

大竹市公式 LINE 機能拡張・運用支援業務仕様書

1 業務名

大竹市公式 LINE 機能拡張・運用支援業務

2 業務目的

行政情報発信の強化、市民の情報取得と利便性を向上させるとともに、市職員の業務負担を最小限とした情報伝達手段を構築するため、LINE 公式アカウントを用いた情報配信サービスシステムの機能拡張及び運用支援を行う。

3 業務期間

契約締結日から令和 10 年 3 月 31 日（金）まで

- ・構築期間：契約締結日から令和8年1月14日（水）まで
- ・運用保守期間：令和8年1月15日（木）から令和10年3月31日（金）まで

4 業務内容

業務の内容は、次のとおりとする。ただし、業務にかかるプロポーザルを実施することにより決定した受託者の企画立案により変更する場合もあり得る。

- (1) システム導入・提供
- (2) 基本要件
- (3) 動作検証
- (4) 運用保守
- (5) バージョンアップ対応
- (6) 体制
- (7) 各種機能

5 業務の詳細

(1) システム導入・提供

LINE ヤフー株式会社が提供する LINE 公式アカウントの地方公共団体プランで利用できる機能を活用して、市の LINE 公式アカウントと連携し情報発信を効率的、効果的に行えるよう機能等を構築し提供すること。また、受託者は、機能等を満たしたうえで、他自治体での導入事例を踏まえ管理者及び利用者が利用しやすいよう機能の向上や追加を可能とする提案を行うこと。

(2) 基本要件

- ① 市の以下の要望をもとに提供する各機能を組み合わせて全体の骨組みを構築すること。
- ② 運用開始までの作業スケジュールを提示すること。
- ③ 運用開始日までに市職員に対して、システムの操作説明を実施すること。また、操作マニュアルを作成すること。（システム内からの取得も可）
- ④ システムは、クラウド型の提供システムであること。
- ⑤ クラウドサービス運営者が本システムに対して、ISMS (ISO/IEC27017) を取得していること。

- ⑥ システムは、常時利用可能であること。ただし、保守のための計画的な停止（深夜の時間帯におけるバックアップ処理等システム運用に最低限必要な時間の停止等）を除く。
- ⑦ 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。
- ⑧ 市及び利用者にとって利用しやすい機能を提案すること。
 - ア 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し本業務で提供するシステムを利用できること。
 - イ 市が操作する各機能は、パソコンのインターネットブラウザで利用でき、専用ソフトウェアのインストールが不要であり、それぞれ最新のバージョンで動作すること。また、設定にあたって、関数やスクリプト、プログラミングの知識が必要なく簡単に設定が行えること。
- ⑨ リッチメニューの動作確認や配信等に関して、本番環境に影響を与えずにテスト配信を実施できること。
- ⑩ 運用開始後の機能向上や構成の変更等を柔軟に行えるとともに、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。
- ⑪ 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）に準拠したシステムとすること。
- ⑫ 受託者又はシステム提供者が、LINE ヤフー株式会社が認定する「Govtech Partner 制度」においてパートナー企業に認定されていること。

（３）動作検証

- ① システムの基本動作（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に設定のサポートを行うこと。
- ② 動作検証において、検証結果に応じて改善方法等を提案すること。

（４）運用保守

- ① 構築後の運用・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。
- ② システムに関する市からの問い合わせ・相談への対応及び必要に応じた市への情報提供を行うこと。
- ③ 将来市が想定する機能構築に関する影響の調査や提案を行うこと。
- ④ 利用者数増加の支援・助言（他自治体の事例など）を積極的に行うこと。

（５）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。契約範囲を超える場合は、市との協議を設けることとする。

（６）体制

- ① システム導入に向けた作業を統括する統括業務責任者を配置すること。
- ② 統括業務責任者の下に、実作業に従事する担当者を複数名配置すること。
- ③ 統括業務責任者及び担当者の中、1 名は、他団体でシステムの導入支援に従事した経験を有

すること。

- ④ システム構築後のサポートができる体制があること。また、問い合わせ窓口を設けること。
- (7) 各種機能（別紙のとおり）

6 情報セキュリティ対策

(1) セキュリティ対策

- ア 受託者（受託者から再委託を受ける事業者を含む。以下同じ。）は、本業務に従事する技術者に対し、個人情報保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び大竹市個人情報取扱委託基準の諸規定を遵守させなければならない。
- イ 受託者は、本業務で取り扱う個人情報や機密情報、市から入手する資料及び作成する資料（以下「情報資産」という。）等について、厳重に管理しなければならない。特に個人情報を取り扱う場合には、法令遵守すること。
- ウ 受託者は、業務終了後、市から入手した情報資産を返還又は完全に消去・廃棄し、その旨の証明を書面にて市に通知しなければならない。
- エ 受託者は、情報セキュリティ対策の実施状況を定期的に確認すること。また、本業務の履行に伴い、緊急に本市の相談すべき事態が発生した場合は、直ちに市に連絡して、その対応を協議することとし、市に相談することができず適宜の応急処置を執った場合は、事後ただちに市に報告しなければならない。
- オ ファイアウォール等のサイバー攻撃対策・不正アクセス対策・ウイルス対策を万全に実施すること。
- カ アクセスログを 180 日以上保存すること。

(2) 暗号化

- ア 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。
- イ システム更新環境は、ユーザ認証や暗号化等のセキュリティ対策が施されていること。また、サーバやシステムのセキュリティ脆弱性について、点検を本稼働前に実施すること。
- ウ サーバーで保存するデータは、全て暗号化をすること。

(3) データーセンター環境

- ア 日本国内に設置し、データを安全に管理すること
- イ 災害対策や侵入対策が講じられていること。
- ウ ISMAP（政府情報システムのためのセキュリティ評価制度）に登録されていること。

7 報告及び検査

検査及び成果物の納品については、業務の履行状況その他必要な事項について報告を求め、検査することができることとする。受託者は、市から求めがあった場合には、誠実に対応しなければならない。

8 個人情報の保護、守秘義務等

(1) 個人情報の保護

受託者は、受託した業務を行うにあたり取り扱う個人情報については、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）等に基づき、適正に管理すること。

(2) 情報公開

受託者は、市を通じて本事業の実施にあたり保有する文書の閲覧等の請求があったときは、速やかに応じるよう努めること。

(3) 守秘義務

受託者又は本業務に従事している者は、業務を行うにあたり業務上知り得た秘密を第三者に漏らしたり、自己の利益のために使用してはならない。委託期間が満了し、若しくは契約が取り消され、又は従業員の職務を退いた後も同様とする。

9 その他

(1) 業務内容については、仕様書に基づく内容とするとともに受託者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。

(2) 業務の遂行にあたっては、市と十分に協議を行い、市の意見や要望を取り入れながら実施すること。

(3) 本仕様書に定めのない事項又は内容に疑義が生じた場合は、市と協議のうえ決定する。

【参考】

(1) 令和 9 年度に防災行政無線設備の更新に伴い、大竹市防災情報メールと防災行政無線を連携させ自動放送化を図る。

なお、大竹市防災情報メールにおけるシステムは変わらない予定である。

(2) 大竹市ごみ収集カレンダー

市ホームページ URL:

<https://www.city.otake.hiroshima.jp/soshiki/shiminseikatsu/kankyoseibi/gyomu/1/1614749697910.html>

(3) 大竹市家庭ごみの分別ガイド

市ホームページ URL:

<https://www.city.otake.hiroshima.jp/soshiki/shiminseikatsu/kankyoseibi/gyomu/1/1592976820121.html>

(4) 令和 7 年度中に母子アプリを導入予定

情報セキュリティに関する特記事項

(総則)

第1 この特記事項は、この特約が添付される契約（以下「本契約」という。）と一体をなすものとし、乙はこの契約による業務（以下「業務」という。）を行うに当たっては、この「情報セキュリティに関する特記事項」を守らなければならない。

(基本的事項)

第2 乙は、業務を行うに当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び受託者向け情報セキュリティ遵守事項に基づき、情報を適正に取り扱わなければならない。

(機密の保持等)

第3 機密の保持等については、次のとおりとする。

- 1 乙は、本契約に係る業務の遂行に当たって、直接又は間接に知り得た一切の情報について、甲の許可なく業務遂行の目的以外の目的に使用し、又は第三者に提供してはならない。本契約の終了後においても同様とする。
- 2 乙は、本契約に係る業務の遂行に当たって入手した資料、データ、記録媒体等について、常に適正な管理を行うとともに、特に個人情報等の重要な情報について、暗号化、パスワードの設定、個人情報の匿名化、アクセス制限等、厳重に管理し、使用しない場合には、施錠ができる書庫等に保管しなければならない。
- 3 乙は、本契約に係る業務の遂行に当たって、甲又は甲の関係者から提供された資料や情報資産（データ、情報機器、各種ソフトウェア、記録媒体等。以下同じ。）について、庁外若しくは社外へ持ち出し、若しくは第三者に提供し（電子メールの送信を含む。）、又は業務遂行の目的以外の目的で、資料、データ等の複写若しくは複製を行ってはならない。ただし、あらかじめ甲の承認を得た場合はこの限りでない。なお、その場合にあっても、乙は、情報漏えい防止のための万全の措置を講じなければならない。
- 4 乙は、本契約に際して、業務の遂行において取り扱う電子データの保存先等を別記様式「電子データの保存等に関する申出書」により届け出るとともに、クラウド等のオンラインストレージを使用している場合には、利用契約先の情報を甲に申し出なければならない。また、内容に変更が生じた場合には、乙は甲に対して速やかに報告をするものとする。

(従事者への教育)

第4 乙は、本契約に係る業務の遂行に当たって、本契約に係る業務に従事する者に対して、情報セキュリティに対する意識の向上を図るための教育を実施しなければならない。

(再委託等に当たっての留意事項)

第5 乙は、甲の書面による承諾を得て業務の全部又は一部を第三者に委託（二以上の段階にわたる委託をする場合及び乙の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）に委託をする場合を含む。以下「再委託等」という。）する場合には、再委託等の相手方にこの特記事項及び受託者向け情報セキュリティ遵守事項を遵守させなければならない。

(再委託等に係る連帯責任)

第6 乙は、再委託等の相手方の行為について、再委託等の相手方と連帯してその責任を負うもの

とする。

(資料等の返還等)

第7 乙が本契約による業務を遂行するために、甲から提供を受けた資料や情報資産は、業務完了後直ちに甲に返還するものとする。ただし、甲が別に指示したときは当該方法によるものとする。

(再委託等の相手方からの回収)

第8 乙が、甲から提供を受けた資料や情報資産について、甲の承認を得て再委託等の相手方に提供した場合は、乙は、甲の指示により回収するものとする。

(報告等)

第9 報告等については、次のとおりとする。

- 1 甲は、必要があると認めるときは、乙又は再委託等の相手方に対して、この特記事項の遵守状況その他セキュリティ対策の状況について、定期的又は随時に報告を求めることができる。
- 2 乙は、この特記事項に違反する行為が発生した場合、又は発生するおそれがあると認められる場合（再委託等の相手方により発生し、又は発生したおそれがある場合を含む。）は、直ちに甲にその旨を報告し、その指示に従わなければならない。
- 3 乙は、この特記事項への違反の有無にかかわらず、本契約に係る業務で取り扱う情報資産に対して、情報セキュリティインシデントが発生した場合、又は発生するおそれがあると認められる場合は、直ちに甲にその旨を報告し、その指示に従わなければならない。

(立ち入り検査)

第10 甲は、この特記事項の遵守状況の確認のため、乙又は再委託先の事業者に対して立ち入り検査（甲による検査が困難な場合にあっては、第三者や第三者監査に類似する客観性が認められる外部委託事業者の内部監査部門による監査、検査又は国際的なセキュリティの第三者認証（ISO／IEC27001等）の取得等の確認）を行うことができる。

(情報セキュリティインシデント発生時の公表)

第11 甲は、本契約に係る業務に関して、情報セキュリティインシデントが発生した場合（再委託等の相手方により発生した場合を含む。）は、必要に応じて、当該情報セキュリティインシデントを公表することができるものとする。

(情報セキュリティの確保)

第12 甲は、本契約に係る乙の業務の遂行に当たって、前項までに定めるもののほか、必要に応じて、情報セキュリティを確保する上で必要な対策を実施するよう指示することができ、乙はこれに従わなければならない。

(契約解除)

第13 甲は、乙が本特記事項に定める義務を履行しない場合又は法令に違反した場合には、この契約を解除することができる。

(損害賠償)

第14 個人情報の取扱いにより発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）のために生じた経費は、乙が負担するものとする。

受託者向け情報セキュリティ遵守事項

(総則)

第1 この情報セキュリティ遵守事項は、受託者が業務を行う際に情報セキュリティを遵守するための細則及び具体的な手順を定めたものである。

(セキュリティ事案発生時の連絡)

第2 甲が発注した委託業務に関し、情報セキュリティインシデントが発生した場合は次の対応を行わなければならない。

- 1 甲の窓口連絡すること。
- 2 最初に事案を認識した時点から、60分以内に甲に連絡すること。

(ノートPCの持ち出しについて)

第3 ノートPCの持ち出しについては、次の事項を遵守すること。

- 1 持ち出すノートPCには、二要素認証方式を導入していること。
- 2 ノートPCの持ち出し前及び持ち帰り時は、責任者の承認を得ること。
- 3 ノートPCに入れる秘密情報は、データ暗号化による保護を実施すること。
- 4 秘密情報を保持したノートPCを保持したまま、酒席の参加は厳禁とする。
- 5 ノートPCには、必要な情報のみ保存すること。
- 6 ノートPC内の情報は決められたサーバ等に保存し、持ち帰り時は残さず削除すること。

(書類を含む情報の持ち出しについて)

第4 書類を含む情報の持ち出しについては、次の事項を遵守すること。

- 1 秘密情報を持ち出す際は、事前に責任者の許可を得ること。
- 2 持ち出し目的の業務に不要な情報は持ち出さないこと。
- 3 持ち出した情報を、置き忘れたり、紛失しないこと。
- 4 秘密情報を所持したまま、酒席の参加は厳禁とする。

(業務用携帯電話・スマートフォンの利用について)

第5 業務用携帯電話・スマートフォンの利用については、次の事項を遵守すること。

- 1 セキュリティロック（端末ロック等）を常時設定すること。
- 2 紛失時に端末を遠隔でロックできる機能（遠隔ロック等）を設定すること。
- 3 ネックストラップやフォルダー等を適切に利用し、紛失防止対策を実施すること。
- 4 発着信履歴及び送受信メール等は、都度削除すること。
- 5 電話帳に個人を特定できるフルネームで登録しないこと。
- 6 カメラ画像については、事前に撮影や取り扱いの確認の上、サーバ等への保存後は速やかに削除すること。

(電子メールの送信について)

第6 電子メールの送信については、次の事項を遵守すること。

- 1 宛先、メール本文、添付ファイルの中身について、送信前に確認すること。
- 2 添付ファイルがある場合、暗号化又はパスワード付き圧縮形式にして保護すること。そのパスワードは、同じメールに記載せず、別途連絡すること。
- 3 匿名で登録・利用できるメールサービスやファイル交換サービスなど、相手先を確実に特定できないツールを利用した情報の送受信を行わないこと。

(オンラインサービスへの登録禁止)

第7 インターネット上で提供されている地図情報、ワープロ、表計算、スケジュール管理、オンラインブックマーク、データ共有等のサービスへの秘密情報の登録、保持を行わないこと。

【禁止例】

- ・顧客住所をGoogleマップ（地図サービス）へ登録
- ・設定ファイルや構成図等のEvernote／GoogleDocs／Skydriveへの保存
- ・現場写真をFlickr（写真データ共有）に保存
- ・イントラネット内のURL等をはてなブックマーク（オンラインブックマーク）に登録

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 乙は、この契約による業務（以下「業務」という。）を行うに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2条 乙は、業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

(収集の制限)

第3条 乙は、業務を行うために個人情報を収集するときは、当該業務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

(目的外利用・提供の禁止)

第4条 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、業務に関して知り得た個人情報をこの契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

(適正管理)

第5条 乙は、業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失及び毀損の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(特定個人情報の適正管理に係る届出)

第6条 乙は、業務が行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）第10条第1項に規定する個人番号利用事務等（以下「個人番号利用事務等」という。）である場合には、前条の規定により講じた措置のうち特定個人情報の安全管理に係る内部の組織体制（以下「組織体制」という。）の整備及び当該特定個人情報の取扱いに従事する者（以下「特定個人情報取扱従事者」という。）の指定の状況について、あらかじめ別記様式により甲に届け出なければならない。届け出た内容を変更しようとする場合も、同様とする。

(従事者への周知及び監督)

第7条 乙は、業務に従事している者（以下「従事者」という。）に対し、在職中及び退職後において、業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことを周知するとともに、業務を処理するために取り扱う個人情報の安全管理が図られるよう、従事者に対して必要かつ適切な監督を行わなければならない。

(個人情報の持ち出しの禁止)

第8条 乙は、甲の指示又は承諾を得た場合を除き、個人情報が記録された資料等をこの契約に定める実施場所その他甲が定める場所の外に持ち出してはならない。

(複写・複製の禁止)

第9条 乙は、甲の承諾があるときを除き、業務を行うために甲から引き渡された個人情報が記録さ

れた資料等を複写し、又は複製してはならない。

(業務の再委託)

第10条 乙は、甲の承諾を得て業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせること（以下「再委託等」という。）をする場合には、再委託等の相手方にこの契約に基づく個人情報の取扱いに関する一切の義務を遵守させるとともに、再委託等の相手方との契約内容にかかわらず、甲に対して再委託等の相手方による個人情報の処理に関する責任を負うものとする。

第11条 乙は、甲の承諾を得て再委託等をする場合には、委託する業務における個人情報の適正な取扱いを確保するため、再委託等の相手方に対し適切な管理及び監督をするとともに、甲から求められたときは、その管理及び監督の状況を報告しなければならない。

第12条 乙は、再委託等をする業務が個人番号利用事務等である場合には、再委託等の相手方の組織体制及び特定個人情報取扱従事者の選任の状況について、あらかじめ別記様式により甲に届け出なければならない。届け出た内容を変更しようとする場合も同様とする。

(資料等の返還等)

第13条 乙は、業務を行うために甲から提供を受け、又は自らが収集した個人情報が記録された資料等をこの契約の終了後直ちに甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

(取扱状況の報告及び調査)

第14条 甲は、必要があると認めるときは、業務を処理するために取り扱う個人情報の取扱状況を乙に報告させ、又は随時、実地に調査することができる。

(事故発生時における報告等)

第15条 乙は、この契約に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。

(損害賠償)

第16条 業務の処理に関し、個人情報の取扱いにより発生した損害(第三者に及ぼした損害を含む。)のために生じた経費は、乙が負担するものとする。