

**公式 LINE アカウント活用サービス
構築及び運用保守業務仕様書**

令和 3 年（2021 年）9 月

豊中市 総務部 デジタル戦略課

1 背景と目的

本市では令和2年(2020年)9月30日付で発出した「とよなかデジタル・ガバメント戦略」で記載しているようにデジタル技術を通じて、社会課題を解決しつつ、サービスや働き方、しくみを変革し、新たな価値を創造するため取り組んでいる。

ICTを取り巻く環境としては、平成30年(2018年)の世帯におけるスマートフォンの保有割合が約8割とパソコンや固定電話、携帯電話・PHSの保有状況を上回った。(令和元年度版情報通信白書 総務省)

豊中市としてスマートフォンの活用は、災害などの緊急情報や市政・イベント情報をお知らせするため令和元年(2019年)7月から公式LINEアカウントの運用を行っている。また、令和3年(2021年)1月から3月まで、LINEを活用した窓口予約、意見公募手続の実証実験を実施、同じく令和3年(2021年)1月から市役所に来庁する前から必要な手続きや申請窓口、持ち物を把握できるオンラインでの行政手続きの案内サービスを導入してきた。

本業務は、公式LINEアカウントを活用し、市民がスマートフォンから簡単に利用できるサービス(以下、「サービス」という。)を提供することにより、市民の利便性、快適性を向上させることを目的とする。

2 全体概要

(1) 件名

公式LINEアカウント活用サービス構築及び運用保守業務

(2) 履行期間

契約締結日から令和4年(2022年)3月31日まで

※令和4年(2022年)2月1日までに公式LINEアカウントでの全サービスを開始すること。(各サービスについては、市民への提供が可能となった段階から順次開始すること。)

※令和4年度以降の継続利用については、優先交渉権者と協議の上、決定する。

(3) 業務概要

- ① 公式LINEアカウント活用サービスの提供
- ② 公式LINEアカウント活用サービスの運用保守

(4) 利用する市の公式LINEアカウント

既にサービス開始している「豊中市」(@toyonakacity)とする。

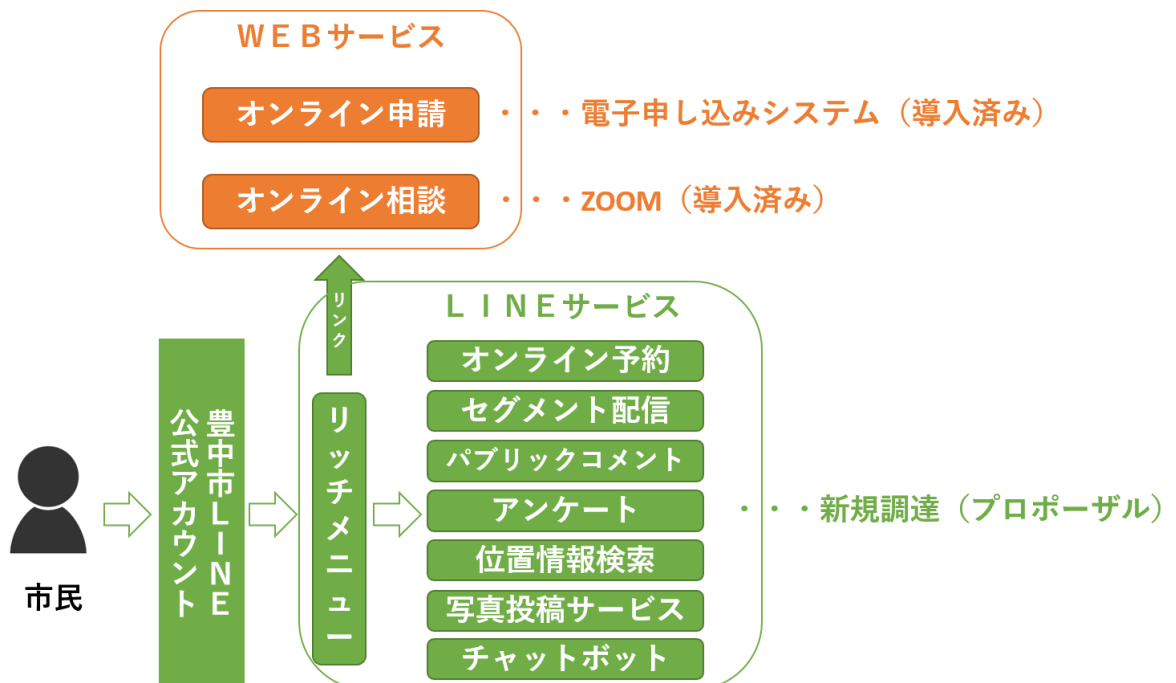
(5) 想定 of LINE 活用イメージ

本市が公式 LINE アカウントを活用し、サービス実施を検討している範囲は下図のとおりである。ただし、提案金額内でその他市民の利便性、快適性を向上させる機能（下図で記載していない機能も含む）を保有している場合は、それら機能についてもその他提案として提案すること。

※下図、緑線で囲まれたサービス枠内が当該提案の範囲となり、導入必須のサービスとなる。詳細は（6）以降を参照すること。

※他のサービスについても提案金額内で構築が可能な場合は、積極的に提案をすること。

※リッチメニューから既に本市にて導入している WEB サービスへリンクを設定すること。



(6) 公式 LINE アカウント活用サービスの機能概要

導入必須とするサービスは次①～⑧のとおり。

他のサービスについて提案金額内で構築が可能な場合は、積極的に提案をすること。

- ① リッチメニュー
- ② オンライン予約
- ③ セグメント配信
- ④ アンケート
- ⑤ パブリックコメント
- ⑥ 位置情報サービス (GoogleMaps 等を利用する等の代替案でも可とする。)
- ⑦ 写真投稿サービス
- ⑧ チャットボット

3 前提条件等

(1) 前提条件

- ① 公式 LINE アカウント活用サービスの利用時間は、原則として 24 時間 365 日とする。
ただし、保守等の予定された停止については、その限りではない。
- ② サービスの提供期間中、受注者は善良なる管理者の注意をもって、誠実にサービスを提供できること。
- ③ 発注者がサービスの利用促進に向けた取組を進めるにあたって必要な、受注者が保有する既存の資料やノウハウ等、あるいは本仕様や契約事項にない事項について、発注者と十分に協議の上、可能な範囲において協力的な姿勢で対応等ができること。
- ④ 「豊中市個人情報保護条例 (平成 17 年条例第 19 号)」、「豊中市 LINE サービス活用方針」及び「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)」を遵守するとともに、「豊中市情報セキュリティポリシー」に準じて業務を遂行すること。
- ⑤ 導入する全サービスにおいて、機密性を有する情報(※1)及び個人情報(※2)が LINE 社側に残らず、これらの情報は委託先等のデータベースに直接格納・保管されるシステム構成とすること。(上述情報を扱うサービスについては、トーク画面上に簡易な WEB フォームを表示させる、ブラウザを立ち上げる等運用を各社検討し、提案すること。)

※1 業務情報 (公表・公開することを前提とする情報や第三者が知り得ても問題のない情報等を除く)、プライバシー性の高い相談業務内容 (いじめ・虐待、子育て、自殺相談等) 等とする。

※2 豊中市個人情報保護条例第 2 条に定義する個人情報とする。

- ⑥ クラウドサービスを利用する場合は、5 非機能要件及び 6 運用保守業務を踏まえた SLA 締結をすること。また、締結可能な SLA 内容を様式第 10 号に記載し、提案書と

あわせて提出すること。

(2) 利用環境

① 利用者のサービス利用環境

- 本サービスを利用しようとする市民（市の公式 LINE アカウント「豊中市」と友だちになっている利用者。以下「利用者」という。）は、スマートフォン用の LINE で、本業務で提供するサービスを利用できること。
- 利用者は、スマートフォン用の iOS 版または Android 版の LINE で当該サービスを利用できること。
- 利用可能な iOS、Android、LINE の特定のバージョンで不具合が確認された場合は、その利用者数と不具合の影響、修正の妥当性を鑑み、合理的な方向性を協議するものとする。
- iOS、Android、LINE のバージョンは限定しないものとし、最新バージョンがリリースされた場合は、可能な限り速やかに対応を行うこと。

② 職員等管理者のサービス利用環境

- LGWAN 側の端末 (VDI 方式、OS は **Windows**、ブラウザは Edge) もしくはインターネット側の端末 (OS は **Windows**、ブラウザは Edge) で利用できること。
- 管理画面がインターネット側の場合、LGWAN 側の端末から接続した仮想デスクトップでの利用することとなる。
- 管理者側のアカウント数は、30 とする。導入後、必要に応じて追加等行うことがある。
- 管理者側のアカウントは、管理者ユーザが 1 アカウントとし、その他は一般ユーザとする。

(3) その他

- ① 機能提供にあたっては、別途市が提供するシステムへのリンクを掲載する等の方法も含めて、利用者から見て一元的な利用環境とする。
- ② 利用者一人ひとりの属性や関心事等に応じた必要な情報が簡単に得やすいものとする。
- ③ 位置情報の活用や写真画像の投稿等、双方向での通信を活かした利用者からの情報提供等への活用をはかる。
- ④ 機能テンプレートの活用等により、新たな業務への適用が可能であるなど、拡張性の高いサービスとする。
- ⑤ サービスを提供するサーバ等は事業者の運営する日本国内のデータセンターに設置され、クラウド利用とする。
- ⑥ 利用者はインターネット経由で、本市職員が利用する管理画面は LGWAN 経由またはインターネット経由（接続可能な IP アドレス等を制限できること。）での利用を行

うものとする。

- ⑦ マイナンバーの取り扱いを行わないものとする。
- ⑧ 軽微な修正は本市職員が対応できるよう管理画面が準備されているものとする。また、各課に ID を割り振り、管理画面での修正作業や確認作業は各課で行う。その際、利用者からの登録データは、担当課及びシステム管理者（デジタル戦略課）でしか確認できないように制御ができるものとする。
- ⑨ 基本的にカスタマイズは行わず、パッケージ提供されている機能のみを使用する。
- ⑩ 豊中市ワクチン接種 LINE アカウントと連携をはかり、利用者の利便性の向上をさせる。
- ⑪ サービスを利用するにあたって、利用者及び担当者が、プログラム言語等に関する特殊な技術や知識等を必要とせず、一般的にパソコンやスマートフォン等の情報通信機器を利用できるものであればサービスの利用に支障がない等、平易で汎用性の高いサービスであること。
- ⑫ 本サービスの利用者及び本市職員にとって、わかりやすく、操作性が高く、効率的な運用が可能なサービスとすること。
- ⑬ 運用開始後の機能向上や構成の変更等を柔軟に行えらるとともに、将来的なサービスの拡張性を確保したサービスとすること。

4 機能要件

以下に各機能の内容及び求める条件について記載を行う。その中で【必須】と記載しているものは、必須の機能として実現すること。（実際に導入する機能としては、提案時に提出いただく機能要件回答書に基づく。）

(1) リッチメニュー

- ① 【必須】トーク画面下部等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 URL 等へのリンクする設定ができること。また、この設定を任意に変更できること。（LINE 公式アカウントの標準機能で可）
- ② 【必須】随時職員がメニューの変更ができること。職員が変更する機能がない場合は、運用保守の範囲内で対応を行うこと。（LINE 公式アカウントの標準機能で可）
- ③ LINE 公式アカウントの機能（最大 6 分割のタイル）にこだわらず、多くの機能をリッチメニューから直接アクセスできるよう 6 以上のタイルを配置できること。
- ④ 災害発生時用リッチメニューなど、至急対応が必要なリッチメニューについて、サービス開始までに準備しておくこと。
- ⑤ リッチメニュー等に使用する画像パーツを作成（デザイン・レイアウト、イラスト等の作成。）をすること。
 - i. 作成した画像パーツを Adobe Illustrator 形式（再編集可能なデータ及びアウトライン化済データ）のデータで DVD などの外部記録媒体により納品すること。
 - ii. デザインは本市の承認を得て決定すること。

- ⑥ 他の地方公共団体において、LINE 上のリッチメニュー（LINE 公式アカウントの標準機能以外の機能）を提供したことがあること。

【利用想定】

※本業務で作成の機能を起動する以外の想定

- ・本市導入済みの WEB サービス（くらしの手続きガイド、電子申し込みシステム等）へのリンク
- ・新型コロナワクチン⇒LINE「豊中市ワクチン接種アカウント」を起動
- ・オンライン予約⇒ホームページへのリンク及び本業務で作成の機能を起動
- ・新型コロナウイルス関連⇒ホームページへのリンク

(2) オンライン予約

- ① 【必須】LINE 上で窓口等の予約ができること。(WEB フォーム表示、ブラウザを立ち上げる手法等も可能とする。)
- ② 【必須】予約枠を管理し、空枠（予約されていない枠）のみが予約できること。
- ③ 【必須】何日前から何日まで予約可能か設定できること。
- ④ 【必須】利用者が電話で予約した場合、職員が管理画面から予約情報の登録ができること。
- ⑤ 【必須】対象となる窓口等は、随時その窓口所管課の職員が追加・変更できること。職員が追加・変更する機能がない場合は、運用保守の範囲内で対応を行うこと。
- ⑥ 【必須】機密性を有する情報及び個人情報を扱う想定のため、LINE 社側に情報が残らない仕様とすること。
- ⑦ 【必須】最大 30 課が当該サービスを使用する想定のため、それに対応できる利用者がわかりやすいレイアウトを示すこと。
- ⑧ 予約確定前に予約内容の確認を利用者が簡単に行えること。
- ⑨ 予約枠は、相談ごとに何分枠なのか、何席分予約ができるのか、平日・休日・曜日ごとに設定できること。
- ⑩ 利用者が LINE から予約したデータは、LINE で予約のキャンセルを行えること。
- ⑪ LINE での予約のキャンセルは予約日の何日前まで可能か設定できること。
- ⑫ 予約日の当日にリマインドを利用者に送付できること。
- ⑬ 氏名、日時など予約に直接必要な情報以外に、予約時に確認しておくべき任意の項目を利用者が LINE 上で入力・選択できること。
- ⑭ 氏名、日時など予約に直接必要な情報以外に、写真データや位置情報を利用者が LINE 上で送信できること。
- ⑮ 利用者から申請があったことを該当相談の担当課にメール等で通知できること。
- ⑯ 他の地方公共団体において、LINE 上でオンライン予約を提供したことがあること。

【利用想定】

- ・各種相談窓口、粗大ごみの予約

(3) セグメント配信

- ① 【必須】事前に、利用者に配信を希望する分野等（以下「セグメント」という。）の情報を登録してもらい、本市がセグメントを指定し、登録されている利用者に対して LINE のメッセージの配信を行えること。
- ② 【必須】セグメントの登録情報関係なく、友だち登録された利用者全員にメッセージを配信できること。
- ③ 【必須】セグメントは、随時職員が追加・変更できること。職員が追加・変更する機能がない場合は、運用保守の範囲内で対応を行うこと。
- ④ 【必須】利用者のセグメントは、リッチメニュー上に「受信設定画面」などの方法で指定できること。
- ⑤ 【必須】新たに豊中市公式 LINE アカウントと友だちになった利用者にはセグメント登録を促せること。
- ⑥ 【必須】利用者が登録しているセグメントについて利用者自らが変更できること。
- ⑦ アカウントごとに配信に利用できるセグメントを指定できること。（不要なセグメントは選択できないようになっていること。）
- ⑧ 配信されたメッセージの未読/既読の確認が行えること。
- ⑨ セグメントについては、市民の関心の高い分野を想定しており、例えば「子育て」、「検診、予防接種」、「イベント情報」などを検討している。初期に設定するセグメントについては本市と受注者と協議の上決定する。
- ⑩ セグメント配信と同時に、LINE を利用していない市民等に対しメールでも同様の内容を配信できること。
- ⑪ セグメントを利用しメッセージ配信を実施するとき、事前確認のため一部利用者（本市管理者が利用者として登録した者）にだけ配信できるようなテスト配信ができること。
- ⑫ メッセージの配信は予約した時間に自動で配信できること。
- ⑬ メッセージ送信できる情報のデータ形式はテキスト、画像など LINE の標準機能で送信できる形式のメッセージを送信できること。
- ⑭ セグメントごとの登録者数が取得できること。

【利用想定】

・利用者の住んでいる地域、年代、性別、配信希望のカテゴリー、子どもの生年月日

(4) アンケート

- ① 【必須】LINE 上で利用者の意見収集が実施できること。
- ② 【必須】必要に応じて、職員がアンケートを配信できること。職員がアンケートを配信する機能がない場合は、運用保守の範囲内で対応を行うこと。
- ③ 【必須】機密性を有する情報及び個人情報等を扱う想定のため、LINE 社側に情報が残らない仕様とすること。

- ④ アンケートは1ユーザー1回のみ回答可能なのか複数回回答可能なのか設定できること。
- ⑤ アンケートを依頼する利用者をセグメントで絞り込め、依頼できること。
- ⑥ アンケートの回答結果をセグメント配信の条件として利用できること。
- ⑦ アンケートの回答結果を csv 等でダウンロードできること。
- ⑧ アンケートの回答結果を分析できること。
- ⑨ アンケート結果については CSV 形式のテキストファイルなどに出力できること。
- ⑩ アンケート機能は、サービス開始直後に必要な機能ではない。

【利用想定】

- ・アンケート機能の利用としては「提供している各種サービスの評価など利用者の意見収集」に利用することを想定。

(5) パブリックコメント

- ① **【必須】** LINE 上でパブリックコメントができること。(WEB フォーム表示、ブラウザを立ち上げる手法等も可能とする。)
- ② **【必須】** 管理画面から入力内容を csv 形式でダウンロードできること。
- ③ **【必須】** 対象となる手続きは、随時職員が追加・変更できること。職員が追加・変更する機能がない場合は、運用保守の範囲内で対応を行うこと。
- ④ **【必須】** 機密性を有する情報及び個人情報を扱う想定のため、LINE 社側に情報が残らない仕様とすること。
- ⑤ 利用者からの入力は、トーク画面上でトークのやり取りをするような形で進めること。(機密性を有する情報及び個人情報については、トーク画面上のやり取りは求めない。)
- ⑥ 利用者からの入力は、入力内容により質問項目や回答の選択肢を変動させられること。
- ⑦ 入力前に入力内容の確認を利用者が簡単に行えること。
- ⑧ 入力内容に不備があったなど、対象の利用者だけにメッセージを送信できること。
- ⑨ 入力受付後、利用者に対し入力番号等を自動で交付できること。
- ⑩ 利用者から入力があったことを該当行政手続きの担当課にメール等で通知できること。
- ⑪ 他の地方公共団体において、LINE 上で類似のサービスを提供したことがあること。

【利用想定】

- ・パブリックコメント、市民の声

(6) 位置情報検索

- ① **【必須】** 指定したカテゴリー別に市関係施設等を地図上に表示させること。
- ② 検索のための施設情報等の更新は、複数の部局が行うことができること。また、LINE での施設情報等と部局が既に管理している施設情報等の二重管理とならないような

提案を行うこと。

- ③ 当該サービスについては、LINE ではなく GoogleMaps 等を利用したサービスでも提案可能とする。
- ④ 緊急時、避難所等の場所がわかるように検索ができること。

【利用想定】

- ・ カテゴリー(避難所、未就学児施設(保育所・幼稚園等)、学校、市施設)を選び、そのカテゴリーに紐づいた施設などを地図に表示させる

(7) 写真投稿サービス

- ① 【必須】利用者から写真及び位置情報、メッセージを送ることができること。
- ② 利用者から送ってもらう写真は1投稿あたり複数枚可能であること。
- ③ 投稿の内容により、担当課を判断し、当該担当課宛にメール等で投稿があったことを通知できること。
- ④ 投稿した特定の利用者だけにメッセージを送信できること。
- ⑤ 前項のメッセージを他の利用者に送信することがないようチェックができること。

【利用想定】

- ・ 道路、水道、公園等の不具合通報(現在、本市で運用しているアプリ「まちカメくん」の併用サービスとなることを想定している。)

(8) チャットボット

- ① 【必須】AI チャットボットもしくは、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。なお、どちらのパターンのチャットボットに対応できるのか「機能要件回答書」で回答すること。
※AI チャットボットとは、利用者が入力した質問文をAIが判断し、登録されている質問群から、該当すると思われる質問を複数表示し、その中から該当する質問を選択させ、回答を表示する方式。
※シナリオ型チャットボットとは、質問をカテゴリー別けし、利用者がカテゴリーを選択していくことで、最終的に回答を表示する方式。
- ② 【必須】ゴミの分別サービスが実現できるチャットボットを提案すること。
- ③ チャットボットが回答するためのデータは、随時職員が追加・修正できること。職員が追加・修正する機能がない場合は、運用保守の範囲内で対応を行うこと。
- ④ よく見られている質問の集計・分析ができること。
- ⑤ AI チャットボットの場合、利用者が入力した質問及びその質問が回答までたどり着いたのか把握できること。
- ⑥ 回答までたどり着かなかった質問を容易に追加の質問回答として登録できること。
- ⑦ AI チャットボットの場合、自然言語解析機能を有すること。
- ⑧ チャットボット用のデータの更新は、複数の部局が行うことができること。その際、

他部局が登録したデータを変更・削除できないように制御できること。

- ⑨ 初期に登録するチャットボットのデータ等については本市と受注者と協議の上決定する。
- ⑩ 豊中市ホームページに記載の情報から自動でチャットボット用のデータを登録できること。
- ⑪ チャットボットサービス開始以降、市職員側のチャットボット管理にほとんど時間を要さず、利用者がチャットボット上で明確な答えが得られるような分野・運用案があれば提示すること。（チャットボットの結果として、市 HP へ案内されるような分野についてはチャットボットの使用は想定していない。）

【利用想定】

- ・ごみの分別

5 非機能要件

(1) 信頼性要件

- ① システムの稼働率は、定期メンテナンスによるシステム停止の場合をのぞき、99%以上とすること。
- ② （前提条件からの再掲）サービスを提供するサーバ等は事業者の運営する日本国内のデータセンターに設置されたクラウド利用とする。
- ③ 前号クラウドサービスは、ISMAP（政府情報システムのためのセキュリティ評価制度）に登録されたクラウドサービスとする。
- ④ データの損失に備え登録しているデータのバックアップが行えること。
- ⑤ 障害時の連絡体制や対応フロー等を定め、運用手順として作成すること。

(2) 性能要件

- ① アクセスが集中するピーク時においても、3秒以内の応答性能を確保すること。ただし、回線事業者等が提供するネットワークの影響や大量データを取り扱うような処理の実行時には除外とする。

(3) 使用性・効率性

- ① 機能提供にあたっては、別途市が提供するシステムへのリンクを掲載する等の方法も含めて、利用者から見て一元的な利用環境とする。
- ② 機能テンプレートの活用等により、新たな業務への適用が可能であるなど、拡張性の高いサービスとする。
- ③ 各種機能を利用するための設定後、本番稼働前に職員が確認するための何らかの手段・環境を提供又は提示すること。

(4) セキュリティ要件

継続的にセキュリティが確保されるよう努めるとともに、外部からの不正な接続及び侵入への対策を講じること。また、情報資産の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するための対策を講じること。

① アクセス制御及びログの管理

システムへのアクセス制御を行う機能を設けるとともに、システムログ及びアプリケーションログを取得し、取得したログの漏えい、改ざん、消去、破壊等を防止できる機能を設けること。また、サービスの負荷を考慮した上で、アクセスログを取得し、本市が要請した場合、直ちにアクセスログの提示が可能であること。なお、ログの収集、一元管理、一定期間中の保存が可能であり、検索、統計分析、編集、プリント出力等を可能とする最低限の機能を有すること。

② 暗号化

通信及び蓄積データに対して暗号化を行う機能を設けること。

③ 監視

セキュリティ機能の稼働状況を監視し、必要に応じて警告等を発する機能を設けること。

④ 脆弱性対策

サービスが利用しているソフトウェア等に脆弱性が発見された場合には、脆弱性が修正されたバージョンが公開され次第、直ちにアップデートを行うこと。また、修正バージョンが公開されるまでの間は、適宜必要な対策を講じること。

また、サービスが利用しているクラウドサービス等に設定不備により、意図せず情報漏えい等の脆弱性の懸念が発覚した場合、直ちに設定変更及び、情報漏えい等の範囲・件数等を調査し報告すること。

6 運用保守業務

(1) 運用・保守要件

- ① 利用するサービスは 24 時間 365 日の稼働を原則とし、ハードウェア障害の早期発見・予防に努めること。
- ② 各種機能は、基本的に職員が追加・更新等を行う。職員が追加・更新等を行う機能がない場合は、運用保守の範囲内で対応を行うこと。
- ③ 職員が追加・更新等を行う場合、前もって、機能の説明含めサービスの利用に関し説明会を複数回、実施し、マニュアルなどの運用に際し必要となるドキュメントを整備すること。

(2) 障害対応

- ① 障害に対して、予防、発生等の迅速な処理手順、再発防止のための方策などについて、障害管理計画を作成し、安定的な稼働管理を行うこと。

- ② 障害が発生した場合や脆弱性が発見された場合などトラブルが発生した際には、本市に迅速に連絡するとともに、直ちに状況の把握を行い、障害箇所の特定、課題範囲の調査、即時対応、原状復帰すること。また、本市が障害を発見した場合、電話、メールによる問い合わせに対応すること。
 - ③ 稼働診断、定期点検等により、障害の予防を行うこと。
 - ④ 障害対応履歴の集積、障害原因の分析により、再発防止に努めること。
- (3) サービス停止
- ① 受注者がサービスを停止する場合は、サービス利用者への影響を考慮し、遅くともサービス停止の7日前までに発注者と協議の上、決定すること。その際、サービスの利用に支障がないように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はない。
 - ② 計画的なサービス停止以外の要因によりサービスが停止した場合には、受注者は速やかに復旧または代替手段を用意し、サービスの安定的な運用に努めること。
- (4) 調査・サポート対応
- ① 職員が追加・更新等を行う場合、サービスの利用方法や設定方法等のサポート対応を行うこと。
 - ② 新たな機能の提案や発注者が想定する機能の実現性等の調査を行うこと。
 - ③ 原則として平日（土・日曜日、祝日を除く）の午前9時00分から午後5時00分までとし、基本3営業日以内に回答をする。ただし、緊急時は、本市と協議の上対応すること。また、原因の究明、対処・復旧作業等までのスケジュールを本市と協議の上、確実に実施すること。
 - ④ 問い合わせの受付及び回答手段は、電話、電子メールとする。ただし、緊急性の高いものについては、電話を利用すること。
 - ⑤ 受注者は、友だち登録状況や運用実績を分析し、課題解決に向けた提案や他自治体の成功事例の紹介など、効果的な運用に向けて本市と協議を行うこと。

7 委託業務の業務管理

(1) 導入スケジュール

令和4年(2022年)2月1日までに公式LINEアカウントでの全サービスを開始すること。(各サービスについては、市民への提供が可能となった段階から順次開始すること。)

(2) 業務実施体制

- ① 本業務を円滑に推進し、確実な稼働につながる体制を整備すること。
- ② 業務管理者を定め、本市との業務内容等の調整窓口として機能すること。

(3) 業務管理

- ① 本業務を適正かつ円滑に進めるため業務管理を適切に行うこと。
- ② 本業務の開始に当たり作業の基本方針、体制と人員配置、作業工程とスケジュール、コミュニケーション計画などを記した業務計画書を作成し提出すること。
- ③ 業務計画書の内容は、本業務の関わる全ての人で共有し、全ての作業は業務計画書に基づき実施すること。業務計画書の記載内容に変更が発生した場合は、業務計画書の改版を行うこと。
- ④ 進捗状況の報告等を行うための定例会を定期的で開催すること。定例会の実施時期は、協議し決定する。なお、定例会についてはWEB会議も可とする。
- ⑤ 打合せ及び定例会の議事録を会議毎に作成し、当市の承認を得ること。
- ⑥ 課題を明確にし課題管理表を作成し当市と共有すること。また、実現可能な解決策を主体的に提案し迅速に対応すること。

(4) 情報管理

- ① 受託者は本業務の実施に当たり個人情報及び機密情報の管理を適正に行うこと。
- ② 本業務で扱うデータを当市が指定する場所以外で利用しないこと。
- ③ 本業務に携わるメンバーは委託契約書などの契約内容を熟知し業務にあたること。

8 契約及び支払い

契約及び支払方法は次のとおりとする。

- (1) 支払は月額によるものとする。
※支払は月払の後払い（翌月払い）とする。
- (2) 契約金額以外の請求は一切認めないものとする。
- (3) 令和4年度以降の継続利用については、優先交渉権者と協議の上、決定する。

9 成果物

成果物の記載内容等具体的かつ詳細な点については事前に発注者と協議すること。

- (1) 質問回答一覧
- (2) サービスに関するマニュアル
- (3) 研修会用資料（研修会時の動画）
- (4) 議事録

10 秘密の保持

受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び豊中市個人情報保護条例（平成17年条例第19号）を遵守し、業務上知り得た事項を第三者に漏らしてはなら

ない。

11 その他留意事項

(1) 機器・使用材料の負担

導入に必要な資材（本稼働以外のテスト用機器、接続回線及びその使用料金）は受託者の負担とする。

(2) 業務の再委託

受託者は、本契約に基づく業務は第三者に委託してはならない。ただし、業務全体に大きな影響を及ぼさない補助的な業務について、事前に本市から承認を得た場合はこの限りでない。この場合、「再委託承諾申出書」を提出すること。

(3) 業務の引き継ぎに関する事項

本業務の契約履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、またはその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受託者は本市の指示の下、本業務終了日までに本市が継続して本業務を遂行できるよう必要な措置を講じるため、業務引継ぎに伴うサービス移行等に必要となる構成要素（登録データ等）を円滑に提供できるようにすること。なお、移行用の登録データ等の提供に係る費用は本件契約に含まれるものとし、新たな費用は発生しないものとして取り扱うこと。

(4) その他

- ① 仕様変更・機能追加等ある場合は、本市連絡し、影響が少なくなるよう協議を行うこと。
- ② LINE 株式会社サービス提供を終了し、またはサービス内容を大幅に変更することにより、本業務に支障をきたす場合には、本市と協議の上、対策を講じること。
- ③ 受託者の責めに帰すべき理由により、本市又は第三者に損害を与えた場合、受託者がその損害を賠償すること。
- ④ 基本的人権について正しい認識をもって委託業務を遂行できるよう、人権啓発にかかわる研修を行うものとし、その内容を市に報告するものとする。
- ⑤ 本サービスに関して、作成されたデータや画像等の著作権については、本市に帰属するものとする。
- ⑥ 業務の成果物等に、受注者が従前から保有する知的財産権（著作権、ノウハウ、アイデア、技術、情報等を含む。）が含まれていた場合は、権利は受注者に保留されるが、本市は業務の成果物等を利用するために必要な範囲において、これを無償で利用できるものとする。
- ⑦ 本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、本市と受注者により別途協議する。
- ⑧ 本仕様書に記載の事項について、その目的及び効果に関して優れた代替方法等を発案したときは、その発案に基づき、本市と受注者により協議の上、仕様を変更することができる。