

名張市公式LINEアカウント機能拡張システム使用及び保守業務

仕様書

令和5年8月21日

名張市

1. はじめに

本業務は、名張市（以下「本市」という。）が利用している「名張市公式LINEアカウント」の機能を拡張し、市政情報の適正な配信や行政手続きがオンラインで可能となるシステムの構築及びその保守業務を行うものとする。

2. 業務名

名張市公式LINEアカウント機能拡張システム使用及び保守業務

3. 契約期間

契約締結日から令和6年3月31日まで

4. 場所

名張市鴻之台1番町1番地 ほか地内

5. システム利用開始時期

令和6年1月頃（想定）

6. 委託業務内容

(1) 構築作業

- (ア) 本市公式LINEアカウントの機能を拡張し、LINEを通じ、友だち登録した利用者が市政情報の受信と電子による行政手続きを効率的に行えるよう、本仕様書で示す機能を備えたシステムの構築を行うこと。
- (イ) 初期構築時、職員に対して操作説明会を実施するとともに、職員向けの操作マニュアルを作成し、納品すること。

(2) 運用・保守

- (ア) システムの安定的運用を図るため、ソフトウェア、ハードウェア、セキュリティに関して、定期的な保守を行うこと。また、システム障害の早期発見・予防に努め、システムに障害が発生した場合や脆弱性が発見された場合等のトラブルが発生した際には、速やかに対応すること。システム障害の発生確認時は速やかに本市へ発生的事实について連絡するとともに、復旧対応状況について随時報告すること。
- (イ) ソフトウェアのバージョンアップは、その適用の判断に必要な調査・評価を行い、本サービスの利用者への影響を考慮し提供及び適用作業を行うこと。
- (ウ) メンテナンス等で受託者が計画的にシステムを停止する場合、利用者への影響を考慮し、遅くともシステム停止の5営業日前までに本市に連絡すること。ただし緊急でやむを得ない場合は、この限りでない。
- (エ) 計画的なシステム停止以外の要因によりシステムが停止した場合には、受託者は速やかに本市に報告し、復旧または代替手段を用意し、システムの安定的な運用への回復に努めること。
- (オ) 本業務において導入されるシステムに対して、新機能の追加時等があった場合、操

作マニュアルを作成し、納品すること。新機能が大幅な追加、変更の際に本市が求めれば職員に対して操作説明会を実施すること。

- (カ) 運用開始後の機能向上や構成の変更等を柔軟に行えらるとともに、将来的なシステムの拡張性を確保したシステムとすること。
- (キ) システム運用開始日までに管理者・使用者等に対して操作研修を実施すること。
- (ク) システム利用に関して生じる疑問等については、定期的なミーティングや、電話又は電子メール等による技術サポートを実施し、相談に応じること。

7. 機能要件

機能要件に記載している機能はすべて必須要件とする。

(1) 基本要件

- (ア) 本システムは、オンプレミスではなく、クラウド型の提供システムであること。
- (イ) 24時間365日利用可能であること。ただし、深夜の時間帯におけるバックアップ処理などシステム運用に最低限必要な時間の停止を除く。
- (ウ) 本システムの機能を本契約の範囲内において制限なく利用できること。

(2) 利用者の利用環境

- (ア) 利用者は、スマートフォン用の iOS 版又は Android 版の LINE アプリケーションを使用し、本サービスを利用できること。最新バージョンがリリースされた後に可能な限り速やかに対応すること。

(3) 管理者の利用環境

- (ア) 管理者用の管理画面は、インターネット接続パソコンのブラウザから特定の URL で利用でき、専用ソフトウェアのインストールが不要であること。
- (イ) 本市の環境としては、OS は Windows、ブラウザは Soliton 社の SecureBrowser を使用しており、この環境において接続して利用できること。
- (ウ) ユーザー数は、システム上 70 以上を保有できることとし、管理者用と一般職員用の操作権限は、ユーザーごとに設定できること。当初システム構築時のユーザー数は 20 ライセンス付与することとし、増減については適宜変更できるものとする。

(4) 機能

- (ア) リッチメニュー機能としてリッチメニューを 12 項目以上に分割でき、利用者がタブによって表示を切り替えられること。リッチメニューの設定は本市が変更可能であること。
- (イ) 情報配信機能として以下の機能を有すること。
 - ・メッセージ配信通数に制限がないこと。
 - ・リンクが設定されたメッセージを配信できること。
 - ・友だち全員に配信することも可能とすること。
 - ・利用者が配信を希望する情報ジャンルや居住地域、生年月日等を登録することができ、必要な情報を受取ことができるセグメント配信機能を有すること。

- ・利用者が情報配信条件を複数選択できること。
 - ・配信情報等の登録フォームは、友だち登録時に画面に表示すること。
 - ・利用者が登録した配信を希望する情報等について、利用者自らが確認することができ、随時、追加、変更、削除ができること。
 - ・あらかじめ作成したメッセージを指定した日程に基づき予約配信、定期配信ができること。
 - ・配信したメッセージについて、利用者の閲覧状況（開封数や開封率等）を確認できること。
 - ・本市が過去の合計配信数、配信日、配信時間、タイトル、種別などのデータをシステム上で閲覧またはダウンロードできること。システムで閲覧またはダウンロードできない場合、受託者がデータを作成し納品することも可とする。
- (ウ) 広聴機能として以下の機能を有すること。
- ・意見募集等、複数の種類のアンケートフォームが作成できること。
 - ・作成できるアンケートフォームの数や1つのアンケートフォームに設定できる回答項目に制限がないこと。
 - ・回答形式について、選択肢の選択（単一回答／複数回答）、テキスト入力、画像等のファイルをアップロードができること。
 - ・回答項目について、回答必須／任意を管理者で設定できること。
 - ・作成したアンケートの質問及び回答項目は、CSVまたはエクセル形式でのデータのエクスポートが可能なこと。
 - ・回答データはCSVまたはエクセル形式でエクスポートが可能なこと。
- (エ) 申請機能として以下の機能を有すること。
- ・本サービスから各種申請を行えること。
 - ・他のシステムやアプリケーションの導入が必要な場合は提案書にその旨を記入すること。
 - ・各種申請について、本市で随時に追加変更ができること。
 - ・各種申請については関係部署で管理できるようにすること。
 - ・各種申請後のデータはCSVまたはエクセル形式でエクスポートが可能なこと。
 - ・申請があった際に、各業務担当部署にメールにより自動で通知できること。
- (オ) 予約機能として以下の機能を有すること。
- ・施設や面談等の予約手続きを行えること。
 - ・施設や面談の種類、予約枠及び予約時の質問項目が自由に作成、変更できること。入力項目に制限を設けないこと。
 - ・利用者の予約画面に表示する予約枠は、予約状況を反映した空き枠のみを表示すること。
 - ・予約を管轄する関係部署で管理できるようにすること。
 - ・利用者が予約を完了すると予約内容の通知ができること。
 - ・利用者の予約日前日等に、リマインド配信ができること。配信の日時は、管理画面上で設定変更ができること。
 - ・管理者は予約状況をカレンダー形式等の一覧で確認できること。

- ・本システムでの予約と窓口や電話での予約について一元管理できること。
 - ・各種予約について、本市で随時に追加変更ができること。
 - ・各種予約や予約の変更において、入力した者のみが各種予約や予約の変更をできるようにすること。（システム管理側での変更は除く）
 - ・各種予約状況については関係部署のみが管理できるように予約ごとに権限を設定できること。
 - ・各種予約後のデータはCSVまたはエクセル形式でエクスポートが可能なこと。
 - ・予約があった際に、各業務担当部署にメールにより自動で通知できること。
- (カ) ポイント・スタンプラリー機能として以下の機能を有すること。
- ・本市で実施している名張市ケンコーマイレージ等、任意のポイントを利用者が本サービス上で貯めることができ、スタンプラリー事業に活用ができること。
 - ・ポイントの付与はイベントごとに設定（例えばQRコードを読み込む、イベント番号を入力する等）でき、同一イベントで複数のスタンプが付与できないこと。
 - ・ポイントが貯まれば何回でも抽選に参加できること。
 - ・現在のポイントはいつでも利用者が確認できること。
 - ・ポイントに有効期限を設定できること。
 - ・利用者のポイントが累積した場合に抽選にて景品（複数の商品がある）と交換を行うことを想定しており、抽選に対応した機能を有すること。交換は年2回上期と下期の2回行うことを想定している。
- (キ) ごみ収集日等通知機能として以下の機能を有すること。
- ・ごみ収集日の通知機能を有すること。
 - ・ごみ分別情報をシナリオ分岐型のチャットボットが作成できること。
AI型のチャットボットの構築も可能であることが望ましい。
 - ・自動回答するためのデータは、本市が追加修正できること。
 - ・よく見られている質問の集計・分析ができること。
- (ク) 通報機能
- ・災害や施設等の不具合などを発見した際に写真を添付して通報できる機能を有すること。
 - ・通報があった際には、指定するメールアドレスに通知する機能を有すること。
通報区分に応じてメールが区分できることが望ましい。
- (ケ) 管理機能
- ・システムの利用状況・配信状況などを蓄積し、管理画面で確認できる機能を有すること。
 - ・CSVまたはエクセル形式でデータのエクスポートが可能なこと。また、作成したレポートのCSVまたはエクセル形式データは、指定したユーザーのメールアドレスに対して、自動または手動などで送信する機能を有すること。
- (コ) 公的個人認証サービス
- ・令和6年度以降に公的個人認証サービスを利用することを想定しており、本市が公的個人認証サービスの利用開始依頼を受託者に行なった際に、6か月以内にサービスの提供が行えること。他のシステムやアプリケーションの導入が必要な場合は提

案書にその旨を記入すること。導入の際に別途費用が必要な場合はその金額を明示すること。

8. セキュリティ事項

- (1) 令和3年4月30日付「政府機関・地方公共団体等における業務でのLINE利用状況調査を踏まえた今後のLINEサービス等の利用の際の考え方（ガイドライン）」を遵守すること。
- (2) 本システムで取得するデータを保存するサーバ等の環境設備は日本国内であること。
- (3) 本システムで取得するデータを保存するデータセンタは、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）に登録されていること。
- (4) インターネット上の通信は、適正に暗号化通信を行うこと。
- (5) 契約終了後、全データを削除すること。

9. 本業務における留意事項

(1) 基本事項

- (ア) 受託者は本調達に係る費用一切を含むものとして契約すること。そのため、本事業契約の履行に係る作業場所および什器等並びにハードウェアおよびソフトウェア等の作業環境は、受託者側の負担で用意するものとする。
- (イ) 受託者は本業務の遂行にあたっては、関連する法令、条例等を遵守しなければならない。
- (ウ) 本仕様書に記載された事項が履行できなかつたときは、契約金額の減額または損害賠償請求等を行うものとする。その場合における賠償額は双方協議により決定すること。
- (エ) 本仕様書に定義する各種要件仕様を満たす範囲において、より信頼性や柔軟性に優れた構成案がある場合には、その内容および当該案との違いを提案書に説明すること。
- (オ) 本市の情報セキュリティポリシーを遵守すること。

(2) 機密保持

- (ア) 本業務の実施に必要な関係資料を本業務以外に使用しないこと。また、第三者に提供しないこと。
- (イ) 本業務の実施または管理に関して関係資料に事故が発生した場合は、直ちに報告すること。
- (ウ) 本市が提供する資料は原則として貸出しによるものとし、業務が完了したときは、直ちに関係資料を返還すること。
- (エ) 本業務が完了した時点において関係資料の複写物または複製物があるときは、当該

複写物または複製物を直ちに引き渡すこと。ただし、引き渡すことが適当でないと認められる場合は、複写または複製に係る情報を消去すること。

(3) 再委託

- (ア) 受託者は本業務の全部を第三者に再委託することはできない。本業務の一部再委託を希望する場合は、あらかじめ本市の指示に従い、再委託の相手方の商号又は名称および住所並びに再委託を行う業務の範囲、再委託の必要性を記載した申請書を本市に提出し承認を得なければならない。承認した内容に変更が発生する場合も同様とする。
- (イ) 受託者は機密保持等に関して、本調達仕様書が定める受託者の責務を再委託先業者にも負うよう必要な措置を実施し、本市に報告し、承認を受けること。
- (ウ) 受託者は、本業務における総合的な企画および判断並びに業務遂行管理部分を再委託してはならない。
- (エ) 受託者が本市の承認を得て第三者に事業委託しても、最終的な責任は受託者が負わなければならない。

(4) 作業条件等

- (ア) 受託者は、契約締結後速やかに業務に着手しなければならない。
- (イ) 本市との連絡窓口、連絡手段および情報共有方法については、事前に本市と協議の上、決定すること。
- (ウ) 作業の実施日時および方法等については、本市と十分に打合せを行うこと。
- (エ) 受託者は、本業務の遂行にあたり、市関係機関との間で生じる各種調整事項について、積極的に協力・調整を行うこと。

10. 業務体制とスケジュール

- (1) 本業務に従事する担当者には、本システムの構築・導入に携わった経験者が複数含まれるとともに、業務を成功させる能力と経験のあるメンバー体制とすること。
- (2) 責任者（プロジェクトマネージャー）もしくはそれに準ずる担当者は、作業開始から本稼動まで導入するシステムに責任を持ち、本市に進捗状況の報告を行うこと。

11. 保守体制

運用保守に必要な要員を保守拠点に確保し、不具合発生時には迅速な対応が可とすること。

12. 協議による変更

- (1) 本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項及び協議の必要がある場合は、受託者は本市と協議を行うこと。
- (2) 本仕様書に記載の事項について、その目的及び効果に関して優れた代替方法等を発案したときは、その発案に基づき本市と受託者により協議の上、仕様を変更することができる。