

伊勢市 LINE 公式アカウント
連携サービス更新業務委託仕様書

1 概要

1.1 業務名

伊勢市 LINE 公式アカウント連携サービス更新業務委託(以下、「本業務委託」という。)

1.2 背景・目的

本市の「伊勢市 LINE 公式アカウント」は、令和元年の開設より、多種多様な行政サービスの提供及び情報配信のプラットフォームとして運用し、3 万人以上の利用者を有している。本市では「スマートシティ伊勢推進構想」の実現に向けて取組を進めており、データを活用した効果的な施策の実施のため、連携サービスを更新し、データの取得及び可視化機能を強化することを目的とする。

1.3 業務の概要

(1) 伊勢市 LINE 公式アカウント連携サービスの更新作業

- ・ 利用環境の整備
- ・ サービスの初期セットアップ
- ・ 現行サービスで提供している機能の新サービスへの移行
- ・ 現行サービスの登録情報を含めた保有データの新サービスへの移行
- ・ 試験運用用の LINE ビジネスアカウントの登録
- ・ 試験運用の実施

(2) 試験運用期間中におけるサービス運用支援

(3) サービス更新に関わるプロジェクト管理

(4) サービスを管理・運営する本市の職員(以下「管理職員」という)及びサービスを利用する本市の職員(以下「一般職員」という)に向けた初任者研修の実施

なお、本仕様書に基づく調達の過程で明らかとなる作業及び受注者が提案時に必要とした作業は、原則本業務委託の範囲とする。

1.4 業務期間

(1) 業務期間

契約締結日から令和 8 年 3 月 31 日まで

※ 業務期間内に、管理職員及び一般職員(以下、「本市職員」という。)が試験運用を行う期間を 1 か月以上設けること。詳細な日程は、契約後、市と協議の上で決定する。

(2) 本運用期間

令和 8 年 4 月 1 日から令和 11 年 3 月 31 日まで

※ 別途、本業務委託受注者と、更新後のサービス利用について随意契約(3 年間の長期継続契約)締結予定

1.5 施行場所

伊勢市役所及び受注者の事業所

1.6 納品物

本業務委託における納品物は以下のものを想定している。以下の内容に準じた納品物を、契約期日までに電子データで納品すること。

(1) 報告書

- ① サービス構成図
- ② サービス稼働テスト結果報告書
- ③ データ移行結果報告書
- ④ 打ち合わせ記録簿
- ⑤ サービス運用規定(受注者側の運用体制・本市と受注者の責任分担・利用ルール等)

(2) 操作マニュアル(本市職員向け)

※ サポートサイト等で閲覧する形式についても可能とする。

(3) その他、本業務委託の実施に関する資料

1.7 納品場所

本業務委託における成果品の納入場所は、伊勢市情報戦略局デジタル政策課とする。

1.8 サービス動作環境

本業務委託において導入するサービスの本市における動作環境は、以下のとおりとする。また、運用開始後においてもメーカーサポートされている OS 及びブラウザのバージョンに随時対応すること。

① ネットワーク環境

- ・ 一般的なインターネット回線及び自治体情報セキュリティ対策の三層分離 α モデルにおける仮想ブラウザ環境を利用し、インターネットを介して利用する。

② クライアント環境

- ・ OS : Windows11/64bit
※ Android 端末、iOS 端末でも利用できることが望ましい。
- ・ ブラウザ : Microsoft Edge、Google Chrome
※ Safari 等、他のブラウザにも対応していることが望ましい。

1.9 基本方針

- (1) 本市職員と伊勢市公式 LINE アカウントを利用する市民等(以下「市公式 LINE 利用者」という。)双方にとって、分かりやすく、操作性が高い、効率的な運用が可能なサービスとすること。
- (2) 本市職員、市公式 LINE 利用者双方にとって、利用しやすいサービスとするため、提案金額内で求める機能以外の有用な機能の導入が可能な場合は、積極的に提案すること。
- (3) 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、将来的な拡張性を確保したサービスとし、基本サービス内で利用できるものについては追加費用無しで拡張すること。
- (4) 「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)」(令和 3 年 4 月

30 日付内閣官房他通知(令和 3 年 6 月 11 日一部改正))に準拠したサービスとすること。

1.10 注意事項

- (1) 本仕様書は、本業務委託に係るプロポーザルにおいて、プロポーザル提案者が提案を行うための前提条件を規定したものである。本業務委託契約に係る仕様書については、プロポーザルにおける提案内容を踏まえ、契約候補者との協議により別途規定するものとする。
- (2) 仕様書の情報については、令和 7 年 7 月末日時点の情報であり、契約までに内容の変更が生じる場合があるが、原則変更内容についても本業務委託の範囲内で対応すること。

2 サービス機能要件

2.1 サービス全般

- (1) 市公式 LINE 利用者が、iOS 版または Android 版の LINE で当該サービスを利用できること。
- (2) 本市が既に提供している公式アカウント(アカウント名：伊勢市、ID：@isecity)上に新サービスを構築すること。
- (3) クラウド基盤からサービスが提供されるものとする。また、本市職員が、一般的なインターネット回線及び自治体情報セキュリティ対策の三層分離 α モデルにおける仮想ブラウザ環境において、インターネットに接続できる Windows 端末等で利用できること。
- (4) サービスを利用する際には、特別なアプリケーションやプラグイン等のインストールが不要であること。
- (5) サービス上のデータは契約期間中、データ管理のため、本市が一定期間経過後のデータの削除を希望する場合を除き永続的に保持されること。
- (6) 今後、OS やブラウザ等のクライアント環境がバージョンアップされていくことも考慮し、定期的なサービス強化が行われること。
- (7) 本サービスの稼働時間は、サービス停止を伴うメンテナンスを除き 24 時間 365 日利用可能とすること。
- (8) サービス停止を伴うメンテナンスを実施する場合は、サービス利用に影響が少ない深夜時間帯(24 時～翌 6 時頃)に実施すること。
- (9) サービス停止を伴うメンテナンスを実施する場合は、不具合対応等の緊急メンテナンスを除き、原則 1 か月前までには本市に連絡すること。

2.2 機能要件

- (1) 受注者は、別紙2「機能要件一覧」に記載されている必須機能(データ可視化機能を除く)を全て新サービスへ移行すること。また、それらのサービスを提供するために必要となる付随する機能についても、全て移行すること。
- (2) 管理職員は、一般職員の権限を個別に管理することができ、利用出来る機能を制限できること。
- (3) 本市職員 25 名以上が同時に利用できること。

- (4) 新サービスで実現すべき機能要件については、「別紙 2 機能要件一覧」のとおりに対応すること。
- (5) 費用対効果を十分考慮の上、適切な機能または代替案の提案を行うこと。
- (6) 「別紙 2 機能要件一覧」に記載されている必須機能・要望機能以外で、自社サービスに特筆すべき機能がある場合は、積極的に提案を行うこと。
- (7) (6)の提案が、予算内で実現できるか否かについて明記し、予算内で実装される有益な機能であれば、審査において加点对象とする。また、予算外となる場合であっても、加点对象とはならないが、将来的な機能拡張の参考とするので、必要となる費用を明記すること。

2.3 移行データ

- (1) 下記のデータを新サービスへ移行すること。

項目名	登録情報(令和 7 年 7 月末時点)
受信設定データ	登録人数：19,800 人 登録情報：年代、居住地、居住エリア、受信情報 等
受信設定データ ※小俣幼稚園・明野幼稚園・おおぞら児童園	登録人数：500 人 登録情報：保護者の氏名、通園人数、児童の氏名、児童の生年月日 等
一時保育の利用登録データ	登録人数：1,876 人 登録情報：児童の氏名、年齢、保護者の氏名、続柄、住所 等
交流広場「あそびーな」の利用登録データ	登録人数：11,430 人 登録情報：氏名、氏名フリガナ、郵便番号、住所、電話番号 等
チャットボットのシナリオデータ	登録情報：総合案内、ごみ分別、障がい福祉、伊勢総合病院、公共交通
スタンプラリーの登録データ	登録データ：13 か所 登録情報：施設名、住所、写真 等
スタンプラリーの獲得データ	登録人数：686 人 登録情報：施設名、獲得履歴、獲得日時
登録済アンケート質問項目データ	登録情報：既に登録されているアンケートの質問項目データすべて

- (2) LINE User ID と各データが紐づけされた状態で移行すること。
- (3) 各項目を 1 項目にまとめることなく、区切りを維持した状態で移行すること。
- (4) 各データは、CSV ファイルで、本市から受注者に提供する。
- (5) 「一時保育の利用登録データ」並びに「交流広場『あそびーな』の利用登録データ」については、可能であれば利用履歴の移行も合わせて行うこと。
- (6) 移行時期等の詳細は、契約後、本市と協議の上、決定するものとする。

2.4 オンライン決済機能

オンライン決済機能を搭載し、サービス内で利用料の支払いが可能であること。

なお、対応する手段として、クレジットカード決済、二次元バーコード決済を想定している。また、オンライン決済機能の利用にあたり、指定納付受注者との契約が必要となる場合は、そのサポートを行うこと。

2.5 動作テスト

受注者は、以下のとおりサービス動作テストを行うこと。

- (1) 安全かつ正確なデータ移行のため、データ移行テストを行うこと。
- (2) 本市及び現行サービス事業者との調整時に必要となる資料作成についても付帯作業の範囲に含む。
- (3) 現行サービス内の移行データは本市が提供するため、現行サービスからのデータ抽出は本業務委託の範囲外とする。
- (4) 原則上記に記載した全てのデータを移行することとするが、移行の出来ないデータについては、本市と協議のうえで別の形で確認が出来るようにすること。
- (5) データ移行作業については、受注者の申請により、セキュリティが確保されていることを条件に、移行作業及びデータの持ち出しを可能とする。ただし、移行するデータの持ち出し時には、暗号化 HDD を使用するなどセキュリティ対策を必ず行うこと。また、契約期日までに、作業データを完全消去すること。
- (6) 新サービスに移行した各種データについて、正常に稼働していることを確認すること。不備がある場合には、受注者の責任により正常に稼働するよう調整すること。

2.6 セキュリティ要件

受注者は、以下のとおり情報セキュリティ対策を実施すること。

- (1) 新サービス利用の登録情報は、日本の法律が及ぶ環境に保存されること。
- (2) 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。
- (3) サーバで保存するデータは、全て暗号化を行うこと。
- (4) 本業務で利用するデータセンターは、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度(通称:ISMAP)に登録されているデータセンター、または日本データセンター協会(JDCC)が制定するデータセンターファシリティスタンダードにおけるティア3相当以上のデータセンターとすること。
- (5) データセンターは日本国内とし、日本国の法律が及ぶ場所とすること。
- (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、それらのログを提供すること。

- (7) ID・パスワードにより利用する管理機能及び参照できる情報の制限ができること。また、パスワードは大文字・小文字・数字を各 1 文字以上含む、8 文字以上で設定できるポリシーとすること。
- (8) 第三者機関による脆弱性診断を行っていること。
- (9) 伊勢市 LINE 公式アカウント上で入力された個人情報等が、LINE 上に保存されないこと。

3 導入計画

3.1 動作検証

- (1) 本運用開始までに、新サービスの基本動作(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。
- (2) 試験運用期間における検証の結果、必須機能要件や提案があった要望機能要件を満たさない場合は、本業務委託内で必要な改修を実施すること。

3.2 体制

- (1) 新サービス移行に向けた責任者を配置すること。
- (2) 責任者の下に、実作業に従事する担当者を配置すること。
- (3) 受注者は、過去 2 年以内に本市と同規模以上の人口を有する自治体へ LINE に関するサービスを更新・導入した実績があること。(グループ会社の実績を含む。)

3.3 業務実施計画書等

- (1) 新サービス導入までの各工程に要する期間等は、受注者が提案し計画表を提出すること。
- (2) 計画表の作成にあたっては本市と十分な協議を行うこと。
- (3) 受注者は適宜作業の実施状況の報告を行い、必要に応じ本市と打ち合わせを行うこと。

3.4 試験運用期間

- (1) 本市職員に対して、新サービスの利用方法及び操作説明を実施すること。試験運用期間中は、現在運用している伊勢市 LINE 公式アカウントとは別に、テスト用環境の LINE アカウントを提供すること。
- (2) 試験運用期間に必要となる経費は、本業務委託に含むものとする。
- (3) 受注者は、試験運用期間中に発生した問い合わせや課題、新サービスの正常動作を妨げる不具合等については、原則として本稼働開始までに解決を図ること。

4 付帯作業

4.1 稼働前研修

本市職員が希望した場合は、新サービスの試験運用前に研修テキストに沿って、操作研修を実施すること。ただし、研修テキストは、既存テキストの使用を可能とし、オンライン実施を可能とする。

研修対象者は最大で管理職員 4 人程度、一般職員 20 人程度の予定。

なお、研修は伊勢市役所 本庁舎の会議室で開催し、会場の手配、職員への通知、必要機材の準備は本市で行うこととし、時間、タイムスケジュール等は事前に本市と協議し、決定すること。

4.2 マニュアル作成

本市職員それぞれが利用すると思われる機能に関する操作マニュアルを提供すること。オンラインマニュアルでの提供や、既存のマニュアルを用いて提供することも可能とする。

5 サービス利用契約

5.1 基本的な考え方

- (1) 新サービスの利用については、サービス利用方式による運用とする。従って、本業務委託には、サービス更新費用及び本業務委託期間内のサービス利用料を計上するものとし、サービス利用に係る一切の経費はサービス利用料に含むものとする。
- (2) サービス利用契約については、本業務委託とは別に、受注者と随意契約にて、運用・保守業務を含んだサービス利用として、3年間の長期継続契約の締結を予定している。
- (3) サービス利用は、本業務委託の範囲外であるが、プロポーザル審査における評価の対象とする。
- (4) 本サービス利用契約期間は、継続的な機能強化(追加・修正)、セキュリティパッチの適応等を、追加費用なく行うこと。
- (5) 本サービス利用契約期間内は、サーバ機器等のハードウェア、OS等のソフトウェアが追加費用なく適正に管理されるとともに、データや一般職員、市公式LINE利用者の増加に際してもストレスなく本サービスが利用できるようにすること。

5.2 運用・保守業務

- (1) 運用・保守業務は、下記に記述する各業務を想定している。各業務の遂行に必要な体制及び連絡体制を整えること。
 - ・ サービス運用、維持管理業務
 - 運用管理・調整、稼動監視、障害管理、障害対応、サービス構成管理、オペレーション、バックアップ、ドキュメント類の維持管理
 - ・ サービス保守
 - ハードウェア保守、ソフトウェア保守、パッケージサービス保守
 - ・ ヘルプデスク
 - 管理職員からの問い合わせ対応
 - ・ 改善提案
 - サービス機能に対する改善提案
- (2) サービス利用契約の満了または解除等により、新サービスから次期サービスに更新を図る等の場合、本市が円滑にサービスの移行作業を遂行できるよう協力すること。
- (3) 機能提供(バージョンアップ)については保守の範囲内にて行うこと。

(4) 通常業務問い合わせ対応

① 問い合わせ時間

受付時間帯は平日 9:00～17:30 を基本とする。

② 問い合わせ方法

問合せフォーム、メール、チャット等の手段にて、管理職員からの問い合わせを受け付けること。なお、障がい発生などの緊急時は、必要に応じて一般職員からの問合せや電話での問い合わせを受け付けること。

(5) 障害対応

① 問い合わせ時間

受付時間帯は平日 9:00～17:30 を基本とするが、緊急時はこの限りではない。緊急時連絡先を別途用意すること。

② 対応

障害発生に係る問合せについては、本市との窓口は一本化し、障害箇所の切り分け、影響範囲調査、即時対処、根本対応を速やかに行うこと。

③ 障害対応の速度

障害連絡を受け付けた際は、概ね 3 時間以内に初期対応策を提示し、回復予定時刻を通知すること。原則として復旧するまで対応すること。

④ 障害対応の内容・状況について、適宜本市に報告・協議を行うこと。

⑤ 障害発生等の連絡を円滑に行うための連絡体制(人員構成、連絡方法、緊急時連絡先、連絡ルート等)を明確にすること。

⑥ 不具合時に、メール等の個別に連絡を取ることができる手段により、管理職員が連絡できる仕組みを設けること。

(6) バックアップ対応

① データのバックアップを毎日行うこと。

② バックアップデータを世代管理すること。

(7) 報告

① 各年度末に定期報告を行うこと。

② 障害対応終了時の報告を、本市に対して行うこと。

5.3 サービス機能改善

(1) パッケージベンダとして実施されるサービス機能の強化(追加・修正)については追加費用なく提供されること。

(2) サービス停止等が伴う場合は、作業日を本市と協議のうえ進めること。

5.4 次期サービスへの移行

(1) 次期サービスへの移行に伴うデータ出力や業務引継ぎは、保守業務の一環として追加費用なく行うものとする。

(2) 次期サービスへの移行のためのデータ出力は、移行対象となるデータを csv 等の標準的なフォーマットで出力すること。

5.5 支払い要件

サービス利用契約に係る費用の支払いについては、各年度一括払い又は毎月払いとし、請求書を受理した日から 30 日以内に支払う。

6 特記事項

6.1 LINEヤフー株式会社のサービス提供終了等に伴う対応

(1) LINE ヤフー株式会社がサービス提供を終了し、又はサービス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、本市と協議の上、対策を講じること。

6.2 委託料の支払い

(1) 本業務委託の完了確認は、完了報告書の提出によって本市が検査を行うものとする。

(2) 本業務委託にかかる委託料は、検査完了後に請求書を受理した日から 30 日以内に支払うものとする。

6.3 再委託の禁止

本契約並びにサービス利用の全部もしくはその主たる部分を一括して第三者に委託することを認めない。再委託に当たっては、再委託業者名等を明示したうえで、本市の承認を要する。再委託する業務範囲は、受注者が責任を果たせる範囲とし、再委託先の業務に問題が発生した場合は、受注者が責任を持って、主体的に対応すること。

6.4 契約不適合責任

納品物の正常稼働を妨げる、契約の内容に適合しないもの(以下、「契約不適合」という)が認められた場合、契約不適合を知った時から 1 年以内にその旨を受注者に通知することで、追完請求、代金の減額請求、損害賠償請求を行うことができる。

6.5 著作権の扱い

本業務委託の納入成果物のうち、従前より受注者またはその仕入先が著作権を有するものについては、著作権は留保されるが、その翻案等により発生した二次的著作物の著作権は本市に譲渡されるものとする。

6.6 法令順守

本業務委託を履行するにあたっては、別記「個人情報取扱特記事項」、個人情報の保護に関する法律、伊勢市契約規則等をはじめとする以下の関係法令、規則等を遵守すること。

6.7 守秘義務

(1) 受注者(退職者等も含む)は本業務委託期間並びにサービス利用期間の満了または解除等を問わず、本業務委託において知り得た情報(周知の情報を除く)を、本業務委託の目的以外に使用してはならない。また、第三者に開示又は漏洩してはならない。さらに、そのために必要な措置を受注者にて講ずること。

(2) 本市が提供する資料は、原則として貸し出しによるものとし、本業務委託完了日までに返却すること。また、当該資料の複写及び第三者への提供は行わないこと。

6.8 その他

- (1) 契約に当たっては、原則本市所定の「業務委託契約約款」を使用する。
- (2) 本書において本業務委託の範囲とした事項すべてにおいて、契約金額の増額及び追加費用の発生は認められない。
- (3) 本書に明示されていない事項であっても、その履行上当然必要な事項については、契約候補者が責任を持って対応すること。
- (4) 本仕様書に記載されていない事項は、本市と本業務委託受注者で協議すること。
- (5) 本仕様書の記載事項に疑義が生じた場合は、本市と本業務委託受注者で協議すること。