

仕 様 書

1 業務名

札幌市における公式アプリ等のあり方の検討に向けた調査研究業務

2 業務委託期間

契約締結の日から令和7年12月26日（金）まで

3 業務の背景・目的

本市では、これまで各部局が個別の施策に際しデジタル技術を活用し、利便性の向上や行政サービスのスマート化に資する取組を進めているものの、各分野横断的なデジタル改革に課題を抱えている。例として、「札幌市防災アプリ（そなえ）」、「さっぽろえきバスナビ」、「さっぽろ子育てアプリ」、「札幌市ごみ分別アプリ」、「さっぽろ圏スマートアプリ」など、各部局が構築した公式アプリが分散しているため、市民等の利用者は、分野ごとに公式アプリをインストールし、利用する必要がある。

そこで、市民の利便性向上や行政サービスのさらなるスマート化を図るために、一元かつ効率的な行政サービスの提供機能を持つ住民ポータルアプリ「スーパーアプリ」の導入など、本市の公式アプリのあり方について今後検討するために必要となる情報の調査研究を行うことを目的とする。

4 業務内容

(1) スーパーアプリ等に関する先進的事例の調査

他自治体や民間事業者等のスーパーアプリ及びスーパーアプリに関連するアプリ・機能に関する先進的事例を調査し、最新の動向について整理すること。なお、調査事例は、今後札幌市が事業を検討する上で参考となる可能性があるものを整理すること。

ア 調査対象は、地方自治体5団体以上、民間事業者等1団体以上とし、委託者と協議の上、決定すること。

イ 調査項目は、委託者と協議の上、決定すること。

ウ スーパーアプリのほか、地域通貨やマイナンバーカードの利活用など行政サービスの高度化に資するデジタル技術の活用例、国のアプリやマイナンバーカードの利活用に関する動向も調査すること。

(2) 市民へのアプリに関するアンケート調査

民間リサーチ会社のインターネットアンケートサービス等を活用して、市民の自治体アプリや民間アプリに対する意識調査や利用状況などを調査すること。

ア 調査対象は、札幌市在住の満18歳以上の市民とする。

イ 回答数は500件以上を目標とし、かつ、男女比や年代が偏らないよう工夫すること。

ウ 調査項目は、委託者と協議の上、決定すること。

エ 調査は目標回答数に達するまで実施する。目標回答数に達するよう工夫し調査を実施すること。

オ アンケート結果は設問毎に単純集計やクロス集計をするとともに、表及びグラフの作成や解説等を加え、視覚的にわかりやすくまとめること。

(3) 行政サービスに関するアプリ等の SaaS 市場調査

今後、スーパーアプリをはじめとする本市のアプリのあり方を検討するに当たり、SaaS 等の既製サービスを活用するか、独自開発とするかを判断するための SaaS 市場調査を実施すること。

(4) 各部局を交えた勉強会等

今後、スーパーアプリをはじめとする本市のアプリのあり方を検討するに当たり、庁内の機運醸成を図るため、関連部局及び市内民間事業者を交えたアプリ等に関する勉強会を実施すること（集合研修で複数回を予定）。

ア 勉強会の対象部局は、公式アプリを運用中の部局等及び今後公式アプリの運用が見込まれる次の部局等を予定する。

- ① 危機管理局（防災分野）
- ② デジタル戦略推進局（地域DX分野）
- ③ まちづくり政策局（都市交通分野）
- ④ 環境局（ごみ分野）
- ⑤ 総務局（広報分野）
- ⑥ こども未来局（母子保健、子育て分野）
- ⑦ 教育委員会（図書館分野）

イ 市内民間事業者は委託者が選定する。

ウ 勉強会以外に、委託者とともに部局毎に最低1回ヒアリングを実施し、各アプリの状況等について整理すること。

(5) 本市におけるアプリのあり方に関する提案

上記(1)～(4)を踏まえて、本市のアプリのあり方（SaaS 利用や独自開発、構成、必要な機能、費用等）について提案すること。

5 業務スケジュール、成果品の提出

(1) 中間報告書の提出

「4 業務内容」の(1)～(4)に関する中間報告を取りまとめ、令和7年11月14日（金）までに報告書として電子データ（PDF、Word、Excel等のデータ）を電子メール等で提出すること（紙媒体での提出は不要）。

(2) 最終報告書（案）の提出

本仕様書にある全ての調査結果について取りまとめ、最終報告書（案）として令和7年12月15日（月）までに電子データ（PDF、Word、Excel等のデータ）を電子メール等で提出すること（紙媒体での提出は不要）。

なお、内容に対して不足や疑義等がある場合には、確認や修正等を求める場合がある。

(3) 最終報告書の提出

本仕様書にある全ての調査結果について、調査研究報告書として次の2点を令和7年12月22日（月）までに電子データ（PDF、Word、Excel等のデータ）を電子メール等で提出すること（紙媒体での提出は不要）。

ア 調査研究報告書（本書）

イ 調査研究報告書（概要版）※上記アを数ページ程度に要約した概要版

6 知的所有権の帰属

当該業務に関する著作権等の知的所有権は、すべて委託者に帰属するものとする。

7 環境への配慮について

本業務においては、委託者が運用する環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷低減に努めること。

- (1) 電気、水道、油、ガス等の使用にあたっては、極力節約に努めること。
- (2) ごみ減量及びリサイクルに努めること。
- (3) 両面コピーの徹底やミスコピーを減らし、紙の使用量を減らすように努めること。
- (4) 自動車等を使用する場合は、できるだけ環境負荷の少ない車両を使用し、アイドリングストップの実施など環境に配慮した運転を心がけること。
- (5) 業務に係る用品等は、札幌市グリーン購入ガイドラインに従い、極力ガイドライン指定品を使用すること。

8 その他

- (1) 本業務の履行に当たっては、委託者との連携を密にして作業を進め、業務の細部や本仕様書に疑義が生じた事項については、委託者と受託者の双方協議の上、決定するものとする。
- (2) 結果成果物納品時には、納品書を提出すること。
- (3) 受託者は、本業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ発注者の承諾を得た場合は、この限りではない。
- (4) 本業務に係る経費は、報告書の作成、発送経費を含め、原則として全て委託金額に含まれるものとする。