

# 春日部市 LINE 活用行政手続支援システム業務委託 仕様書

## 1 件名

春日部市 LINE 活用行政手続支援システム業務委託

## 2 業務概要・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にて、オンライン手続きの拡充やチャットボットの機能などの DX を推進することで住民サービスの向上と職員の業務効率化を実現させる。

## 3 契約期間

契約締結日から令和 13 年 11 月 30 日まで

ただし、サービス利用期間は令和 8 年 9 月 1 日から令和 13 年 11 月 30 日までとし、市民向けの公開は令和 8 年 12 月 1 日とする。

## 4 履行場所

春日部市中央七丁目 2 番地 1 春日部市役所 外市が指定する施設

## 5 業務内容

本業務の内容は、以下の項目を一括して行うものとする。

### (1) システム構築

本市のオンライン申請手続きを効率的、効果的に行えるよう別添資料「機能要件等一覧（兼確認表）」で示す機能を備えたシステムの構築を行う。

なお、その際に対応状況項目で対応不可とした要件内容以外は、本契約範囲内で実現すること。

また、「機能要件等一覧（兼確認表）」に記載は無いがパッケージ標準となっている機能の運用については、契約後に本市と協議を行うこととする。

### (2) 運用・保守

導入後の運用・保守については、システムの安定的運用を図るため、ソフトウェア、設備・機器、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トラブルが発生した際には、速やかに対応すること。ソフトウェアのバージョンアップについては、その適用の判断に必要な調査・評価を行い、本市と協議の上、提供及び適用作業を行うこと。

### (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市が想定する機能の影響調査などを行うこと。

また、システムに関する本市からの問い合わせ・相談への対応及び必要に応じた本市への情報提供を行うこと。なお、調査・問い合わせ・相談対応は、原則として、平日の 8 時 30 分～17 時 15 分とし、本システムを管理する職員（以下「管理職員」という。）と、電話又は電子メール等にて対応すること。

#### (4) 計画的なシステム停止

受注者がシステムを停止する場合は、システム利用者への影響を考慮し、遅くともシステム停止の7日前までに本市と協議の上、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。

#### (5) 想定外のシステム停止への対応

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、受注者は速やかに復旧又は代替手段を用意し、システムの安定的な運用に努めること。

#### (6) バージョンアップ対応

本業務において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行われた場合は、契約の範囲内において対応すること。

#### (7) システムに求める基本的要件

ア 本システムを利用しようとする住民（以下「利用者」という。）、システムを提供する本市の職員双方にとって、わかりやすく、操作性が高く、効率的な運用が可能なシステムとすること。

イ 運用開始後の機能向上や構成の変更等を柔軟に行えとともに、将来的なシステムの拡張性を確保したシステムとすること。

ウ 通信はHTTPSによる暗号化通信とし、TLS1.2以上のプロトコルを使用すること。

エ サーバなどの環境設備は日本国内に設置すること。

オ 本番環境とは別に、研修及びテスト用環境のアカウントを提供すること。

## 6 成果物

成果物の内容と期日は、以下のとおりとする。

- (1) 導入スケジュール計画書：契約締結後、14日以内
- (2) 委託金額内訳書、業務工程表及び情報資産取扱規約：契約締結後、14日以内
- (3) サービスレベル保証書：契約締結後、14日以内
- (4) 現場責任者及び技術管理者の通知：契約締結後、14日以内
- (5) 作業分解構成図、体制、作業内容及び役割分担などを記載した業務実施計画：契約締結後、14日以内
- (6) 管理マニュアル等（ウェブマニュアルでも可）：システム構築後
- (7) 管理職員用ログインID、一般職員用ログインID：システム構築後
- (8) デザイン作成物（リッチメニュー）：システム構築後
- (9) その他資料（必要に応じて）

## 7 支払方法

- (1) 各月の検査合格後、受注者の請求書に基づき翌月末までに毎月支払うものとする。
- (2) 初期導入費は、最初の月額料金の支払い時に月額料金に加算して支払うものとする。
- (3) 市民向けサービス開始前に職員向けの試行運用等により本サービスを利用した場合における当該期間の利用料金その他本サービスに係る費用については、市民向けサービス開始月である令和8年12月の月額料金に含めて支払うものとする。

## 8 個人情報の取扱い

受注者は、本業務の実施にあたって、春日部市個人情報取扱特記事項に基づき、個人情報の保護について必要な措置を講じなければならない。

また、受注者は、本業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。本契約の終了又は解除後においても同様とする。

## 9 その他

(1) 本仕様書の内容に定めのない事項および本仕様書の解釈について疑義が生じた場合は、双方の協議のうえ決定すること。

(2) 本契約に際して、受注者は以下の条件を満たさなければならない。

ア 令和7・8年度春日部市物品売買等競争入札参加資格者名簿登載者のうち、「電算業務」の業種に登録されている者であること。

イ 平成27年以降に地方公共団体の公式LINEを拡張するシステムを導入する契約を締結し、履行した実績があること。

(3) LINE ヤフー株式会社がシステム提供を終了し、又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、本市と協議の上、対策を講じること。

(4) 権利の帰属

ア 本システムに関して、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。

イ 業務の成果品等に、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。

(5) 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。