

千歳市ポータルアプリ 導入業務 仕様書(案)

北海道千歳市
令和8年5月

千歳市ポータルアプリ導入業務 仕様書

目次

1 基本事項	2
1.1 業務の名称	2
1.2 調達の背景・目的	2
1.3 本業務の内容・範囲	2
2 本アプリ調達の要件	2
2.1 履行期間	2
2.2 成果物	2
2.3 費用の考え方	3
3 業務要件	3
3.1 本アプリの提供	3
3.1.1 基本要件	3
3.1.2 機能要件	3
3.1.3 非機能要件	5
3.2 運用・保守	6
3.2.1 運用・保守体制	6
4 情報セキュリティ対策及び法令の遵守	7
5 研修	7
6 スケジュール	7
6.1 サービス開始日（予定）	7
6.2 作業スケジュール	7
7 その他	8
7.1 不適合責任	8
7.2 契約期間終了時のデータの引継ぎ	8
7.3 著作権に関する留意事項	8
7.4 協議	8

1 基本事項

千歳市ポータルアプリ導入業務仕様書（以下「本仕様書」という。）は、千歳市が情報発信の一元化、行政手続のデジタル化等を目的として住民向けポータルアプリを構築するにあたり、その仕様を定めたものである。

1.1 業務の名称

千歳市ポータルアプリ導入業務（以下「本業務」という。）

1.2 調達背景・目的

現在、市からの情報発信や、電子申請などは様々なツールに分散しており、情報の見落としや手続漏れ、大半の手続で来庁を要するなどの市民負担にもつながっている。

そこで、情報発信や電子申請の基盤となる千歳市ポータルアプリを導入し、市民等が容易かつ迅速に情報を得られ、オンラインにより場所や時間を選ばずに行政手続を行える環境の実現を図る。

1.3 本業務の内容・範囲

本業務においては、以上の目的を達成するために、千歳市ポータルアプリ（以下、「本アプリ」という。）の構築を行うものとし、本業務の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 本アプリの初期構築作業
- (2) 本アプリの運用・保守
- (3) アプリ導入に係るプロジェクト管理
- (4) 職員向け操作研修
- (5) 市民向け利用マニュアルの作成

なお、本仕様書に記載した内容及び、プロポーザルで提案した内容で必要とした作業は、原則、本業務の範囲とする。

2 本アプリ調達の要件

2.1 履行期間

- (1) 本アプリの初期構築作業
契約締結日から令和9年3月15日(月)まで
- (2) 本アプリの運用・保守
本稼働の開始日から令和9年3月31日(水)まで

2.2 成果物

- (1) 成果物は他に指定のない限り、履行期間終了日までに当市に提出し、確認を受けること。
- (2) 成果物としての書類は任意のサイズで用紙に印刷できる形式とすること。
- (3) 成果物は電子ファイルで提出することとし、PDF形式およびMicrosoft Office 2021 (Word、ExcelまたはPowerPoint) 以降のOpenXML形式とすること。
- (4) 成果物として次の資料と必要に応じて補足資料を提出すること。

(ア) 計画書及び作業計画書、作業工程表

本資料は、契約締結後、作業着手までに当市に提出し承認を受けること。

(イ) 設計書（本アプリ概要等を記載した資料）

(ウ) テスト報告書

(エ) 研修資料

(オ) 操作マニュアル

- ・ 職員向け及び市民向けの操作マニュアルを用意すること。
- ・ 機能改善等により機能が更新されたときは、必要に応じマニュアルの改訂を行うこと。

(カ) 毎月1回、以下の項目について、当市に報告すること。

図表1 月次報告項目一覧

項目	内容
SLA	SLA遵守状況
障害報告	障害対応実績
その他	(以下、必要に応じて) 上記以外の一時的業務遂行についての報告 更なるシステム品質向上に向けた提案 など

2.3 費用の考え方

(1) 構築費用（初期費用）

- ・ 構築費用については、アプリ導入や電子申請環境の構築など、すべての費用を含むこと（独自提案に係る導入費用も含む）。

(2) 利用料金（運用・保守費用を含む）

- ・ 本アプリの運用・保守費用を含む利用料金の月額費用を記載すること。ただし、初年度の利用料金については、構築費用に含むものとする。
- ・ SSL証明書（WEB版でアクセスする際に使用する）に係る費用
- ・ 使用者がストアに申請するAPPStore、GooglePlayの登録に要する費用

3 業務要件

3.1 本アプリの提供

3.1.1 基本要件

別紙1「機能要件等一覧」の「基本要件」にて提示する。

3.1.2 機能要件

別紙1「機能要件等一覧」の「機能要件」に加え、以下項目を満たすこと。なお、「望ましい」と記載している項目については、対応可否を企画提案書に明記するものとする。

また、以下機能のうち、認証基盤の（3）－家族の情報登録及び（4）－市民証機能、情報発信の（5）－プッシュ通知を除く機能については、アプリ上だけではなく、WEBページからの利用にも対応すること（WEBページの構築については、本業務に含む。なお、

対応が困難な場合は、対応不可の項目を企画提案書に明記すること)

【認証基盤】

目的：アプリ利用者を認証することで、電子申請・デジタル通知を行う際の本人確認や、デジタル市民証として表示するために利用する。

- (1) マイナンバーカードを用いた個人認証が出来ること。なお、本アプリ上で認証まで完結できることが望ましいが、他のアプリが必要となる場合は、その必要性も踏まえて企画提案書に記載すること。
- (2) 住民登録外の個人や、法人も登録できるよう、ID/パスワードでの認証もできること。なお、法人の場合は、GビズID等の外部公的機関のIDの真正性が保たれることを前提に、外部公的機関が発行するIDで認証する形でも可能とする。
- (3) 子供を有する市民であることを特定する等を目的として、利用者自身の認証だけでなく、家族の情報も登録できることが望ましい（認証方法は問わない）。
- (4) 市民証としてバーコード表示ができること。なお、市民証機能については、将来的に図書館での利用などを想定しているが、図書館利用カードなどとの連携については、本業務に含まない。
- (5) マイナンバーカードやID・パスワードで認証したログイン情報は、一定期間保持されること。

【情報発信】

目的：市からの情報発信は、ホームページ、広報、LINE、X等と分散しているため、情報を一元化して表示できる環境を構築する。

- (1) 千歳市公式ホームページの内容をアプリ上で表示できること。なお、RSS等、ウェブサイトの更新情報を取得でき、項目だけではなく、記事の概要が表示できること。
- (2) 予め利用者が設定する属性（子育て世代・外国人等）や興味がある分野（子育て情報、福祉に関する情報等）に応じて、表示情報を自動で選別でき、表示情報がどの属性に該当するか、アプリ側で自動判定することとする。
- (3) 登録している利用者については、個人・法人を想定し、個別で案内等が送付できること。また、情報発信の際、投稿管理者による承認機能を有することが望ましい。
- (4) 出先からのアクセス・外部機関の利用を想定し、インターネット環境からの情報発信が可能であること。
- (5) 表示する情報については、プッシュ通知の有無も設定できること。

【電子申請】

目的：市役所での手続きの大半が来庁を要しており、電子申請が可能な手続きは一部にとどまっている。また、導入済手続きについても入口が分散していることから、電子申請の入口一本化と対象の追加を行う。

- (1) 市で実装している電子申請手続の一覧を表示させること。なお、本業務で構築す

る電子申請以外については、既存の電子申請システムのリンクを掲載するものとし、手続の一覧やURLについては市から提供する。導入する電子申請については、以下の機能を満たすこと。

- (ア) 認証基盤で登録した情報を活用できること（シングルサインオン）
- (イ) 委託せずとも職員自身で手続や項目の追加、修正がブラウザ上で出来ること。
- (ウ) 手数料が発生する場合、決済サービスの活用が可能であること。なお、決済サービスについては外部サービスの利用も可とするが、電子申請と納付状況の連携が図れること。
- (エ) 添付書類として PDF や画像ファイルの添付が可能であること。
- (オ) 申請を受けた際、申請時に使用したアカウント種別に従い本アプリへの通知又は指定するメールアドレスにその旨の通知がされること。
- (カ) 申請データについては、受付中・完了などのステータスを管理できること。
- (キ) 申請者に対して PDF 等のファイルをアップロードして文書交付できること。
- (ク) 受付審査を行う担当者情報及び組織情報（最大5階層）の管理ができ、組織ごとに申請データの閲覧・審査権限が制御されること。
- (ケ) 電子申請と同一の基盤上に以下に示す機能に特化したサービスが構築できること。
 - ・粗大ごみの受付
 - ・イベント等の予約機能
- (コ) 市民データを安全に保護して運用する観点から、ISMAP（政府情報システムのためのセキュリティ評価制度）サービスリストまたはデータセンターの要件を満たすクラウド型の電子申請サービスを導入すること。
- (サ) LGWAN-ASP（アプリケーションおよびコンテンツサービス）またはクラウド方式によるサービス提供を行うものし、原則として 24 時間 365 日利用可能であること。

【デジタル通知】

目的：市からの通知の大半は紙で行われているため、出先等での確認が難しく、かつ、紛失・郵送料の上昇などの課題があることから、郵便に係るコスト削減のため、デジタル通知を導入する。

- (1) マイナンバーカードを用いた認証またはID/パスワード認証により本人が特定でき、当該対象者に確実に通知ができること。
- (2) アプリ上の通知及び添付ファイルでの通知（PDFは必須。他は任意）に対応できること。
- (3) アプリ上で直接通知する場合に電子公印に対応できること。
- (4) 自身宛ての通知が来た際は、アプリ上の通知だけではなく、メールでの通知も可能であること。

3.1.3 非機能要件

- (1) SLAに係る項目※1については、サービスレベルのモニタリング実施方法及びサービスレベルの要求水準値を満たすことができなかつた場合のサービス対

価の減額等のルールも含め、併せて提案書に記載すること。なお、SLAに関する項目の要求水準値は、必要に応じ、当市と受注者が協議して見直すことができるものとする。

- (2) 既に市で導入・利用しているアプリと連携出来ること。
- (3) アプリに直接掲載される記事の翻訳は必須とし、電子申請・デジタル通知についても翻訳出来ることが望ましい。
- (4) アプリ導入後も電子申請の手続追加、ミニアプリ追加等が想定されるため、拡張可能な構成であること。なお、職員の操作だけで追加できることが望ましい。
- (5) スマートフォンにアプリを導入しなくとも、WEBからも電子申請やデジタル通知に対応できること。
- (6) 利用者が操作を行ってから応答が返ってくるまでの時間は、不特定多数がアクセスしても、動作速度の低下が生じず、不快に感じるものがないものとする。
- (7) 障害発生時は、バックアップデータを利用して速やかに復旧すること。また、データ復旧の対応範囲は、障害発生時のデータ損失防止とすること。
- (8) その他運用に係る項目については、その遵守状況と未達成時の要因の把握、見直しを適宜行うことで、継続的な業務改善を図るものとする。なお、未達成の場合は、受注者に対し改善策の報告を求めることが出来る。

※1 「SLAに係る項目」は次の項目とする。

- ・「可用性」-「継続性」のうち、「RTO（目標復旧時間）」及び「稼働率」
- ・「性能・拡張性」-「性能目標値」の各項目

なお、以下の機能は、本業務の必須要件ではないが、実装可能な場合は提案することが望ましい。

- ・アプリの画面上に店舗等のクーポンが表示できること。クーポンについては、配信対象を個人別・属性別で設定できることとし、アプリ上で消込処理（使用済み化）が可能であること。なお、アプリの機能としてはクーポンの表示までとし、店舗側でのシステム構築は含まない。
- ・アプリ上の画面読み込み等により、公共施設利用時（子育て支援センター、児童館等）の入退館管理等に利用できること。なお、入退館管理システムが導入されていないことから、本業務内で入退館管理まで出来るようになると望ましい。

3.2 運用・保守

3.2.1 運用・保守体制

本アプリの運用・保守にあたって、次に掲げる要件を満たすこと。

- (1) 運用・保守管理にあたって、OS 更新に伴う対応や不具合発生時に随時対応できる体制を構築すること。
- (2) データ保守のため、日次バックアップを実施すること。
- (3) ポータルアプリのシステム等は、原則 24 時間 365 日稼働させること。

- (4) システム操作・設定変更等の問合せには、メール・電話【平日(土曜・日曜・祝日を除く)8:45~17:15】で対応可能とすること。
- (5) 障害検知の仕組みを有し、アラートが上がった場合は随時対応をすること。
- (6) 運用上必要なデータは本市からの求めに応じてデータベースなどから抽出・提供の対応を行うこと。
- (7) OS 等のパッチについては、緊急性の高いものは即時適用を行い、それ以外は定期保守時に適用を行うこと。
- (8) ソフトウェア保守契約については、事業者が行うこと。
- (9) 保守契約は年度単位とする。

4 情報セキュリティ対策及び法令の遵守

本アプリの情報セキュリティ対策及び法令の遵守にあたって、次の掲げる要件を満たすこと。

- (1) 本業務の履行にあたっては、本市の情報セキュリティポリシーを遵守するとともに、本業務の過程で知り得た情報等を本市の許可なく第三者に提供してはならない。また、本市の行政情報に関する貸与資料等については、秘密保持に万全の管理を行うものとし、その取り扱いや情報漏えい等に関する対策を講じるとともに、本業務に関する関連法令等を厳守すること。さらに、国の示すスマートシティセキュリティガイドライン（第3.0版）を遵守すること。
- (2) 運用に必要なセキュリティ対策として、リスク分析や診断、ログ監視を行い、ウイルス定義ファイル、セキュリティパッチについては、常に最新の状態を保つこととする。
- (3) 管理者の認証においては、接続する IP アドレスを制限するなど、不正アクセス対策を行うこと。また、データの盗聴や不正アクセス対策として、暗号化等の対策を行うこと。

5 研修

本アプリの導入にあたっては、次のとおり本市担当職員に対する研修等を実施すること。

- (1) 担当職員向けに本アプリの操作習得のための研修を実施すること。
- (2) 本アプリの操作マニュアル等を整備すること。

6 スケジュール

6.1 サービス開始日（予定）

令和9年3月15日(月)

6.2 作業スケジュール

- (1) スケジュール

提案範囲に掲げるすべての作業項目について、作業開始からサービス開始日まで（サービス開始日以降に実施する作業等を提案する場合はその作業期間まで）のスケジュール（案）を作業工程等が分かるよう詳細に示すこと。

なお、具体的なスケジュールについては、当市との当該業務の契約締結時までに協議のうえ決定する。

- (2) 作業工程等
スケジュール（案）で示した作業工程について、その内容や役割分担等について記載すること。
- (3) 留意事項
本アプリの本稼働の前に職員が動作確認するためのテスト期間を十分に設けること。

7 その他

7.1 不適合責任

- (1) 本アプリの本運用開始後1年の間に、正当な理由無く、本仕様書で要求した性能水準に達していないことが判明した場合および設計ミスによる不良および不具合が判明した場合において、当市が改良を請求したときは、当市と協議の上、無償で改良すること。なお、この場合、不具合の改良のために操作内容を変更しないこと。
- (2) 本アプリを運用する上で必要な情報の提供に努め、当市からの障害発生時の情報開示請求などの問い合わせや助言要求に対して、誠意をもって対応すること。
- (3) 受注者の責めに帰すべき理由により、第三者に損害を与えた場合、受注者がその損害を賠償すること。

7.2 契約期間終了時のデータの引継ぎ

契約期間終了時には、蓄積された全てのデータを当市に無償で引き継ぐこととし、データ形式はCSV形式を基本とする。受注者は、引継ぎの完了を当市が確認した後、すみやかに当該データの確実な消去を行い、当市に報告すること。その際、事業者が発生する費用については、当市に別途請求しないこと。

7.3 著作権に関する留意事項

第三者が権利を有している画像等を使用する場合は、事前に権利者から二次利用を含めた使用の許諾を得た上で、必要となる一切の手続き及び使用料の負担等は受注者が行うこと。

7.4 協議

本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、または本仕様書に定めのない事項（仕様変更、機能追加等）で協議の必要がある場合は、当市と協議を行うこと。