

赤磐市公式LINE構築及び運用業務仕様書

1. 目的

デジタル社会の実現に向けて取組が進むなか、公式LINEアカウントシステムを導入することにより、市政情報の発信のほか、デジタル技術を活用した市民サービスの充実に努める。

2. 委託契約等の概要

- (1) 件 名 赤磐市公式LINE構築及び運用業務
- (2) 内 容 本市におけるLINEを活用した情報配信システムの構築、運用・保守等
- (3) 履行期間 ①構築 契約締結日から令和7年3月31日まで
②運用 公開予定日～5年間
- (4) 公開時期 令和6年11月1日（予定）
※正式な公開日は受託者と協議の上、決定する。

3. 委託業務の概要

- (1) システム構築
本市の情報発信を効率的、効果的に行えるように本仕様書「4. 機能概要」で示す機能を備えたシステムの構築を行う。
- (2) 職員教育・支援
構築された本システムを、本市職員が利用できるよう「9. 職員支援要件」で示す内容を行う。
- (3) 運用・保守
本システムの運用を滞りなく実施できるよう「7. セキュリティ要件」を遵守しつつ、「6. 保守・運用要件」に示す内容を行う。

4. 機能概要

システムについては、LINEヤフー株式会社が提供する「LINE公式アカウント」における「地方公共団体プラン」において利用できる機能を活用して、以下の(1)から(14)までの機能を構築すること。

また、利用者がより利用しやすいサービスとするため、今後の新たな機能の向上や追加を可能とする提案、運用方法の提案を行うこと。

(1) 基本要件

- ① 本サービスを利用しようとする市民等（以下「利用者」という。）、サービスを提供する管理者双方にとって、わかりやすく、操作性が高く、効率的な運用が可能なシステムとすること。
- ② 本市が既に取得しているアカウント「@akaiwa_city」で運用できること。
- ③ 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、将来的なシステ

ムの拡張性を確保したシステムとすること。

- ④ サービスはオンプレミスではなく、クラウド型の提供サービスであること。
- ⑤ サービスは、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。
- ⑥ 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。
- ⑦ 本システムはMicrosoft Edge、Google Chrome、Mozilla Firefox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。
- ⑧ LINE公式アカウントの機能が制限なく利用できること。
- ⑨ 本番環境とは別に、テスト用環境のアカウントを提供すること。

(2) 利用者のサービス利用環境

本システムの利用者は、スマートフォン用のiOS版、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。サービスは、LINEヤフー株式会社が公表しているLINEアプリの推奨環境において利用可能であることを原則とし、最新バージョンが公開された後に可能な限り速やかに対応すること。

(3) 管理者のシステム利用環境

- ① 管理者の管理機能は、パソコンのブラウザで利用できること。
- ② OSはWindows、ブラウザはMicrosoft Edge、Google Chrome、Mozilla Firefoxでいずれも利用が可能であり、インターネット端末（インターネット分離仮想ブラウザ：Revoworks Version2.2.89）で利用できること。
- ③ オンライン手続を利用する管理者の管理機能は、総合行政ネットワーク（LGWAN）端末で利用できること。
- ④ 管理者用アカウントと一般用アカウントの設定により、利用できる機能を制限可能なこと。また一般用アカウントのログインID数は必要に応じて増減可能であること。

(4) リッチメニュー機能

① デザイン

文字や画像、アイコンなどは、カラーユニバーサルデザインを考慮し、誰がみてもわかりやすいデザインで、管理者が任意に変更できること。また管理者が必要に応じてメニュー画像の修正ができるよう、編集データを提供すること。なお掲載項目は契約締結後、市と協議の上決定する。

② メニュー項目

- ・トーク画面下部等にリッチメニュー（画像付きメニュー）を表示させ、指定のURL等へのリンクや、LINE上で動作するサービスへの遷移、導入したサービスへリンクする設定ができること。加えて、この設定を任意に変更できること。
- ・職員によるメニュー変更が随時可能であること。職員による変更機能がない場合

は、運用保守の範囲で対応すること。

- ・ 1つのリッチメニューにつき、6つ以上のタイルを配置できること。また、選択したメニューから新たなタイルを表示できること。なお、各タイルの大きさを柔軟に変更できること。

- ・ 最低でも2種以上のリッチメニューを設定でき、タブで切り替えることができること。

- ・ リッチメニュー等に使用する画像パーツを作成すること。

- ア) デザインは、本市の承認を経て決定すること。

- イ) 作成した画像パーツはAdobe Illustrator形式で、再編集可能なデータ形式及びjpg等の画像データで納品すること。

- ・ リッチメニューから本市ホームページや防災気象情報システム等への外部サイト、または「あかいわ子育てナビ」等の外部アプリに誘導できること。

- ・ 災害発生時などに、緊急時用に用意されたリッチメニューを自動または手動で切り替えて表示することができること。

(5) セグメント登録機能

- ① 友だち登録した利用者の住んでいる地域（地区）、生年月、利用者の住んでいる地域（地区）のゴミ収集日リマインド通知機能、配信希望のカテゴリーの有無などを選択できるセグメント登録機能を有すること。
- ② セグメント登録機能の項目は、管理者が任意のタイミングで変更できること。
- ③ 登録情報は利用者が随時変更できる仕組みとすること。
- ④ リッチメニュー上に「受信設定」等の項目でタイルを設定できること。
- ⑤ セグメントの登録機能の個数、項目数は通常考えられる業務の範囲内で上限なく作成できること。（セグメント登録機能を階層構造にできるなど、市民が登録しやすい機能を有する場合は積極的に提案すること）

(6) 情報配信機能

- ① 管理者がセグメントを指定し、登録している利用者に対してLINEでメッセージを送信することができること。
- ② 利用者のセグメント登録に関係なく、利用者全員にメッセージを配信できること。
- ③ 事前確認のため、テスト配信が可能であること。
- ④ 配信は、即時配信のほか、指定した日時に対する予約配信、曜日や日付を指定した繰り返し配信の設定が行えること。
- ⑤ 送信可能なメッセージタイプとして、「テキストメッセージ（LINE絵文字を含む）」、「画像メッセージ」、「イメージマップメッセージ」、「Flex Message」を設定できること。
- ⑥ セグメント配信した各メッセージについて、管理者が利用者の開封数、状況を確認できること。
- ⑦ 過去に配信したメッセージについて、管理者が配信日時、タイトル、種別、配信

数、開封率、URLクリック率等の詳細データをCSVファイル等で出力し、確認できること。

(7) アンケート機能

- ① 利用者向けにアンケートを実施でき、自由記述ができるフォームを職員側で作成できること。
- ② フォーム作成の際は、職員がマウスを用いて必要な項目を設定できるなど、視覚的なインターフェイスで簡単に設定できるよう工夫されていること。設定にあたって、関数やスクリプト、プログラミングなどの知識が必要なく行えること。
- ③ フォームの編集画面では、LINE上での表示イメージを随時確認しながら作成が行えるプレビュー機能を備えていること。
- ④ フォームには設問項目を自由に設定でき、項目数を上限なく設定できること。
- ⑤ 作成したフォームの複製が行えること。またフォームは追加費用なく複数作成できること。
- ⑥ フォームを通じて取得したアンケート結果は一覧で確認できること。確認する際は、一覧表示や並び替え、入力項目や登録日、更新日などに応じた絞り込みや検索に対応していること。また取得した結果をCSV形式で出力できること。
- ⑦ 管理画面でのデータ閲覧にあたっては、フォーム単位で閲覧権限の制御ができること。
- ⑧ QRコードによるフォームの配布が可能なこと。

(8) FAQ・チャットボット機能

- ① 頻繁に尋ねられる質問等をチャットボットで回答する機能を有していること。
- ② シナリオ型のチャットボットにより、利用者の問合せに対し、階層化したFAQ対応が可能であること。
※AI型のチャットボットを提案することも可とするが、その場合は、他自治体や公的機関で導入実績があることを条件とし、かつ下記の③～⑨と同等の動作や運用が可能であること。また、シナリオ型との併用が可能であること。
- ③ 複数のシナリオを作成できること。なお、作成可能数に上限を設けないこと。
- ④ 初期に登録するデータ等については本市と受託者が協議の上決定すること。
- ⑤ チャットボット用のデータ更新は、職員が随時追加・修正できること。職員が追加修正する機能を持たせない場合は、運用の範囲内で対応すること。
- ⑥ 自治体に多く寄せられる質問項目や回答までの一般的な分岐のひな型を用意すること。
- ⑦ チャットボットのシナリオは、管理者が任意のタイミングで変更できること。
- ⑧ 職員がデータの登録や更新を行う場合の登録・編集方法を明示すること。
- ⑨ チャットボットから本市ホームページや防災気象情報システム等への外部サイトまたは「あかいわ子育てナビ」等の外部アプリに誘導できること。

(9) カレンダー予約機能

- ① 子育て相談等の予約を行うためのフォームと、空枠を指定可能なカレンダーを設置し、利用者からの予約を受け付けて管理できること。
- ② 予約を受け付けることで対象者を事前に登録しておくことができ、キーワード等を設定することで対象となる利用者の認証が行えること。
- ③ 予約フォームは、職員が入力項目を自由に組み合わせることができ、電話番号やメールアドレスなどは入力値のチェックが可能な機能を有していること。
- ④ カレンダーには公開期間の設定、予約日から受付・変更・キャンセルを可能とする期間の指定（例：〇日前まで予約可能）、利用者あたりに同時予約可能な件数、受付可能な年齢の制御が設定可能であること。
- ⑤ 予約が完了すると、予約内容をトークで通知できること。また通知するメッセージを自由に設定できること。
- ⑥ 予約フォームに表示される項目以外にも、職員が管理目的で利用者には表示されない管理者用の入力項目を追加でき、予約ステータスの管理ができること。
- ⑦ 受け付けた予約情報は一覧で確認することができ、CSVファイル等で出力ができること。
- ⑧ 受け付けた予約情報やカレンダーに対して、アカウントごとに閲覧の可否を制御可能な権限を設定できること。
- ⑨ 予約を行った対象者へ、LINEを通じて個別でメッセージを送付できること。
- ⑩ 予約した日を起点に、任意のタイミングでリマインドのメッセージを自動配信できること。
- ⑪ 予約枠数の変更は、CSVによる一括のインポート及び管理画面からも変更可能なこと。
- ⑫ 電話での予約者については、職員が管理画面から予約情報を登録できること。
- ⑬ 機密性を有する情報及び個人情報扱う想定のため、LINEやフー社側に情報が残らない仕様とすること。

(10) 防災機能

- ① 災害発生時などに、緊急時用に用意されたリッチメニューを自動又は手動で切り替えて表示することができること。
- ② 位置情報またはキーワードを送信することで、現在地から近い避難所を案内することができ、避難所ごとに地図上での位置表示やルートもあわせて表示ができること。
- ③ 避難所の情報は事前にCSVファイルでインポートして登録ができ、開設状況のステータスの表示や変更に対応できること。
- ④ 避難所の検索範囲は、受信した位置情報から、100mから10kmの間で設定ができること。

(11) 通報機能

- ① 利用者が写真（複数添付）や日時、位置情報等を送信でき、道路等の不具合の情報を通報できること。
- ② 本市以外の位置は指定できないように制限できること。
- ③ 通報に際し、通報者の名前や電話番号等、任意の質問を設定できること。
- ④ 管理システム上で、投稿されたレポートの内容確認やステータス管理（未処理、受付済、処理済等）、コメント登録ができること。
- ⑤ 通報された内容はCSVファイルで出力できること。
- ⑥ 電話での通報を管理者が登録できること。
- ⑦ 将来的に、公園遊具の管理や街灯管理等にも利用できるよう、利用者が送信した通報を管理者が受信する際、設定した通報カテゴリーごとに担当所管を割り当てることができ、それぞれのメールアドレスを設定できること。

（１２）路線バス・市民バス時刻表表示機能

- ① 本市広域路線バス、市民バス、共同バス時刻表、運行経路図、運賃表についてPDF掲載ページへのリンクを設定し、利用者がボタンを押下した際に、経路別の案内が表示されること。
- ② 赤磐市バスロケーションサービスへのリンクを設定し、利用者がボタンを押下した際にバス運行状況が表示されること。

（１３）連絡機能

- ① 自治会や特定団体所属メンバー等との個別連絡を、LINEを通じて実施できること。
- ② 個別連絡にあたっては、事前に準備した特定のQRコードを配布し、まずメンバーがQRコードを読み込み、次に職員が当該メンバーであることを確認し、承認後、LINEでの連絡ができるようになる機能とすること。
- ③ メンバーから市職員あてにLINEトーク画面を使った連絡はできないようにすること。
- ④ メンバーとの連絡にはアンケート、カレンダー、書類送付（PDF）ができる機能を備えること。

（１４）電子申請機能

- ① 証明書等の交付に係る申請について、LINE公式アカウントよりスマートフォン等を利用して申請できること。
- ② 利用者の登録、認証に利用者のLINEユーザアカウントを用いること。
- ③ マイナンバーカードの読み取りにあたっては、専用リーダーを不要とし、電子署名から決済までワンストップで行うシステムを構築すること。
- ④ 別のアプリをインストールすることなく、LINE上で公的個人認証サービスが利用でき、マイナンバーカードを使った様々な手続きがLINE上で行える「LINE拡張ツール」を使用すること。

- ⑤ LINEの公的個人認証（LINE Pay公的個人認証サービス）と連携してマイナンバーカードによる個人認証を行うことで、本人確認が必要な行政手続きが行えること。
- ⑥ 対応予定の証明書発行及び申請は下記とする。
- ・ 転出届
 - ・ 課税（非課税）証明書
 - ・ 所得証明書
 - ・ 給付金等申請
- ⑦ 利用者向け機能
- （ア）電子署名機能
- A) 申請情報に対して、公的個人認証の署名用電子証明書による電子署名ができること。
 - B) スマートフォンのアプリで電子署名ができること。
 - C) アプリはiOS版、Android版に対応すること。
- （イ）オンライン決済機能
- A) 申請手続きを行った際に手数料や郵送料に関する決済が行えること。
 - B) 決済はクレジットカード及びQRコード決済が利用できること。
 - C) 取扱い可能なクレジットカードブランドは、VISA、MasterCardまたはJCBとし、それ以外は提案による。
 - D) 2回目以降はクレジットカード情報の登録を不要とすること。
 - E) クレジットカード登録情報を随時修正できること。
 - F) QRコード決済は、LINE Pay及びPay Payに対応できること。
 - G) 証明書によっては本市で発行できない場合や、手数料や郵送代がすぐに計算できない場合があるため、申請完了後に本市にて申請内容を確認した後に、LINEトーク画面を通じたメッセージの送信、決済通知、その後の決済ができるようなフローにも対応できるようにすること。
 - H) 確認や申請後に手数料が追加になる場合は、オンライン上で追加決済ができること。
- （ウ）申請機能
- A) 申請前に入力情報を確認できること。
 - B) 入力漏れや入力不備がある場合にエラーメッセージを表示できること。
 - C) 申請時に申請内容に応じて決済金額が自動で計算、表示されること。
- （エ）申請履歴の確認
- A) 申請した受付状況を申請者が確認できること。
 - B) 過去に申請した内容を申請者が確認できること。
- ⑧ 職員向け機能
- （ア）動作環境
- A) 総合行政ネットワーク（LGWAN）に接続できる端末から管理画面にアクセスできること。

B) 緊急時には設定によってインターネットから管理画面にアクセスできること。

(イ) 登録・認証機能

A) 職員用グループの登録ができること。

B) 職員用アカウントでログインできること。

C) システム内で組織を設定でき、組織ごとに閲覧可能な手続きの権限設定をおこなえること。

D) CSVによる出力ができること。

(ウ) 申請情報の入力機能

A) 職員が自由に申請項目や必須入力項目を設定できること。

B) 入力漏れや入力不備がある場合にエラーメッセージを表示できること。

C) 入力項目に対する補足説明を付記できること。

(エ) 電子署名機能

A) 申請情報に対し、LINEの提供する公的個人認証サービスを用いて公的個人認証の署名用電子証明書による電子署名ができること。

B) iOS版、Android版のいずれのプラットフォームでも電子署名ができること。

(オ) オンライン決済機能

A) 申請時に手数料や郵送料の決済が行えること。

B) クレジットカード及び電子マネーでの決済ができること。

C) クレジット情報を保存できること。

D) 決済金額に変更があった場合に対応できること。その場合、職員が金額を変更することができ、利用者に再決済の承認を依頼できること。

(カ) 申請機能

A) 申請情報の送信前に入力情報を確認できること。

B) 申請情報の送信前に修正が必要な箇所だけ修正できること。

C) 申請情報の送信時に、LINEのトーク画面を通じて申請の受付通知を自動送付できること。

(キ) 申請管理機能

A) 申請一覧を表示でき、項目を選択しCSV形式で出力できること。

B) 申請情報や申請対応状況に応じたステータス確認・登録ができること

C) 決済金額を確認できること。

D) 決済金額を変更し、申請者へ再決済依頼ができること。

E) 申請後、審査内容に応じて返金できること。返金時、申請者への返金の事実を通知できること。

F) 入力漏れや入力不備がある場合に、エラーメッセージの表示、補足説明を付記できること。

G) 利用者が申請を完了したとき、職員が申請に関する審査を完了したとき、職員の審査後に決済依頼するときは、申請者へメッセージが届くこと。

H) 利用申請に不備や疑問点があるときは、職員からLINEでトーク画面から

申請者へメッセージを送付できること。

I) ログインに5回以上失敗した場合、アカウントが自動でロックされること。

J) ロック時に管理画面から解除、パスワードの再発行ができること。

K) 初期パスワードを変更できること。

L) 職員用アカウントのグループ登録ができること。

M) 異なったグループの職員が申請を閲覧できないよう設定できること。

5. 啓発チラシデザインの作成

- (1) 市公式LINEリリースに係る周知チラシのデザイン案をA4サイズで作成すること。
- (2) 市公式LINEアカウントを友達登録方法の周知チラシのデザイン案をA4サイズで作成すること。
- (3) チラシデザイン案作成にあたっては、本市マスコットキャラクター「あかいわモモちゃん」を活用するなど本市のイメージにあったデザインとし、高齢者等デジタルデバイスにもわかりやすい平易な用語を使用し作成すること。
- (4) 上記のデザイン案は(1)を表面、(2)を裏面として1つのデータにまとめ作成すること。なお両面及び1つにまとめたデータについては、Adobe Illustrator形式(再編集可能なデータ及びアウトライン化済データ)で、市が指定する外部記録媒体により納品すること。

6. 保守・運用要件

(1) 問合せ対応

- ① 原則として平日(土曜、日曜、祝日を除く)の午前8時30分から午後5時15分までとする。但し、緊急時は本市に連絡の上対応すること。また原因の究明、対処、復旧作業などのスケジュールを本市に連絡すること。
- ② 問合せの受付・回答手段は、電話、電子メール、オンライン会議ツール等にて行うこと。

(2) 計画的なシステム停止

受託者がシステムに係るサービスを停止する場合は、サービス利用者への影響を考慮し、遅くともサービス停止の14日前までに本市と協議の上決定すること。その際、サービスの利用に支障がでないよう代替手段を提示すること。ただし、緊急でやむを得ない場合はこの限りではない。

(3) 想定外のシステム停止への対応

計画的なサービス停止以外の要因によりサービスが停止した場合には、受託者は速やか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。

(4) バージョンアップ対応

本業務において導入するシステムに対して、性能や品質の強化、新たな機能の追加等、バージョンアップが必要な場合は、契約の範囲内において継続または代替措置できるよう対応するほか、契約の範囲を超える場合は本市との協議を設けること。

(5) システム運用・保守

公開するサイトは24時間365日の稼働を原則とし、安定的運用を図るため、ソフトウェア、ハードウェア、ネットワーク、セキュリティ等に関して定期的な保守を行うこと。また、これらの障害の早期発見・予防に努めること。

(6) 障害対応

- ① 障害に対して予防・発生等の迅速な処理手順、再発防止のための方策等について障害管理計画を作成し、安定的な稼働管理に努めること。
- ② 障害が発生した場合や、脆弱性が発見された場合などトラブルが発生した際には、本市に迅速に連絡するとともに、直ちに状況の把握を行い、障害箇所の特定、課題範囲の調査、即時対応、現状復帰すること。

(7) 他システムとの連携

本市が提供する他のシステム・サービスとの連携については、本市からの相談に対応の上、協議に応じること。

7. セキュリティ要件

システムの構築・運用にあたっては、「赤磐市情報セキュリティポリシー」及び「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）」、「個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）」を遵守すること。

- (1) 管理画面への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、改善等への防止対策を実施すること。
- (2) 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。
- (3) サーバで保存するデータは全て暗号化を行うこと。
- (4) 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。バックアップを含め、データが保存されるデータセンタのリージョンは国内のみであること。
- (5) ファイヤーウォール等のサイバー攻撃対策・不正アクセス防止対策、アカウント乗っ取り防止対策等を実施すること。
- (6) アクセスログや操作ログ等を取得し、一定期間保存すること。本市から要請があった場合は、それらのログを市に提供すること。
- (7) データのバックアップについては日次で取得し、7世代保有すること。
- (8) サービスが利用しているソフトウェア等に脆弱性が発見された場合、脆弱性が修正されたバージョンが公開され次第、直ちにアップデートを行うこと。また修正バージョンが公開されるまでの間は、適宜必要な対策を講じること。
- (9) 本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・対応すること。
- (10) 障害時の連絡体制や対応フロー等を定めること。
- (11) 契約終了時においては、クラウドサービスに保存したデータの廃棄並びにデータ不可能性にかかる確実性が担保されていること。（具体的には、データ消去はNIST SP 800-88またはDOD 5220-22Mの規格に準拠した方法にて行

い、そのことについて消去証明書を提出できること。

(12) 情報セキュリティに関する下記の資格を有すること。

- ① 一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が付与するプライバシーマーク
- ② 情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）によるISO27001認証

(13) 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。

(14) システムの稼働率は、定期メンテナンスによるシステム停止の場合を除き99%以上とすること。

8. プロジェクト管理

(1) プロジェクト計画書

受託者は契約締結後、本業務における目標、作業項目と役割分担、スケジュール、導入体制及びプロジェクトと管理方法等を記した「プロジェクト計画書」を作成し、提出すること。

(2) 会議の開催・記録

① 会議体

要件が確定するまでの期間は、検討会議を密に行うこと。また、検討会議とは別に、導入期間全体を通して進捗報告を行うこと。なお、報告については本市もしくはオンライン会議で行うこと。オンライン開催時は、受託者がホストとなって行うこと。

② 議事録

検討会議及び進捗報告の議事録を作成し、電子データで提出すること。

(3) 各課との連絡調整支援

本業務を遂行するにあたり、本市の庁内各課に対して確認すべき事柄や説明すべき事柄が生じた場合は、必要な資料の作成、説明、ヒアリング等の支援を行うこと。

9. 職員支援要件

(1) 操作マニュアルの作成

- ① 本市公式LINEの操作方法について、管理者用マニュアル及び機能を制限した担当者用マニュアルを作成し、電子データで納品すること。
- ② 作成したマニュアルはシステムから常時閲覧できる状態にすること。
- ③ イラストや画面のコピー等を用いてわかりやすく作成すること。
- ④ 業務に不慣れな者でも理解できるように、平易な用語を用いること。

(2) 研修の実施

- ① 本市公式LINEの本格稼働前の適切な時期に、操作研修をオフラインで行うこと。（2時間×3回程度）
想定する職員研修対象部署は下記の通り。

- ・ 管理者向け（想定部署：秘書広報課、総務課デジタル推進班）
- ・ 情報発信部署向け（想定部署：くらし安全課、環境課、子育て支援課、社会福祉課、市民課、税務課等）
- ・ 電子申請利用部署向け（市民課、税務課、会計課等）

② 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。

（３）サポート

- ① システム利用に関して生じる疑問等に関しては、電話またはメール、オンライン会議による技術サポートを実施し、適宜相談に応じること。
- ② 受託者は、簡易な設定や軽微な修正については協議の上、保守費用の範囲内で修正・変更代行業務を行うこと。
- ③ 受託者はリリース後月１回程度の打合せを行い、友だち登録数増加の提案、他自治体の有益な活用事例やノウハウの提供、アカウント運営に関する相談及び支援を行うこと。
- ④ 受託者は友達数の増減、開封率、クリック率、チャットボット利用率、オンライン申請利用率等データ分析を行い、月１回レポートを提出すること。
- ⑤ 市民に対して、定期的（一年に１回程度）に本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。

１０．納品・検収

（１）納品物

- ① 本市公式ＬＩＮＥ情報発信サービスシステム
- ② プロジェクト計画書
- ③ メニュー・デザイン設計書
- ④ 操作マニュアル
- ⑤ デザインデーター式
- ⑥ 啓発チラシ
- ⑦ 議事録

（２）納品場所

岡山県赤磐市総合政策部秘書広報課

（３）検収

- ① 完了報告
受託者は、業務完了後、速やかに業務完了報告を行うこと。
- ② 検査の実施
本市は納入日から１０営業日以内に納品物の検査を行う。
- ③ 不備の解消及び再検査
前項の検査の結果、不備が認められた場合、受託者は可能な限り速やかに不備を解消し、修正した成果物を再度納入すること。また本市は再度納入された成果物の検査を速やかに行う。

11. その他

(1) LINEヤフー株式会社がシステム提供を終了し、またはシステムを大幅に変更することにより、本業務に支障をきたす場合は、本市に連絡の上対策を講じること。

(2) 貸与品

① 受託者が機器を設定する際に必要とする仕様等は、本市がその都度貸与する。

② 貸与品の管理保管は、不測の事態が生じないよう適正に管理すること。

(3) 秘密保護

① 個人情報、秘密と指定した事項及び業務の履行に際し知り得た秘密（以下「秘密情報」という。）を第三者に漏らす、又は、不当な目的で利用してはならない。契約終了後も同様とする。

② 受託者における秘密情報を取り扱う責任者及び従事者は、秘密保持を誓約しなければならない。

③ 本仕様書におけるシステムの構築を行う者は、プライバシーマーク及びISO27001の認証を受けているものに限る。

(4) 再委託

原則として、本業務の委託契約部分に係る業務の全部又は一部を第三者に委託してはならない。ただし、事前に協議し、市に承諾を得たときはこの限りではない。なお、その場合、当該第三者の行為全てについて責任を負うものとする。

(5) 瑕疵担保責任

本業務にかかる成果品の引き渡し後1年間以内に発見された瑕疵担保については、受託者がその契約不適合の補修または補修する責を有する。

(6) 権利の帰属

① 本システムに関して、作成されたデータや画像等の著作権については本市に帰属するものとする。

② 業務の成果品等に、受託者が従前から保有する知的財産権（著作権、ノウハウ、アイデア、技術、情報等を含む。）が含まれていた場合は、権利は受託者に保留されるが、本市は、業務の成果品等を利用するために必要な範囲において、これを無償で利用できるものとする。

③ 受託者は本市に対し、著作者人格権を行使しないものとする。

④ 業務の成果品等に対し、著作者以外の第三者の保有する知的財産権が含まれる場合は、上記の定めによらないものとする。なお、第三者からの成果品に関し権利侵害に関する訴えが提起された場合は、受託者の責において解決するものとする。

(7) 個人情報の保護及び適正管理

本業務を行うに際し、次の事項に留意し、適正な個人情報の管理を行うこととする。受託者は個人情報保護制度について理解し、個人情報を適切に管理するための制度が整備されていることを条件とする。また次に掲げる事項を遵守しなければならない。

① 守秘義務

② 再委託の禁止または制限

- ③ 第三者への提供の禁止
 - ④ 委託事務以外の利用の禁止
 - ⑤ 取扱者の限定及び厳重な保管
 - ⑥ 複写及び複製の禁止
 - ⑦ 特定個人情報等の持ち出しの禁止
 - ⑧ 特定個人情報等を取り扱う従業者の明確化
 - ⑨ 事故発生時の報告義務、処理状況の報告及び立入調査に応じる義務
 - ⑩ 処理終了後の速やかな返却、消去または廃棄
 - ⑪ 契約に違反した場合における即座の返却義務、契約解除時の措置、損害賠償に関する事項
 - ⑫ 前各号に掲げるもののほか、市が必要と認める事項
- 個人情報の取扱いについては、「個人情報の保護に関する法律」を遵守することとする。

(8) 協議

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で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。

12. 担当部署

〒709-0898 岡山県赤磐市下市344

赤磐市総合政策部秘書広報課

電 話：086-955-4770

FAX：086-955-1261

E-mail：hisho@city.akaiwa.lg.jp