

山口市 LINE 公式アカウント連携システム更改業務  
仕様書

1 適用

本仕様書（以下「仕様書」という。）は、山口市（以下「当市」という。）が発注する山口市 LINE 公式アカウント連携システム更改業務（以下「本業務」という。）に適用するものとする。

2 目的

現在運用している山口市 LINE 公式アカウント連携システムは、暮らしや行政手続き、防災情報など、様々な情報発信を行っているが、構築から5年が経過した中で、最新の技術を用いたシステムへと更改し、更なる市民サービスの向上や職員の業務効率化・高度化を図ることを目的とする。

3 履行場所

総務部デジタル推進課の指定する場所

4 履行期間

契約締結日の翌日から令和9年3月31日まで  
(システムの提供は、令和8年7月開始予定とする。)

5 業務内容

本業務の業務内容は次のとおりとする。

(1) 概要

山口市 LINE 公式アカウントと連携することで、様々な機能拡充を実現するシステムを提供すること

なお、導入後概ね5年間の利用を想定した提案とする。

(2) 機能要件

システムの機能要件は、「(別紙)山口市 LINE 公式アカウント連携システム要求機能一覧」のとおりとする。なお、要求機能のうち、「区分」欄に「必須」と表示している項目は必須要件、「推奨」と表示している項目は満たすことが望ましい要件とする。

(3) システム要件

(ア) クラウド型 (SaaS/ASP 型) のシステムであること。

(イ) 本サービスで取得するデータは、以下の認証等を受けているデータセンタに

保存されること。

- ・ ISO27001、ISO27017、ISO27018 の国際認証
- ・ 政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）登録

- (ウ) システムの利用可能時間は原則 24 時間 365 日とすること。メンテナンス等でやむを得ず停止する場合は、事前に発注者に連絡すること。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。
- (エ) 利用者側は、スマートフォン用の LINE アプリ（iOS 版、Android 版）を使用し、システムを通じたサービスを利用できること。
- (オ) 管理者アカウントのログイン ID 数は、15ID とする。アカウント数の増加については、追加費用により年度途中であっても変更することができること。年度更新時にアカウント数を増減することができること。

#### (4) セキュリティ対策

- (ア) インターネット上の通信について SSL/TLS (TS1.2 以上) による暗号通信を行うこと。
- (イ) グローバル IP でのアクセス制御や多要素認証などの設定が可能であること。
- (ウ) 契約終了後、全データを物理的に削除できること。
- (エ) ログイン ID 毎に権限設定をおこなえること。
- (オ) LINE ヤフー社との追加規約の同意に基づき、LINE プラットフォームの仕様上必要な範囲を除き、自治体と住民のやり取りデータは、全て ISMAP 登録されたクラウドサービスで管理・保管すること。

#### (5) 導入支援

- (ア) メール等での問い合わせは 2 営業日以内の回答に務めること（障害発生時を除く）
- (イ) WEB マニュアルは常に最新の状態を保つこと。
- (ウ) 申請やアンケートなど他自治体が作成したものを横展開して利用するなど、職員の業務負担を軽減する対策をとっていること。
- (エ) 住民リリースまで、住民に影響なく職員のみで検証できること。
- (オ) 管理者、市職員に対して本システムの操作説明を実施すること。また、オンライン研修に上限回数を設けないこと。
- (カ) 他自治体事例を共有するなど、本 LINE 公式アカウント運用効果向上に関するアドバイスをを行うこと。

- (6) システム移行
  - (ア) 現行の連携システムから新システムへの移行支援を行うこと。
- (7) 運用・保守
  - (ア) 当市からの問い合わせ、障害発生時等の連絡等を一元的に受け付ける問い合わせ先を設置すること。
  - (イ) 障害発生時は時間外でも連絡を受け付ける手段を有していること。

## 6 その他

- (1) 受託者が業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。
- (2) 受託者が業務の実施に伴い、第三者に損害を与えたときは、受託者がその損害を賠償すること。
- (3) その他協議すべき事項が生じた場合は、都度当市と受託者にて協議を行い、当市の承認を得たうえで事業遂行すること。

(別紙)山口市LINE公式アカウント連携システム要求機能一覧

(事業者名)

パッケージ標準	○
オプション(代替案)対応	△
対応不可	×

※「代替案対応」は、パッケージ標準機能としては対応できないが、見積額の範囲で代替対応（オプションやカスタマイズを含む）可能なものとし、当該対応方法を「備考」欄に記載すること。

分類	機能	要件	区分	対応	備考
セグメント配信機能		1 性別」「年代」「住んでいる地域」「知りたい情報」など利用者の属性を取得する登録フォームを構築し、利用者の嗜好に合わせて情報を配信できるようにすること。	必須		
		2 利用者が市公式LINEアカウントを友だち登録したときに、自動でトーク画面に利用者属性の登録アンケートが表示されること。利用者はフォームに登録した情報を随時変更できること。	必須		
		3 セグメント配信は、予約配信・定期配信ができること。	必須		
		4 既読数や既読率の確認を行うことができること。	必須		
		5 受信設定以外の、アンケートや申請、予約の回答内容に応じてセグメント配信ができること。	必須		
リッチメニュー機能		6 トーク画面のキーボードエリアに画像付きのメニュー(リッチメニュー)を表示させ、指定のテキストの表示やURL等にリンクする設定ができること。	必須		
		7 リッチメニューでユーザーがタップ可能な領域を任意の数で分割できること。また、複数枚で構成し、動的に切り替えができること。	必須		
		8 運用開始後において、システムの管理画面等で、リッチメニューの変更等が容易にできること。	必須		
		9 動的な切り替えはユーザー単位でおこなうことができ、リッチメニュー内の切り替え用の領域(タブなど)をタップできること。	必須		
		10 トーク内でのユーザーのアクションに応じて切り替えができること。(例:防災メニューや職員専用メニューなど)	必須		
申請・アンケート機能		11 意見募集や手続き等、複数の種類の申請・アンケートフォームが作成できること。申請・アンケートフォームの数に原則制限を設けないこと。	必須		
		12 他自治体が作成した申請・アンケートを横展開する機能を有していること。	推奨		
		13 Excellにデータを入力し、インポートすることで容易に申請・アンケートフォームを作成することができること。	推奨		
		14 作成した質問は、CSVまたはExcel形式でデータのエクスポートが可能なこと。	必須		
		15 利用者の回答結果はCSVまたはExcel形式でデータのエクスポートが可能なこと。	必須		
		16 申請があった時に、担当職員にメール通知する設定が可能であること。	必須		
		17 手数料及び郵便料等の支払いが、キャッシュレス決済に対応しており、すでに地方公共団体における利用実績があること。	必須		
		18 あらかじめシステムに対象者等の情報をインポートし、その情報を元にして手続きの制御を行う機能を有すること。	推奨		
		19 申請内容に不備があった場合は、入力フォームを再度送付するなどの個人に送付するフォローアップ機能を有すること。	必須		
		20 補助金の決定通知などの文書を申請データから自動作成し、PDF出力できること。	必須		
		21 交付決定通知書や利用許可書など作成した文書(PDF)をLINEで通知できること。	必須		
		22 オンライン決済において、決済金額が足りない場合追加で決済を依頼する機能を有すること。	必須		
		23 申請内容の確認・修正までをLINEのトーク上で一貫して実現できる機能を有すること。	必須		

機能要件	通報機能	24	写真や位置情報付きで利用者からの通報を受け付けできること。	推奨		
		25	名前や電話番号、その他任意の質問を職員が自由に追加できること。	推奨		
		26	通報された内容や対応状況を住民に地図や対応一覧などで住民公開できること。	推奨		
		27	通報された位置情報や住所などの情報をCSVまたはExcel形式でエクスポートが可能なこと。	推奨		
		28	通報があった時に、担当職員にメール通知する設定が可能であること	推奨		
	予約機能	29	施設の種類、予約枠及び予約時の質問項目が自由に作成・変更できること。入力項目の数に原則制限を設けないこと。	必須		
		30	利用者の予約画面に表示する予約枠は、予約状況を反映した空き枠のみを表示すること。	必須		
		31	複数時間帯を選択できること。	必須		
		32	抽選機能を有すること。	必須		
		33	抽選機能については、抽選後の結果通知を自動で配信できること。	必須		
		34	複数の施設で1ヶ月あたりの予約数などの制約を共有する仕組みを有すること。	必須		
		35	複数席の予約ができること。	必須		
		36	代理予約が可能なこと。	必須		
		37	キャンセル待ちが可能なこと。また当選者がキャンセルした場合には自動的に繰り上げ当選が行えること。	必須		
		38	減免団体登録や、減免団体料金を反映するなど団体登録にも対応が可能なこと。	必須		
		39	スマートロック連携を活用し鍵の貸し借りを不要とする対応が可能なこと。(Switchbot製品のスマートロック)	必須		
		40	職員は予約状況をカレンダー形式で確認できること。	必須		
		41	予約状況のカレンダー形式での確認は月表示、週表示、日表示の切り替えが可能であること。	必須		
		42	利用者の予約日前日等に、リマインド配信ができること。配信の日時は、管理画面上で設定変更ができること。	必須		
		43	チェックイン機能を使って入退室管理ができること。	必須		
		44	予約時に発生する利用料等は、キャッシュレス決済で支払いが可能なこと。	必須		
		45	予約情報をCSVまたはExcel形式でエクスポートが可能なこと。	必須		
		46	予約・予約内容の確認・キャンセルまでをLINEのトーク上で一貫して実現できる機能を有すること。	必須		
	47	各予約状況は業務担当部署のみがデータを管理することができるよう権限を設定できること。	必須			
	48	あらかじめシステムに対象者等の情報をインポートし、その情報を元にして制御を行う機能(対象者判別)を有すること。	必須			
	子育てに関する機能	49	利用者の位置情報を中心に一定の距離までに存在する保育園情報を表示できる機能を有すること。また入園希望日やアレルギーマスクへの対応などを選択することによって、絞り込みができること。	推奨		
		50	一時保育を希望する保護者から面談の予約を受付、その面談結果を記録し、事前に登録した一時保育施設の予約を受付する機能を有すること。	推奨		
		51	一時保育予約の抽選機能を有していること。	推奨		
		52	園児が登園したかどうかを保護者に通知する、または登園しなかったらアラート通知をするチェックイン機能があること。	推奨		
		53	子育て相談チャット機能があること。	推奨		
		54	特定の年齢になったらお知らせする機能や、妊娠時に応援メッセージを毎日送るなどの設定が可能なこと。	推奨		
		55	学校欠席連絡や保護者通知などの連絡機能を有していること。	推奨		

チャットボット機能	56	シナリオ型チャットボットで利用者からの問い合わせの対応ができること。	必須		
	57	チャットボットの作成、変更、削除を職員が随時行えること。作成可能数に上限を設けないこと。	必須		
	58	利用者がチャットボットを操作する際、利用者自身でチャットボットを中断できること。	必須		
	59	チャットボットを作成する際、csvファイルのアップロードによってシナリオを設定できること。また、シナリオはcsvファイルで出力できること。	必須		
	60	生成AI(ChatGPT)に連携が可能であること。	推奨		
防災機能	61	マイタイムラインの登録がLINE上で可能であること。	推奨		
	62	防災メールとの連携が可能であること。	必須		
	63	避難所で住民のQRコードを読み取るだけで、避難者名簿の管理や、避難所ごとの避難者数を把握することが出来るチェックイン機能を有していること。	必須		
	64	避難所外被災者が位置情報や支援ニーズ等を報告できる機能を有していること。また、避難所外被災者の報告内容を職員が地図上で確認する機能を有していること。	必須		
	65	避難所のチェックイン機能は、混雑状況や避難人数を住民に公開することができること。	必須		
	66	デジタル避難訓練や防災クイズなど防災意識を高めるコンテンツ作成ができること。	推奨		
	67	利用者の位置情報を中心に避難所を検索できること。また、検索結果は自由にカスタマイズすることができること。	必須		
	68	災害関連死を防止する安否確認機能を有していること。	推奨		
ごみ機能	69	災害対策本部は避難所ごとの報告を受けずともリアルタイムに人数把握やダッシュボードによる避難所ごとの状況把握ができること。	推奨		
	70	ごみ収集日の通知機能を有すること。	必須		
	71	ごみ分別情報をチャットボットで自動回答できること。当市が用意した事業者のフォーマットに合わせたマスターデータを学習させることができること。	必須		
	72	粗大ごみ等、有料ごみの収集申請機能を有すること。手数料等の支払いは、キャッシュレス決済に対応していること。	推奨		
給食情報の配信機能	73	粗大ごみを販売するオンラインショップを開設できること。	推奨		
	74	粗大ごみ等、有料ごみの申請をLINEのトーク上で一貫して実現できる機能を有すること。	推奨		
	75	各小中学校で提供される給食情報を、保護者等の希望する利用者が受け取れるようにする機能を有すること。	推奨		
スポット検索機能	76	アレルギー情報を含む給食が提供される場合に、事前に保護者等の希望する利用者に対して通知を行う機能を有すること。	推奨		
	77	利用者の位置情報を中心に一定の距離までに存在する避難所や公共施設等、様々な施設を表示できる機能を有すること。	必須		
	78	利用者の位置情報から検索した目的地の位置情報をマッピングして表示できること。また、目的地の施設までの経路を表示できること。	必須		
メール連携機能	79	検索結果にデータ連携させることで、駐車場や避難所の混雑状況や空き枠数などを表示することができること。	必須		
	80	自治体で配信しているメールマガジン等のメールの内容について、LINE連携用の特定のメールアドレスを作成することで、メールが送信された際に、その内容を自動的にLINEで配信ができること。	必須		
	81	宛先となるセグメントは自由に設定することができること。	必須		
	82	既読数や既読率の確認を行うことができること。	必須		
	83	LINE専用の署名を追加することができ、メールマガジン等の署名を削除することができること。	必須		

ポイント・スタンプラリー機能	84	健康ポイント等、任意のポイントを利用者がLINE上で貯めることができ、スタンプラリー事業にも活用ができること。	推奨		
	85	目標ポイントに到達した場合は、利用者へ通知を行い、景品交換等のアンケートに接続できること。	推奨		
	86	予約や申請、通報等LINE上で実装するすべての機能と接続し、手続き終了後にポイントが付与できること。	推奨		
	87	現在のポイントはいつでも利用者が確認できること。	推奨		
専用メニュー	88	給与明細送付や職員の安否確認など職員専用メニューを有していること。 自治会長が自分の担当区域の自治会員にメッセージ送信するなどの自治会専用メニューや自治会回覧板機能を有していること。	推奨		
	89		推奨		
双方向機能	90	自治体と住民が双方向にやり取りができる機能を有すること。	必須		
	91	双方向機能は、メッセージ送付だけでなく、決済依頼や先方に入力フィールドを渡す回答依頼、送金の機能を有していること。	必須		
	92	双方向は自治体と住民という特定ではなく、例えば国勢調査の調査員と指導員のようなパターンでも可能にすること。	推奨		
	93	相談チャット機能を有すること。	推奨		
レポート機能	94	利用者がタップしたシナリオの選択ボタンなどの利用回数等を蓄積できること。	必須		
	95	CSVまたはExcel形式でデータのエクスポートが可能なこと。 作成したレポートのCSVまたはExcelデータは、管理画面にログインすることなく、指定したユーザに対して、指定頻度で送信する機能を有すること。	必須		
	96	蓄積したデータを管理画面上で確認ができる機能を有すること。	必須		
管理機能	97		必須		
	98	システムの利用状況・配信状況などを蓄積し、管理画面で確認できる機能を有すること。	必須		
	99	視覚的にわかりやすいレポート・ダッシュボード作成が可能であること。	必須		
	100	利用者からの申請、アンケートや通報等があった際に、各業務担当部署にメールにより自動で通知できること。	必須		