

東広島市市民・事業者ポータルサイト機能追加等に係る

情報提供依頼書（R F I）

令和8年4月28日

東広島市総務部DX推進チーム

1 件名

東広島市市民・事業者ポータルサイト機能追加等に係る情報提供依頼

2 目的

東広島市（以下、「本市」という。）では、ServiceNow社の「Now Platform[®]」を活用し、市民ポータルサイト及び事業者ポータルサイトを構築・運営しています。

今後、利用者の利便性向上及び業務効率化を目的として、これらポータルサイトに係る機能追加等を検討しており、特に令和8年度に予定している機能追加、機能改修等について、外部事業者の専門的知見や技術動向を幅広く把握する必要があると考えています。

本情報提供依頼は、既存環境を前提とした機能追加等に関する技術的な実現可能性、構築・運用上の課題や留意点等について情報提供を受けることで、本市における今後の業務内容整理、仕様検討及び調達方法検討の基礎資料として活用することを目的に実施するものです。

3 本市既存環境の概要

(1) プラットフォーム：Now Platform (ServiceNow社)

(2) 主な機能

- ・市民ポータルサイト（各種手続き申請、プッシュ通知、学校関連事務等）
- ・事業者ポータルサイト（各種手続き申請、プッシュ通知、補助金情報提供等）

(3) 運用形態

- ・保守、改修及び新機能開発を外部委託により実施
- ・Now Platformの標準機能及びカスタマイズ機能を併用

4 情報提供依頼の内容等

既存環境を前提として次のとおり機能追加、機能改修等を検討しており、仕様作成に係る留意点や実現方法等について情報提供を求めるものです。なお、内容は現時点での想定であり、今後変更となる可能性があります。

(1) 学校関係業務（通送事務等）に係る機能追加

市民ポータルサイトでは、小中学校の出欠席連絡や、学校から保護者に対するプッシュ通知の機能等を既の実装しており、殆どの保護者が市民ポータルサイトを利用している状況です。今回、教育委員会から学校及び児童・生徒を通じ、保護者等に対して紙媒体で送付されている広報紙、イベント案内、啓発用チラシ等をデジタル化し、業務効率化と情報の確実な伝達を実現することを検討しています。この機能追加において、主に次の観点から情報を提供してください。

- ・事務の流れをNow Platform上で取り扱う場合の実現方法
- ・業務効率化や作業負担軽減の観点での工夫や留意点

(2) 事業者ポータルサイトのトップページ改修

登録されている事業者に対し、補助金やセミナーの情報を本市が発信しているほか、

補助金データベースを用意し、本市だけでなく国や県の補助金情報を検索できるようにしています。電子メール等によるプッシュ通知も有効ですが、電子メールでは情報が埋もれてしまい、事業者が任意のタイミングで容易にアクセスできないことが問題になっています。これらの情報へ事業者ポータルサイトのトップページから即時アクセスが可能な新たなデザインへの改修を検討しています。この機能改修において、主に次の観点から情報を提供してください。

- ・情報の探しやすさ、使いやすさを意識したトップページ構成の見直し
- ・既存環境下で実現可能なU I / U X改善の方向性
- ・デザイン・コンテンツ配置に関する考え方

5 提出資料

- (1) 会社概要資料（基本情報、事業内容等）
- (2) ServiceNow社の「Now Platform」を活用した導入、開発、保守等の実績資料（自治体・公共分野、民間を問いません）
- (3) 本件想定業務に関する対応方針、技術的アプローチ及び留意点に関する資料
- (4) その他、本事業の検討に有益と考えられる資料

6 提出方法等

- (1) 提出期限
令和8年5月28日（木）17時まで
- (2) 提出様式
様式は任意とし、日本語により作成のうえ、提出してください。
- (3) 提出方法
電子メールにより提出してください。

7 本件に関する質問

本依頼内容に関する質問がある場合は、令和8年5月20日（水）17時まで受け付けます。件名を「【事業者名】市民・事業者ポータルサイト改修RFIに係る質問」とし、別紙の質問票に質問内容を記載のうえ、「8 提出先及び連絡先」に記載のメールアドレス宛にご送付ください。

電子メール以外の方法を希望する場合、事前にご相談ください。

8 提出先及び連絡先

東広島市総務部DX推進チーム

担当：末廣・佐藤

電話番号：082-420-0944

電子メール：hgh200944@city.higashihiroshima.lg.jp

9 その他留意事項等

- ・本情報提供依頼への回答に要する費用は、すべて回答者の負担とします。
- ・回答内容について、必要に応じて追加の確認や意見交換をお願いする場合があります。
- ・提供いただいた情報は、本市内部における検討資料として利用するほか、個別の事業者が特定されない形で二次利用（資料作成、庁内共有等）する場合があります。
- ・本情報提供依頼により提供された提案、資料、ノウハウ等に関する著作権その他の知的財産権は、原則として回答者に帰属するものとします。ただし、本市は、本依頼の目的の範囲内において、無償でこれらを利用できるものとします。
- ・本情報提供依頼は、契約又は調達を前提としたものではなく、本依頼への回答の有無や内容により、今後の調達において利益又は不利益が生じるものではありません。