

## 「利用者目線」に立った更なる行政サービス利用促進実証業務委託 仕様書

### 1 委託業務名

「利用者目線」に立った更なる行政サービス利用促進実証業務

### 2 履行期間

契約締結日から令和 8 年 3 月 17 日（火）まで

### 3 業務の目的

本市では、市民生活支援や事業者支援につながる便利なアプリ、公共交通（バス路線）維持、移住推進など、市民の皆様にご利用いただける各種事業を実施している。

しかし、これらの取組みについて、市としてこれまで再三にわたり周知活動を行っているにもかかわらず、市民の皆様から「知らなかった」「もっと PR してほしい」などの声が後を絶たない現状がある。

この現状を改善するために、市職員だけでは十分できないきめ細かい情報提供など、「利用者目線」に立った更なる周知活動を行う必要がある。

このことから、令和 7 年度において、3 つの事業をモデル的に選び、民間企業のノウハウを活かして周知や利用促進を行い、その効果の検証等を踏まえ、今後の「利用者目線」に立った更なる周知や利用促進策を構築していくこととする。

### 4 対象アプリ等

ジャンル	内容	所管課室
アプリ	防災のべおかの登録者増	危機管理企画課
利用促進	路線バス（宮野浦線）＋チョイソコのべおか*の利用者増	地域・離島・交通政策課
移住促進	LINE 公式アカウント「延岡市移住サポート」の友だち登録者増	人材政策・移住定住推進室

\*市内北部エリア（北浦町）内で運行しているオンデマンド型乗合タクシー。

（チョイソコは株式会社アイシンの登録商標）

### 5 業務の内容

本業務で対象とするアプリ等の登録者数・利用者数の増加を図るために、別表「対象アプリ等の周知活動一覧」に記載している目標値の達成に向けて業務を遂行すること。

なお、参考までにこれまでに市が行ってきた周知活動を記載している。

※業務内容の詳細は、業務委託候補者の企画提案書の内容を基本とするが、協議の上で変更することがある。

#### (1)周知活動

以下の①及び②の活動に取り組むものとする。

##### ①市が活動内容を指定する活動（基本活動）

別表「対象アプリ等の指定活動一覧」を参照。

##### ②受託者の提案による活動（自由活動）

基本活動以外で、民間企業の強みやノウハウを活かし、「利用者目線」に立った創意・工夫ある方法により本事業の効果を高められる効果的な活動

#### (2)アンケート調査

今後、本市が開設するアプリ等（今回の対象アプリ等を含む）の利用促進を図るため、利用者が求める内容や機能等を把握し、登録者数や利用者数を増加させるために有効な周知方法や利用促進策等を明らかにできるよう利用者へのアンケート調査を実施すること。

なお、アンケートの内容は受託者において提案・作成し、市と協議の上、最終的に決定するものとする。

※周知を行う際のツール（チラシ、ポスター等）については受託者の負担とする。

なお、ツールを作成する上で必要なアプリ等の基本情報等については、市から受託者に提供する。

#### (参考) これまでの市職員による周知活動

##### <防災のべおか>

- ・防災講話、防災訓練、防災フェスタ等でチラシ配布及び操作説明会実施
- ・わが家の防災ハンドブック（市内全戸へ配布）、市広報誌、市ホームページ掲載
- ・FMのべおかへの出演による広報

##### <路線バス（宮野浦線）及びチョイソコ>

- ・バス利用促進事業（宮野浦バスの日イベント、バスの乗り方教室、お出かけイベント）
- ・チョイソコ登録促進イベント
- ・利用者による口コミ

##### <LINE 公式アカウント「延岡市移住サポート」>

- ・市ホームページ等での情報発信

## 6 市への報告、協議

本業務の遂行に当たっては、延岡市と綿密な調整を図ることとし、業務の円滑な遂行に努めること。

### (1) 進捗状況報告

本業務の実施期間中は、延岡市への月 1 回の進捗状況報告、協議を行うこと。

### (2) 実績報告

本業務の終了後は、業務の実績等について報告書を取りまとめて、契約期間終了日までに提出すること。

なお、報告書については、以下のものを提出すること。

ア 実績報告書（任意様式）

イ アンケート調査結果報告書