

【長期】印西市子育てヘルプサービス
LINE システム構築及び運用支援業務委託
仕 様 書

印西市

令和6年8月14日

第1章 一般事項

1 適用

本仕様書は、印西市（以下「発注者」という。）が実施する【長期】印西市子育てヘルプサービス LINE システム構築及び運用支援業務委託（以下「本業務」という。）に必要な事項を定めるものとし、受注者は、当該仕様に基づき業務を行うものとする。なお、仕様の詳細については、発注者と受注者が協議のうえ決定する。

2 目的

印西市子育てヘルプサービス（以下「サービス」という。）とは、一時的に支援を必要とする家庭（以下「利用者」という。）に対して、子育てヘルパーを派遣し、育児及び家事等の支援を行うことで生活の安定を図り、安心とゆとりのある子育てを支援する事業である。

現在、サービスの申請から利用者負担金の支払いまでの業務を紙媒体で実施しているため、申請受理から決定まで時間を要することや、利用時間上限を利用者本人が把握しづらいこと、利用者負担金の支払いが納付書払いのみとなっている等、利用者の利便性に課題が生じている。また、サービス受託事業者と発注者の業務においても、利用者との調整や納付書の発行手続き等の業務が負担となっており、業務効率化を課題としている。ゆとりある子育てを支援する方法として、LINE 上で各手続きが完結するシステムを導入することで、サービスの利便性の向上及び業務の効率化を目的とする。

併せてサービスの利用者負担金の支払い方法にキャッシュレス決済を導入することで、利用者負担金の未払い者に対する発注者の業務負担の軽減を目指すものである。

（1）子育てヘルプサービス概要

<https://www.city.inzai.lg.jp/kosodatenavi/0000016555.html>

（2）子育てヘルプサービス想定業務フロー

「別紙1 印西市子育てヘルプ事業 想定業務フロー」 参照。

3 業務履行期間

業務履行期間等は次のとおりとし、システム稼働開始日前に2週間程度の仮運用及び研修期間を設けること。

（1）システム構築期間

契約締結日の翌日から令和7年2月28日まで

（2）システム稼働開始日

令和7年3月1日

（3）運用・保守

令和7年3月1日から令和10年2月29日まで

4 準拠する法令等

本業務実施にあたっては、本仕様書に定めるほか、次の関係法令等に準拠して実施するものとする。

- (1) 個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）
- (2) 個人情報の保護に関する法律施行条例
- (3) 印西市情報セキュリティポリシー

5 業務責任者

受注者は、本業務を遂行するために必要な業務経験を有し、LINE システム導入に精通した者を従事させること。

6 書類の提出

受注者は、本業務着手にあたり、速やかに次の書面を提出し、発注者の承認を受けるものとする。

- (1) 着手届
- (2) 事業実施計画書・事業実施体制図
- (3) 業務スケジュール
- (4) その他発注者の指示する書類

7 貸与資料

受注者は、本業務において発注者から貸与された情報資産等の資料をセキュリティに配慮された空間で管理し、資料の破損・滅失等がないよう留意しなければならない。また、貸与資料の使用は、本業務に必要な場合のみとし、本業務完了後は速やかに返却しなければならない。

8 秘密保持及び個人情報保護

本業務を履行するうえで知り得た情報及び個人情報の取扱いにあたっては、法令等を遵守することとし、履行期間中、業務完了後にかかわらず、第三者に漏えいしてはならない。

9 手続き及び損害賠償

本業務に必要な諸手続きは、受注者の責任において行い、その写しを発注者に提出しなければならない。また、本業務の履行において受注者が発注者又は第三者に損害を与えた場合は、直ちにその状況等を発注者に報告し、指示を求め、賠償が必要なときは受注者が負担するものとする。

10 検収及び業務完了届の提出

受注者は、構築が完了した時点で発注者の検収を受けるものとし、成果品について

本仕様書の要件を満たさない場合は速やかに修正を行うものとする。また、発注者が業務期間中に委託料支払いのために一定期間の業務完了届の提出を求めたときは、当該期間に関する業務完了届を提出しなければならない。

1.1 委託料の支払い

発注者は業務履行に関して完了届が提出されたときは、検査のうえ速やかに委託料を支払うものとする。なお、消費税及び地方消費税の改定がなされた場合、契約期間中においても改定後の税率を適用し支払いを行う。

1.2 瑕疵

本業務の履行中及び履行完了後において、受注者の過失又は疎漏に起因した不良箇所が発見された場合には、発注者と受注者が協議のうえ、必要と認められる修正、補正及びその他必要な作業を受注者の負担で行うものとする。

1.3 成果品の帰属等

本業務の成果品の著作権及び所有権は、システムの構築において使用する市販ソフトウェアの著作権（受注者保有のソフトウェアの著作権を含む。）を除き、全て発注者に帰属するものとし、発注者の許可なく第三者に公表、貸与等をしてはならない。

(1) 業務の成果等に、発注者が従前から保有する知的財産権（著作権、ノウハウ、アイデア、技術、情報等を含む）が含まれていた場合は、権利は受注者に保留されるが、発注者は、業務の成果品等を利用するために必要な範囲において、これを無償で利用できるものとする。

(2) 業務の成果品等に、受注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、上記の定めによらないものとする。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訴された場合は、受注者の責において解決するものとする。

(本業務の成果品)

(1) 印西市子育てヘルプサービス LINE システム

(運用環境：クラウド上に構築) 一式

(2) 発注者（管理者向け）マニュアル 一式

(3) 発注者（担当者向け）操作マニュアル 一式

(4) サービス受託事業者向け操作マニュアル 一式

(5) 作業報告書（議事録を含む） 一式

(6) その他本業務で発生した成果品 一式

1.4 その他

(1) LINE ヤフー株式会社がシステム提供を終了し、又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、発注者と協議の上、対策を講じること。

- (2) 受注者が機器の設定等に必要な資料等は、発注者がその都度貸与する。また、貸与品に管理保管は、不測の事態が生じないよう適切に管理しなければならない。
- (3) 本業務に係る成果品の引き渡し後1年以内に発見された契約不適合については、受注者がその契約不適合の補修又は補修する責を有する。
- (4) 本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合又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、受注者は発注者と協議を行うこと。

第2章 基本要件

1 概要

本業務は、印西市子育てヘルプサービス LINE アカウントを用いて、サービスの手続き等を可能とするシステムを導入し、システム構築及び運用保守を含めた委託契約にて運用支援を行うもの。

2 業務内容

本業務の内容は、以下の項目を一括して行うものとする。

(1) システム構築

発注者の情報発信を効率的、効果的に行えるよう本仕様書「4 機能要件に関すること」で示す機能を備えたシステムの構築を行う。記載項目に関しては、必ず実現が可能であることとし、原則として、24時間365日利用可能であることとする。

(2) 運用・保守

導入後の運用・保守については、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、セキュリティに関して定期的な保守を行うこと。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際には、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、発注者と協議の上、提供及び適用作業を行うこと。

(3) 調査・相談対応

本システムの構築・運用・保守の際には、新たな機能の提案や発注者が想定する機能の影響調査などを行うこと。また、システムに関する発注者からの問い合わせ・相談への対応及び必要に応じた発注者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、平日の9時～17時とし、発注者と、電話又は電子メールにて対応すること。

(4) 計画的なシステム停止

受注者がシステムを停止する場合は、システム利用者への影響を考慮し、遅くともシステム停止の7営業日前までに 発注者と協議の上、決定すること。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。

(5) 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、受注者は速やかに復旧又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) バージョンアップ対応

本業務において導入されるシステムに対して性能や品質の強化、新たな機能の追加等、バージョンアップが行われた場合は、契約の範囲内において対応すること。

3 基本要件

システムの利用形態は次の事項をすべて満たすものとする。

- (1) 本システムを利用しようとする利用者やサービス受託事業者、システムを提供する発注者にとって、分かりやすく、かつ操作性が高いシステムとすること。また、専門的知識がなくても効率的な運用が可能なシステムとすること。
- (2) 運用開始後の機能向上や構成の変更等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確保したシステムとすること。
- (3) SSL/TLS (TLS1.2 以上) による暗号通信を行うこと。
- (4) サーバなどの環境設備は日本国内に設置すること。
- (5) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会 (JIPDEC) が付与するプライバシーマーク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) を取得していること。本業務で導入するシステムを第三者から調達している場合は、本システムを提供する事業者がプライバシーマーク又は ISMS 認証を取得していること。
- (6) クラウド型の提供システムとし、市の LINE 公式アカウントと連携できること。

4 機能要件に関すること

本システムは LINE 株式会社推奨の Google Chrome のインターネットブラウザを使用し、インターネット環境に接続し利用できること。また、それぞれ最新のバージョンで動作し、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。システムの機能要件については次の事項をすべて満たすものを構築すること。

(1) 利用者のシステム利用環境

ア 利用者は、スマートフォン用の iOS 版又は Android 版の LINE を使用し本業務で提供するシステムを利用できること。

イ 本システムを利用可能な iOS、Android、LINE のバージョンは限定しないものとし、最新バージョンについては、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。

- (2) 発注者（及びサービス受託事業者）のシステム利用環境
- ア 発注者及びサービス受託事業者用の管理機能は、パソコンのブラウザで利用できること。
 - イ 発注者で使用している仮想端末（RDS方式）のブラウザから利用可能で、専用ソフトウェアのインストールが不要であること。
 - ウ OS及びブラウザは、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の最新バージョンについては、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。
 - エ 第三者からの不正ログインを防ぐため、2要素認証を有していること。
- (3) リッチメニュー
- ア トーク画面に画像付きのメニューを表示させることができること。
 - イ 分割数に制限が無く、座標指定による自由な領域設定ができること。
 - ウ 指定のURL等にリンク設定することができること。また、この設定を任意に変更できること。
 - エ メニューの切り分けは、機能上無制限であること。
 - オ メニューの修正は、発注者でも行える仕様であること。
- (4) 利用申請等に関する機能
- システム上で利用者の申請から利用決定内容の通知までの業務が可能な仕様であること。（別紙1 「想定業務フロー」参照）
- (5) ユーザー情報登録フォーム機能
- ア 友だち登録した利用者の住んでいる地域（地区）、年代、性別、配信希望のカテゴリの有無などを選択できる登録フォーム機能を有すること。
 - イ 登録フォームは、発注者が任意のタイミングで変更できること。
 - ウ 登録情報は利用者が随時変更できる仕組みとすること。
 - エ 設定項目についてはカスタマイズができること。
 - オ 回答に応じて次ページをセクション毎に分ける事が可能であること。
 - カ 回答に応じて送信後の配信メッセージを分けることが可能であること。
- (6) 予約機能
- ア 利用者がサービス受託事業者を選択できる形で予約が可能であること。
 - イ 予約者に対して自動でリマインドメッセージが送れること。
 - ウ 利用者自ら、予約情報の変更キャンセルが可能な機能を有していること。
 - エ 予約情報の取得項目は、管理画面より自由に設定変更が可能なこと。
 - オ 予約時に入力した情報を配信メッセージ内で反映が可能なこと。
- (7) 利用時間管理機能
- 発注者が付与した時間及びサービス利用後の残りの利用時間等を利用者、サービス受託事業者及び発注者が把握・管理できる機能を有していること。
- (8) 利用者専用メニュー表示機能

利用申請内容や利用時間管理等サービスの利用内容について、利用者が閲覧できる専用メニュー機能を有していること。

(9) 決済機能

- ア 決済システムにおいては、クレジットカード等による決済が可能であること。
- イ 決済時にオンライン決済か現金決済かの選択ができること。
- ウ 決済ができなかった利用者の特定ができること。
- エ サービス受託事業者ごとに、決済データの確認・出力ができること。

(10) 自動応答機能（チャットボット機能）

- ア 利用者からの問い合わせに対し、ボタン等を用いて入力の手間なく必要な情報を自動応答できること。
- イ ボタン等のタップにより、事前構築済みのシナリオが起動し、情報を提示すること。
- ウ 自動応答のシナリオは、発注者が任意のタイミングで変更できること。
- エ 作成できるシナリオの階層の制限がないこと。
- オ 初期シナリオは受注者が素案を提供し、発注者で修正を行うものとする。
- カ リッチメニューやチャットボットタップで個人ごとの利用時間の確認ができること。
- キ 利用時間上限に達した場合、ボタンタップ時に自動でメッセージにて通知がされること。

(11) 情報配信機能

- ア 登録フォームで取得した項目に基づき配信対象者を絞り込む「セグメント配信」が可能であること。
- イ 登録フォーム未回答者を含む友だち全員への配信が可能であること。
- ウ 配信毎にユーザー側から見てアイコン画像と名前の変更ができること。
- エ 登録フォームなどで回収したユーザー情報が配信メッセージ内で反映可能なこと。
- オ 配信対象者の絞り込みは **or** 条件や **and** 条件などを掛け合わせた絞り込みができること。

(12) アンケート機能

- ア 利用者に対して、アンケートを発信できること。
- イ フォームの回答などで蓄積したデータを CSV 形式等のファイルで出力できること。
- ウ 蓄積したデータを管理画面上で確認できる機能を有すること。

(13) 定期配信機能

- ア 日時を指定してセグメント配信できること。また、一定周期で繰り返すセグメント配信設定ができること。
- イ 日単位、週単位、月単位で定期配信日を指定できること。
- ウ 定期配信の除外日を設定できること。

(14) タグ機能

- ア 登録者にタグ情報付与などでグルーピングができること。
- イ タグ情報は制限無く、カスタマイズして作成ができること。
- ウ 登録者全員に手動で一括でタグ情報を付与できること。
- エ 登録者の一部にだけに手動で一括でタグ情報を付与できること。
- オ タグ情報自体に付与された際の挙動の設定ができること。

(15) 通知機能

- ア 通知のタイミングを「常に/15分/1時間/3時間」など選択できること。
- イ 通知先を複数に分けることができること。
- ウ 通知対象を個別とグループに分けることができること。
- エ 通知のトリガーは「友達追加時」「メッセージ」「回答フォーム」「予約」「URLクリック」など個別に選択できること。
- オ 通知の対象者をタグ情報等を元に絞り込むことができること。
- カ 通知の種類は、「メール」「LINE」どちらでもできること。
- キ 個別トーク機能を有すること。

5 画像パーツの作成

- (1) リッチメニュー等に使用する画像パーツを作成（デザイン・レイアウト・イラスト・アイコン画像等の作成。）をすること。
- (2) 作成した画像パーツをデータで納品すること。
- (3) デザインは発注者の承認を得て決定すること。

第3章 運用支援

1 ヘルプデスク

導入するシステムの操作方法等の問い合わせ窓口を設置し、電話又はメールでの対応を行うこと。電話での問い合わせは平日の 9:00 から 17:00 まで対応すること。また、システム利用に関して生じる疑問等については、定期的なミーティングを行うこと。

2 障害対応

障害時の対応窓口を用意し、データ復旧が必要な場合等重大な事案の際はオンサイトで作業すること。

3 分析支援

受注者は、友達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発注者と個別で協議を行うこと。

4 操作研修

本システム構築後に、発注者向け及びサービス受託事業者向けに導入したシステムの操作説明会を、発注者及びサービス受託事業者の業務都合に配慮しながらシステム稼働開始前に最低1回以上実施すること。

5 その他

その他、受注者は、発注者の求めに応じて、デザインなどの広報に関する技術的支援を行うこと。

第4章 その他

- (1) 本仕様書に記載の事項について、その目的及び効果に関して優れた代替方法等を発案した時は、その発案に基づき、発注者と受注者により協議の上、仕様を変更することができる。
- (2) 次年度以降に契約者が変更となった場合は、本業務を円滑に継続するために変更後の契約者が所有するシステムへの意向に必要な引継ぎを行うこと。引継ぎの内容は事前に発注者の承認を得るものとする。また、完了時には、速やかに発注者に報告すること。