

徳島市
デジタル通知サービスの導入に係る
情報提供依頼（R F I）

令和8年8月

徳島市総務部デジタル推進課

今後導入を検討している案件について、次のとおり情報提供を依頼します。

1 背景

本市では住民向けの各種サービスを運営していますが、近年の郵送コストの上昇によるコスト負担や、デジタルによる一貫した手続きが完結できておらず、業務の効率化が課題となっております。一方ですでに他の多くの地方自治体では、行政からの通知をデジタルで届ける「電子通知」や「SMS 通知」を導入しており、徐々に社会的な認知が広がっていることや具体的な活用のノウハウが蓄積されていると考えているところです。

つきましては、デジタル通知サービスの導入の検討にあたり、最新の技術トレンド、市場で提供されている自治体向け製品・サービスの機能、導入実績、および概算費用等を把握し、今後の仕様策定および予算要求の参考とさせていただくため、ご提案、ご意見及び資料の提供をお願いするものです。

2 デジタル通知サービスに期待するところ

次の要求定義は、サービスの品質等への要望となります。これらのすべてが明示的に実現できなくても構いません。まずは現状の状態で提案していただいて構いません。ただし、[必須]と記述しているところは要件定義・設計上において達成可能な仕様として検討することとしてください。

＜要求定義-主に住民側＞

- ・住民は端末としてスマートフォンに①通知アプリケーションをインストールする、若しくは②SMS(ショートメール)により市からの通知を確実に受け取ることができる。(①②どちらかもしくは両方提案で構いません)
- ・住民の意思に基づいて、容易にサービスの抹消ができ、紙による通知に戻すことができる。[必須]
- ・利用できる端末は、現在世界的にシェアの大きい iOS 及び AndroidOS とする。さらに①についてはパソコンでのブラウザ (Edge, Chrome, Firefox, Safari 等) からの利用も可能なこと。
- ・①については住民の個人認証として JPKI 等によるマイナンバー本人確認機能があること。[必須]
- ・住民がサービスの利用について同意・同意破棄したことをリアルタイム連携によりシステム側でデータ保管でき、市側が確認できること。[必須]
- ・住民は push 型で通知を受け取ることができること。さらに住民が通知を受け取ったことが市側で確認できること、通知が未読であれば再送に向けてアクションが取れること。[必須]
- ・住民が受け取った通知は住民が必要な期間中は保存できること。[必須]
- ・住民が受け取った通知は改ざん防止措置等による真正性、受け取ったことの否認防止を

保証する機能があること。

- ・利用に当たり配慮が必要な住民（スマートフォンなどの機器の操作について視覚、聴覚等のユーザビリティ、DV 等支援措置対象となる方の機密性）等について、工夫があること。

＜要求定義-主に市側＞

- ・市側のシステムは、複数の課室が利用するため、任意のグループ単位・アカウント単位で操作権限が設定でき、さらに権限に応じて操作者は自分が取り扱う業務範囲の送付者の個人情報のみ閲覧および操作ができること。[必須]
- ・市側のシステムは、職員が通知文を容易に作ることができること。通知文のフォーマットは再利用可能とし、おおよそ 100 パターン以上保管できること。[必須]
- ・市側のシステムは、通知予定 CSV ファイル等の項目を読み込み、通知文への差込機能があること。また、通知文のプレ表示機能があること。[必須]
- ・市側のシステムは、通知予定 CSV ファイル等について、住民側のサービス利用者と非利用者について突合でき、結果のファイルとして電子通知可能者と紙での通知者に『正確』に分離できること。さらに、住民票消除等により本人宛に通知できなくなった場合の例外処理について回避策があること。[必須]
- ・市側は基幹系業務システムの標準化に対応している業務がある。この場合、国の標準仕様に基づく基本データリストや帳票印字項目によるデータ提供であるため CSV ファイルの項目や文字コードについて設計上の差異がある可能性がある。この差異について工夫した点があれば提案できること。[必須]
- ・市側のシステムは、送付対象者の送達台帳が保存できること。CSV ファイル等で容易に外部に出力できること。
- ・市側のシステムは、ログインからログオフまでの間の操作ログが取得でき、管理者が容易にログを取得できること。[必須]
- ・市側のシステムは、組織改正や人事異動等により、権限の変更管理・引継ぎができること。[必須]
- ・市側のシステムは、市側は通知の送信実行までのデータフローについて、所属長の承認プロセス機能があること。
- ・市側のシステムは、統計機能やダッシュボード機能が提供され、容易にシステムの状態が確認できること。

＜要求定義-その他＞

- ・機密情報及び個人情報を含むサービスとなるため、市側は LGWAN 環境から操作できること（LGWAN-ASP で提供されるシステムについて、LGWAN 接続系での端末で使用することを前提としたアーキテクチャ。現在の本市のネットワーク構成の都合上、庁内からインターネット回線による外部システムやクラウドへの接続については不可とします。）
なお、システム側は、国の ISMAP 認証を受け、かつ、日本国内のデータセンターに保管

するクラウドで情報を管理すること。[必須]

- ・通信の秘密の厳格な保護、利用者情報の適正な取扱いや事故時の報告体制について各種対策が実施済みであること。（さらに対策については市側の監査に対応できる状態を求めます）[必須]
- ・通知アプリケーションやシステム全般についてセキュア・バイ・デザインの原則にもとづきシステムライフサイクル（導入から運用、廃棄にいたる）の各フェーズにおいて最新の情報セキュリティ対策が施されること。さらに、住民側は利用にあたって、無償かつ必要最小限の意識や手間により自己の端末にインストールしたアプリケーションのバージョンアップ及びその他の情報セキュリティ対策により、サイバー攻撃等に対して極めて高い安全性を享受できること。[必須]
- ・市側は職員に対してシステム利用に係るマニュアルの提供、操作訓練の支援があること。
- ・住民側はサービス利用について研修不要であり、一般的な利用方法や機種の変換・紛失時の対応など、困ったときのヘルプデスク等が用意され、容易に自己解決できること。

3 提案書の記載事項

市側は既存のネットワーク環境を有効に活用すること、並びに情報セキュリティポリシーを遵守することから LGWAN-ASP で提供されるシステムについて、LGWAN 接続系での端末で使用することを前提としたアーキテクチャとします。本市の規模（人口約 24 万人、操作職員：職員最大 2000 人程度）において、提案システムの標準的な機能を実装する仮定で調達した場合の費用（5 年間の使用を想定）としてください。

- (1) 提案者の会社概要
- (2) 製品又はサービスの名称
- (3) 基本機能の概要
- (4) システム構成例と情報セキュリティ要件
- (5) 利用にあたって、必要となる端末の構成及びスペック、ソフトウェアライセンス等
- (6) システム機能一覧及び主たる画面のイメージ
- (7) システム連携要件
- (8) 他の自治体における導入実績
- (9) 年度別概算費用見積（補助金活用の有無）、オプション機能の費用等がある場合はその明細。
- (10) 運用保守に係る体制
- (11) デモの実証可否
- (12) 電気通信事業法に基づく届出電気通信事業者として名簿搭載されていること（本案件は通信の秘密の厳格な保護、利用者情報の適正な取扱いや事故時の報告義務等、公共性が高い業務のため、提案者自らが具有すべき必須要件とします。※関連グループや再

委託事業者等の届出だけでは不可)

5 ご提出いただきたい内容

- (1) 提案製品・サービスの概要（機能一覧、カタログ等）
- (2) 要望事項に対する実現手段・システム構成案
- (3) 他自治体（同規模の20万人都市など）における導入実績・事例
- (4) 概算見積書
（初期導入・構築費用、ライセンス費用（5年間分）、運用保守費用、研修・訓練費用（年1回以上を想定）等に分けて記載）
- (5) 導入スケジュール案（準備開始から本稼働まで）

6 提案手続について

- (1) 提出期限 令和8年9月30日（水）17時まで
- (2) 提出先 徳島市総務部デジタル推進課
- (3) 提出方法 持参、メール又は郵送
※ 本市のメールシステムは、1通当たり25Mバイト前後までしか受信できないため、それ以上のサイズの場合は別に連絡してください。本市が指定するファイル交換サービスによる送受信を行います。
- (4) 提出物 提案書、見積書
※ 提出物の形態は、電子媒体一式とします。
※ 提案書の様式は、任意とし、枚数の指定はありません。ただし、印刷時の用紙サイズはA4又はA3に収めるようにしてください。用紙の向きの指定はありません。
※ 提案書は、製品パンフレット及びホームページ資料等を活用いただいても構いません。

7 注意事項

- (1) 本資料による提案及び見積りの依頼については、今後の調達及び契約に関して意味を持つものではなく、将来の発注や契約を約束するものではありません。
- (2) 提供いただいた情報については、本市内部で使用するものであり、提案者の断りなく第三者への配布は行いません。ただし、徳島市情報公開条例で定義する公文書に該当しますので、開示請求があった場合は、請求者に対して開示を行います。そのため、企業秘密等に該当し、非開示とする必要がある箇所については、その旨を明記してください。なお、秘密保持契約が必要となる場合は、別途検討しますのでご連絡ください。
- (3) 本件見積書及び提案書等一式については、返却しませんので、ご了承ください。
- (4) 本件に係る諸費用の一切について、本市は負担しません。
- (5) 提供いただいた情報・資料に関して、後日確認のために問い合わせ、デモンストレー

ションの実施及び資料の追加提供の依頼を行う場合があります。

- (6) 本件に係る本市から提供する全ての情報については、社内にて厳重に管理するものとし、第三者に対して開示又は漏えいしないください。提案終了後においても同様とします。
- (7) 本市のデジタル化の全体スケジュールに合わせて、締切後にも追加の確認を行う場合がありますので、ご了承ください。

8 本件に関する対応窓口

〒770-8571 徳島市幸町2丁目5番地

徳島市総務部デジタル推進課 担当 佐々木・石川・岩井

電話番号 088-621-5095

電子メール digital_suishin@city-tokushima.i-tokushima.jp

※本件に関する質問、問い合わせは、「様式1 質問票」に記入の上、原則電子メールにてお願いします。なお、電子メール送信後に受理のメールが本市担当者から届かない場合は、必ず電話により到着の確認をお願いします。

※この文書に記載されている会社名、商品名等は一般に各社の商標または登録商標です。

以 上