

菰野町 LINE 公式アカウント運用システム 導入業務仕様書

令和 8 年 8 月

菰野町

1. 事業の目的

本業務は LINE 公式アカウントの機能を拡張したプログラム（以下、本プログラムという。）にて、セグメント毎に当町の行政情報や魅力を発信することや、アンケート機能による町民ニーズの把握、分析などの DX 推進によって住民サービスの向上と職員の業務効率化を実現させることを目的として、本プログラムの構築及び運用・保守を行うものとする。

2. 期間

- (1) 構築にかかる業務委託期間 契約締結日から令和 8 年 11 月 30 日まで
- (2) 運用開始日 令和 8 年 12 月 1 日（予定）
- (3) 運用・保守期間 運用開始日から令和 9 年 3 月 31 日まで

3. 業務場所

三重県三重郡菰野町大字潤田地内（菰野町役場内）

4. 業務の概要

(1) システムの導入・提供

菰野町の情報配信を効率的、効果的に行えるよう本仕様書「機能概要」で示す機能を備えた LINE 公式アカウントによる町政情報の配信サービスシステム（以下、「本システム」という。）の導入・提供を行うこと。

(2) システムに求める基本要件

- ・ 本サービスを利用しようとする者（以下、「利用者」という。）、本サービスを活用して利用者へサービス提供する本町の職員（以下、「職員」という。）双方にとって、わかりやすく、操作性が高く、効率的に運用可能なシステムとすること。
- ・ 運用開始後の性能向上や構造の変更等を柔軟に行えらるとともに、将来的なシステム拡張性を確保したシステムとすること。
- ・ 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）」に準拠したシステムとすること。

(3) 運用・保守

本システムの安定的運用を図るため、ソフトウェア、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、本システム

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、3営業日以内に対応すること。ソフトウェアのバージョンアップについては、その適用の判断に必要な調査・評価を行い、サービス利用者への影響を考慮し、提供及び適用作業を行うこと。

(4) 計画的なサービス停止

受注者がサービスを停止する場合は、利用者への影響を考慮し、遅くともサービス停止の7日前までに発注者に連絡すること。但し、緊急でやむを得ない場合はこの限りでない。

(5) 想定外のサービス停止

計画的なサービス停止以外の要因によってサービスが停止した場合には、受注者は3営業日以内に復旧又は代替手段を用意し、サービスの安定的な運用に努めること。

(6) バージョンアップ対応

本業務において導入されるシステムに対して性能や品質の強化等のバージョンアップは、契約の範囲内において対応すること。新たな機能の追加等、契約の範囲を超える場合は発注者との協議を設けることとする。

5. システム要件等

(ア) 基本要件

- ・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。
- ・本システムは、24時間365日利用可能であること。なお、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。
- ・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。
- ・本システムは Google Chrome、Microsoft Edge、Safari 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、それぞれ最新のバージョンで動作すること。
- ・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。
- ・本システムは 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。

(イ) システム要件

別紙「機能要件」のとおり

(ウ) 導入運用要件

(1) 導入支援

- ・本システムの導入にあたっては、導入の要件や企画に対して、LINE 公式アカウントの画面構成等について提案し、本システムの効果を最大限発揮できるよ

う支援すること。

- ・コンテンツ企画・設計・構成・制作のアドバイスや制作物の内容や仕様に対する指示やレビューを行うこと。
- ・システムに登録・設置する際の操作方法の説明を行い、必要に応じてテレビ会議ツールなどを用いて実演を交えた操作説明会やサポートを行うこと。
- ・職員が提示する LINE 公式アカウントの活用イメージや要望をもとに、リッチメニューの設定やセグメント配信機能の受信設定等に対して、全体の骨組みを提案し構築すること。
- ・その他、サンプルや他自治体の実績を用いたコンテンツの企画支援、コンテンツの設計代行、システムへのコンテンツ登録や設定代行業務を行い、受注者の責任をもって完了及びアカウントの公開に取り組むこと。

(2) 動作検証

- ・動作検証開始前までに、本システムの基本動作（アンケート作成、リッチメニュー作成等）が正しく動作するよう設定のサポートを行うこと。
- ・動作検証において、検証結果に応じて改善方法等を提案すること。

(3) 体制

- ・本システム導入に向けた作業を統括する統括業務責任者を配置すること。
- ・統括業務責任者の下に、実作業に従事する担当者を複数名配置すること。
- ・統括業務責任者及び担当者の内、1名は、他団体で本システムの導入支援に従事した経験を有すること。

(4) 業務実施計画書等

- ・契約締結後 7 営業日以内に、WBS、体制、作業内容及び役割分担等を記載した業務実施計画を提出し説明を行うこと。
- ・本システム導入までの期間、会議を定期的に行い、作業計画書に対する作業の進捗状況、課題等を確認及び共有すること。

(5) 運用に関するサポート

- ・受注者はシステムの操作マニュアルを提供すること。
- ・自治体担当者が代わった際は操作説明会を行うこと。
- ・システム利用に関して生じる疑問等については、メール、チャットツールやビデオ会議ツールなどでサポートすること。
- ・受注者は簡易な設定や軽微な修正については協議の上、修正、代行業務を月 3 時間程度行うこと。
- ・受注者は月 1 回程度のミーティングを行い他自治体の有益な活用事例やノウハウ提供、アカウント運営に関する相談を受けアカウント成長の支援をすること。
- ・友だち追加の支援としてポスター・チラシのデータの作成、他団体の事例の共有など積極的な支援を行うこと。
- ・友達数の増減、開封率、クリック率などデータ分析を行い月 1 回レポート提出すること。
- ・住民に対して定期的に当アカウントの満足度調査を行い、レポートを提出すること。

(エ) セキュリティ要件

- ・ インターネット上の通信について、SSL/TLS(TLS1.2 以上)による暗号化通信を行い、改ざん等への防止対策を実施すること。
- ・ 管理画面は IP アドレスによりアクセスできる環境を制御できること。
- ・ サーバで保存するデータは、全て暗号化を行うこと。
- ・ サーバ等の環境設備は日本国内に設置し、データを安全に管理すること。
- ・ ファイヤーウォール等のサイバー攻撃対策・不正アクセス対策を実施すること。
- ・ アクセスログは一定期間保存すること。
- ・ 障害時の連絡体制や対応フロー等を定めること。
- ・ 解約時にデータの削除を行うこと。
- ・ ISMAP（政府情報システムのためのセキュリティ評価制度）の承認を得ていること。
- ・ ISMS を取得していること。
- ・ P マークを取得していること。
- ・ ISMS クラウドセキュリティ認証を取得していること

6. 提出物

受注者は、次のとおり提出すること。

- (1) 業務実施計画書（WBS、体制、作業内容及び役割分担等を記載）
 - ・ 契約締結後、7 営業日以内に提出すること。
- (2) その他
 - ・ 必要と認めた場合に提出すること。

7. その他

(1) 再委託

受注者は、全部又は主要な部分を一括して第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ町の承認を得て業務の一部を第三者に委任する場合は、この限りではない。

上記記載のただし書きについて、受注者が、業務の一部を第三者に委託する場合は、その内容を明確にした書面を町に届出し、承認を受けるとともに、当該第三者の行為の全てについて責任を負うものとする。

(2) 守秘義務

本業務の履行により知り得た一切の情報を第三者に提供若しくは漏らし、又は委託業務の履行以外の目的に使用してはならない。契約期間満了後又は契約解除後においても同様とする。

この契約による業務を処理するため個人情報等を取り扱う場合は、別紙「個人情報等特記事項」に記載の「個人情報等の取扱いに関する特記事項」を遵守しなければならない。

(3) その他

本業務を遂行する上で、疑義や問題点が生じた場合は、速やかに当町と対応について、協議すること。本仕様書に定めがない事項については、委託者と受注者は誠意をもって協議し、定めるものとする。

業務の進捗状況については、当町に適宜報告すること。

本業務の進捗報告や仕様検討等、必要に応じて会議を開催すること。また、会議の議事内容、協議内容及び結果について議事録を作成し、発注者の承認を得ること。

受注者が、発注者の執務室等で作業を行う際は、名札等を着用すること。

受注者は、作業日時について発注者と十分打合せし、作業計画書を提出すること。また、機器類の停止については、事前に発注者と打合せを行ったうえで行うこと。

本調達仕様書に記載した要件以外に本業務に必要な作業がある場合には、発注者に具体的な内容を提示し、発注者の承認を得たうえで実施すること。