

令和 7 年度
LINE を活用した住民向けポータル構築・運用業務
仕様書

令和 7 年 6 月
仁木町

1 業務概要

住民が仁木町公式 LINE アカウントを活用して効率的に行政情報を収集したり、簡単に行政サービスの検索・申請・予約・通知ができる仕組みを構築する。

2 契約期間

契約締結日から令和 8 年 3 月 31 日まで

なお、構築期間は契約締結日から令和 8 年 1 月 31 日までとし、サービス開始は令和 8 年 2 月 1 日からを想定している。

3 システム要件等

(1) 基本要件

- ア 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。
- イ 本システムは、24 時間 365 日利用可能であること。なお、深夜の時間帯等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となる時間の停止を除く。
- 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 LINE 公式アカウントの機能を制限なく利用できる、又は同等の機能を提供できること。

(2) 利用者のサービス環境

利用者はスマートフォン用の iOS 版又は Android 版の LINE アプリを使用し、本サービスを利用できること。また、最新バージョンへのシステム対応については、最新バージョンがリリースされた後、可能な限り速やかに行うこと。

(3) 管理者のサービス環境

- ア 管理者アカウントの管理画面は、パソコンのインターネットブラウザ（Google Chrome、Microsoft Edge、Safari 等）を使用できること。また、それぞれ最新のバージョンで動作すること。
- イ 管理者のアカウントは少なくとも 2 つ以上設定できること。

(4) システム要件

ア セグメント配信機能

- ① 利用者の「年齢」「性別」「居住地」「受け取りたい情報」等、利用者の属性に合わせて情報を配信できること。
- ② 利用者の属性については、初回利用時等にアンケート等により取得できること。また、登録した属性情報は、利用者が随時変更できること。
- ③ 配信は、即時配信のほか、指定した日時に対する予約配信や定期配信ができること。
- ④ 配信するメッセージの作成に当たっては、随時確認しながら作成できるプレビュー機能等、事前に確認できる仕組みを備えていること。

- ⑤ 過去に配信したメッセージについて、既読率やクリック数等のデータを確認できる環境の用意又は必要に応じてデータの提供を行うこと。

イ チャットボット機能

- ① ごみの分別について一問一答式で回答できること。
- ② ①を含め、頻繁に尋ねられる質問等を少なくとも4分野以上設定できるものとし、チャットボット等により回答する機能を有すること。
- ③ 随時、職員がチャットボットを作成・変更・削除できること。
- ④ 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機能等により、簡易的にシナリオを設定できること。また、既存のシナリオを一覧で表示又は CSV ファイル等で出力できること。

ウ 予約機能

- ① 利用者から役場窓口や検診の予約等を受け付け、その予約状況を管理できる仕組みを有すること。
- ② 利用者への予約画面の表示については、空き枠がわかるように設定できること。
- ③ 利用者に入力を求める項目を職員が自由に設定できること。
- ④ 予約が完了した際、予約内容を利用者に通知できること。
- ⑤ 受け付けた予約情報は一覧で表示又は CSV ファイル等で出力できること。
- ⑥ 利用者に対して予約内容をリマインドするメッセージの配信ができること。また、配信日時を任意で設定できること。

エ 施設検索機能

- ① 利用者の位置情報やキーワードを送信することで、近隣の公共施設等の様々な施設やコミュニティバスのバス停等までの位置を表示し、地図上でルート案内できること。
- ② 対象となる施設等は、発注者と協議の上、決定すること。

オ 通報機能

- ① 利用者が写真や日時、位置情報等を送信でき、ヒグマ等の有害鳥獣の出没、道路破損、除雪時の置雪等の情報等を通報できること。
- ② 通報に際し、通報者名や電話番号等の任意の質問を管理者が設定できること。
- ③ 利用者が送信した情報を受信する際、通報の種類毎に担当職員宛てにメール通知が可能であること。
- ④ 通報された内容は一覧で表示又は CSV ファイル等で出力できること。

カ 電子申請（公的個人認証）機能

- ① マイナンバーカードを活用した公的個人認証により、利用者が各種の電子申請を行うことができること。

- ② 電子申請できる行政手続については、発注者と協議の上、決定すること。
- ③ 電子申請は、iOS、Android を問わず可能であること。
- ④ 申請に当たっては、LINE アプリ以外のアプリをインストールすることなく実施できること。
- ⑤ 申請情報の入力項目は、管理者が自由に設定できること。
- ⑥ 入力項目については、必須入力等の設定が可能であり、入力漏れや不備がある場合には、エラーメッセージを表示できること。
- ⑦ 申請時に手数料や郵便料等のオンライン決済が可能であること。また、支払いについては、クレジットカード及び1つ以上の電子マネーでの決済が可能であること。なお、JPKI 認証事業者及び収納代行業者との契約は発注者が別途行うが、適宜支援を行うこと。
- ⑧ 申請があった際、申請の種類毎に担当職員宛てにメール通知が可能であること。
- ⑨ 申請された内容は一覧で表示又は CSV ファイル等で出力できること。

キ リッチメニュー機能

- ① リッチメニューを作成の上、トーク画面下部等に表示すること。また、URL へのリンク等のアクションを設定できること。
- ② 4画面程度設定できるものとし、タブ形式等により、リッチメニューの切替ができること。
- ③ リッチメニューに表示する項目等は発注者と協議の上、決定すること。
- ④ リッチメニューの内容は、必要に応じて管理者が設定、変更できること。

ク アンケート機能

- ① 利用者向けに、本サービスの利用満足度の確認、意見募集、その他アンケート等の実施ができるフォームを管理者が作成できること。
- ② アンケート結果は一覧で表示又は CSV ファイル等で出力できること。

4 導入支援等

本システムを効果的かつ円滑に展開できるよう受注者は発注者に対し以下の支援等を行うこと。

(1) 初期構築

- ア 契約締結後、本業務における実施体制、作業スケジュール、内容及び役割分担を記載した業務実施計画を提出し、説明を行うこと。
- イ 機能について、公式 LINE アカウントを活用して情報配信を行う部署（以下「各課等」という。）に説明等を行うとともに、要望を取りまとめる支援を行うこと。その際、各課等が LINE をどのように活用できるかイメージできるように留意すること。
- ウ 各課等の要望を基に、各機能を組み合わせて、全体の骨組みを提案すること。また、要望に応じた各機能の活用方法を提案し、設定の支援を行うこと。

- エ 利用者にとってより利用しやすいサービスとするため、他自治体における導入実績や成功事例等を踏まえ、提案すること。
- オ その他、他自治体の実績を用いた企画支援、サンプルの提供等を行い、受注者の責任をもってアカウント公開に取り組むこと。

(2) 運用に関するサポート

- ア マニュアルは最新の状態に保ち、インターネット上への公開又は提供を行うこと。
- イ システム利用に係る疑義については、メール、チャットツール、オンライン会議ツール等によりサポートを行うこと。
- ウ 友達数の増減、開封率、クリック率、機能の利用率等について、確認できる環境の用意又は必要に応じてデータの提供を行うこと。
- エ 本システム運用開始前までに、職員に対して本システムの利用方法及び操作説明を実施すること。

5 セキュリティ要件

- ア 適切かつ安全なウイルス対策を実施すること。
- イ 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。
- ウ グローバル IP アドレスでのアクセス制御や多要素認証などを必要に応じて設定できること。
- エ 本サービスで取得するデータの保存先は、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度 (ISMAP) に登録された認証済サーバであること。

6 構築検査

受注者は、構築が完了したときは、速やかに完了報告書、システム要件に係るチェックリスト及びそのチェック結果を発注者に提出すること。

7 再委託

受注者は、本業務の一部を第三者に委託する場合、あらかじめ発注者の同意を得るものとし、再委託先の行った作業等については、受注者が一切の責任を負うこと。

8 守秘義務

受注者は、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、又は本業務の履行以外の目的に利用してはならない。契約期間満了後又は契約解除後においても同様とする。

9 個人情報の保護

本業務を処理するための個人情報の取り扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成

15 年法律第 57 号) を遵守するものとし、本業務に関して知り得た情報の漏えい、滅失及び棄損の防止、その他個人情報の保護に関し、必要な措置を講じなければならない。

10 その他

本仕様書に定めのない事項、又は業務の遂行に当たり疑義が生じた場合は、発注者及び受注者が協議の上、その解決を図ることとする。