

戸沢村公式 LINE 導入及び拡張機能構築業務 仕様書

令和 7 年 4 月

戸沢村

1. 基本事項

戸沢村公式 LINE 導入及び拡張機能構築業務仕様書（以下「本仕様書」という。）は、山形県戸沢村（以下「本村」という。）が、プレイネクストラボ株式会社が提供するオープンソースソフトウェア「スマート公共ラボ for Gov Tech プログラム」または準拠して開発され同等の機能を備えたプログラム（以下、「本プログラム」という。）を搭載した「LINE 公式アカウント」の導入及び本プログラムの拡張機能等を調達するにあたり、その仕様を定めたものである。

(1) 業務の名称

戸沢村公式 LINE 導入及び拡張機能構築業務

(2) 調達の背景・目的

本村では令和 6 年 11 月に戸沢村 DX 推進計画を策定し、「便利で豊かな暮らしの変革、あったかスマートビレッジ構想」を基本コンセプトに掲げ、デジタル技術を効果的に活用しながら、生活の利便性向上と安全で安心な暮らしの実現に向け、自治体 DX の推進に取り組んでいる。現在、住民が行政情報を取得する主な手段は、公式 HP や村広報紙、回覧板が中心であり、災害時や突発的な事案に関するタイムリーな情報や個別のニーズに関する情報の取得環境に関する課題をはじめ、電話や紙、FAX 等のアナログな方法や直接来庁による申請・受付など、行政手続きに係る効率性に関する課題等を抱えている。そこで、戸沢村 LINE 公式アカウントの開設及び LINE 拡張機能の活用により、行政情報の提供環境の充実化を図り、住民が時間や場所を問わず必要な情報にアクセスすることができる情報ポータルサービス環境として整備し、行政情報の迅速かつ的確な提供と住民の行政手続きにおける利便性向上を図るワンストップサービスの入り口となる双方向性のコミュニケーション基盤として、LINE を活用した行政情報個別配信システムを導入する。これにより、住民の生活の利便性と行政サービスの質の向上を図ることを目的とする。

(3) 業務の範囲

戸沢村公式 LINE 導入及び拡張機能構築業務（以下「本業務」という。）の内容は、以下の項目を一括して行うものとする。

① システムの構築

本プログラムの導入によって、上記目的の達成ができるよう本仕様書で示す機能を備えたシステムの構築を行う。

② 運用・保守

システムの安定的運用を図るため、ソフトウェア、セキュリティに関して定期的な保守を行うこと。また、システム障害の早期発見・予防に努め、システムに

障害が発生した場合や、脆弱性が発見された場合等のトラブルが発生した際には、速やかに本村へ発生の実情について連絡するとともに、復旧対応状況について随時報告すること。

③ 調査・相談対応

本システムの構築、運用・保守の際には、新たな機能の提案や本村が想定する機能の影響調査等を行うこと。また、問い合わせ・相談への対応は、原則として、平日の午前8時30分から午後5時15分とし、3営業日以内の回答を基本とする。ただし、緊急時や回答に時間を要する場合は、本村と協議の上で対応すること。問い合わせ・回答は電子メールを基本とするが、緊急性の高いものは電話を利用すること。

④ システム停止

(ア) 受託者が計画的にシステムを停止する場合は、停止によって想定される影響を最大限配慮し、遅くともシステム停止の7日前までに本村と協議の上、決定すること。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。

(イ) 計画的なシステム停止以外の要因によりシステムが停止した場合には、受託者は速やかに本村に報告し、復旧又は代替手段を用意し、安定的な運用に努めること。

⑤ バージョンアップ対応

本業務の履行期間中、導入されるシステムに対して性能や品質の強化、新たな機能の追加等、バージョンアップが必要な場合は、契約の範囲内において継続又は代替措置できるよう対応すること。

2. 本調達の要件

1. 履行期間

契約を締結した翌日から令和7年11月28日（金）まで

① システム構築期間：契約日の翌日から令和7年10月末日

② 運用テスト期間：構築完了後から公開までの間で、最大1カ月程度

③ 公開予定時期：令和7年11月中旬までに公開

※ ただし、公開時は「3.システム要件等(2)システム要件」のうち、本村が指定する機能のみを公開し、その他の機能については順次公開することとする。

④ 運用保守期間：運用テスト開始日から令和10年3月31日（金）

2. 費用の考え方

① 初期構築費用

本業務の実施において、「3.システム要件等」に掲げる機能を満たす本プログラム

のシステム構築に要する費用

② 運用・保守費用

本プログラムの運用・保守費用を含む利用料金（契約締結後、料金発生日から令和10年3月までの費用）

③ その他個別に適用する料金

- ・ 契約期間中に利用可能な有償オプションがある場合は、別途協議の上で契約条件を取り決めする。
- ・ 国の法改正等により、本プログラムを利用する地方公共団体全体に対して対応すべき機能改修等は、標準仕様として追加経費の請求なく提供すること。
- ・ 追加経費が必要となる際は、追加経費の積算根拠等が分かる資料を提示し、本村と協議の上、承認を得ること。
- ・ 本契約期間終了後に契約更新する場合については、原則として単年度毎の契約更新とする。

(3) 納品・検収

① 納品物

納品する成果品の種類及び納品時期は以下のとおりとする。なお、内容等具体的な詳細な点については事前に本村と協議すること。

No.	成果品	納品時期
1	業務完了報告書（様式第3号）	業務完了時
2	成果品引渡書（様式第4号）	業務完了時
3	戸沢村 LINE 公式アカウントシステム	公開予定日まで
4	システム操作マニュアル （電子データ又は WEB マニュアル）	システム操作研修会実施の1週間前まで
5	議事録（運用方針や契約に関わる打合せを実施した場合）	打合せ実施後7日以内

② 納品場所

戸沢村まちづくり課 DX 推進係

③ 検収

(ア) 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。

(イ) 検査の実施

納入日から14日以内に成果品等の検査を行う。

(ウ) 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満を解消し、修正した成果品を再度納入すること。また、本村は再度納入された

成果品の検査を速やかに行う。

3. システム要件等

(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 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。
- ④ 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。
- ⑤ 本システムは LINE の最新バージョンでシステム要件を満たすこと。
- ⑥ 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。

(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、上限なく複数（概ね 3 タブ程度）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。

② FAQ・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) 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 (村内外 (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) テスト用アカウントに対して、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) 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が 500 件以上など大量に必要となる場合には、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。
- ④ 申請・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。
- (キ) 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～10km 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 カレンダー予約機能

- (ア) 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、利用者から予約を受け付けて管理ができること。
- (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となる利用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ることができ、電話番号やメールアドレスなどは入力値のチェックが可能な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、その単位は上限なく自由に追加ができること。
 - (オ) カレンダーには公開期間の設定、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）、利用者あたりに同時に予約可能な件数、受付可能な年齢の制御（利用者の誕生日をあらかじめ登録）の設定が可能であること。
 - (カ) 予約が完了すると予約内容をトークで通知できること。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、職員が管理目的で利用者には表示されない管理者用の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、CSV ファイル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可能な権限を設定できること。
 - (コ) 予約を行った対象者へ、LINE を通じて個別で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の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 による一括のインポート及び管理画面からも変更可能なこと。
- ⑦ 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。
- ⑧ 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) 電話の通報も登録できること。
- ⑨ スポット（施設）案内機能
 - (ア) 位置情報また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（施設）を案内することができ、スポット（施設）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（施設）情報は、チャットボットからも呼び出すことができ、表示順についても指定ができること。
- ⑩ ポイント・スタンプラリー機能
 - (ア) 健康増進事業や観光事業で活用できるポイント・スタンプラリーの機能を有すること。
 - (イ) ポイント付与はイベントごとに設定でき QR コードとフォームの入力でポイントを貯めることができること。
 - (ウ) スタンプラリーは QR コードを読み取ることでスタンプを貯めることができること。
 - (エ) 貯まったポイントで景品に交換することができ、抽選機能を有すること。
 - (オ) 利用者は累積ポイントをいつでも確認できること。
 - (カ) 管理画面からポイントを付与できること。
 - (キ) 利用者との連絡が LINE 上でできること。
- ⑪ 決済機能
 - (ア) 申請・アンケート機能やカレンダー予約機能と連携し、申請や予約の手続きを行なった際に手数料や使用料に関する決済が行えること。
 - (イ) 決済はクレジットカードの他、電子マネー（コード決済系電子マネー）にも対応し、管理画面から商品の追加や金額の変更が自由に行えること。
- ⑫ 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) 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。
 - (エ) 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。

⑬ 電子申請機能

(ア) 登録・認証機能

- ・ 自治体の提供する「LINE 公式アカウント」より申請が行えること。
- ・ 利用者の登録・認証に利用者の LINE ユーザーアカウントを用いること。
- ・ これにより利用者が申請を開始する際には、新規 ID 登録やパスワードによる都度のログイン認証が不要であること。

(イ) 申請情報の入力機能

- ・ 職員が自由に申請項目を設定できること。
- ・ 必須入力項目の設定ができること。
- ・ 入力漏れや入力不備がある場合にエラーメッセージを表示できること。
- ・ 入力項目に対する補足説明を付記できること。
- ・ 利用者が回答内容に応じた質問項目を表示できるよう、項目の表示条件規則を設定できること。
- ・ 郵便番号入力後に住所の一部を自動で入力できる補助機能をつけること。
- ・ 生年月日入力後に年齢を自動で入力できる補助機能をつけること。
- ・ 国税庁 API と連携していること。
- ・ 公的個人認証で取得した基本 4 情報を自動で入力できる補助機能をつけること。
- ・ 郵送先住所を指定できること。

(ウ) 電子署名機能

- ・ 申請情報に対し、LINE の提供する公的個人認証サービスを用いて、公的個人認証の署名用電子証明書による電子署名ができること。
- ・ iOS 、Android OS いずれのプラットフォームでも電子署名ができること。

(エ) オンライン決済機能

- ・ 申請時に手数料や郵送料の決済が行えること。
- ・ クレジットカード及び電子マネー（コード決済系電子マネー）での決済ができること。
- ・ クレジット情報を保存できること
- ・ 決済金額に変更があった場合に対応できること。その場合、職員が金額を変更することができ、利用者に再決済の承認が依頼できること。

(オ) 申請機能

- ・ 申請情報の送信前に入力情報を確認できること。
- ・ 申請情報の送信前に修正が必要な箇所だけ修正できること。
- ・ 申請情報の送信時に、LINE のトークを通じて申請の受付通知を自動送付できること。

(カ) 申請履歴の確認

- ・ 申請した受付状況を申請者が確認できること。
- ・ 過去に申請した内容を申請者が確認できること。

(キ) 手続き案内機能

- ・ 自治体の公式アカウント上で、チャットボットなどを用いて複数の申請を誘導できること。

(ク) 申請作成機能

- ・ 職員が任意の名称の申請フォームを作れること。
- ・ 作成した申請フォームに、以下の情報を付記又は設定できること。
 - 申請の概要説明
 - 申請に関する問い合わせ先
 - 申請に関するホームページ等の参照先情報
 - 公開開始日時及び公開終了日時
- ・ マイナンバーカードでの公的個人認証の署名用電子証明書による電子署名の要否を選択できること。
- ・ 設定可能な入力項目を自由に追加・削除できること。
- ・ 添付ファイルの登録が設定できること。また添付ファイルについて、1 ファイルあたりの容量を 10MB 以下に設定できること。
- ・ 1 申請あたり、複数のファイル添付を受け付けられること。
- ・ 利用者が申請する状況に応じて、各入力項目を選択的に表示/非表示、必須/任意の設定を可能とすること。
- ・ 繰り返し要素の繰り返し上限数を設定できること。
- ・ 利用者への申請通知機能として、以下のタイミングでトークによるメッセージを送付でき、メッセージの文面は職員が各申請の手続き単位で個別に設定できること。
 - 利用者が申請完了したとき
 - 利用者が申請を取り下げたとき
 - 職員が申請に関する審査を完了したとき
 - 職員が受け付けた申請を却下したとき
 - 職員が受け付けた申請を対応完了としたとき
- ・ 作成した申請フォームごとにアクセス URL を発行でき LINE 上で案内ができること。
- ・ 申請の受付上限を設定できること。

(ケ) 電子申請管理機能

- ・ 受信した申請を一覧で表示できること。
- ・ 申請一覧でフィルタをかけられること。

- ・ 受信した申請内容を確認できること。
- ・ 受信した申請一覧を csv 形式で出力できること。
- ・ 申請の対応状況に応じたステータス登録ができること。
- ・ 申請内容を編集できること。
- ・ 申請ごとに申請書を印刷可能な形式で出力できること。
- ・ 決済金額を確認できること。
- ・ 決済金額を変更し、申請者へ再決済依頼ができること。
- ・ 申請後、審査内容に応じて返金ができること。返金時、申請者への返金の事実を通知できること。
- ・ 申請内容や金額の変更履歴が確認できること。
- ・ 申請者へメッセージやファイルを送付できること。
- ・ 申請ごとに送付状を印刷可能な形式で出力できること。
- ・ 管理用に情報を申請に付与できること。

(コ) 電子申請管理画面ログイン機能

- ・ ログインに 5 回以上失敗した場合、アカウントが自動でロックされること。
- ・ ロック時に管理画面から解除、パスワードの再発行ができること。
- ・ 初期パスワードを変更できること。

(サ) 職員アカウント作成機能

- ・ グループの登録ができること。
- ・ 職員アカウントの登録ができること。
- ・ 権限を登録できること。
- ・ 異なったグループの職員が申請を閲覧できないこと。
- ・ 申請の通知先をグループもしくは職員個人へ設定できること。
- ・ csv による出力月できること
- ・ csv により、新規登録・変更・削除ができること。

(シ) マニュアル

- ・ マニュアルを搭載していること

(ス) 職員環境

- ・ サービス利用環境はインターネット接続系を想定しているが、職員が管理画面にアクセスする場合は、業務系端末（LGWAN ネットワーク）に接続できる端末から端末内インターネット分離環境（仮想分離ブラウザ）による利用ができること。

※仮想分離ブラウザ： SolitonScureBrowser/(株)ソリトンシステムズを想定

- ・ LGWAN-ASP にも対応可能な機能を有していること。

(セ) 管理機能（リッチメニュー作成機能、管理者アカウント等）

4. 導入運用要件

(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、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。

(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。

(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。

(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。

(5) 運用に関するサポート

- ① 受託者はシステムの操作マニュアルを提供すること。
- ② 自治体担当者が代わった際は操作説明会を行うこと。
- ③ 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。

- ④ 受託者は簡易な設定や軽微な修正については協議の上、月当たり概ね3時間程度の修正、代行業務を行うこと。
- ⑤ 受託者は月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。
- ⑥ 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。
- ⑦ 友達数の増減、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当アカウントの満足度調査を行いレポート提出すること。

5. セキュリティ要件

クラウドサービスにおける情報セキュリティ対策として以下を実施する。

- 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。
- 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。
- ③ サーバで保存するデータは、全て暗号化を行うこと。
- 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。
- ⑤ ファイヤーウォール等のサイバー攻撃対策・不正アクセス対策を実施すること。
- ⑥ アクセスログは一定期間保存すること。
- ⑦ 障害時の連絡体制や対応フロー等を定めること。
- ⑧ 解約時にデータの削除を行うこと。
- ⑨ 本プログラムが提供するクラウドサービスが ISMAP（政府情報システムのためのセキュリティ評価制度）の承認を得ていること。
- ⑩ ISMS を取得していること。
- ⑪ P マークを取得していること。
- ⑫ ISMS クラウドセキュリティ認証を取得していること。

6. その他

(1) 再委託

- ① 受託者は、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、あらかじめ本村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、受託者が、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本村に届出し、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。

(2) 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。契約期間満了後又は契約解除後においても同様とする。

(3) 権利の帰属

- ① 本システムに関して作成されたデータや画像等は、本村ホームページ等の広報媒体等において、自由に使用できること。
- ② 業務の成果品等に、受託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。)を含む場合は、権利は受託者に保留されるが、本村は、業務の成果品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。
- ③ 受託者は本村に対し、著作者人格権を行使しないものとする。
- ④ 業務の成果品等に、受託者以外の第三者の保有する知的財産権が含まれる場合は、上記の定めによらないものとする。なお、第三者からの成果品に関し権利侵害に関する訴えが提起された場合は、受託者の責において解決するものとする。

(2) 情報の管理

受託者は、委託業務に関する資料を書面又は電磁的記録により一定期間保存する。

(3) 報告及び検査

本村は、必要があると認めるときは、受託者に対して、委託業務の履行状況その他必要な事項について、報告を求め、検査することができる。

(4) 情報セキュリティの確保

業務の履行に当たり、個人情報を含む情報の取扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、情報の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他の事故等から保護するため、適切な管理を行わなければならない。

(5) 個人情報の保護

「個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）」「戸沢村個人情報保護法施行条例（平成 17 年戸沢村条例第 1 号）」に基づき、村が個人情報・秘密と指定した事項及び業務の履行に際し知りえた情報は、業務の用に供する目的以外には利用しないこと。情報等は秘密とし、第三者に開示しないこと。また、契約終了後も同様とする。

(6) 損害賠償

本業務の実施に関し発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む）について、賠償の責を負う事。ただし、その損害のうち、発注者、利用者、又は第三者の責めに帰する事由により生じたものについてはこの限りでない。

(7) 協議

本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、または本仕様書に定めのない事項で協議の必要がある場合は、受託業者は本村と協議を行うこと。