豊明市公式 LINE システムリニューアル及び運用業務仕様書

1. 業務名

豊明市公式 LINE システムリニューアル及び運用業務

2. 業務目的

市政情報の発信のほか、オンライン上で様々な行政手続きができる「オンライン市役所」をめざし、現在、運用している豊明市公式 LINE システムをリニューアルし、機能を拡充することを目的とする。

3. 業務概要

(1) 内容

豊明市公式 LINE システムをリニューアルし、機能拡充を行い、その運用を行う。

(2) 利用期間

令和7年7月1日から令和10年3月31日まで

(運用開始日は、令和7年10月1日とする)

4. 担当部課

豊明市役所 行政経営部 情報システム課

5. システム形態及び条件

(1) システム動作環境等

ア 本システムは、クラウド型の提供サービスであること。

イ 本システムは、24時間365日利用可能であること。メンテナンス等でやむを得ず停止する場合は、システム停止の2週間前までに豊明市に連絡すること。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 システム及びデータに対して自動でバックアップを行う機能を有すること。

エ 本システムは 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。

オ 本システムは LINE の最新バージョンでシステム要件を満たすこと。

カ 既に取得済みの豊明市の LINE 公式アカウントと連携すること。

キ 管理者アカウントのログイン ID 数は、5以上とする。アカウント数の増加については、追加費用により変更できるものとする。

(2) 利用者のサービス利用環境

利用者は、スマートフォン用の iOS 版または Android 版の LINE アプリを使用し、豊明市公式 LINE アカウント（以下、「当アカウント」とする）で手続き等ができること。最新バージョンについては、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) その他

- ア 準備期間を設け、運用開始前に試用できる環境を用意すること。
- イ 運用開始後においてもテスト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。

6. 機能要件

(1) 利用する機能

当アカウントに友だち登録した利用者に対し、当アカウントから次の手続き等ができること。

ア オンライン申請機能

- ・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、すでに地方公共団体における利用実績があること。
- ・LINE での申請等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いること。
- ・申請データを CSV または Excel 形式でデータのエクスポートが可能であること。
- ・JPKI 認証事業者及び収納代行業者との契約は、豊明市が別途行う。

イ アンケート機能

- ・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。
- ・作成したアンケートの質問や回答結果を CSV または Excel 形式でデータのエクスポートが可能であること。

ウ 情報発信機能

- ・事前に利用者が配信を希望する分野等（以下「セグメント」という。）の情報を登録し、豊明市がセグメントを指定し、登録している利用者に対して LINE のメッセージを配信できること。
- ・予約配信・定期配信ができること。

エ 通報機能

- ・利用者が写真や日時、位置情報等を送信することで、道路の損傷等の情報を通報できること。
- ・通報された情報を CSV または Excel 形式でデータのエクスポートが可能であること。

オ 管理機能

- ・システムの利用状況や配信状況等を蓄積し、管理画面で確認できる機能を有すること。

- ・利用者からの申請等があった際に、管理者が設定したメールアドレスに自動でメールできること。

カ その他有益な独自提案

本業務の趣旨を踏まえ、効果的な独自提案がある場合は、積極的に提案すること。

(2) その他

ア 当アカウントにとって必要な機能を、協議の上、追加で構築できること。

イ リッチメニューから様々な市政情報や市が現在使用するシステムにリンクする設定ができること。

7. 運用保守

(1) 操作マニュアル

ア 本サービスの操作方法等について、マニュアルを作成し、本サービスから常時閲覧できる状態にすること。

イ イラストや画面コピー等を用いて分かりやすく作成すること。

ウ 業務に不慣れなものでも理解できるよう、平易な用語を用いること。

(2) 職員研修

ア 本サービスの操作方法等について、職員を対象とした研修を実施すること。

イ 研修時に必要となるアカウントの操作環境及び資料は受託者が準備すること。

ウ 研修の内容、日程、回数等の詳細については、豊明市と協議の上決定すること。

(3) 保守管理

ア 運用及び操作等に関する問い合わせに、速やかに電話等で対応できる体制を構築するとともに、必要に応じて担当者が直接訪問し、相談に応じること。

イ 障害及び障害を招きうる事象を検知した場合、直ちに状況の把握を行うとともに、速やかに委託者に連絡すること。また、必要に応じて障害箇所の特定、影響範囲の調査、即時対応、現状復旧作業を実施すること。

ウ 障害対応完了後は、速やかに原因、対応内容及び再発防止策を明記した報告書を提出すること。

8. 本業務における留意事項

(1) 目的外利用の禁止

豊明市のデータ及び本サービスを契約の範囲を超えて利用してはならず、アクセス権限の無い情報等にアクセスしてはならない。

(2) 秘密の保持等

業務の内容、データの内容等、本業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。

契約期間終了後又は契約を解除した後も同様とする。

(3) 法令等の遵守

業務の遂行に当たり、関係法令等の規定を遵守しなければならない。

(4) 個人情報の保護

ア 本業務で扱う個人情報（個人に関する情報であつて、特定の個人を識別することができるものをいう。）については、管理に最善の注意を払うものとし、個人情報保護法及び豊明市情報セキュリティポリシーを準拠すること。また、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。

イ 個人情報を改ざん、破損、滅失及び漏洩その他の事故から保護するため、必要な措置を講じること。

ウ 豊明市から提供された個人情報がある場合は、その目的が達成された後、速やかに豊明市に返却すること。

(5) 業務に支障のある場合の措置

業務の遂行に支障が生ずると豊明市が認めた場合は、豊明市の指示に従い、業務完遂のため万全の措置を講じること。

(6) 豊明市が実施する情報システムに対する情報セキュリティ監査には、必要に応じて協力・対応するものとする。脆弱性や不備が見つかった場合は無償にて対策を講じること。

(7) 本業務における成果物の所有権、著作権及び利用権は、豊明市に帰属するものとする。ただし、本業務開始前に受注者が所有する著作権及び第三者により提供されるコンテンツ、プログラム等に係る著作権についてはこの限りでない。

(8) 本業務の成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれる場合、該当著作物の使用に関する費用の支払を含む一切の手続きを受注者が行うものとする。

(9) 本業務の全部を一括して第三者に再委託又は請け負わせてはならない。ただし、本業務の一部を第三者に再委託等又は請け負わせるときは、あらかじめ豊明市に書面により報告し、豊明市の承諾を得ること。また、次年度以降も運用保守に係る契約を締結した場合において、業務の一部を再委託等する場合は、受注者と再委託先等との事情により本サービスの運用・保守が継続できないことのないよう、受注者が全責任を負うものとする。

(10) LINE 株式会社 서비스가 서비스의 제공을 종료시、または 서비스의 내용을 大幅に変更することにより、本業務に支障をきたす場合には、豊明市と協議の上、対策を講じること。

9. その他

この仕様書に定めのない事項については豊明市と随時協議の上、決定すること。