

大津町公式LINE機能拡充業務 仕様書

令和8年10月 大津町総合政策課

1. 業務名

大津町公式LINE機能拡充業務

2. 目的

本町のLINE公式アカウント（以下「町公式LINE」という。）は友だち登録者数が増加している一方、機能は6項目のリッチメニューとセグメント配信にとどまっている。窓口予約や健診申込等は電子申請を導入しているものの、町公式LINEからの導線がなく、電話や来庁による手続きが依然として多い。また、災害時に避難所の開設状況など必要な情報へ素早くたどり着ける導線が十分でなく、防災機能の充実が求められている。

本業務は、LINE公式アカウントの機能を拡張するクラウドサービス（以下「本システム」という。）を導入し、町公式LINEによる情報発信及び各種手続きの利便性を高めることにより、住民サービスの向上及び職員の業務効率化を図ることを目的とする。

3. 事業の位置付け

本業務は、地域未来交付金（デジタル実装型 TYPEA）の交付決定を受けた「LINEを活用した情報配信・住民サービス向上事業」のうち、サービス①「公式LINEを活用した住民ポータル・窓口DXサービス」として実施する。本事業では次の成果指標（KPI）を設定しており、受注者はその達成に資する構築及び運用支援を行うこと。

指標	令和8年度	令和9年度	令和10年度
町公式LINEの友だち登録者数	10,300人	11,000人	12,000人
配信メッセージの開封率	55%	57%	59%
利用者満足度（5段階評価の平均値）	3.20	3.36	3.53

- (1) 受注者は、本町が国に提出する状況報告、実績報告及びKPI達成状況の報告等に必要なデータ及び資料の作成に協力すること。
- (2) 本町は、交付金の取扱いに基づき、本仕様書、契約金額、受注者名等をホームページで公表する。

4. 履行期間等

- (1) 履行期間 契約締結日から令和9年（2027年）3月31日まで
- (2) 運用開始日 令和9年（2027年）2月1日。令和9年1月中に構築、テスト及び移行を完了し、移行期間中も、町公式LINEからの緊急情報及び防災行政無線の放送内容の配信が途切れ

ないよう、現行システムの契約期間（令和 9 年 1 月 31 日まで）を踏まえた移行手順を提案すること。なお、移行作業に伴い、セグメント配信が一時的に行えない期間が生じることは差し支えない。また、本システムの利用料（月額費用）は、運用開始日からの発生を基本とするが、構築・テストのため令和 9 年 1 月から本システムを利用し、利用料が発生する場合は、同月分から計上できるものとする。

- (3) 令和 9 年度以降 本システムの利用及び運用支援は、予算の範囲内で別途契約する予定である。提案時に、令和 9 年度以降の年間費用を提示すること。
- (4) 見積の範囲 初期費用（構築・移行等）及び本システムの利用料（最大で令和 9 年 1 月から 3 月までの 3 か月分）とする。提案価格の上限額は、公募型プロポーザル実施要領のとおりとする。

5. 対象アカウント及び業務場所

- (1) 既存の町公式 LINE（アカウント名：大津町、ID：@ozutown）を利用する。新たなアカウントは作成しない。なお、LINE ヤフー株式会社の「地方公共団体プラン」の利用を前提とする。
- (2) 業務場所は大津町役場総合政策課とする。ただし、打合せ等はオンラインで行うことができる。

6. 業務内容

受注者は、次の業務を一括して行うこと。

- (1) 本システムの提供（7. ）
- (2) 初期構築及び現行システムからの移行（8. ）
- (3) 運用支援及び保守（9. ）
- (4) 情報セキュリティ対策（10. ）

7. システム要件

(1) 基本要件

ア 本システムは、クラウド型（SaaS）で提供されるサービスとし、サーバ構築や独自開発（スクラッチ開発）を伴わないこと。

イ 本システムは、他の地方公共団体で稼働実績のあるサービスであること。

ウ 「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 日付け、同年 6 月 11 日一部改正）に準拠すること。

(2) 機能要件及び非機能要件

ア 本システムに求める機能及び基本・管理・セキュリティに関する要件は、別紙「機能要件一覧表」（プロポーザルにおける様式 5）のとおりとする。

イ 「必須」の要件は全て満たすこと。「任意」の要件は、対応の可否及び方法を提案するこ

と。

ウ 要件を満たしたうえで、提案金額の範囲内で住民の利便性向上に資する機能や運用方法があれば、積極的に提案すること。

(3) 他システムとの連携

ア 本事業のサービス②として導入するごみ分別アプリ「ごみスケ」（株式会社 G-Place）の LINE 連携機能（LIFF アプリ）を町公式 LINE 上で併用するため、同社と調整のうえ、双方の機能が支障なく動作する構成とし、リッチメニュー等から利用できるよう設定すること。また、運用開始前に、同社と調整のうえ、テスト環境等でごみスケとの併用の動作確認を行うこと。

イ 防災行政無線の放送内容を町公式 LINE へ配信している「SpeeCAN RAIDEN ASP サービス（LINE 連携）」（株式会社アルカディア）による配信を、本システムの導入後も引き続き町公式 LINE で行えるよう、同社と調整のうえ、本システムのメール連携機能その他の方法により連携させること。この場合において、メール連携による場合の送信元の制限等は 10. (2) によること。

8. 初期構築及び移行

(1) 初期構築

ア 契約締結後 7 営業日以内に、WBS、実施体制、役割分担、情報セキュリティ対策（10. ）等を記載した業務実施計画書を提出し、説明すること。

イ 運用開始までの間、定期的に会議を開催し、進捗及び課題を本町と共有すること。会議の記録は受注者が作成し、提出すること。

ウ 各課の活用イメージや要望をもとに、リッチメニューの構成（「くらし」「子育て」「防災」等のタブ切替）、セグメント配信の属性項目、FAQ・チャットボットの応答内容等の全体構成を提案し、構築すること。

エ 他の地方公共団体の事例やテンプレートを活用し、コンテンツの企画・設計を支援するとともに、本町が提供する素案をもとにシステムへの登録・設定を代行すること。

オ 既存の電子申請（窓口予約、健診申込等）への導線を整理し、リッチメニュー等から利用できるよう設定すること。

カ リッチメニューの画像を作成し、データで納品すること。デザインは本町の承認を得て決定する。

キ テスト用アカウントで動作検証を行い、検証結果に応じた改善方法を提案すること。

ク 運用開始までに、職員向けの操作説明会を実施し（オンライン可）、操作マニュアルを提供すること。

(2) 現行システムからの移行

ア 現行システム（株式会社クラブネットが提供する「+DIRECT Lite」）。契約先は株式会社ダ

イケン)で管理している友だちの属性情報(配信希望分野等)を、本町が現行事業者から取得した CSV データをもとに、可能な限り本システムへ移行し、利用者に再登録を求めないよう努めること。

イ 移行できる範囲、方法(LINE のユーザー識別子をキーとした CSV による一括登録等)及びスケジュールを提案し、本町及び現行事業者と調整のうえ実施すること。移行できない情報がある場合は、利用者への再登録の案内方法を提案すること。

9. 運用支援及び保守

(1) 運用支援

ア 月 1 回程度の定例会議又は随時のオンライン相談等により、他の地方公共団体の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への対応及び改善提案を行うこと。

イ 簡易な設定や軽微な修正について、設定の代行又は操作方法の案内等の支援を行うこと。

ウ 友だち数の増減、開封率、クリック率、チャットボットの利用率等を、本町が管理画面で随時確認できるようにすること。分析レポートの提供は提案事項とする。

エ 本町が利用者を対象に 5 段階評価による満足度調査を年 1 回以上実施できるよう、アンケート機能を提供し、実施を支援すること。

オ 友だち追加の促進のため、他団体の事例の情報提供等の支援を行うこと。ポスター・チラシのデータ作成及び周知方法の提案は、提案事項とする。

カ 本システムの利用に関する問合せには、電子メール、電話、チャットツール、オンライン会議等に対応すること。電子メールによる問合せには、原則として 2 営業日以内に回答すること。

キ 本町の担当職員が替わった場合等、必要に応じて操作説明会を実施すること。

(2) 保守

ア 本システムの安定的な運用を図るため、定期的な保守を行い、障害の予防及び早期発見に努めること。

イ 障害時の連絡体制及び対応フローを定めること。障害が発生した場合は速やかに本町に連絡し、復旧又は代替手段の提供を行うこと。なお、情報セキュリティインシデントの場合は、10.(4)によること。

ウ 計画的にサービスを停止する場合は、停止の 7 日前までに本町に連絡すること。ただし、緊急でやむを得ない場合はこの限りでない。

エ バージョンアップは契約の範囲内で行い、利用者及び職員への影響がある場合は、事前に本町に連絡すること。

オ LINE ヤフー株式会社のサービス変更等により本業務に支障が生じる場合は、本町と協議のうえ対策を講じること。

10. 情報セキュリティ対策

近年、クラウドサービスの基盤や地方公共団体の業務を受託する事業者を標的としたランサムウェア攻撃、管理者アカウントへの不正ログイン、防災情報の配信システムへの不正アクセスとその仕組みを悪用した大量の不正メール送信、サポート詐欺を装った遠隔操作等により、住民サービスの停止や個人情報の漏えいのおそれが生じる事案が相次いでいる。町公式 LINE は災害時の情報伝達手段としても利用することから、受注者は、本町の情報セキュリティポリシー及び「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」（総務省）を踏まえ、次の対策を講じること。

(1) 基本的な対策

- ア 本システムの情報セキュリティ対策の実施状況（利用するクラウド基盤の事業者名及びバージョン、データの暗号化、アクセス制御、ログの管理、バックアップの方法等）を、提案時及び業務実施計画書において明示すること。
- イ 本システムに係る第三者による脆弱性診断の実施状況（頻度、直近の実施時期等）を提案時に示すこと。また、重大な脆弱性が判明した場合は、速やかに修正し、本町に連絡すること。
- ウ 職員が使用する管理者アカウントは、多要素認証を利用し（運用開始時点で未実装の場合は、令和 9 年 3 月 31 日までに利用できるようにすること。）、ID を共用しない運用とすること。アカウント及び権限の棚卸しは、人事異動等に合わせて本町が年 1 回以上行い、受注者はそのために必要な機能を提供すること。
- エ 町公式 LINE の管理画面（LINE Official Account Manager）及び LINE Developers 上の設定（Webhook URL、チャンネルアクセストークン等）は、受注者が必要最小限の権限で取り扱い、変更する場合は本町の承認を得たうえで、その内容を記録すること。

(2) 不正配信の防止

- ア 本システムが使用する LINE の認証情報（チャンネルアクセストークン等）は、本町の求めに応じて速やかに再発行・切替えができること。また、他システムとの連携（ごみ分別アプリ、メール連携等）に用いる認証情報は、連携先ごとに個別に管理し、特定の連携先のみを無効化・再発行できる構成とすることが望ましい。
- イ メール連携機能により自動配信する場合は、あらかじめ登録した送信元以外からのメールは配信しない等、なりすましメールによる不正配信を防止する措置を講じること。送信ドメイン認証（SPF、DKIM 等）の結果を確認できる場合は、その設定を行うこと。
- ウ 短時間の大量配信、登録外の送信元からの配信等の通常と異なる配信を検知し、本町に迅速に通知できること及び本町の管理者が、管理画面から全ての配信（予約配信及びメール連携による自動配信を含む。）を即時に停止できることが望ましい。
- エ 配信ログ及び職員の操作ログ（ログイン履歴又は配信・帳票作成等の操作の履歴）を契約

期間中保存し、本町の求めに応じて速やかに提出すること。

(3) 再委託先等の管理

- ア 再委託先及び本システムの提供に用いるクラウドサービス事業者等（以下「再委託先等」という。）の名称、役割及び取り扱う情報を本町に報告し、変更する場合はあらかじめ本町の承認を得ること。
- イ 再委託先等に対しても本仕様書と同等の情報セキュリティ対策を求め、その遵守状況を管理すること。
- ウ 本業務で取り扱う個人情報を、本システム外の環境（受注者の業務用端末、外部記録媒体等）に複製・保存しないこと。ただし、移行作業等でやむを得ない場合は、あらかじめ本町の承認を得たうえで、作業後速やかに消去し、本町に報告すること。

(4) 情報セキュリティインシデント発生時の対応

- ア 不正アクセス、ランサムウェア等のマルウェア感染、情報漏えい又はそのおそれ等の情報セキュリティインシデント（再委託先等で発生したものを含む。）を認知した場合は、直ちに（遅くとも認知から 24 時間以内に）本町に第一報を行うこと。判明していない事項があっても、第一報を遅らせないこと。
- イ 第一報の後、影響範囲、原因、対応状況及び再発防止策を随時報告し、収束後は最終報告を行うこと（様式は問わない）。
- ウ 原因の調査に必要なログ等の証拠を保全し、本町及び関係機関（警察、個人情報保護委員会等）による調査並びに本町が行う報告及び公表に協力すること。
- エ 夜間・休日を含むインシデント発生時の連絡体制、対応手順及び本町との役割分担を、業務実施計画書に記載すること。

(5) バックアップ及び事業継続

- ア バックアップは、ランサムウェア等により本番環境が被害を受けた場合でも復旧できるよう、本番環境から論理的又は物理的に分離された環境に保管し、改ざん及び削除の防止策を講じること。また、バックアップからの復旧手順を定期的に確認すること。
- イ 障害等が発生した場合の目標復旧時間（RTO）及び目標復旧時点（RPO）を提示すること。
- ウ 本システムが長時間停止した場合でも、本町が町公式 LINE の管理画面から直接、緊急情報を配信できるよう、代替手順及び必要な素材（画像データ等）を整備し、職員に説明すること。緊急用リッチメニューへの切替えは、実現できる方法を提案すること。

(6) なりすまし等への対策

- ア 受注者が本町の端末に遠隔で接続して作業を行う場合は、事前に本町の承認を得て、本町が指定する方法により行うこと。
- イ 受注者は、電話、電子メール又はチャットのみにより、本町職員に対してソフトウェアのインストール、遠隔操作の許可、パスワードや認証コード等の提供を求めないこと。受注者

の連絡窓口は、業務実施計画書に記載したものに限ること。

ウ 利用者が町公式 LINE からの正規の配信と詐欺等のメッセージとを区別できるよう、配信に用いる URL のドメイン、短縮 URL の取扱い等の運用ルールを本町に提案すること。

(7) 契約終了時の措置

ア 13. (3)によるデータの提供及び削除のほか、本業務で独自ドメイン又はサブドメインを使用した場合は、本町と協議のうえ、DNS 設定の削除等により第三者に悪用されないよう措置すること。

11. 受注者等の要件

- (1) 受注者は、プライバシーマークの使用許諾又は情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS) 認証 (ISO/IEC 27001) を受けていること。
- (2) 受注者又は本システムの提供元は、参加申込日において、LINE ヤフー株式会社の「LINE ヤフー Partner Program」における「Technology Partner」又は同社の「Govtech Partner」の認定を受けていること。
- (3) 業務を統括する責任者及び実作業を行う担当者を配置し、そのうち 1 名以上は、他の地方公共団体で本システムの導入支援に従事した経験を有すること。
- (4) 業務の全部又は主要な部分を一括して第三者に再委託しないこと。業務の一部を再委託する場合は、あらかじめ書面により本町の承認を得ること。なお、本システム（クラウドサービス）をその提供元から提供を受けて利用することは、再委託に当たらない。

12. 提出物

次のものを電子データで提出すること。

提出物	提出時期
業務実施計画書（移行計画、情報セキュリティ対策及びインシデント時の連絡体制を含む。）	契約締結後 7 営業日以内
会議記録	会議の都度
操作マニュアル（システム上での閲覧でも可）	操作説明会の実施前
リッチメニュー等の画像データ一式	運用開始後 14 日以内
業務完了報告書	令和 9 年 3 月 31 日まで
情報セキュリティ対策の実施状況報告（脆弱性診断の実施状況を含む。事業者の全体向けの公表資料でも可）	年 1 回以上（時期は本町と協議）
情報セキュリティインシデントの最終報告（様式は問わない）	インシデントの収束後速やかに

提出物	提出時期
データ削除証明書	契約終了時
交付金の報告に必要な資料	本町の求めに応じて

13. その他

- (1) 受注者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。契約終了後も同様とする。
個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律その他関係法令及び本町の定めを遵守し、10. に定める対策を講じること。
- (2) 本業務で作成した画像、シナリオ等の著作権は本町に帰属する。ただし、受注者が従前から有するものを除く。
- (3) 契約終了時は、本町が本システムに登録・蓄積したデータ（利用者の属性情報、シナリオ、アンケート結果等）を CSV 等の汎用的な形式で本町が出力できるようにしたうえで、本システムからデータを削除し、削除が完了したことを証する書面を提出すること。
- (4) 本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた事項は、本町と受注者が協議して決定する。