

## 上市町 LINE 公式アカウント連携「スマホ役場」構築業務 仕様書

### 1 業務の名称

上市町 LINE 公式アカウント連携「スマホ役場」構築業務

### 2 業務の目的

幅広い年齢層から利用されている LINE を活用し、セグメント配信によりプッシュ型で行政情報の発信を行うとともに、スマートフォンから簡単に、いつでも、どこからでも行政手続や公共施設等の予約ができるオンライン行政窓口プラットフォームサービス「スマホ役場」を構築する。

また、オンライン予約サービスと公共施設に導入したスマートロックシステムを連携させ、電子キーにより施設を利用できる環境を整備するなど、デジタル実装を町全域で展開し、すべての住民が幸せを感じられるデジタル社会の構築を推進する。

### 3 業務内容

(1) オンライン行政窓口プラットフォームシステム（以下「本システム」という。）の提供

(2) 本システム運用保守

### 4 契約期間

契約締結の日から令和9年3月31日まで

なお、町民のサービス使用を9月上旬から開始することを想定しているため、職員の準備期間を考慮のうえシステムを導入すること。

### 5 システム要件

(1) システム動作環境等

ア クラウド型（SaaS/ASP 型）のシステムであること。

イ システムの利用可能時間は原則 24 時間 365 日とすること。メンテナンス等でやむを得ず停止する場合は、事前に本町に連絡すること。その際、システムの利用に支障がないよう代替手段等を提示すること。ただし、緊急でやむを得ない場合はこの限りでない。

ウ LINE の最新バージョンでシステム要件を満たすこと。

エ LINE 公式アカウントの機能が制限なく利用できる、もしくは同等の機能を提供できること。

オ Google Chrome、Microsoft Edge 等のインターネットブラウザを使用し、インターネット環境に接続して利用できること。また、それぞれの最新バージョンで動作すること。

(2) 利用者のサービス利用環境等

ア 利用者側は、スマートフォン用の LINE アプリ（iOS 版、Android 版）を使用し、システムを通じたサービスを利用できること。また、最新バージョンについて、リリースされた後に可能な限り速やかに対応すること。

イ LINE アプリ上で本システムの機能の利用を完結できる設計となっており、利用者は別のア

プリを用意する必要がないこと。

ウ LINE アプリのトーク上での対話形式で各種の手続きが進められるなど、利用者にとって操作しやすい設計となっていること。

### (3) その他

ア 管理者アカウントのログイン ID 数は 17 とする。アカウント数の増加については、追加費用により適宜変更することができること。年度更新時にアカウント数を増減することができること。

イ 運用開始前に準備期間を設け、試用できる環境を提供すること。また、運用開始後においても試用できる環境を提供すること。

ウ 運用開始後の機能向上や構造の変更等を柔軟に行えらるとともに、将来的な拡張性を確保したシステムとすること。

エ 本システムのサービスで取得するデータは、以下①、②の両方の認証等を受けているデータセンタに保存することができること。

① ISO27001、ISO27017、ISO27018 の国際認証

② 政府情報システムのためのセキュリティ評価制度 (ISMAP) 登録

## 6 機能要件

### (1) セグメント配信機能

ア 「性別」「年代」「住んでいる地域」「知りたい情報」など利用者の属性を取得する登録フォームを構築し、利用者の嗜好に合わせて情報を配信できるようにすること。

イ 利用者が町公式LINEアカウントを友だち登録したときに、自動でトーク画面に利用者属性の登録アンケートが表示されること。利用者はフォームに登録した情報を随時変更できること。

ウ セグメント配信は、予約配信・定期配信ができること。

エ 既読数や既読率の確認を行うことができること。

オ 受信設定以外の、アンケートや申請の回答内容に応じてセグメント配信ができること。

### (2) リッチメニュー機能

ア トーク画面のキーボードエリアに画像付きのメニュー (リッチメニュー) を表示させ、指定のテキストの表示やURL等にリンクする設定ができること。

イ リッチメニューを6項目以上に分割できること。リッチメニューを9～12項目以上に分割できたり、タブで表示切替できること。

ウ 運用開始後において、システムの管理画面等で、リッチメニューの変更等が容易にできること。

エ 複数のリッチメニューを切り替えることができ、利用者の属性情報に応じてリッチメニューを切り替えることもできること。(例：防災メニューや町外者専用リッチメニューなど)

### (3) アンケート機能

- ア 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。アンケートフォームの数に原則制限を設けないこと。
- イ 作成したアンケートの質問は、CSV または Excel 形式でデータのエクスポートが可能なこと。
- ウ 利用者の回答結果は CSV または Excel 形式でデータのエクスポートが可能なこと。

#### (4) 申請機能

- ア 公的個人認証サービスを利用した各種申請が行えること。なお、申請時の公的個人認証は、LINE アプリとは別のアプリをインストールすることなく実施できること。
- イ 証明書交付に伴う手数料及び郵便料等の支払いが、クレジットカード決済及び、電子マネー等のオンライン決済に対応しており、すでに地方公共団体における利用実績があること。
- ウ JPKI 認証事業者及び収納代行業者との契約は、本町が別途行う。
- エ 申請後のデータは CSV または Excel 形式でエクスポートが可能なこと。
- オ あらかじめ申請対象者がわかっている場合は、対象者リストをインポートし、本人以外が申請できないようリストと参照しながら手続きがおこなえること。
- カ 申請者に不備があった場合は、入力フォームを再度送付するなどのフォローアップ機能を有すること。
- キ オンライン決済において、決済金額が足りない場合追加で決済を依頼する機能を有すること。
- ク 業務担当部署のみがデータを管理することができるよう権限を設定できること。権限の設定は各種申請ごとに設定可能なこと。
- ケ 申請内容の確認・修正までを LINE で一貫して実現できる機能を有すること。

#### (5) 予約機能

- ア 施設の種類、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。入力項目の数に原則制限を設けないこと。
- イ 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。
- ウ 複数時間帯を選択できること。
- エ 抽選機能を有すること。
- オ 抽選機能については、抽選後の結果通知を自動で配信できること。
- カ 複数の施設で1ヶ月あたりの予約数などの制約を共有する仕組みを有すること。
- キ 複数席の予約ができること。
- ク 代理予約が可能なこと。
- ケ キャンセル待ちが可能なこと。
- コ 職員は予約状況をカレンダー形式で確認できること。
- サ 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。
- シ 予約時に発生する利用料等は、クレジットカード決済及び、電子マネー等のオンライン決済で支払いが可能なこと。

- ス 予約情報を CSV または Excel 形式でエクスポートが可能なこと。
- セ 予約内容の確認・修正までを LINE で一貫して実現できる機能を有すること。
- ソ 各予約状況は業務担当部署のみがデータを管理することができるよう権限を設定できること。
- タ 予約情報とスマートロックシステムとを連携させることが可能であること。
- チ スマートロックシステム上で払い出され利用者に通知される指定の暗証番号については、予約機能とのデータ連携により、本町 LINE 公式アカウントで通知することができること。
- ツ スマートロックシステムからの指定の暗証番号については、日次で共通の番号を利用できるか、もしくは利用者ごとに払い出された暗証番号で、予約時間に応じた解錠が可能なこと。
- テ 施設の予約取消と連動し、すでに払い出された指定の暗証番号を無効とできること。

#### (6) 子育てに関する機能

- ア 利用者の位置情報を中心に半径 5 キロまでに存在する保育園情報を表示できる機能を有すること。また入園希望日やアレルギーへの対応などを選択することによって、絞り込みができること。
- イ 一時保育を希望する保護者から面談の予約を受付、その面談結果を記録し、事前に登録した一時保育施設の予約を受付する機能を有すること。
- ウ 園児が登園したかどうかを保護者に通知する、または登園しなかったらアラート通知をするチェックイン機能があること。

#### (7) 防災機能

- ア マイタイムラインの登録が LINE 上で可能であること。
- イ 防災メールとの連携が可能であること。
- ウ 避難所で住民の QR コードを読み取るだけで、避難者名簿の管理や、避難所ごとの避難者数を把握することが出来ること。
- エ デジタル避難訓練や防災クイズなど防災意識を高めるコンテンツ作成ができること。

#### (8) 汎用的な施設検索機能

- ア 利用者の位置情報を中心に半径 10 キロまでに存在する避難所や公共施設等、様々な施設を表示できる機能を有すること。
- イ 利用者の位置情報から検索した目的地の位置情報をマッピングして表示できること。また、目的の施設までの経路を表示できること。

#### (9) ポイント・スタンプラリー機能

- ア 健康ポイント等、任意のポイントを利用者が LINE 上で貯めることができ、スタンプラリー事業にも活用ができること。
- イ 目標ポイントに到達した場合は、利用者へ通知を行い、景品交換等のアンケートに接続できること。
- ウ 予約や申請、通報等 LINE 上で実装するすべての機能と接続し、手続き終了後にポイントが付与できること。

エ 現在のポイントはいつでも利用者が確認できること。

#### (10) データベース機能

申請や予約、その他手続きの作成時にあらかじめシステムに対象者等の情報をインポートし、その情報を元にして手続きの制御を行う機能を有すること。またこれを自作できること。

#### (11) レポート機能

ア 利用者がタップしたシナリオの選択ボタンなどの利用回数等を蓄積できること。

イ CSV または Excel 形式でデータのエクスポートが可能なこと。

ウ 作成したレポートの CSV または Excel データは、管理画面にログインすることなく、指定したユーザのメールアドレスに対して、指定頻度で送信する機能を有すること。

エ 蓄積したデータを管理画面上で確認ができる機能を有すること。

#### (12) 管理機能

ア 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。

イ タイムライン、友だち登録時のあいさつメッセージ、リサーチ、その他既存の LINE 公式アカウントマネージャーの機能をそのまま使用できるシステムであること。

ウ 利用者からの申請、アンケートや通報等があった際に、各業務担当部署にメールにより自動で通知できること。

### 7 非機能要件

#### (1) 信頼性要件

障害時の対応フローや連絡体制を構築したうえで、障害発生時の対応マニュアルを用意し、障害発生時に活用できるようにすること。また、当該対応マニュアルについては、町に報告すること。

#### (2) 性能要件

ア アクセスが集中するピーク時においても、3秒以内の応答性能を目標とすること。

イ 申請者の利便性に最大限配慮した申請画面構成とすること。

ウ 手続担当者の業務効率化に最大限配慮した管理画面構成とすること。

### 8 運用・保守

#### (1) 運用・保守方針

ア システムの機能の稼動状態を監視し、リソース等で問題が生じた場合は対応を行うこと。

イ 監視は24時間365日を通じて実施すること。

ウ システムの監視により、障害および障害を招きうる事象を検知した場合は、速やかに本町へ報告のうえ、必要な対策を迅速に講じること。

エ システム監視の結果、動作等の問題が発生することに備え、直ちに状況確認および復旧体制が取れるように、自動復旧装置の整備および運用保守関係者に対する連絡手段、連絡体制を整備しておくこと。

- オ 深夜、休日であっても同様の体制がとれること。
- カ 万が一、問題が発生した場合は、すぐにシステム内でお知らせするなど手続担当者に周知するとともに、早急に問題解決を実施すること。
- キ 障害申告があった場合はこれを24時間365日受け付け、原則、即時復旧するように対応すること。また対処後は、申告者へ回復報告を行うこと。
- ク 障害等発生時は、障害内容（発生事象）、影響範囲、回復見込等を連絡すること。
- ケ 障害除去後は、障害発生から除去に至るまでの経緯および再発防止策を報告すること。
- コ システムについては、信頼性及び運用性を確保するため、十分な冗長性を確保すること。
- サ インターネット経由で管理画面にアクセスする場合に、第三者がアクセスできないように対策すること。
- シ 機能・設備の維持管理および監視導入機能のソフトウェア等の更新等を随時実施すること。
- ス 機能に必要なライセンス類の更新、回線環境の維持を行うこと。
- セ ソフトウェア等の更新については事前に検証を実施し、問題がないことを確認の上実施すること。
- ソ 障害復旧等の緊急時を除き、保守・保全業務が発生する場合は、15日前まで本町に報告すること。また、作業は閉庁日又は閉庁後、通常業務に支障がない時間において実施すること。

## (2) 運用サポート要件

- ア 問い合わせは、少なくとも、平日(土・日曜日、祝日を除く)の9時00分から17時00分まで可能とすること。
- イ 緊急時は、本町との協議のうえ対応する。
- ウ 問い合わせの受付および回答手段は、電子メールとする。ただし、緊急時は電話での問い合わせにも対応可能とすること。
- エ 事業者と本町での定例会を3か月に1回以上開催すること。
- オ 定例会では、事業者は利用状況のレポート、月別のシステムの利用状況（申請数、アクセス数など）およびSLAの順守状況などを報告することとし、必要に応じて利用促進に有効となる情報提供を行い、システムの利用率が向上するような提案を行うこと。
- カ ヘルプデスクに寄せられた声などから、機能改善要求および追加機能要求を把握すること。
- キ 把握したニーズは定期バージョンアップ時に反映を検討すること。
- ク 職員からの操作方法についての問合せ、本町の本システム管理者（以下、「管理者」という。）からのシステム全般についての問合せを電話またはメールにて受け付けること。なお、システム利用開始後の3か月間程度は問合せが集中することが考えられるため、受付方法や要員を増やす等体制を強化すること。
- ケ 本町の要望に応じ、実際にパソコン等を使用した職員研修やサービス構築に関する相談会等（WEB会議システムを使つての説明でも可。）を開催すること。
- コ システムの課題確認、改善を図るための運用レポートについては、月次報告とは別に必要に応じて作成し、本町に提出すること。これらレポートの提出を受け、協議が必要と認めた場合は、別途、会議を開催すること。

### (3) セキュリティ要件

- ア システムへのアクセス制御を行う機能を設けること。
- イ セキュリティインシデントやリソースの使用状況を検証するため、ログ分析ができること。
- ウ 通信及び蓄積データに対して暗号化を行えること、もしくは安全に管理する仕組みがあること。
- エ セキュリティ機能の稼働状況を監視し、必要に応じて警告等を発する機能を設けること。
- オ 未知のウイルスやマルウェア等の対策を講じるとともに、必要に応じてOS、ミドルウェアのパッチやバージョンアップ等を実施すること。
- カ 本仕様書に記載しているセキュリティ対策以外に、セキュリティ向上に資する提案を行うこと。

## 9 スケジュール

### (1) スケジュールの決定

- ア サービス利用の契約締結（令和6年5月を想定）後からサービス構築を開始し、運用テストを実施しながら、準備が整った申請・予約サービスから順次実装する（同年9月を想定）こととし、具体的なスケジュールについては、本町との当該業務の契約締結時に協議のうえ決定する。
- イ 試行運用およびシステム切替えの各工程において、申請者や手続担当者等への負担を可能な限り抑えたスケジュールとすること。
- ウ 本システムの本格稼働に向けた準備を行うとともに、本格稼働の前に職員が動作確認するためのテスト期間を設けること。

### (2) 業務実施体制

- ア 本システムが円滑に本稼働できるため着手から本格運用までの間、十分な体制確保を図り、当該体制について提案書に記載すること。
- イ 業務の実施に係る項目、内容について、指示系統、要員配置等を具体的に示すこと。
- ウ 受託時に配置を予定する実施責任者、チームリーダーの氏名、役割、業務経験年数等を示すこと。特に本委託業務において有効となる資格、実務経験がある場合は具体的に示すこと。

## 10 業務遂行上の留意事項

### (1) 貸与品

機器の設定等に必要な資料等は、その都度貸与する。貸与品の管理保管は、不測の事態が生じないように適正に管理しなければならない。

### (2) 機密保護・個人情報保護

- ア 本業務の遂行上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。この項については、契約期間の終了または解除後も同様とする。また、成果物（本業務の過程で得られた記録等を含む。）を本町の許可なく第三者に閲覧、複写、貸与または譲渡してはならない。
- イ 本業務の遂行のために県が提供した資料、データ等は業務以外の目的で使用しないこと。

また、これらの資料、データ等は業務終了までに県に返却すること。

ウ 本業務の実施における個人情報等の取扱いについては、個人情報の保護の重要性を十分認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう必要な措置を講じること。

エ 本業務に従事する者に対して個人情報保護の教育を行うこと。

### (3) 不適合責任

ア 本システム本運用開始後3年の間に、正当な理由無く、本仕様書で要求した性能水準に達していないことが判明した場合および設計ミスによる不良および不具合が判明した場合において、本町が改良を請求したときは、本町と協議の上、無償で改良すること。なお、この場合、不具合の改良のために操作内容を変更しないこと。

イ 本システムを運用する上で必要な情報の提供に努め、本町からの障害発生時の情報開示請求などの問い合わせや助言要求に対して、誠意をもって対応すること。

ウ 受注者の責めに帰すべき理由により、第三者に損害を与えた場合、受注者がその損害を賠償すること。

### (4) 契約期間終了時のデータの引継ぎ

契約期間終了時には、蓄積された全てのデータを本町に無償で引き継ぐこと。データ形式はCSV形式を基本とする。受注者は、引継ぎの完了を本町が確認した後、すみやかに当該データの確実な消去を行い、本町に報告すること。その際、事業者が発生する費用については、本町に別途請求しないこと。

### (5) 法令等の遵守

受注者は、本業務の遂行に当たっては以下に掲げる法令等を遵守すること。

ア 国等で定められた法・ガイドライン

イ 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）

ウ 不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成11年法律第128号）

エ 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）

オ 特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（行政機関等・地方公共団体等編）（平成26年特定個人情報保護委員会告示第6号）

カ 上市町行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する条例（平成27年上市町条例第26号）

キ 上市町情報セキュリティポリシー

### (6) 協議

本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、または本仕様書に定めのない事項（仕様変更、機能追加等）で協議の必要がある場合は、本町と協議を行うこと。