

令和 8 年度
西原町公式 LINE 機能拡張システム導入・運用支援業務
仕様書

1 業務名

令和8年度西原町公式LINE機能拡張システム導入・運用支援業務

2 事業の目的

本業務はLINE公式アカウントの機能を拡張したプログラム（以下「本プログラム」という。）を導入し、行政情報及び防災情報の効果的な発信による情報発信力の強化、及びAIチャットボットシステムの活用により住民サービスの向上を図るものである。

3 LINE機能拡張システム要件等

3.1 基本要件

- ① 本システムはオンプレミスではなく、クラウド型の提供システムであること。
- ② 本システムは、24時間365日利用可能であること。なお、深夜の時間帯におけるバックアップ処理などシステム運用に最低限必要な時間の停止を除く。
- ③ メンテナンス等で本システムの停止が必要なときは、システムの利用に支障がないよう代替手段等を提示したうえで、停止予定日の2週間前までに当町担当者に連絡すること。ただし、緊急時の場合を除く。
- ④ 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。
- ⑤ 本システムはGoogle Chrome、Microsoft Edge、Safari等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すること。
- ⑥ 本システムはLINEの最新バージョンにおいて、定められたシステム機能及び要件を常に満たすこと。
- ⑦ 本システムはLINE公式アカウントの機能が制限なく利用できる、もしくは同等の機能を提供できること。
- ⑧ 利用者が、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当町公式LINEアカウントで手続き等ができること。LINEアプリケーションのバージョンアップが行われたときは、リリース後、速やかに対応すること。
- ⑨ 本稼働前に準備期間を設け、テスト環境を用意すること。
- ⑩ 本稼働後においてもテスト環境を提供すること。
- ⑪ 本稼働後の機能向上や構造の変更等を柔軟に行えるとともに、将来的な拡張性を確保したシステムとすること。

3.2 システム要件

① リッチメニュー機能

- (ア) 職員が本システムからリッチメニューの登録ができること。
- (イ) タップ可能な領域は最大20件まで登録でき、その領域をマウスで自由に指定できること。
- (ウ) タブ形式などによりリッチメニュー自体を切り替える設定ができ、複数のリッチメニューを設定できること。
- (エ) 公開用とテスト用のLINE公式アカウントに対して、それぞれ異なるリッチメニューを設定することができ、テスト用アカウントで表示や動作の確認が行えること。

(オ)指定の URL 等にリンクする設定ができること。また、設定を任意に変更できること。

(カ)災害発生時等緊急時には、必要な情報をまとめた専用のリッチメニューを作成できること。また、災害発生時などにその緊急用リッチメニューを管理者側で容易に表示・切替できること。

② チャットボット機能

(ア)頻繁に尋ねられる質問等をチャットボット等で回答する機能を有すること。

(イ)チャットボットによる質問のやりとりをする内容をシナリオとして登録でき、シナリオの修正や変更の履歴をバージョンとして管理できること。またシナリオのデータは管理画面からインポート・エクスポートが行えること。

(ウ)職員がシナリオを編集する際は、シナリオの全体像をフローチャートやロジックツリーなどのグラフ形式で視覚的に表現することができ、職員がマウスを用いて直感的に編集できるための工夫があること。

(エ)シナリオとして利用可能なメッセージとして、「LINE Developers」で提供されるメッセージタイプである、「テキストメッセージ」「イメージマップメッセージ」「ボタンテンプレート」「カルーセルテンプレート」「Flex Message」を設定できること。

(オ)対話型で展開するシナリオとは別に、入力された特定のキーワードに対して回答を行う、一問一答形式のチャットボットを設定できること。設定を行う際には、キーワードとそれに対する回答の一覧を CSV で一括登録でき、また登録データのエクスポートにも対応すること。

(カ)設定したシナリオは、公開用アカウントと同一の表示や動作が確認可能なテスト用アカウントにおいて、表示・動作の確認ができること。

③ セグメント配信機能

(ア)利用者がセグメント配信設定を登録するフォームの構築が可能で、利用者の嗜好に合わせ、最適な情報を配信できること。

(イ)セグメント配信設定できるフォームは上限なく複数登録できること。例えば自治体職員専用のフォームやアンケートなどをいう。

(ウ)送信可能なメッセージタイプとして、「テキストメッセージ (LINE 絵文字を含む)」「画像メッセージ」「イメージマップメッセージ」「Flex Message」を設定できること。

(エ)セグメント配信のメッセージ作成画面には、LINE 上での表示イメージを随時、確認しながら作成が行えるプレビュー機能を備えていること。

(オ)利用者がセグメント配信設定を登録・変更 (初回利用時にユーザーアンケート等を実施する等の) できる仕組みを有していること。

(カ)利用者は、年齢 (世代)、性別、居住地 (町内外 (数十～数百程度))、行政項目 (数十程度)、複数の子の生年月日等の属性登録が 25 項目以上できること。また必要に応じて、職員が項目を追加できること。

(キ)利用者が設定したセグメント配信設定は、職員が管理画面から一

- 部またはすべての設定を変更できること。
- (ク)本番環境に影響を与えることなくセグメント配信のテスト送信が行えること。
 - (ケ)セグメント配信は即時配信の他に、指定した日時に対する予約配信、曜日や日付を指定した繰り返し配信の設定が行えること。また繰り返し配信の設定のパターンは、CSVによる一括登録にも対応できること。
 - (コ)セグメント配信設定で登録された日付（生年月日等）に対して、期間を指定して（例：登録された日付のn日後）リマインドメッセージを配信できること。
 - (サ)職員は過去の合計配信数、配信日、配信時間、タイトル、種別、配信数、成功数、失敗数、開封率、URLクリック率などのデータについて確認が行えること。
 - (シ)受信設定をしていない利用者だけにセグメント配信ができること。
 - (ス)当町ホームページの更新で使用しているCMS（以下「CMS」という。）側で管理されている「年代」「性別」「配信カテゴリ」等の区分と、本システムにおけるユーザー属性（タグ、リッチメニューの出し分け設定等）が可能な限り整合性を保ち、連動できるよう構成を検討すること。
 - (セ)利用者がLINE上で登録・選択した「受信希望情報（属性）」に基づき、職員がCMS側で指定した配信対象に対して、適正にメッセージが配信されるよう運用の維持に努めること。

④ アンケート機能

- (ア)利用者向けに、アンケートの実施、自由記述ができるフォームを職員側で作成できること。
- (イ)フォーム作成の際は、職員がマウスを用いて必要な項目を設定できるなど、視覚的なインターフェースで簡単に設定できるよう工夫されていること。設定にあたって、関数やスクリプト、プログラミングなどの知識が必要なく行えること。
- (ウ)フォームの編集画面では、LINE上での表示イメージを随時、確認しながら作成が行えるプレビュー機能を備えていること。また、プレビュー画面では利用者の操作が可能であること。
- (エ)フォームには設問項目を自由に設定でき、項目数も上限なく設定できること。
- (オ)作成したフォームの複製が行えること。またフォームは追加費用なく複数作成できること。
- (カ)フォームにファイル添付ができること。
- (キ)フォームを通じて取得したアンケート結果は一覧で確認できること。確認する際は、一覧表示や並び替え、入力項目や登録日、更新日などに応じた絞り込みや検索に対応していること。また取得した結果を、CSV形式で出力できること。
- (ク)管理画面でのデータの閲覧にあたっては、フォーム単位で閲覧権限の制御が設定できること。

⑤ 防災機能

- (ア)災害発生時などに、緊急時用に用意されたリッチメニューを自動または手動で切り替えて表示をすることができること。

- (イ)位置情報を送信することで、現在地から近い避難所の一覧をチャットボットで案内することができ、避難所ごとに地図上での位置表示やルートもあわせて表示ができること。
 - (ウ)避難所の情報は、事前に CSV ファイルでインポートして登録ができ、開設状況のステータスの表示や変更に対応できること。
 - (エ)避難所の検索範囲は、受信した位置情報から 100m~10 k mの間で設定ができること。
 - (オ)チャットボットで災害内容や居場所を確認した上で、適切な行動を案内するための避難行動支援を行うチャットボットのテンプレートを設定できること。
- ⑥ メール連携機能
- (ア)本システムでメールを受信し、全利用者またはセグメント配信設定で登録した利用者を指定して、公式アカウントに自動でメールを配信できること。
 - (イ)転送元メールに記載された特定のテキスト以降を、メッセージ配信時に自動で削除する機能を有すること。
 - (ウ)メッセージ配信時に、任意のテキストをフッターとしてメッセージ末尾に追加できること。
- ⑦ 通報機能
- (ア)利用者が写真や日時、位置情報等を送信でき、公共施設等の瑕疵や不具合の情報を通報できること。またその際に通報カテゴリを 4 種類以上、サブカテゴリを 8 種類以上、設定できること。
 - (イ)利用者が送信した通報を管理者が受信する際、設定した通報カテゴリごとに担当所管を割り当てることができ、それぞれ通知先のメールアドレスを設定できること。
 - (ウ)通報者との連絡が LINE 上でできること。
 - (エ)通報箇所のステータス管理ができること。
 - (オ)通報者が通報内容の処理状況を確認できること。
 - (カ)通報された内容は、CSV ファイルで出力できること。
 - (キ)通報に際し、名前や電話番号等任意の質問を設定できること。
 - (ク)職員が LINE 通報以外の連絡手段で得た通報内容を登録できること。
- ⑧ カレンダー予約機能
- (ア)利用者が施設利用等の予約を行うためのフォームと、空き枠を指定可能なカレンダーを設置し、予約の受付、管理できること。
 - (イ)予約を受け付ける対象者を事前に登録しておくことができ、キーワード等を設定することで対象者の認証が行えること。
 - (ウ)予約フォームは、職員が入力項目を自由に組み合わせて作成することができ、電話番号やメールアドレス等の入力値チェック機能を有していること。
 - (エ)予約対象となる施設ごとにカレンダー単位で予約を受け付けることができ、予約カレンダーは上限なく自由に追加ができること。
 - (オ)カレンダーは公開期間の設定、予約日から受付・変更・キャンセルを可能とする期間の指定 (例：n 日前まで予約可能)、利用者当たりの同時予約可能数、受付可能な年齢の範囲設定が可能であること。
 - (カ)予約が完了すると予約内容をメッセージ通知できること。また通

- 知するメッセージを自由に設定できること。
- (キ) 予約フォームに表示される項目以外にも、職員が利用者には表示されない入力項目を追加でき、予約ステータスの管理ができること。
 - (ク) 受け付けた予約情報は一覧で確認することができるほか、CSV 等で出力ができること。
 - (ケ) 受け付けた予約情報やカレンダーに対して、アカウントごとに閲覧の可否を制御できること。
 - (コ) 予約者へ個別メッセージを送れること。
 - (サ) 予約した日を起点に、0 日～9 日前の任意のタイミングでリマインドメッセージを自動配信できること。
 - (シ) 予約枠数の変更は CSV による一括入力及び管理画面から変更可能であること。
- ⑨ スポット（施設）案内機能
- (ア) 利用者が LINE 上から当町公式アカウントに対し、位置情報又はキーワードを送信することで、現在地から一番近いスポットを案内することができ、スポットごとに画像サムネイルや説明文、URL リンクの設置、地図上での位置などの情報を表示できること。
 - (イ) 登録したスポット情報は、チャットボットから呼び出すことができ、表示順の指定ができること。
- ⑩ 管理機能
- (ア) 職員が使用する管理者用アカウントは、追加費用不要で無制限に設定できること。
 - (イ) チームごとまたアカウントごとに、利用できる機能の権限を設定できること。
 - (ウ) パソコンのインターネットブラウザで利用できること。
 - (エ) 本システムは、HP Sure Click Enterprise 環境で提供されるセキュアブラウザ(HP Sure Click Secure Browser)を使用し、インターネット環境に接続して利用できること。また、最新のバージョンで正常に動作すること。
 - (オ) 専用のソフトウェアのインストールが不要であること。
 - (カ) 管理者用アカウントで行われた職員の操作内容や、利用者がトーク画面を通じて利用したチャットボットなどの操作内容のログデータをエクスポートできること。
 - (キ) 公開用 LINE 公式アカウントの友だち数、ブロック数、リッチメニュー操作数などの統計情報を確認できること。
- ⑪ 外部システム（CMS）連携機能
- (ア) CMS から出力される RSS フィード、または API を利用し、特定のカテゴリ（防災、行政、イベント等）の記事が更新された際、本システムを通じて対象のセグメントへ自動メッセージ配信ができる仕組みの構築について検討すること。なお、配信対象の属性（年代、性別、居住地等）については、CMS 業者から提供されるデータ仕様にに基づき、本システムの属性（タグ）と可能な限り紐付けが行えるよう設計に努めること。また、本稼働前にテストデータを用いた連携検証を実施し、正確に通知が行われることを確認すること。
 - (イ) システムの拡張・移行にあたっては、CMS との API 連携の仕様維

持、または同等の連携環境の構築について継続的に検討し、既存の運用フローを尊重した構成を目指すこと。

- ⑫ 公的個人認証サービス（JPKI）を利用した本人確認機能や、電子申請システム、キャッシュレス決済システム等との外部連携が可能な API を有する、または将来的に柔軟に実装可能な設計であること。

4 LINE 機能拡張システム導入・運用要件

4.1 導入支援

- ① 本システムの導入にあたっては、導入の要件や企画に対して、当町 LINE 公式アカウントの画面構成等について提案し、本システムの効果を最大限発揮できるよう支援すること。
- ② コンテンツ企画・設計・構成・制作のアドバイスや制作物の内容や仕様に対する指示やレビューを行うこと。
- ③ システムに登録・設置する際の操作方法の説明を行い、必要に応じてテレビ会議ツールなどを用いて実演を交えた操作説明会やサポートを行うこと。
- ④ 職員が提示する LINE 公式アカウントの活用イメージや要望をもとに、FAQ・チャットボットのシナリオやセグメント配信機能の受信設定に対して、全体の骨組みを提案し構築すること。
- ⑤ その他、サンプルや他自治体の実績を用いたコンテンツの企画支援、コンテンツの設計代行、システムへのコンテンツ登録や設定代行業務を行い、受託者の責任をもって完了及びアカウントの公開に取り組むこと。

4.2 動作検証

- ① 動作検証開始前までに、本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。

4.3 体制

- ① 本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、他団体で本システムの導入支援に従事した経験を有すること。

4.4 業務実施計画書等

- ① 契約締結後 7 営業日以内に、WBS、体制、作業内容及び役割分担等を記載した業務実施計画を提出し説明を行うこと。
- ② 本システム導入までの期間、会議を定期的に行い、作業計画書に対する作業の進捗状況、課題等を確認及び共有すること。

4.5 運用に関するサポート

- ① 受注者はシステムの操作マニュアルを提供すること。また、作成したマニュアルは、システムから常時閲覧できる状態にすること。
- ② システム利用に関して生じる疑問等については、メール、チャットツールやビデオ会議ツールなどでサポートすること。
- ③ 受注者は簡易な設定や軽微な修正については協議の上、修正、代行業務を行うこと。
- ④ 受注者は月 1 回程度のミーティングを行い他自治体の有益な活用事例やノウハウ提供、アカウント運営に関する相談を受けアカウント成長の支援をすること。
- ⑤ 友だち追加の支援としてポスター・チラシのデータの作成、他団体の事

例の共有など積極的な支援を行うこと。

- ⑥ 友だち数の増減、開封率、クリック率、チャットボット利用率などデータ分析を行い月1回レポート提出すること。
- ⑦ 住民に対して定期的に LINE 公式アカウントの満足度調査を行いレポート提出すること。

4.6 保守管理

- ① 運用及び操作等に関する問い合わせに対し、速やかに電子メール、電話等で対応できる体制を構築するとともに、必要に応じて担当者が直接訪問し、相談に応じること。
- ② 障害及び障害を招きうる事象を検知した場合、直ちに状況の把握を行うとともに、速やかに当町に報告すること。また、必要に応じ障害箇所の特定、影響範囲の調査、即時対応、現状復旧作業を実施すること。
- ③ 障害対応完了後は、速やかに原因、対応内容及び再発防止策を明記した報告書を提出すること。

4.7 問い合わせ窓口の設置

- ① システム利用に関して生じる疑問等については、メール、チャットツールやビデオ会議ツールなどでサポートすること。なお、受付時間は以下のとおりとすること。
 - ・ 電話：平日9時～18時
 - ・ メール／チャット：24時間365日
- ② 電子メールによるヘルプデスクの受付は24時間年中無休体制で受付可能であること。

5 AI チャットボットシステム要件等

5.1 基本要件

- ① 本システムはオンプレミスではなく、クラウド型の提供システムであること。
- ② 本システムは、24時間365日利用可能であること。なお、深夜の時間帯におけるバックアップ処理などシステム運用に最低限必要な時間の停止を除く。
- ③ ChatGPT 等(LLM)の生成AIを活用したチャットボットシステムであること。
- ④ パソコン、タブレット、スマートフォン等の各デバイスから LINE 公式アカウントを通じて利用できることとし、併せて公式ホームページ上へのチャットウィンドウ設置により、LINE アカウントを保有しないユーザーもブラウザ経由で利用できることが望ましい。
- ⑤ 前項の公式ホームページへのチャットウィンドウ設置を行う場合は、ホームページ上にフローティング表示できるソースコードの提供が可能であること。なお、公式ホームページへの設置作業自体は町で実施するものとする。
- ⑥ LINE 公式アカウントにおいてリッチメニューから起動でき、画面遷移による別ウィンドウ上で動作できること。
- ⑦ 管理者及び利用者の操作画面は、直感的なユーザーインターフェースであり、操作性、分かりやすさに十分配慮したものであること。

5.2 システム要件

① 利用者側機能

- (ア) Microsoft Edge/Google Chrome/Chrome for Android/Safari(iOS版)及び LINE アプリ内ブラウザ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。
- (イ) 利用者は、文字入力により問い合わせができ、その問い合わせ内容に対して、自動的に回答すること。
 - (ウ) RAG 機能により、PDF や Web ページ等の情報を含む独自データを用いた回答を生成することができること。ただし、画像情報（画像化された文字を含む）を除き、参照先の仕様により読み取りが困難な場合も同様とする。
 - (エ) 回答には、引用元や詳細な内容を案内するための Web ページへのリンクを表示できること。
 - (オ) 回答できなかった場合に、固定のメッセージを表示できること。
 - (カ) 回答結果に対する満足度を判定するアンケートが実施できること。
 - (キ) 利用者画面の表示は、利用者が指定した言語で応答される多言語化機能（英語、韓国語、中国語簡体字、中国語繁体字、スペイン語、フランス語、ドイツ語、ポルトガル語、イタリア語、オランダ語、ロシア語、アラビア語、ベトナム語など 16 言語以上）を有すること。
 - (ク) RAG 機能において、参照元データ（PDF や Web ページ）に回答の根拠となる記載がない質問を受けた場合、生成 AI による推測での回答（ハルシネーション）を抑制し、参照元データに基づかない回答を出力しない制御が可能であること。

② 管理者側機能

- (ア) Microsoft Edge/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。
- (イ) 任意のホームページ(単一 URL)上に記載されているテキストデータを管理者が登録し、学習できること。
- (ウ) 公式ホームページのドメインを指定し、リアルタイムに検索して回答を生成できること。
- (エ) ドメイン指定は最大 10 個まで登録できること。
- (オ) 任意の PowerPoint データ、任意の PDF データ、任意の Word データを管理者が登録し、学習できること。ただし、画像情報（画像化された文字を含む）は除く。
- (カ) 学習データ一覧画面で、登録済の学習データ一覧を確認できること。
- (キ) 管理者が登録した学習データを公開前に回答を検証する作業を、UI に配慮した管理画面内で実施できること。
- (ク) 学習データのそれぞれについて、有効 or 無効を切り替えることができること。
- (ケ) 不要な学習データを削除できること。
- (コ) 登録時に学習データに対して分野属性（ラベル）を付与できること。分野属性ラベルは、管理画面で任意に追加できること。
- (サ) チャットボットに初期表示する内容を、管理画面で設定できること。
- (シ) 回答できなかった場合の固定のメッセージを管理画面で設定できること。
- (ス) 一日の利用者の利用回数の上限を設定できること。
- (セ) 誹謗中傷や不適切な問い合わせなどの任意の文脈の問い合わせに

- 対して、回答をできないように設定できること。
- (ソ) 利用者が実施した質問と回答、及び実施日や言語、評価などの付随情報を一覧画面で表示できること。
 - (タ) ログ情報を日付や絞り込み検索できること。
 - (チ) ログ情報を CSV で出力できること。
 - (ツ) 分野別問合せ件数、回答率などのレポート機能があること。
 - (テ) 管理者の新規登録が行え、管理者の一覧を表示できること。管理者の詳細情報を表示し、編集が行えること。さらに管理者をグループごとにまとめて管理できること。
 - (ト) 管理者ごとの権限管理を付与できること。

6 AI チャットボットシステム導入・運用要件等

6.1 導入支援

- ① 本システムの導入にあたっては、導入の要件や企画に対して、本システムの効果を最大限発揮できるよう支援すること。
- ② システム環境を構築すること。
- ③ チャットボット名称、多言語設定、エラーメッセージなど基本設定を行うこと。
- ④ 学習データの初期登録を行うこと。
- ⑤ 学習データの登録数に制限は設けないこと。

6.2 動作検証

- ① 動作検証開始前までに、本システムの基本動作が正しく動作するよう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。

6.3 体制

- ① 本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内、1名は、他団体で本システムの導入支援に従事した経験を有すること。

6.4 運用支援

- ① システム操作に必要な操作マニュアルを提供すること。
- ② 管理者及び一般職員向けにそれぞれ1時間程度の操作研修を1回以上実施すること。
- ③ システムの利用状況や回答内容を分析し、品質向上や運用効率化に向けた改善提案を行うこと。分析結果に基づき、運用フローの見直しなど、継続的なサービス改善に取り組むこと。

6.5 問い合わせ窓口の設置

- ① システム利用に関して生じる疑問等については、メール、チャットツールやビデオ会議ツールなどでサポートすること。なお、受付時間は以下のとおりとすること。
 - ・ 電話：平日9時～18時
 - ・ メール/チャット：24時間365日
- ② 電子メールによるヘルプデスクの受付は24時間年中無休体制で受付可能であること。

7 セキュリティ要件

- ### 7.1 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。

- 7.2 管理画面は IP アドレスによりアクセスできる環境を制御できること。
- 7.3 サーバで保存するデータは、全て暗号化を行うこと。
- 7.4 サーバ等の環境設備は日本国内に設置し、データを安全に管理すること。
- 7.5 不正アクセス対策を実施すること。
- 7.6 アクセスログは一定期間保存すること。
- 7.7 障害時の連絡体制や対応フロー等を定めること。
- 7.8 解約時にデータの削除を行うこと。
- 7.9 ISMAP（政府情報システムのためのセキュリティ評価制度）登録済みのクラウドサービス（AWS、Azure、Google Cloud 等）を基盤として利用し、政府情報システムに準ずるセキュリティ水準を有すること。
- 7.10 ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）を取得していること。
- 7.11 P マーク（プライバシーマーク）を取得していること。
- 7.12 ISMS クラウドセキュリティ認証を取得していること。

8 契約期間

契約の締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで
（運用開始日は令和 8 年 10 月 1 日を予定）

9 支払期間

請求書受理日から 30 日以内に支払う。

10 納品・検収

10.1 納品物

- ① 西原町 LINE 公式アカウント情報配信システム
- ② AI チャットボットシステム
- ③ 業務実施計画書
- ④ 操作マニュアル
- ⑤ デザインデータ一式
- ⑥ 議事録（ミーティングを実施した場合）

10.2 納品場所

西原町役場 総務課

10.3 検収

- ① 完了報告
受託者は、業務完了後、速やかに業務完了報告を行うこと。
- ② 検査の実施
当町は納入日から 10 営業日以内に納品物の検査を行う。
- ③ 不備の解消及び再検査
前項の検査の結果、不備が認められた場合、受託者は可能な限り速やかに不備を解消し、修正した成果物を再度納入すること。また、当町は再度納入された成果物の検査を速やかに行う。

11 その他

11.1 再委託

- ① 委託業者は、全部又は主要な部分を一括して第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ町の承認を得て業務の一部を第三者に委任する場合は、この限りではない。
- ② 上記記載のただし書きについて、委託業者が、業務の一部を第三者に委託する場合は、その内容を明確にした書面を町に届出し、承認を受ける

とともに、当該第三者の行為のすべてについて責任を負うものとする。

11.2 目的外利用の禁止

- ① 当町のデータ及び本システムを契約の範囲を超えて利用してはならず、アクセス権限の無い情報等にアクセスしてはならない。

11.3 守秘義務

- ① 本業務の履行により知り得た一切の情報を第三者に提供若しくは漏らし、又は委託業務の履行以外の目的に使用してはならない。なお、契約期間満了後又は契約解除後においても同様とする。
- ② この契約による業務を処理するため個人情報等を取り扱う場合は、管理に最善の注意を払うものとし、個人情報保護法を遵守すること。
- ③ 令和3年4月30日付で国が公表している「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）」を遵守すること。

11.4 業務に支障のある場合の措置

- ① 業務の遂行に支障が生ずると当町が認めた場合は、当町の指示に従い、業務完遂のため万全の措置を講じること。

11.5 その他

- ① 本システム導入事業者は、過去2年以内に当町と同規模以上の人口を有する自治体へLINE導入に際しシステムを構築・導入した実績があること。なお、当該実績にはAIチャットボット（生成AI活用型）の導入実績を含んでいることが望ましい。
- ② 令和8年9月中旬までに、職員に対して本システムの利用方法および操作説明を実施すること。
- ③ 本業務における成果物の所有権、著作権及び利用権は、当町に帰属するものとする。ただし、本業務開始前に契約者が所有する著作権及び第三者により提供されるコンテンツ、プログラム等に係る著作権についてはこの限りでない。
- ④ 本業務の成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれる場合、該当著作物の使用に関する費用の支払を含む一切の手続きを受託者が行うものとする。
- ⑤ LINEヤフー株式会社がサービスの提供終了又はサービス内容の大幅変更により、本業務に支障をきたす場合には、当町と協議の上、対策を講じること。
- ⑥ この仕様書に定めのない事項については随時協議の上、決定すること。
- ⑦ 現在運用中の西原町公式LINEアカウントの友だち情報（ユーザー識別子等）およびブロック状況等のデータを、本システムへ支障なく移行すること。その際、既存の友だちに対して再登録や追加操作等の負担を求めない手法を提案・実施すること。