望に応じて月一回以上現地訪問できる体制を整えること。

②作業工程については、以下事項に留意すること

- ・契約期間に係る作業工程表を作成すること。
- ・受託者は、作業工程表の内容を変更する場合は、その理由を明確にしたうえで、都度発注者に変更したものを提出しなければならない。
- ・発注者が別途指示した場合、受託者は作業工程表を更新、又は補足する資料を提出すること。

③各種打合せ及び記録等については、以下事項に留意すること

- ・受託者は、本業務に係る打合せや協議等に参加し、速やかに議事録を作成、管理すること。

4 事業期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

5 導入スケジュール

スケジュール	内 容
令和8年5月下旬	契約締結、構築開始
令和8年6月上旬から令和9年1月下旬まで	構築・動作テスト等、庁内操作説明 情報発信加盟店の募集・説明
令和9年2月上旬	アプリリリース
令和8年10月上旬から令和9年3月下旬	スマートフォン教室

6 アプリの仕様について

別紙、機能要件表のとおりとする。

7 再委託

再委託については以下事項に留意すること。

- ・受託者は、業務の全部又は主たる部分を一括して第三者に再委託してはな

らない。

- ・業務の一部を第三者に再委託しようとするときは、事前に、再委託先の名称、代表者氏名、再委託の内容・理由、再委託予定金額その他必要な事項を通知し、その承認を得なければならない。
- ・受託者は再委託先に対し、仕様書に定める受託者の義務と同等の義務を負わせるとともに、本市又は第三者に損害を与えたときは、受託者が賠償の責任を負う。

## 8 準拠法令等

本業務は、本仕様書に定める事項のほか、次に掲げる関係法令・規程等に基づき実施するものとする。

- (1) むつ市情報セキュリティポリシー
- (2) 個人情報の保護に関する法律
- (3) むつ市契約規則
- (4) その他関係法令等

## 9 その他

- (1) 本仕様書に定めのない事項及び疑義の生じた事項については、本市と事業者で協議の上、決定するものとする。
- (2) 本事業を受注し、業務の一部を下請けに付する場合には、むつ市内に本店又は営業所等を有する者を優先的に選定するよう努めること。