

LINE 拡張システム再構築業務委託及び LINE 拡張システム利用に係る 業務仕様書

1. 業務の概要

(1) 業務名

- ①LINE 拡張システム再構築業務委託
- ②LINE 拡張システム利用

(2) 背景

和泉市では、市民の利便性の向上や、新型コロナウイルス感染拡大を受けての来庁者数削減を目的に、令和3年度より LINE 拡張システム(GovtechExpress)を利用して、和泉市公式 LINE から市民向けに情報発信や各種申請受付を実施している。

(3) 目的

和泉市公式 LINE アカウントを利用する市民(以下「利用者」)、サービス提供する本市の職員(以下、「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を導入することにより、利便性の高いサービスの提供と充実した情報発信に寄与することを目的とする。

(4) 契約期間

① LINE 拡張システム再構築業務委託

契約締結日から令和8年3月31日まで

※LINE 拡張システム再構築業務委託の契約期間終了後（システム稼働後）からは、②システム利用契約を別途締結する。

② LINE 拡張システム利用

令和8年3月1日から令和13年2月28日

※地方自治法第234条の3の規定に基づく長期継続契約(議会における当該調達に係る予算の成立を条件とする。)

※令和8年3月1日から令和8年3月31日は現行システムと並行稼働して、新システムの本格稼働は令和8年4月1日を予定している。

※②については、協議のうえで契約期間を変更する場合がある。

2. 作業範囲

①LINE 拡張システム再構築業務委託

(ア)「3. システム要件」を備えたシステム構築。

(イ)本構築業務に係るプロジェクトの全体管理および報告（進捗管理・課題管理等）

(ウ)システム全体の導入設計（要件定義、基本設計、詳細設計、テスト計画等）

(エ)使用職員等のユーザー情報登録

(オ)管理者操作マニュアルの作成および操作研修

(カ)完成図書の作成及び納品

②LINE 拡張システム利用

(ア)①で構築したシステムの運用保守

(イ)システムの操作支援

(ウ)システム利用に関して生じる疑問等に関する問い合わせ対応

3. システム要件

(1) 前提となる環境条件

本市の環境等について以下の通り示す。

(ア)和泉市ネットワーク

総務省「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」を念頭におき、本市は三層分離（αモデル）で運用している。本構築するシステムは LGWAN 系ネットワークで使用するため、直接インターネットに接続することはできず、インターネットに接続する際はセキュアブラウザ（Soliton Secure Browser）を利用している。

(イ)管理者が使用するパソコン

本市職員が使用するパソコンのスペックは以下の通りである。

- ・ OS：Windows 10 Pro、Windows 11 Pro
- ・ ブラウザ：Microsoft Edge、Google Chrome
- ・ CPU：第 8 世代 Intel® Core m3 プロセッサ以上
- ・ メモリ：8GB

(ウ)利用者のサービス利用環境

利用者は、スマートフォン用の iOS 版又は Android 版の LINE アプリケーションを使用する。サービスを利用可能な iOS、Android 両 OS の LINE アプリケーションのバージョンは限定しないものとする。

(2) 基本要件

(ア)「3. システム要件(1)前提となる環境条件」によるインターネット環境に接続して利用できること。

(イ)運用開始後の機能向上や設定変更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備えたシステムとすること。

(ウ)サービスは原則として 24 時間 365 日利用可能であること。ただし、システム運用に最低限必要な時間の停止を除く。

(エ)受託者が計画的に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 14 日前までに管理者と協議の上で決定すること。その際、極力システム停止は業務時間内を避けるように努めるとともに、サービス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。

(オ)クラウド型の提供サービス(SaaS)であること。

(カ)システムおよ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。

(3) 機能概要

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」にて利用できる機能を活用して、以下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、実装可能な機能や今後の新たな機能向上や追加を可能とする提案を行うこと。カスタマイズやオプションによって実現可能な場合はカスタマイズが必要と機能確認書に明記し、費用については提案価格に含めること。

(ア)現行の LINE 拡張システムで実装している以下①から⑦の機能を含めていること。①から⑦の機能についてはすべて令和 8 年 4 月 1 日から利用可能であること。

- ① リッチメニュー機能
- ② 申請/アンケート機能
- ③ 水道の使用開始/休止申請
- ④ 通報機能(道路損傷等)
- ⑤ オンライン相談予約機能
- ⑥ メッセージ配信・セグメント配信機能
- ⑦ ごみ収集日の通知機能

(イ)その他詳細は別紙「機能確認書」を確認すること。なお、必須機能についてはすべて実装すること。

4. 運用保守について

- (1) 運用支援・保守、利用については本構築業務を経て仕様確定したのち、システム稼動までに契約締結を予定している。見積書の有効期間を1年間としたうえで、「機能確認書」を満たす運用支援・保守について、見積価格内での契約が可能である旨、構築契約締結までに本市と覚書を締結すること。なお、運用保守についても提案価格に含めること。
- (2) さらなるシステムの拡張、他システムとの連携、次期システムへの移行等（いずれも他の業者が委託した場合を含む）において、市や関係業者等から協力を求められたときは、市と協議の上、システムに関する情報開示やデータベースからのコンテンツのエクスポートを含め必要な対応を行うこと。
- (3) その他の項目については、別紙「機能確認書」を確認すること。

5. 完成図書について

- (1) 業務完了報告書、システム仕様書、管理者操作マニュアル、議事録、保守体制図及び保守問い合わせ先、パラメータ設定等の完成図書を作成し、データ（DVD-R など）にて各1部ずつを政策企画室IT活用推進担当まで提出すること。
- (2) 納入後に設定変更等を行った場合は、その都度既存の図書をベースにして部分修正するものとし、修正分の差し替え作業を実施すること。
- (3) システムを管理するにあたって必要な情報を記載したシステム管理手順書を作成すること。システム管理手順書については、構築に関わっていないシステム担当職員がわかる内容で記載すること。
- (4) 完成図書及びシステム利用手順書、システム管理手順書等に過不足があった場合、運用保守の中で対応すること。

6. その他より良い環境・将来性の提案について（自由提案）

- (1) 地域ポイント事業の統合・拡充を検討しており、市民が地域ポイント事業に参加することによる行動変容を促す仕組みについて提案を求める。
- (2) 他インターネット上のシステム(kintone 等)との連携が可能なシステムを求める。
- (3) その他本市のDX推進に寄与する自由提案を求める。

以上