

# 舞鶴市LINE機能拡充事業に係る 情報提供依頼書

(RFI : Request For Information)

令和8年2月

舞鶴市政策推進部デジタル推進室デジタル推進課

# 目 次

1. RFIの概要	.....	2
2. 情報提供の依頼事項	.....	2
3. 情報等の取扱い	.....	3
4. RFIに関する質問	.....	3
5. 提案資料等提出方法	.....	3
6. RFIに係る日程	.....	4
7. 提出・連絡先	.....	4

## 1. RFIの概要

### (1) 件名

舞鶴市LINE機能拡張事業に係る情報提供依頼

### (2) 目的

本市では、メール、郵送、LINEなど複数の手段で情報発信を行っていますが、情報の分散が課題となっています。また、現在の公式LINEは一斉配信の利用に留まっているのが現状です。そこで、LINEを「単なる連絡手段」から、行政手続や通知の受取、各種サービスへの入り口となる「総合プラットフォーム」へと進化することを検討しております。(別紙イメージ図のとおり)本情報提供依頼では検討を進めるにあたり、広く意見を収集し、更新に係る仕様や費用等を算出するため、情報提供を依頼するものです。

## 2. 情報提供の依頼事項

### (1) 現状と課題

#### ① インターフェースの制約

- ・現状:標準機能のリッチメニュー(最大6枠)のみを利用。
- ・課題:案内したい情報が多岐にわたる中、メニュー枠が不足し、UX(ユーザーエクスペリエンス)の低下や情報の到達率低下を招いている。

#### ② 情報過多と情報の埋没

- ・現状:登録者全員への一斉配信が主。
- ・課題:ユーザーに無関係な情報も届くため、通知オフやブロックの原因となる。また、緊急性の高い重要な情報が日常的な配信に埋もれ、確実に届かないリスクがある。

#### ③ 窓口対応の物理的・時間的制約

- ・現状:平日日中の来庁・電話対応が中心。
- ・課題:平日に来庁できない住民にとって、行政手続きが大きな負担となっており、利便性の向上が急務。

#### ④ 紙ベースの通知によるタイムラグ

- ・現状:郵送(紙)による通知。
- ・課題:長期不在時に確認が遅れる、紛失リスク、発行・郵送コストの増大といった課題がある。

### (2) 情報提供を求める内容(※一部機能を満たしている場合でも情報提供をお願いします。)

#### ① 多機能・多層リッチメニューの実現

- ・タブ切り替え機能や、ユーザー属性(世代、居住地等)に応じたメニュー表示の出し分け(パーソナライズ)に関する技術案。

#### ② 高度な絞り込み配信機能

- ・居住地、年代、家族構成、興味関心(防災、子育て等)に応じて、必要な情報を必要な住民だけに限定して配信し、情報の埋没やブロックを防止する仕組み。
- ・属性収集の方法(LINE上での簡易アンケート等)
- ・緊急性の高い情報(避難勧告等)と日常的な案内を明確に区別し、重要情報が確実に目に留まるようにするための通知・表示上の工夫。

#### ③ 24時間対応のオンライン行政窓口

- ・チャットボットによるFAQ自動応答や、マイナンバーカードを用いた公的個人認証(JPKI)によるオンライン申請・予約機能。

#### ④ デジタルポスト機能との連携

- ・郵送通知の電子化を実現する「デジタルポスト」機能との連携可否。
- ・LINEのプッシュ通知との連動、セキュリティ確保の仕組み。
- ・他システムとの連携実績。

#### ⑤ 外部アプリ連携とポータル(ゲートウェイ)化

- ・既存サービスの集約:点在する各種アプリやWebサービスをLINE上に集約し、LINEを「入り口」として利用可能にするポータル機能。
- ・シームレスな画面推移:外部サービス遷移時の認証連携(シングルサインオン等)や、操作性を損なわない画面遷移・デザイン案。

#### ⑥ 既存アカウントの継続利用

- ・アカウントの継承:現在運用中の市公式LINEアカウント(ID・友だちデータ等)をそのまま引き継いで利用できるか。

- ・住民負担の回避:システム導入に伴うアカウント切り替え(ID変更)や、住民への「友だち再登録」依頼が不要か。

### (3)提出資料

- ア. 会社概要(ISMS 等の公的認証もあれば教えてください。)
  - イ. サービス内容について
  - (ア)(2)記載の内容
    - (イ)機能概要(システム概要図、システム詳細)
    - (ウ)機能一覧(標準機能、オプション等がわかるもの)
    - (エ)移行する際に必要な情報(本市側で準備しないといけないデータ項目)
    - (オ)サービスインまでのスケジュール(一般的に必要な期間)
  - ウ. 導入実績について
  - エ. 費用の概算見積
  - (ア)イニシャルコスト
    - ・導入初期費用
    - ・現システムからの移行作業費
  - (イ)ランニングコスト
    - ・導入後のサービス利用料等

## 3. 情報等の取扱い

- 本RFIにおいて提供を受けた情報・資料については、次のとおり取扱うものとする。
- (1)本RFIは、プロジェクトの実現性を確認するための技術や費用等について、広く情報を得るための手段として実施するものであり、今後の調達実施の有無、調達を実施した場合における契約に対する意図や意味を持つものではない。
  - (2)本RFIにおいて本市から資料提供を受けた場合は、RFI終了後に返却を求める場合がある。
  - (3)本RFIに対してどのような提案を受けても、それをもって将来の調達を約束するものではない。
  - (4)後日、本市から情報の提供を受けた事業者に対し、提出された資料の内容等について照会または資料の追加提供を依頼する場合がある。
  - (5)本RFIの実施に要する費用は、すべて事業者の負担とする。
  - (6)本RFIにおいて提供を受けた提案、資料等は返却しない。
  - (7)提供を受けた提案・資料等については、提供者に断りなく第三者に提供しないこととする。
  - (8)提供を受けた提案、資料等については、今後調達を実施する場合に調達仕様書に反映する場合がある。

## 4. RFIに関する質問

- (1)質問の提出と回答
  - ア. RFIに関する質問書は全て電子メールにより提出するものとする。
  - イ. 質問書の様式は、様式1に準じて作成すること。
  - ウ. 電子メールの件名に「舞鶴市LINE機能拡張事業に係るRFIに関する質問」と記載し送信すること。
  - エ. 質問書の提出期限は、**令和8年2月26日(木)正午**とする。
  - オ. 質問に対する回答は、令和8年2月27日(金)に舞鶴市ホームページに掲載する。

## 5. 提案資料等提出方法

- (1)提出資料の形式
  - 電子メール
  - ※添付ファイルの容量制限があるため、ファイル交換サーバ等により提出をお願いします。
- (2)提出期限  
**令和8年3月6日(金)17時まで**

## **6. RFIに係る日程**

- |               |                |
|---------------|----------------|
| (1)質問書提出期限    | 令和8年2月26日(木)正午 |
| (2)質問の回答      | 令和8年2月27日(金)   |
| (3)提案書・資料提出期限 | 令和8年3月6日(金)17時 |

## **7. 提出・連絡先**

住 所 〒625-8555 舞鶴市北吸1044番地  
担当部署 舞鶴市政策推進部デジタル推進室デジタル推進課  
担 当 者 濑野 公哉  
電話番号 0773-66-1092(直通)  
メールアドレス digital@city.maizuru.lg.jp