

舞鶴市LINEサービス機能拡充業務
仕様書

令和8年7月

舞鶴市

1 要旨

本仕様書は、舞鶴市が、導入を予定している舞鶴市LINEサービス機能拡充業務に関して大要を示すものであり、提案する事項及び本業務の遂行上必要と認められるものについては、本仕様書に記載のない事項であっても、受注者の責任において実施するものとする。

2 業務名

舞鶴市LINEサービス機能拡充業務

3 契約期間

契約締結日から令和13年8月31日（日）まで

4 システム更新のスケジュール（予定）

令和8年11月30日（月） 職員による操作研修開始（連続した5日間）

令和9年 1月 4日（月） 本稼働

5 事業目的

現在の一方通行の情報発信ツールから、市民のニーズに合わせた絞り込み配信や各種手続きのオンライン化、24時間対応のAI型チャットボット等の実装を進め、双方向で結ぶサービスへと拡充しLINE一つで情報の受け取りから手続きまでが完結する「究極の窓口」となるシステムを導入する。

また、従来の郵送で届いていた市からの個人宛通知をLINE上で受理・確認できる仕組みを構築する。

別添「LINE機能拡充イメージ」も参照のこと。

6 業務内容

上記「事業目的」を踏まえ、実施するものとする。

(1) 機能拡充業務

別添「機能要件一覧対応表」で示す要件を満たすシステムの構築を行うこと。

(2) 運用等業務

- ・舞鶴市が既に運用している公式アカウントの承継を行うこと。
- ・稼働後の機能改善や設定変更へ柔軟に対応し、将来の拡張性を担保した設計とすること。
- ・市民がスマートフォン用アプリ（iOS・Android）を通じて各種サービスを利用可能とすること。
- ・管理用IDは70アカウント分確保し、市側の判断で随時変更できる構成にすること。
- ・本システムの導入に伴い必要となる関連規定の整備に協力すること。
- ・1日1回以上の自動バックアップ体制を備え、必要なセキュリティ対策が取られたクラウドサービスを基盤とすること。
- ・管理画面の操作に特段のソフトウェアを要さず、汎用的なOSやブラウザで作動すること。
- ・令和3年4月30日付け「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）」を遵守し、受注者は舞鶴市の定める以下のセキュリティ基準に適合すること。なお、規定の改定時には最新の内容に従うものとする。

(3) 非機能要件

- ・提案、導入する予定のシステムが、国、地方公共団体（都道府県または市区町村）において、「10団体」以上で導入・運用された実績があること。
- ・導入サービスが利用するクラウドサービスが、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）に登録されていること。
- ・情報セキュリティマネジメントシステム適合性評価制度に関して、ISMS認証基準 JIS Q 27001（ISO/IEC 27001）またはクラウドセキュリティ認証 JIS Q 27017のいずれかの認証を、提案事業者が取得していること。

- ・独自にデータセンターを運用管理している場合にあっては、Tier 3 相当以上の堅牢性を有することを証する証明を提出すること。

(4) UI・操作性要件

- ・住民等の目線で視認性が高いインターフェースとなっていること。
- ・フォントの種類やサイズ、配色、画面レイアウト等、システム全体で統一感のあるインターフェースとなっていること。
- ・リッチメニューの柔軟な変更やデザインの調整が、追加費用なしで可能であること。
- ・職員が直感的かつ効率的に操作でき、業務効率の向上に資するインターフェースとなっていること。

(5) サポート体制

- ・職員操作用のマニュアルを用意すること。
- ・管理者および市職員を対象とした本システムの操作研修（現地開催またはオンライン開催）を適宜実施すること。具体的な内容については、別途協議のうえ決定する。
- ・電話及びメールで対応できるサポート窓口を設置すること。
サポート窓口の受付は、9時～17時（土日祝日、年末年始を除く）で対応できること。
- ・障害等緊急時の舞鶴市への連絡体制が整っていること。

(6) その他

- ・LINEヤフー株式会社がシステム提供を終了し、また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、舞鶴市と協議のうえ、対策を講じること。

7 全体スケジュール

本業務の想定スケジュールは下表のとおり。

なお、詳細なスケジュールは、受注者の提案に基づき舞鶴市と受託者で協議の上決定するため、提案書においてスケジュールを示すこと。

| 項目 | 令和8年 | | | | | | 9年 |
|--------------|------|----|----|-----|-----|-----|----|
| | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 |
| 1 公告 | | | | | | | |
| 2 入札（技術選定期間） | | | | | | | |
| 3 契約&キックオフ | | | | | | | |
| 4 システム構築 | | | | | | | |
| 5 操作説明 | | | | | | | |
| 6 本稼働 | | | | | | | |

8 その他

- (1) 本業務は、本仕様書に基づき実施すること。
- (2) 受注者は業務の進捗状況等を定期的に報告するほか、舞鶴市の求めに応じて速やかに報告を行うものとする。
- (3) 本業務の実施にあたっては、関係法令、条例及び規則を遵守すること。
- (4) 本業務の遂行上知り得た秘密を他人に漏らしてはならない。
- (5) 本仕様書に定めのない事項や業務の実施にあたり疑義が生じた場合は、速やかに舞鶴市と協議のうえ定めるものとする。