

福知山市公式LINE機能拡張・運用業務 仕様書

1 業務名

福知山市公式LINE機能拡張・運用業務

2 委託期間

令和7年7月上旬から令和10年7月（予定）（契約月から3年間）

3 主なスケジュール

令和7年7月中旬	契約
8月下旬	拡張機能について広聴（市民向け）
11月下旬	運用テスト
令和8年2月上旬	実装（以降、保守等を継続）

4 業務目的

福知山市では、平成26年より「福知山市LINE公式アカウント」（以下、「公式アカウント」という。）を開設し、市民等を対象に行政情報を中心に配信を行っている。本業務は、公式アカウントの機能を拡張し、一方向の情報発信としての活用だけでなく、市民等がニーズに合わせてより効率的に行政情報を収集できるようプル型配信の充実により、各種手続きのオンライン化等を促進する。

また、ターゲット層とメッセージの明確化のため、ほしい情報だけが届くプッシュ型配信の効果的な実施、市民が行政に向けて情報伝達できる機能の導入など双方向のコミュニケーションへとシフトし、LINEをポータル機能として、ホームページと連携することによって、情報アクセシビリティの向上や発信力強化、「行かない窓口」の推進に寄与するものとする。

5 業務内容

上記「事業目的」を踏まえ、以下（1）、（2）の業務をそれぞれ連携して実施するものとする。

（1）システムリニューアル業務

本仕様書内「6 システム概要・特徴」で示す要件を満たすシステムの構築を行うこと。

（2）運用等業務

ア 運用・保守

システムの安定的運用を図るため、ソフトウェア、設備・機器およびセキュリティに関して随時保守を行うこと。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ト

ラブルが発生したときは、速やかに対応すること。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、本市に連絡のうえ、本市の合意を得たのち速やかに提供および適用作業を行うこと。

イ 相談対応

システムに関する本市からの問い合わせ・相談への対応および必要に応じた本市への情報提供を行うこと。なお、調査・問い合わせ・相談対応は、原則として福知山市の休日を定める条例（平成3年3月25日条例第18号）に定める休日以外の日の9時00分から17時00分までとし、本市職員（以下「管理者」という。）と電子メール等にて対応すること。ただし、緊急の場合は、これに限らないものとする。

ウ 想定外のシステム停止への対応

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、受託者は速やかに復旧または代替手段を用意し、システムの安定的な運用に努めること。

6 システム概要・特徴

(1) システムに求める基本的要件

ア 既に取得済みの本市のLINE公式アカウントを引き継ぐこと。

イ システムは、クラウド型のシステムとすること。

ウ 運用開始後の機能向上や構成の変更等を柔軟に行えとともに、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。

エ サーバの環境設備は、日本国内に設置すること。

オ 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7開庁日までに管理者に連絡すること。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。

カ 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。

キ 管理者アカウントのログインID数は、5以上とする。アカウント数の増減については、市が適宜変更できるものとする。

ク システムおよびデータに対して少なくとも日次で自動バックアップを行う機能を有し、障害発生時に速やかにシステムの復旧を行えるようにすること。また、バックアップに際しては、ISMAP登録されているクラウドサービスを基盤などとする。

ケ 管理者用の管理機能

- ・ 管理者用の管理機能は、インターネットブラウザで利用できること。
- ・ 専用ソフトウェアのインストールが不要であること。
- ・ OSおよびブラウザは、それぞれ最新バージョンでの利用を前提とする。

ただし、新バージョンがリリースされた後にそのバージョンに起因する不具合が確認された場合はこの限りでない。なお、OSの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。

コ 内閣官房等から発出されている令和3年4月30日付け「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）」を遵守することとする。同ガイドライン中で「委託先は発注元のセキュリティポリシーを満たすこと」としており、以下の全ての本市におけるセキュリティポリシーを満たすこと。また、それらのものが改定された場合は、同様に遵守すること。

- ・ 福知山市市内ネットワークシステムのセキュリティ及び運用管理に関する規程
- ・ 福知山市個人情報保護法施行条例

(2) 機能要件

ア セグメント配信機能

- ・ 「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。
- ・ 利用者が市公式LINEアカウントを友だち登録したときに、自動でトーク画面等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。
- ・ セグメント配信は、予約配信・定期配信ができること。
- ・ 開封数や開封率の確認を行うことができること。
- ・ 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。

イ リッチメニュー機能

- ・ 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。
- ・ リッチメニューでユーザーがタップ可能な領域を任意の数で分割できること。また、複数枚で構成し切り替えができること。
- ・ 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。
- ・ 切り替えはユーザー単位で行うことができ、リッチメニュー内の切り替え用の領域（タブなど）をタップできること。また、その他トーク内でのユーザーのアクションに応じて切り替えができること。（例：防災メニューや市外者専用リッチメニューなど）

ウ 申請・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。アンケ

ートフォームの数に原則制限を設けないこと。

- ・作成したアンケートの回答は、CSV または Excel 形式でデータのエクスポー
トが可能なこと。
- ・申請があった時に、担当職員にメール通知する設定が可能であること。

エ 通報機能

- ・写真や位置情報付きで利用者からの通報を受け付けできること。
- ・名前や電話番号、その他任意の質問を職員が自由に追加できること。
- ・通報された位置情報や住所などの情報を CSV または Excel 形式でエクスポー
トが可能なこと。
- ・通報があった時に、担当職員にメール通知する設定が可能であること
- ・通報内容の確認・修正までを L I N E で一貫して実現できる機能を有するこ
と。
- ・各通報内容は、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。

オ 予約機能

- ・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。
- ・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。
- ・職員は予約状況をカレンダー形式で確認できること。
- ・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。
- ・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。
- ・予約内容の確認・修正までを L I N E で一貫して実現できる機能を有する
こと。
- ・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。

カ チャットボット機能

- ・シナリオ型チャットボットで利用者からの問い合わせの対応ができるこ
と。
- ・チャットボットの作成、変更、削除を職員が随時行えること。作成可能数
に上限を設けないこと。
- ・利用者がチャットボットを操作する際、利用者自身でチャットボットを中
断できること。
- ・チャットボットを作成する際、CSV ファイルのアップロードによってシナ
リオを設定できること。また、シナリオは CSV ファイルで出力できること
- ・生成 AI（ChatGPT 等）との連携を積極的に取り入れること。

キ レポート機能

- ・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。
- ・蓄積した内容について、月1回以上発注者へ報告をすること。

ク 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。
- ・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。
- ・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 業務支援要件

(1) 操作マニュアルの作成

ア システム操作マニュアルを作成し、システム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 業務に不慣れな者でも理解できるよう、平易な用語を用いること。

エ WEBマニュアルは常に最新の状態を保つこと。

(2) 打ち合わせの実施

運用開始までに月に1回程度の定例の打合せを行うこと。（オンライン可）

(3) 研修の実施

管理者、市職員に対して本システムの操作説明を年1回以上実施すること。

(4) サポート

受託者は、運用開始までに友だち登録状況や運用実績を分析し、課題解決に向けた提案や他の成功事例の紹介など、効果的な運用に向けて本市と協議を行うこと。さらに、運用開始後も6か月に1回程度、同様の協議を行うこと。

また、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。

8 その他

(1) LINEヤフー株式会社のシステム

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仕様変更することにより、本業務に支障をきたす場合は、本市と協議のうえ、対策を講じること。

(2) 貸与品

ア 受託者が機器の設定等に必要な資料等は、本市がその都度貸与する。

イ 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しなければならない

ない。

(3) 機密保護

福知山市及び受託者は、本業務（再委託した場合を含む）を通じて相手方から知り得た情報のうち、適宜の方法により秘密である旨の表示・表明がなされている情報を秘密情報として扱い、契約の目的以外に利用し、または第三者に提供してはならない。ただし、別途受注者が発注者に情報を提供する者を通知し、発注者が了承した場合は、この限りではない。また、本業務に関して知り得た秘密情報の漏えい、滅失、棄損防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。契約終了後もまた同様とする。

(4) 再委託

ア 本業務の委託契約部分に係る業務の全部または一部の処理を第三者に委託する場合、あらかじめ書面による再委託に係る本市の承認を得ること。

イ 受託者は、再委託先の行為について、全責任を負うこと。

(5) 引渡し後の不適合

本業務に係る成果品の引渡し後 1 年間以内に発見された不適合については、受託者がその不適合を受託者の負担により補修しなければならない。

(6) 権利の帰属

ア システム構成に際して、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。

イ 本業務の成果品に受託者が本業務受託以前から保有する知的財産権が含まれていた場合は、その権利は受託者に保留されるが、本市は、本業務の成果品を利用する場合は、これを無償で利用できるものとする。

ウ 本業務の成果品等に、受託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、受託者の責任において本市が使用できるようにすること。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、受託者の責任と費用負担により解決するものとする。

(7) 仕様書の疑義・定めのない事項

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。

(8) 受託者の発案

本仕様書に記載の事項について、その目的およ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うえ、仕様を変更することができる。

9 支払い

費用は、契約期間中に係る費用を令和 7 年度中に請求書を受理してから 30 日以内に一括で支払うものとする。

10 納品物

以下に定めるものを、データで納めること。

- (1)全体計画書
- (2)公式LINE配信システム
- (3)操作マニュアル
- (4)デザイン作成物(リッチメニュー)
- (5)その他資料(必要に応じて)

11 担当部局

福知山市 市長公室 秘書広報課 広報広聴係

電 話： 0773-24-7000

FAX： 0773-24-7023

E-mail： hisyo■city.fukuchiyama.lg.jp

■は@と読み替えること