

# 南山城村公式 LINE アカウント外部連携による機能拡張システム利用に係るサービス導入 及び保守業務仕様書

## 第 1 章 総則

### (目的)

第 1 条 本仕様書は、南山城村（以下「本村」という。）が運用する「南山城村公式 LINE アカウント」に外部連携機能を追加し、行政情報の配信及びオンライン行政サービスの提供を強化し、行政サービスの入口を LINE に統合する「行政 DX 基盤プラットフォーム」（以下「LINE による行政 DX 基盤」という。）を構築することを目的とする。

### (機能要件の解釈及び代替提案の許容)

第 1 条の 2 本仕様書に定める各機能要件は、本村が本システムにより実現を希望する業務イメージ及びサービス水準を示すものである。

2 提案事業者のシステムにおいて、仕様書に記載された個別の機能要件と直接的に合致する機能を有していない場合であっても、他の機能の組み合わせ、他システムとの連携、画面デザインや操作プロセスの工夫、又は運用上の代替案等により、本村の本来の目的（業務の効率化及び住民の利便性向上）が実質的に達成できると判断されるものについては、当該要件を満たしているものとみなす、又は同等以上の機能を有するものとして評価する。

3 前項に該当する場合、提案事業者は、提案書（又は機能要件回答票）において、具体的な代替手段、実現方法、及びそれによるメリット（又は相違点）を明確に記載し、本村に対して説明を行うものとする。

4 標準機能では未対応であるものの、契約期間内（又は稼働開始時まで）に無償でのバージョンアップや機能追加が確定しているものについては、その時期及び確実性を証明できる書類等の提出をもって、要件適合とみなすことができる。

### (用語の定義)

第 2 条 本仕様書における「行政 DX（デジタルトランスフォーメーション）」とは、デジタル技術を活用して行政サービスおよび行政内部事務の在り方を抜本的に見直し、住民利便性の向上と行政運営の効率化を同時に実現する取組をいう。

2 本仕様書において行政 DX に関連する用語の定義は、次のとおりとする。

#### (1) 行政 DX（行政デジタルトランスフォーメーション）

ア 行政 DX とは、単なる電子化やオンライン化にとどまらず、行政サービスの提供方法・業務プロセス・組織運営をデジタル前提に再構築することを指し、行政 DX は以下の 3 要素で構成される取組をいう。

① 住民向けサービス DX（フロント DX） 申請、予約、決済、証明書の交付申請（交付は郵送又は窓口受取による）、報告などの行政サービスをデジタル化し、住民がスマートフォン等から簡便に利用できるようにする取り組み。

② 行政内部 DX（バックオフィス DX） 受付→審査→決裁→通知などの内部事務をデジタル化し、業務効率化・事務削減・ミス防止を図る取り組み。

③ データ利活用 DX 住民属性・申請履歴・アンケート結果等のデータを活用し、住民ニ

ーズに応じた施策立案や情報発信を行う取り組み。

(2) 行政サービス（住民向けサービスの DX）のデジタル化

ア 住民が役場窓口に来庁せずとも、スマートフォン等から行政サービスを利用できる状態を整備することをいう。

- ① 各種手続の申請のオンライン化
- ② 予約のオンライン化
- ③ 決済のオンライン化
- ④ 各種証明書の交付申請のオンライン化（交付は郵送又は窓口受取による）
- ⑤ 住民からの報告（道路損傷・災害等）のデジタル化

(3) 行政内部フロー（バックオフィスの DX）のデジタル化

ア 住民からの申請・報告等を受けて、受付→審査→決裁→通知の一連の行政内部事務をデジタルで処理することをいう。

(4) 住民向けコミュニケーション DX（広報 DX）

ア 住民に対する情報提供をデジタル化し、必要な情報を必要な住民に確実に届ける仕組みをいう。

(5) アンケート DX

ア 行政 DX の一部として、住民アンケートをデジタル化し、住民負担の軽減・回答率の向上・行政内部の集計効率化を図る取組をいう。

(6) 外部システム

ア 本システムと API 連携等の接続を行う、本村が指定する第三者の提供するシステム、アプリケーション、ハードウェア又はデータベース（決済システム、スマートキー、地域ポイントシステム等を含む）をいう。

(7) 標準連携機能

ア 本システムが個別開発（アドオン開発）を伴わずに、設定変更等によりシステムにおいて標準的に外部システムとの連携・接続できる機能として提供している API、Webhook、及びその他連携インタフェースをいう。

(8) 個別開発（アドオン開発）

ア 外部システム固有の特殊な仕様に対応するため、本システムのパッケージに手を加え、ソースコードの改修、追加又は再設計を行う開発業務をいう。

（行政 DX 基盤の導入・構築及び保守業務）

第3条 この LINE による行政 DX 基盤を導入・構築し、これを活用し、行政サービスのデジタル化、住民利便性の向上、行政内部事務の効率化を実現することで、より効率的で効果的な情報配信と利用者の利便性を向上させ、総合的行政 DX を推進するため、次に掲げる行政サービスの実現を図る。

- (1) 行政サービスのデジタル化と住民利便性の向上
- (2) 行政内部フローのデジタル化による業務効率化
- (3) 住民向けコミュニケーション DX（広報 DX）による行政事務の効率化及び高度化
- (4) 行政 DX 基盤の一部として、アンケート DX を推進し、住民アンケート等のデジタル化による、住民負担の軽減・回答率の向上、集計作業の効率化
- (5) 将来的な機能追加等の行政 DX への対応

- (6) 利用者が安心して行政サービス（住民向けサービスの DX）を利用できる環境の提供
- 2 この LINE による行政 DX 基盤の構築及びデジタル化に必要なシステムの導入・構築及び保守業務（以下「本業務」という。）に関し必要な事項を以下に定めるものとする。
- 3 本システムと外部システムとの連携に係る費用負担及び作業範囲の境界は、次の各号に定めるところによる。
- (1) 本契約の範囲内（追加費用なし）とする範囲
- ア 第2条第7号に定める「標準連携機能」の範囲内で行う、本システム側の連携設定、接続用パラメータの入力及び接続確認テスト。
- イ 外部システム事業者に対する、本システムの標準接続仕様書（API 仕様等）の開示、及び技術的な問い合わせに対する仕様の範囲内での回答。
- ウ 検証環境（本番環境内のテスト機能を含む）における、本システム側の動作ログの調査及び設定変更。
- (2) 本契約の範囲外（有償又は別途協議）とする範囲
- ア 第2条第8号に定める「個別開発（アドオン開発）」が必要となる場合の本システム側の改修開発費用。
- イ 外部システム（決済手数料、スマートキー端末等）自体の初期導入費用、月額利用料、機器購入費、及び外部システム側での設定・開発費用。
- ウ 外部システム側の不具合、仕様変更、又は提供終了に伴い、本システム側の再開発や大幅なプログラム改修が必要となった場合の費用。

（業務名）

第4条 本業務の名称は「南山城村公式 LINE アカウント外部連携による機能拡張システム利用に係るサービス導入及び保守業務」とする。

（契約期間）

第5条 本業務の契約期間（初期契約期間）は、契約締結日から令和9年3月31日までとする。

- 2 本システムの構築期間は、契約締結日から令和8年12月1日までとする。
- 3 本システムの想定運用期間は、システム利用開始予定時期から令和11年3月31日までとし、初期契約期間満了後の運用・保守業務の継続については、「南山城村長期継続契約を締結することができる契約を定める条例」に基づき、次期契約への更新又は再契約について別途協議するものとする。
- 4 前項の規定にかかわらず、翌年度以降における各年度の歳入歳出予算において、本業務に係る予算が減額され、又は削除された場合は、本村は本契約を解除し、又は契約内容を変更することができる。この場合において、受託者に損害が生じたときであっても、本村はその賠償の責めを負わないものとする。

（実施場所）

第6条 本業務の実施場所は、京都府相楽郡南山城村大字北大河原地内ほか、本村が指定する場所とする。

（システム利用開始時期）

第7条 本システムの構築により、行政サービスとして住民への公開開始予定時期（システム利用開始時期）は、令和8年12月1日（火）とする。

## 第2章 業務内容

### (業務内容の区分)

第8条 本業務は、次の各号に掲げる業務を一括して行うものとする。

- (1) 構築作業
- (2) 運用・保守
- (3) システムに関する調査、機能追加等に係る相談又は新機能の提案対応
- (4) 職員教育・支援

### (構築作業)

第9条 受託者は、本村公式LINEアカウントを拡張し、本仕様書に定める機能を備えたシステム（以下「本システム」という。）を構築しなければならない。

2 受託者は、初期構築時にシステムが提供できる機能について、必要なシステムの機能設定その他作業について、調整及び支援するとともに、本システム構築により当初の目的を達成できるよう、次の各号に掲げる事項を実施しなければならない。

- (1) 職員向け操作説明会の実施
- (2) 操作マニュアルの作成及び納品
- (3) 本システムの環境構築および初期設定（テンプレート提供等）を実施すること。各手続・予約等に係るフォーム項目、受付部署、内部処理フロー等の業務設定は本村が行うものとし、受託者はこれらの設定作業が円滑に行われるよう技術的支援（設定方法の助言、テンプレートの提示、設定内容の確認、及び本村の要望に応じたフォーム作成の代行・調整等）を行うものとする。なお、初期構築時におけるこれらの一連の技術的支援及び作業代行に伴い、いかなる名称の追加費用も発生しないものとする。

3 受託者は、初期構築時において、第3章「システムの基本要件」及び第4章「機能要件」に基づき実現できる機能の説明及び設定作業を行うに当たり、次の各号に掲げる事項に留意して構築するものとする。

- (1) 各事業課（以下「各課」という。）に対し、LINEによる情報配信の活用方法を説明し、他市町村の事例等を提示するなど、活用イメージを具体的に示すこと。
- (2) 各課が検討した活用イメージや要望を踏まえ、本システムが提供する機能を組み合わせ、全体の骨組みを構築すること。
- (3) LINE活用に伴うバックオフィス側の事務フローや業務改善の見直しについて、他市町村の取組事例等を踏まえ、情報提供及び改善案を提案すること。
- (4) 他市町村における導入実績や成功事例に基づき、利用者にとってより利用しやすいLINEとなるよう提案すること。
- (5) 初期構築を円滑に進めるため、他自治体で頻出する質問への回答や、他市町村で利用されているチャットボットシナリオ等の設定フォーマットを提供すること。

### (運用)

第10条 本村は、本システムの運用に必要な申請項目、予約枠、情報配信内容その他の設定を行い、又は受託者に提供するものとする。

2 受託者は、本村の指示に基づき、次の各号に掲げる運用支援を行うものとする。

- (1) 新機能追加時の操作マニュアルの作成及び必要に応じた説明会の実施

- (2) 運用開始前の管理者及び使用者への操作研修
- (3) 定期ミーティング、電話又は電子メール等による技術支援
- (4) 本村職員の運用作業を補完する設定作業及び技術支援（運用開始後における新たな申請・予約・アンケートフォーム等の作成、項目変更、及び内部フローの再設定に係る作業代行及びサポートを含む。これらの対応は、すべて本契約に定める月額費用等の範囲内で行うものとし、受託者は本村に対し、追加のサポート費用や作業代行費用等を一切請求できないものとする。）

3 本条に定める運用支援は、第8章に定める保守業務とは区別されるものとし、保守業務に該当する作業は第8章の規定に従うものとする。

（システム調査及び機能追加等の相談・支援）

第11条 本システムの構築・運用・保守において、新たな機能の提案や本村が想定する機能追加等を実施する際の影響調査などを行うとともに、次の各号に掲げる事項を実施しなければならない。

- (1) システムに関する本村からの問い合わせや相談への対応及び必要に応じた本村への情報提供を行うこと。
- (2) 調査・問い合わせ・相談対応は、原則として、次のとおりとする。  
受付時間 原則：平日 午前8時30分から午後5時15分  
但し、緊急時は、別途緊急時対応窓口を設置し、対応が可能であること。
- (3) 本システムを管理する本村職員（以下「管理者」という。）と、電話又はメールで対応すること。また、回答については、3営業日以内を基本とするが、回答に時間を要する場合、又は緊急時において、遅滞なく対応が必要とする場合は、本村と協議の上で対応すること。
- (4) 本システムに係る本村が想定する機能追加等又は新たな機能の提案を実施する場合、当該機能追加等又は新たな機能の実現に必要なシステム調査及び技術支援を行うこと。
- (5) 本調達に係る費用は、地域未来交付金（デジタル実装型 TYPE A）の交付事業であるため、実績報告等に必要な資料作成について、協力・支援すること。

（職員教育・支援）

第12条 受託者は、次に掲げる事項を実施し、職員が本システムを適切に利用できるよう教育及び支援を行わなければならない。

- (1) マニュアルの作成
  - ア システムの操作方法について、管理者マニュアルを作成すること。
  - イ 画面の画像等を用いてわかりやすく作成すること。
  - ウ 業務に不慣れな職員でも理解できるように、平易な用語を用いること。
- (2) 研修の実施
  - ア サービスの本格的な稼働前の適切な時期に管理者向け研修を実施すること。
  - イ 研修時に必要となる操作環境及び運用後の機能追加等の検証を利用者に影響なく行えるよう、本番環境内でのテスト用設定・テスト手順・テスト用アカウント等を受託者が準備すること。（検証・テスト手順等の実施にあたっては、第48条に定める検証環境を利用して実施すること。）
- (3) サポート
  - ア 受託者は、本サービスの操作マニュアルをデータで納品するか、システム上でいつでも閲覧できる状態にすること。

- イ 受託者は、友達登録やブロック状況、開封率、クリック率等の運用実績を定期的に分析し、課題解決に向けた行政サービス提供の提案や他市町村で実施する新たな行政サービス提供事例などを定期的に紹介し、本村の本システムの効果的な運用を支援するため、提案・協議を行うこと。

### 第3章 システム基本要件

(クラウド環境及び責任分界点)

第13条 本システムは、受託者が選定し提供する既存クラウドプラットフォーム上で構築するものとし、本システムが構築される当該クラウドプラットフォームは、次に掲げる要件を満たすものとする。

- (1) 総務省「地方公共団体におけるクラウドサービス利用に関するガイドライン」に準拠すること。
  - (2) 総務省「自治体情報セキュリティ対策ガイドライン」に準拠すること。
  - (3) デジタル庁「政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）」に準拠すること。
  - (4) デジタル庁「政府情報システムにおけるクラウドサービス利用のためのセキュリティガイドライン」に準拠すること。
  - (5) 「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）」（令和3年4月30日付け内閣官房他通知（令和3年6月11日一部改正））に準拠すること。
  - (6) LINE ヤフー株式会社が提供する「LINE 公式アカウント（地方公共団体向けプラン）」を利用すること。
  - (7) 国内リージョンで運用されるクラウド環境であること。
  - (8) ISO27001、SOC2 等の国際的なセキュリティ認証を取得していること。
  - (9) 利用者は、LINE アプリ（iOS 及び Android 版）を用いてサービスを利用できること（専用アプリのインストールを要しないこと）
  - (10) 通信の暗号化（TLS1.2 以上等）による安全な通信経路を確保すること。
  - (11) 属性情報を取得する際は、情報セキュリティ及び個人情報保護の観点から、第51条に基づき、データを取得し管理保存できる構成であること。
- 2 受託者は、クラウドプラットフォームの選定にあたり、次の事項を確認し、本村に対して説明責任を負うものとする。
- (1) ISMAP、ISO27001、SOC2 等のセキュリティ認証の取得状況
  - (2) 国内リージョンでの運用状況
  - (3) データ保存場所・バックアップ保存場所の明示
  - (4) 障害監視体制、復旧体制、過去の障害発生状況
  - (5) クラウドプラットフォームに係るセキュリティリスク及び障害発生時の影響について、クラウド事業者が公表する情報を踏まえて評価し、本村に説明する責任を負うものとする。
- 3 クラウドプラットフォームに起因する障害、性能劣化、セキュリティインシデントが発生した場合、受託者は、影響範囲、復旧見込み、再発防止策を速やかに本村へ報告し、必要な対応策を講じるものとする。ただし、クラウド事業者が提供するサービスレベルの範囲を超える責任を負うものではない。

- 4 本システムは、管理者又は職員が通常の運用に必要な設定作業（申請フォーム項目、予約項目、分岐条件、内部処理フロー等）を、プログラミング言語（関数・スクリプト等）の専門知識を要することなく行えるよう設計されていること。なお、高度な分岐設定や複雑な処理が必要となる場合には、受託者が技術的支援を行うものとする。
- 5 本システムのアプリケーション層、設定、内部処理フロー、データ管理等に係る責任は受託者が負い、クラウドプラットフォームの基盤部分（IaaS/PaaS）に係る責任はクラウド事業者が負うものとする。受託者は、両者の責任分界点を本村に明確に説明しなければならない。
- 6 受託者は、クラウドプラットフォームの変更を行う場合、本村の承認を得るものとし、変更理由、リスク評価、移行計画、影響範囲を事前に説明しなければならない。
- 7 本システムは、本番環境のサービス提供や本番データに影響を与えることなく、機能追加、設定変更、バージョンアップ、ミドルウェア更新、API仕様変更等の検証を行うため、検証環境は第48条に定める構成とする。なお、検証環境は、本番環境のサービス提供や本番データベースに影響を与えずに検証できるよう、本番環境と同一クラウド内において、検証用の設定・データ・テスト用LINEアカウントが本番運用と混在しない構成とする。
- 8 受託者は、ミドルウェア、API、外部サービス等の更新を本番環境へ適用する場合、第48条に定める検証環境において事前に動作確認を行い、その結果を本村へ報告し、本村の承認を得た上で本番環境へ適用しなければならない。
- 9 検証環境の構成、分離方法、利用方法その他の詳細は、第48条に定める検証環境の規定に従うものとする。

（ガバメントクラウドへの将来的対応）

- 第14条 受託者は、本システムのガバメントクラウド（Gov-Cloud）への将来的な移行可能性について、技術的観点、運用上の観点、費用面の観点からの対応方針を提案書において示すものとする。
- 2 前項については、本仕様書においてガバメントクラウドへの移行を必須要件とするものではなく、移行は、本村の判断により実施するもので、将来的な課題として考慮すべき事項とし、必須要件とするものではない。
  - 3 受託者は、ガバメントクラウドの制度変更、技術要件の変更等が生じた場合において、本村の求めに応じて情報提供を行うものとする。

（利用者環境）

- 第15条 利用者は、本システムを利用可能なiOS及びAndroid版LINEアプリのバージョンは限定しないものとし、スマートフォン用LINEアプリの最新バージョンで本システムを利用できるものとする。なお、新たに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すること。

（管理者環境）

- 第16条 管理者用画面はブラウザで利用可能とし、次の要件を満たすものとする。

- (1) 専用ソフト不要でURLアクセスにより利用できること。
- (2) Windows環境のEdge及びChromeで利用できること。
- (3) 端末依存のアプリケーションを必要としないこと。
- (4) HTTPS（TLS1.2以上）による通信のみで利用可能であること。
- (5) OS及びブラウザの最新バージョンに対応すること。ただし、最新バージョンに起因する不具合が確認された場合はこの限りでない。なお、OSの最新バージョンのリリース後は、可能な限り

速やかに対応すること。

- (6) 管理者アカウントは 5ID を基本とし、管理者にて任意のタイミングで増減可能であること。  
ただし、管理者アカウントの追加に係る費用は、別途本村が負担するものとする。
- (7) 一般用アカウントは無制限に発行でき、部署毎又はアカウント毎に、利用できる機能の権限を設定できること。
- (8) 本村で使用している仮想デスクトップ (VDI) 環境のブラウザ (Edge/Chrome) から利用可能で、専用ソフトウェアのインストールが不要であること。
- (9) ファイルアップロード・ダウンロード等の操作が VDI の制限に依存しないこと。

(チャットボット機能)

第 17 条 本システムは、利用者が行政サービスを円滑に利用できるよう、対話形式で案内・質問・回答を行うチャットボット機能を備えることを要件とする。

- (1) 対話型インターフェース (チャット型 UI) を提供すること。
  - ア 利用者が LINE 上で自然な対話形式で操作できること。
  - イ 一問一答形式で質問を提示し、利用者が順番に回答できること。
  - ウ 高齢者やデジタルに不慣れな利用者でも利用しやすい UI を提供すること。
  - エ 行政サービスの案内、申請、予約、アンケート、報告などに対応できること。
- (2) 自動応答の質問分岐 (条件分岐) に対応すること。
  - ア 利用者の回答内容に応じて、次に提示する情報や質問を自動的に切り替えられること。
  - イ 行政手続きの要件 (対象者・条件・必要書類等) に応じた分岐設定 (登録、変更、削除) が任意のタイミングでできること。
  - ウ 分岐ロジックは、職員が管理画面から設定・修正できること。
- (3) 利用者情報の自動補完に対応し、入力等の利用者負担の大幅軽減すること。
  - ア LINE ログインにより利用者を一意に識別し、過去の入力内容を自動補完できること。
  - イ 氏名・住所・生年月日・電話番号などの基本情報を再入力させない仕組みを備えること。
  - ウ 申請・予約・アンケートなど、複数の機能で共通して利用できること。
  - エ 属性情報に合わせた選択制限も可能であること。
- (4) 行政内部フローとの連動が可能であること。
  - ア チャットボットで受け付けた内容が、受付 → 審査 → 決裁 → 通知 の内部フローと連動できること。
  - イ 担当課への自動振り分けが可能であること。
  - ウ 内部フローにおけるステータス変更時に利用者へ自動通知できること。
- (5) 受託者が提供する Web フォーム (LIFF 環境を含む)、管理画面及びシステムインターフェース (Webhook 等) に対し、機械的な大量投稿や不正アクセス (bot 攻撃・スパム行為) を防止・検知・遮断するための適切な対策 (リクエスト回数制限、認証キャプチャの導入、LINE ヤフー株式会社が発行する署名の検証等) を講ずること。ただし、LINE プラットフォーム自体のインフラ全体に対する攻撃対策は除く。
- (6) FAQ (自動応答) 機能を提供すること。
  - ア よくある質問に対して自動応答できること。
  - イ 管理者が FAQ を新規登録・追加・編集・削除できること。

ウ 必要に応じて有人対応への事務フローに切り替えられること。

(7) 対話型とフォーム型の併用に対応すること。

ア チャットボットによる対話型入力と、フォーム型入力の双方を提供できること。

イ 行政側が手続き内容に応じて方式を選択できること。

ウ 利用者が方式を選択できる設定も可能であること。

(入力方式)

第18条 本システムは、利用者の回答負担を軽減し、回答率を向上させるため、回答方式として「対話型（チャット型）」および「フォーム型」の双方を提供し、利用者又は管理者が選択できる仕組みを備えることを要件とする。

(1) 対話型（チャット型）入力方式を提供すること。

ア 一問一答形式で、利用者が順番に質問へ回答できる方式であること。

イ 高齢者やデジタルに不慣れな利用者でも回答しやすいUIであること。

ウ 回答内容に応じた質問分岐が可能なこと。

エ 入力途中の離脱を防ぐため、進行状況を自動保存できること。

(2) フォーム型入力方式を提供すること。

ア 複数項目を一覧形式でまとめて入力できる方式であること。

イ 氏名・住所等の基本情報は自動補完に対応できること。

ウ 画像添付、選択式、記述式など複数形式に対応できること。

エ PC・スマートフォン双方で利用可能なレスポンシブデザインであること。

(3) 利用者が回答方式を選択できること。

ア 対話型とフォーム型のいずれかを利用者が選択できるUIを提供すること。

イ 行政側はアンケート・申請内容に応じて方式を指定することも可能なこと。

(4) 入力補完機能に対応すること。

ア LINE ログインによる本人特定に基づき、過去の入力内容を自動補完に対応できること。

イ 対話型・フォーム型の双方で入力補完が機能すること。

(5) 不正回答防止機能に対応すること。

ア 対話型・フォーム型の双方で、ワントタイムトークン方式・送信回数制限・IP監視等の不正防止機能が動作すること。

(フォーム作成支援機能及び運用の効率化)

第19条 本システムは、行政サービスの迅速なデジタル化及び職員の事務負担軽減と支援を図るため、アンケートフォーム、予約フォーム、申請フォーム等の作成において、職員が容易に構築・編集できる支援機能を備えるか、又はこれらに係る設定・運用支援を契約の範囲内（追加費用なし）で提供することを要件とする。

(1) 職員によるフォーム作成・修正作業を大幅に削減できる支援機能（AIを活用した自動生成機能、又は他自治体での実績に基づく豊富なテンプレート機能等）を提供すること。

(2) 行政要件に沿ったチェック（バリデーション）：作成されたフォーム案について、行政手続きに必要な必須項目・形式要件の過不足や不整合を容易に確認・提示できる仕組み（システム上のチェック機能、又は受託者による目視確認及び技術的アドバイス等）を備えること。

(3) 内部フローとの連動が可能であること。

ア 本条に基づき作成・支援されたフォームが、受付→審査→決裁→通知の内部フローと連動可能であること。

イ 担当課振り分けやステータス管理に対応できること。

(4) 不正防止機能との統合

ア 本条に基づき作成されたフォームにも、ワンタイムトークン方式、送信回数制限、IP 監視等の不正防止機能が適用されること。

(5) 公開までの作業効率化

ア フォームの生成・作成 → 本村による確認 → 内部フロー設定 → 公開の一連の作業を効率化する仕組み（又は受託者による迅速な作業支援体制）を備えること。

イ 職員の作業時間を大幅に削減できること。

（二次元コードによる直接アクセス機能）

第20条 本システムは、住民が行政サービスを円滑に利用できるよう、二次元コード（QR コード）を用いて、LINE 拡張機能内の特定画面へ直接アクセスできる仕組みを備えることを要件とする。

(1) 二次元コードの自動生成に対応すること。

ア 行政サービス（検診予約、イベント申込、アンケート等）ごとに、専用の二次元コードを自動生成できること。

イ 二次元コードは印刷物・広報誌・ポスター・チラシ・HP 等に掲載可能であること。

(2) LINE 拡張機能内の特定画面へ直接遷移できること。

ア 二次元コードを読み取ることで、LINE 公式アカウントを経由する拡張機能内の特定の機能（予約画面、申請画面、アンケート画面等）へ直接遷移できること。

イ 住民がメニュー操作を行わずに目的の画面へ到達できること。

ウ 遷移先は管理者が管理画面から設定・変更できること。

(3) 利用者属性に応じた画面制御が可能であること。

ア LINE ログインにより利用者を識別し、対象者に応じて適切な画面へ誘導できること。

例えば

- ・ 検診対象者のみ予約画面へ
- ・ 未回答者のみアンケート画面へ
- ・ 給付金申請の受付フォーム画面へ

などのルート設定ができること。

(4) 不正アクセス防止に対応すること。

ア 二次元コード経由のアクセスに対しても、ワンタイムトークン方式・送信回数制限・IP 監視等の不正防止機能が適用されること。

イ URL 直打ちによる不正アクセスを防止できること。

(5) 行政内部フローとの連動が可能であること。

ア 二次元コードから遷移した申請・予約・回答が、受付 → 審査 → 決裁 → 通知 の内部フローと連動できること。

イ 担当課への自動振り分けに対応すること。

（システム管理及びシステム監査対策）

第21条 本システムは、本村が行政 DX 基盤として適切な運用管理を行うため、次に掲げるシステム

管理機能及び操作ログ管理機能を備えることを要件とする。

- (1) 管理者がシステム全体を統括できるよう、次のアからウまでに掲げる管理機能を一元的に備えたシステム管理者向け管理画面を提供すること。

ア 利用者管理（職員アカウントの追加・削除・権限設定、及び権限に応じた機能アクセス制御（ロールベースアクセス制御）等）

イ 機能管理（申請フォーム・予約フォーム・アンケート等の作成・編集・公開管理、公開・非公開の切替、及び二次元コードの発行管理（QRコード管理）等）

ウ 内部フロー管理（受付・審査・決裁・通知のフロー設定、担当課の自動振り分け設定、及びステータス管理ルールの設定等）

- (2) システムの透明性・監査性を確保するため、以下のログを取得・保存するために必要な操作ログ管理機能を備えること。

ア 職員の操作ログ

- ① ログイン・ログアウト
- ② 申請データの閲覧・編集・削除
- ③ ステータス変更（受付→審査→決裁→通知）
- ④ 設定変更（フォーム編集、配信設定変更など）

イ 住民の操作ログ（個人情報保護に配慮した範囲）

- ① 申請・予約・アンケートの送信日時
- ② LINE ログインによる本人識別情報（ユーザーID）
- ③ 不正アクセス検知ログ（不正防止）

ウ システムイベントログ

- ① エラー発生
- ② 外部 API 連携の失敗
- ③ 通知送信の成功・失敗

- (3) ログの保存期間・出力機能を備えること。

ア ログは最低 5 年間保存できること。

イ CSV 形式で出力可能であること。

ウ 監査・内部統制に必要な形式で出力できること。

エ ログの改ざん防止措置が施されていること。

- (4) 権限管理（ロールベースアクセス制御）として、管理者、担当課職員、閲覧専用ユーザーなど、複数の階層権限レベルを設定できること。また、設定された権限に応じて、閲覧可能なデータ、編集可能な項目、利用可能な機能を制御できること。

- (5) システム設定の変更履歴として、次に掲げる項目を保持し、設定変更の履歴をすべて記録し、管理者が確認できること。

ア フォーム構造の変更

イ 分岐条件の変更

ウ 配信設定の変更

エ 内部フロー設定の変更

オ 上記に掲げる項目以外に必要な変更履歴など

(6) セキュリティ管理機能を備えること。

ア 多要素認証 (MFA) に対応

イ パスワードポリシー設定

ウ IP アドレス制限

エ アカウントロック機能

オ 不正アクセス検知 (bot 攻撃対策)

カ その他本システムを利用するため、LGWAN-ASP サービスを利用する場合において、必要な行政情報セキュリティポリシー (LGWAN 対応) に準拠できること。

(7) 本システムの運用にあたっては、次の掲げる事項についてシステム更新・脆弱性対策が適切に行われなければならない。

ア OS・ミドルウェア・アプリケーション等の脆弱性に対し、迅速なパッチ適用・アップデートが行われること。

イ Web アプリケーションの国際的なセキュリティ基準である OWASP Top10 に準拠した次に掲げるリスクカテゴリ項目について、適切な脆弱性対策が講じられていること。

① A01: Broken Access Control (アクセス制御の不備)

② A02: Cryptographic Failures (暗号化の不備)

③ A03: Injection (インジェクション)

④ A04: Insecure Design (安全でない設計)

⑤ A05: Security Misconfiguration (設定ミス)

⑥ A06: Vulnerable and Outdated Components (脆弱・古いコンポーネント)

⑦ A07: Identification and Authentication Failures (認証の不備)

⑧ A08: Software and Data Integrity Failures (ソフトウェア・データの完全性の欠如)

⑨ A09: Security Logging and Monitoring Failures (ログ・監視の不備)

⑩ A10: Server-Side Request Forgery (SSRF)

ウ 脆弱性診断 (年 1 回以上) を実施し、指摘事項については速やかな改善を実施すること。

(8) 本システムは、利用者の利便性向上 (入力補完等) および利用状況の分析 (ファネル分析・クロス集計等) を安全に行うため、LINE ヤフー株式会社より Messaging API を介して提供される LINE ユーザー ID (UID)、またはそれに一対一で対応するシステム独自の識別子を、受託者の提供するデータベース内で一元的に保持・管理し、各種機能 (申請、予約、スタンプラリー、アンケート等) の行動ログと紐付けられる構成としなければならない。ただし、当該データは第 5 1 条に基づき、LINE ヤフー株式会社側のサーバには保存されない構成とすること。

(システムの復旧対策)

第 2 2 条 本システムは、障害発生時においても行政サービスの継続性を確保するため、以下の復旧目標を満たすバックアップ・リストア機能を備えることを要件とする。

(1) データの自動バックアップが可能なこと。

(2) 障害時の迅速な復旧が可能なこと。

(3) バックアップデータの暗号化され、安全な領域に保管されること。

(4) 災害対策としての冗長化されたインフラを利用すること。

(5) RTO (復旧時間目標 : 4 時間以内) ・ RPO (復旧時点目標 : 1 時間以内) を満たすこと。

(API 連携および外部システム連携)

第23条 本システムは、行政内部の既存システムや外部サービスとデータ連携し、データの相互利用・業務効率化等を段階的かつ安全に実現するため、また将来のシステム連携を踏まえた業務効率化の実現を担保するため、以下の要件を満たすものとする。

- (1) 外部システムとの連携に必要な API (Application Programming Interface : 認証 API、データ取得 API、メッセージ送信 API 等) を利用したデータ連携に対応すること。
- (2) 本システムは、外部システムから返送される API レスポンス (ステータスコード、JSON データ、エラーコード等) を受信し、必要な範囲で内容を判定するとともに、当該レスポンスをログとして記録し、本村が監査可能な状態で保持する機能を備えるものとする。なお、API ログには、リクエスト内容、レスポンス内容、エラー情報、再送判断に必要な情報等を含み、障害時の原因分析、再発防止策の検討及び行政監査に利用できるよう本村が閲覧可能な形式で提供されるものとする。
- (3) Webhook による外部システムへのイベント通知 (プッシュ型連携) を送信するため、複数の Webhook URL を指定できる機能を備えること。
  - ア 申請・決裁・予約・アンケート回答等の外部システムサービスを指定先としたイベント発生時に、外部システムへ自動的にデータを送信できること。
  - イ 通知先 URL・送信データ・認証情報を管理画面から設定できること。
  - ウ 通知の成功・失敗ログを取得できること。
  - エ 必要に応じて再送信 (リトライ) が可能であること。
  - オ 外部システムからのイベント通知 (プッシュ型連携) を受信できること。
  - カ 受信データの検証、認証、ログ取得が可能であること。
- (4) LGWAN-ASP 等の安全な中継基盤を利用した双方向連携に対応するものとし、次の要件を満たすものとする。
  - ア Webhook 送信及び受信は、LGWAN-ASP または同等の安全な中継基盤を介して実施できること。
  - イ インターネットから LGWAN 内部システムへ直接アクセスしない構成であること。
  - ウ TLS1.2 以上の暗号化、IP 制限、署名付きリクエスト等のセキュリティ対策を備えること。
  - エ API ゲートウェイとして利用できる構成であること。
- (5) 段階導入 (フェーズ1→フェーズ2) に対応すること。
  - フェーズ1 : インターネット分離環境での運用
    - ア 住民向けサービスはインターネット接続環境のみで提供可能であること。
    - イ 内部システム連携を行わない場合でも、以下の方法で運用可能であること。
      - ・ 管理画面でのデータ確認
      - ・ CSV/JSON 出力
      - ・ メール通知
      - ・ 自治体内部システムによる API の定期取得 (ポーリング)
  - フェーズ2 : LGWAN-ASP を整備し、内部システム連携を開始
    - ア LGWAN-ASP を介した Webhook/API 連携に移行可能であること。
    - イ 二重入力の解消および業務効率化を実現できること。

- 2 本システムは、外部システムとの連携において、次の事項を満たすものとする。
  - (1) API リクエスト送信機能
  - (2) API レスポンスの受信及び解析機能
  - (3) エラー処理及び再送処理
  - (4) 認証方式（API キー、OAuth 等）への対応
  - (5) 外部システムの仕様変更への対応が可能な構成
- 3 受託者は、外部システムとの連携に係る設定方法、連携仕様、Webhook の設定方法等について、本村が円滑に設定できるよう技術的支援を行うものとする。  
（外部システム連携の拡張性）

第24条 本システムは、将来的な外部システムの追加、変更、又は削除に対応できる拡張性を備えるものとする。

- 2 本システムは、外部システムの追加に伴う Webhook の追加設定、API の追加設定、及び内部処理フローの変更が可能な構成とする。
- 3 受託者は、外部システムの追加連携に必要な技術的助言及び設定支援を行うものとする。  
（外部システム連携のセキュリティ）

第25条 本システムは、外部システムとの連携において、通信の暗号化（TLS1.2 以上等）を行い、安全な通信経路を確保するものとする。

- 2 本システムは、外部システムとの連携に係る認証情報（API キー、トークン等）を安全に管理できる仕組みを備えるものとする。
- 3 本システムは、外部システムとの連携において、不正アクセス防止のため、IP アドレスによるアクセス制限（IP Allowlist）を設定できる機能を備えるものとする。なお、IP 制限は、受託者が提供するアプリケーション層又は外部サービス側の設定機能を用いて行うものとする。
- 4 本システムは、外部システムとの連携において、過負荷防止及び外部サービス保護のため、レート制限（Rate Limit / Throttling）を設定できる機能を備えるものとする。なお、レート制限は、受託者が提供するアプリケーション層又は外部サービス側の設定機能を用いて行うものとする。
- 5 受託者は、IP 制限及びレート制限の設定状況、変更履歴、及び外部サービス側の制限値等について、本村の求めに応じて速やかに情報提供を行うものとする。

（外部システム連携の検証）

第26条 本システムと外部システムとの API 連携、Webhook 連携その他の接続に係る動作確認は、本番環境のサービス提供や本番データに影響を与えない構成である第48条の検証環境を用いて行うものとする。

- (1) API リクエスト送信の動作確認
  - (2) API レスポンスの受信及び内容判定
  - (3) Webhook 送信の動作確認
  - (4) Webhook 受信の動作確認
  - (5) 外部連携時のエラー処理
  - (6) 設定変更後の動作確認
  - (7) 内部処理フローの不備の事前検出
- 2 受託者は、外部システムとの連携設定、接続用パラメータの入力、接続確認テスト等を行う際、必

要な検証項目を整理し、第48条に基づく検証環境において本番環境と同等の条件で動作確認を行うものとする。

- 3 外部システム側の仕様変更、API 更新、提供終了等に伴い、本システム側で再検証が必要となる場合も、第48条に定める検証環境を用いて事前検証を行い、本村へ影響範囲を報告するものとする。
- 4 本条に定める検証は、外部システム側の責任範囲を含むものではなく、連携に係る責任分界点は第53条の規定による。
- 5 受託者は、本村が検証作業を円滑に行えるよう、検証方法の助言、テスト手順の提示、テスト用アカウントの提供等の技術的支援を行うものとする。

## 第4章 機能要件

### (総則)

第27条 本システムは、次条以下に定める各機能を備え、村民サービスの向上及び行政運営の効率化に資するものとする。

### (リッチメニュー機能)

第28条 本システムは、LINE アプリのリッチメニュー機能を利用した次の各号に掲げる機能を提供しなければならない。

- (1) 受託者は、LINE トーク画面のキーボードエリアに画像付きリッチメニューを表示できる機能を提供しなければならない。
- (2) リッチメニューは、分割数に制限がなく、座標指定による自由な領域設定ができること。
- (3) リッチメニューの設定は、本村が任意に変更できるものとする。
- (4) 利用者のアクションに応じて、リッチメニューを動的に切り替えられるものとする。
- (5) ユーザー単位で切替領域（タブ等）の動的切替が可能であること。
- (6) リッチメニューの動的切替において、利用者の属性情報（例：地区、年齢、子育て世帯等）に基づき、利用者がLINE 公式アカウントのトーク画面を開いた際の初期表示タブ（デフォルトで表示されるメニュー領域）を自動で最適化して制御できること。
- (7) 指定の URL 等に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。
- (8) 通常メニューとは別に、利用者のセグメントに応じた専用メニューを複数表示でき、利用者セグメントごとに一括切り替えができること。
- (9) 通常の利用者メニューとは別に、利用者のセグメントに応じたメニュー内のコンテンツの表示や非表示の変更ができること。
- (10) メニュー切り替え用の二次元コード及び URL を作成できること。
- (11) 災害時などの緊急時には、防災関連の情報が配信されるメニューを管理者側で表示できること。
- (12) 本システム管理画面にて、リッチメニューのデザイン作成及び変更または、修正が管理者でも行える仕様であること。

### (利用者登録フォーム)

第29条 受託者は、利用者が居住地、年代、性別、配信希望カテゴリ等を登録できるフォームを提供しなければならない。

- 2 登録フォームは、本村が任意に追加、削除、変更できるものとする。
- 3 登録フォームは、登録個数及び登録項目数に制限を設けないものとする。
- 4 利用者は、登録情報を自らが確認、変更及び削除を随時できるものとする。

(セグメント配信機能)

第30条 セグメント配信機能に係る次の各号に掲げる機能を提供しなければならない。

- (1) 本システムは、登録フォームで取得した属性（性別、年代、居住地域、希望情報等）やアンケート機能等で取得した項目に基づく、複数の条件の掛け合わせにより、より配信対象者を絞り込んだセグメント配信が可能であること。
- (2) 登録フォーム未回答者を含む友だち全員への配信が可能であること。
- (3) 日時を指定した予約配信又は定期配信が可能であること。
- (4) 一定周期で繰り返す、日単位、曜日単位、週単位、月単位で定期配信日を指定できること。また、定期配信の除外日を設定できること。
- (5) 本村は、属性項目以外のデータを活用し、特定対象者へのアンケート配信、申請案内等を行うことができること。
- (6) 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。また、「Flex Message」の作成には、関数やスクリプト、プログラミング等を必要としないこと。
- (7) 管理者が、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、開封率、URL のクリック数、ダウンロード数などの利用状況等データの確認及び利用状況等の分析等が行えること。配信メッセージの開封数、開封率等の閲覧状況を確認できること。
- (8) 過去の配信した情報データをテンプレートとして再利用し、加筆修正又は新規の配信情報を作成し、配信できること。
- (9) よく使う絞り込み条件をテンプレート検索として保存し、セグメント配信時にテンプレートの選択を行うだけで配信対象者の絞り込みが可能であること。
- (10) 利用者の属性情報を一括及びセグメント毎に CSV 一括登録できること。
- (11) 作成したメッセージは配信する前に、本システム管理画面よりプレビュー表示にて配信情報を表示内容の確認、修正ができること。
- (12) 本システムは、友だち登録者数、アクティブユーザー数、および月間のメッセージ配信通数（一斉配信・セグメント配信・自動応答含む）の多寡によって、追加の費用（プラン変更や従量課金）が一切発生しない定額制システムであること。

(申請機能)

第31条 本システムは、公的個人認証サービス（JPKI）を利用した各種申請及びオンライン決済等を行える機能を備えるものとし、次に掲げる機能を備えるものとする。

- (1) 公的個人認証は、LINE アプリ内で一気通貫により完結する方式を採用すること。
- (2) デジタル庁提供の「デジタル認証アプリ」との連携による本人確認方式も選択可能とすること。
- (3) 電子証明書から取得した4情報（氏名、住所等）を申請フォームへ自動反映できること。
- (4) 申請フォームは、利用者が入力途中で離脱した場合でも、入力を再開できる一時保存機能（または離脱前の入力状態を一定期間保持する仕組み）を備えていること。

- (5) 申請フォームは、本村が随時追加・変更できること。
- (6) 申請データは CSV 又は Excel 形式でエクスポートできること。
- (7) 申請発生時には、関係部署へメール通知が自動送信されること。
- (8) 行政内部フローにおけるステータス（受付、審査中、不備差し戻し、本村による庁内決裁完了（交付決定／却下）、対応完了等）の変更と連動し、対象の利用者に対して LINE のメッセージで個別かつ自動で状況が通知される機能を有すること。なお、公文書としての起案・決裁処理自体は本村の既存システム又は書面等（システム外の庁内手続き）にて行うものとし、本システムにおいてはその決裁結果を職員が管理画面から登録・反映（ステータス変更）できる構成とすること。
- (9) 本システムによる証明書交付は、電子申請により申請を受け付け、本村が証明書を作成し、郵送又は窓口受取により交付するものとする。
- (10) 証明書の電子交付（PDF 等によるオンライン交付）は行わない。
- (11) 本システムは、他自治体が作成した申請・アンケートの作成設定（テンプレート）を横展開して本村の環境へ導入できる機能を有すること。
- (12) Excel 等に必要項目を入力し、本システムに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一括作成・更新できる機能を有すること。
- (13) 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可否や対象判定の制御を行う機能（対象者判別機能）を有すること。
- (14) 申請内容に不備があった場合は、当該申請者に対して不備の内容や修正内容その他連絡事項を LINE 上で個別指定により連絡でき、必要な場合は修正用の入力フォームを LINE 上で個別指定により、再送付できる等のフォローアップ機能を有すること。
- (15) 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て PDF 出力し、交付決定通知書や利用許可書等の PDF 文書を LINE のトーク画面を通じて直接住民へ通知（配信）できる機能を有すること。
- (16) オンライン決済において、決済金額に不足が生じた場合、当該利用者に対して追加の決済（差額請求）を LINE 上で個別に依頼できる機能を有すること。
- (17) 公的個人認証サービスを活用し、対象者へ給付金等の情報を個別にプッシュ通知した上で、利用者が自身の情報を再入力することなく、内容の確認及び同意のみで即座に申請手続きが完了する仕組み（プッシュ型・簡素化申請プロセス）や、郵送された通知書等を契機としてオンライン手続きを開始する仕組み、並びに従来の書面による手続きなど、申請内容や業務内容に応じて行政側及び住民側の双方のニーズに適した複数の申請プロセスを選択・設定できる機能を有すること。
- (18) 申請内容の入力から確認・修正、およびその後の職員とのやり取りまでを、外部ブラウザに遷移することなく LINE のトーク上で一貫して実現できる機能を有すること。

（広報配信機能）

第 3 2 条 本システムは、次の各号に掲げる広報関連情報を配信できるものとする。

- (1) 広報紙（PDF 閲覧リンク付き）
- (2) チラシ・情報誌（PDF 閲覧リンク付き）
- (3) イベント情報（図書室、講座、子育て等）

2 配信対象者は、登録フォームで受信設定を行った利用者とする。

（広聴機能）

第33条 本システムは、意見募集等のアンケートフォームを複数作成し、同時に複数のアンケート配信・回答が運用できる機能を有し、アンケート作成機能において、次の各号に掲げる機能を提供しなければならない。

- (1) アンケートフォームの数及び項目数に制限を設けないものとする。
- (2) 回答形式は、テキスト、数値、チェックボックス（複数選択）、ラジオボタン（択一選択）、プルダウン選択、日付入力、郵便番号、メールアドレスの入力、画像等のファイルアップロードに対応など、多彩な形式を設定し作成できること。
- (3) 回答者の負担の軽減・回答率の向上・行政内部の集計効率化を実現する機能を有すること。
- (4) 回答項目の必須／任意は、管理者が設定できること。
- (5) アンケートフォームへの回答回数について、回数制限を自由に設定できること。
- (6) 回答途中の自動保存や過去の回答内容を自動保持（又は保存）できるなど、回答者の再入力の負担を大幅に軽減できる機能を有すること。
- (7) 質問及び回答データは、CSV 又は Excel 形式でエクスポートできること。
- (8) アンケートの回答に連動した自動通知やアクション設定ができること。
- (9) アンケートフォーム編集画面では、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、確認機能等を備えていること。

（移住定住情報配信機能）

第34条 本システムは、空き家情報、移住支援情報、移住者向けイベント情報等を配信できる機能を備えるものとする。

2 配信対象者は、登録フォームで「移住定住情報」を選択した利用者とする。

（防災情報配信機能）

第35条 本システムは、気象情報、注意報、緊急情報等を配信できる機能を備えるものとする。

2 配信対象者は、登録フォームで受信設定を行った利用者とする。

3 J-ALERT、「避難情報に関するガイドライン」で示されている警戒レベルにおいて、レベル4の避難指示に対応する場合は、受信設定に関係なく災害発生等特に緊急を要する情報（又はメッセージ）として配信できること。

（防災支援・避難行動サポート機能）

第36条 本システムは、防災情報の配信に加え、住民の避難行動を支援し、災害時の行政対応を補完するため、次の機能を備えるものとする。

- (1) 住民が自身の防災計画を LINE 上で作成・登録できる「マイタイムライン構築機能」を有すること。
- (2) 災害時における行政からの緊急連絡（避難所変更、道路通行止め等）を優先配信（プッシュ通知）できる機能を備えるものとする。
- (3) 災害種別（地震・風水害・土砂災害等）に応じて、行動指針（避難行動・安全確保行動等）を自動表示できる機能を備え、利用者の居住地情報に基づき、地域別の避難情報（避難指示・避難所案内等）を自動的にセグメント配信できるものとする。
- (4) 本村が運用する既存の防災メール配信システム等と API またはメール連携し、防災メールが

発信された際に、その内容を自動的に LINE で即時配信できること。

- (5) 避難所に設置した端末または印刷した二次元コードを住民が自身の LINE アプリで読み取る、あるいは職員が住民の QR コードを読み取るだけで、避難者名簿の自動作成・管理や、避難所ごとの避難者数をリアルタイムに自動集計できる「避難所チェックイン機能」を有していること。
- (6) 避難所外（自宅や車中泊等）の被災者が、自身の位置情報や支援ニーズ（物資、医療等）を LINE トーク上から報告できる機能を有すること。また、それらの報告内容を職員が管理画面の地図上で一元的に確認・プロットできる機能を有すること。
- (7) 上記の避難所チェックイン機能と連動し、各避難所の混雑状況や現在の避難人数を、住民向けに LINE や Web 上でリアルタイムに自動公開できる仕組みを備えていること。
- (8) 防災意識の向上を目的とした「デジタル避難訓練機能」や「防災クイズ機能」などのコンテンツを作成・運用できること。
- (9) 災害対策本部において、各避難所からの個別の電話報告等を待つことなく、全体の避難人数や各所の状況をリアルタイムに視覚的把握できる災害対策管理画面としてダッシュボード機能を有していること。

2 本条に定める機能のうち、標準的な外部連携機能の構築及びシステム連携に係る費用は本契約の委託料に含まれるものとする。ただし、次に掲げる費用については本村の負担とする。

- (1) 地図表示機能（Google Maps 等）の利用に伴う API 利用料、ライセンス料等の外部サービス利用経費
- (2) 既存の防災メールシステムや外部システム等との連携において、当該外部システム側の改修、設定変更、又は連携 API の利用に伴い発生する外部事業者側の費用

（その他情報配信機能）

第 37 条 本システムは、次の情報を配信できるものとする。

- (1) 注意喚起・村長メッセージ
- (2) 採用試験情報
- (3) 物価高騰対策事業（商品券等）
- (4) 健康診断、予防接種等の事業案内
- (5) ごみ収集日（地域別）

（予約機能）

第 38 条 本システムは、次の機能を有するものとする。

- (1) 施設利用、検診、面談等の予約を受け付け管理ができる機能を備えること。
- (2) 予約枠、質問項目等の入力項目は、自由に設定でき、必須入力項目に対する入力値のチェック機能を有すること。
- (3) 予約画面は、空き枠のみを表示又は申込可能にすることができること。
- (4) 予約完了時には申込者へ予約完了通知をトークで自動通知できること。また、通知されるメッセージを自由に設定できること。
- (5) 申込者に予約内容をリマインドするメッセージの自動配信ができること。また、発信されるメッセージは、内容、配信日時を任意で設定できること。
- (6) 管理者が、カレンダー形式等で任意の日時、予約枠の状況を視覚的に確認できること。また、必要に応じて、予約者情報の確認や予約情報の登録・修正・削除ができること。

- (7) 窓口・電話予約などの別手段で受け付けた予約について、管理者が個別に本システム登録し予約を一元管理できること。
- (8) 申込者自らが、申し込みをした予約情報の確認、変更やキャンセルができること。また入力者本人のみが可能であること（管理側操作を除く）。
- (9) 予約申込については、設定等により仮予約の受付を可能とし、管理者が承認することにより予約を確定（又は予約受付を完了）する機能を有すること。
- (10) 予約申込で回答された属性情報を活用した特定対象者へのセグメント配信ができること。
- (11) 予約データは CSV 又は Excel 形式でエクスポートできること。
- (12) 予約発生時には関係部署へメール通知が自動送信できること。
- (13) 予約案件ごとに権限設定ができること。

（ポイント・スタンプラリー機能）

第 39 条 本システムは、任意のポイント（スタンプ）制度（例：健康マイレージポイント）を利用者が蓄積できる機能を備えるものとする。

- (1) ポイント（スタンプ）付与は、二次元（QR）コード読取、イベント番号入力等によりできること。
- (2) 発行した二次元コードは、読み込み回数制限の設定や複数ポイント（スタンプ）の付与する設定ができること。
- (3) ポイント付与イベント（スタンプラリー）等の実施期限を任意に設定できること。
- (4) ポイント（スタンプ）は利用者が随時確認できること。
- (5) ポイント（スタンプ）に有効期限を設定できること。
- (6) ポイント（スタンプ）の獲得数に応じた挙動設定、ポイントに応じた景品獲得等の引き換え交換が可能なこと。
- (7) ポイント（スタンプ）累積時には、抽選機能等によるポイント（スタンプ）を利用できる機能を有すること。
- (8) 参加者の属性情報、イベント参加行動やイベント事業に対するアンケート評価を元にカスタマージャーニーやファネル分析に必要な事業効果等の検証資料データが取得できること。

（ごみ収集日通知・チャットボット機能）

第 40 条 本システムは、ごみ収集日の通知機能を備えるものとする。

- (1) ごみ分別情報について、シナリオ分岐型チャットボットを作成できること。
- (2) 廃棄する品物の写真などを活用した AI 型チャットボットの構築が可能であること。
- (3) 自動回答データは本村が追加・修正できること。
- (4) ごみ分別に係る質問内容の閲覧等の統計分析ができること。

（通報機能）

第 41 条 本システムは、住民が LINE 公式アカウント上から道路の破損、不法投棄、害獣目撃等の地域の課題や異変を写真及び位置情報等とともに通報できる機能（以下「通報システム」という。）を備えるものとし、次に掲げる機能を備えるものとする。

- (1) 住民側（LINE アプリ上）のインターフェースにおいて、外部ブラウザに遷移することなく、LINE のトーク画面上で通報内容の入力、写真（複数枚可）の添付、及び GPS 機能を用いた位置情報の送信を一貫して行える構成とすること。

- (2) 通報が発生した際は、あらかじめ設定した通報区分（道路、ゴミ、防犯・防災等）に応じて、指定する担当部署のメールアドレス等へ自動で即時に通知が送信される機能を有すること。
  - (3) 職員側（管理画面）において、受信した通報一覧の閲覧、詳細確認、及び通報位置を地図上にプロットして表示・確認できる機能を有すること。
  - (4) 職員側（管理画面）において、通報データの審査及び処理状況に応じたステータス（「受付」「対応中」「対応完了」「非該当」等）を容易に変更・管理できる機能を有すること。なお、通報に対する組織的な対応方針の決定や承認等の庁内手続き自体はシステム外で行うものとし、本システムは担当職員がその結果を登録・反映する構成とすること。
  - (5) 前号の職員によるステータス変更（特に「対応中」への移行や「対応完了」時）と連動し、対象の通報者に対して LINE のメッセージで個別かつ自動で状況が通知される機能を有すること。また、「対応完了」の通知時には、補修後等の写真やテキストを添付してフィードバックできるフォローアップ機能を有すること。
  - (6) 通報データ（受付日時、通報区分、位置情報、添付写真のリンク、ステータス、職員メモ等）は、管理画面から CSV 又は Excel 形式で一括エクスポートできること。
  - (7) 通報された内容や対応状況（対応中・完了等）について、個人情報及びプライバシーに配慮した上で、住民向けに地図上へのマッピングや対応一覧の形式で Web 公開できる機能を有すること。
- 2 本条に定める機能のうち、標準的な外部連携機能の構築及びシステム連携に係る費用は本契約の委託料に含まれるものとする。ただし、次に掲げる費用については本村の負担とする。

(1) 地図表示機能（Google Maps 等）の利用に伴う API 利用料、ライセンス料等の外部サービス利用経費

（送金・デジタルギフト連携機能）

第42条 本システムは、本村が実施する各種給付金事業、ポイント付与、又は行政参加へのインセンティブ等において、住民の LINE アカウントへデジタルギフト等の送金や発行を行える機能（以下「デジタルギフト連携機能」という。）を備えるものとし、次に掲げるすべての要件を満たすこと。

- (1) 本システムにおけるデジタルギフト等の発行・送金処理は、本村において別途（システム外で）公金支出決裁等が完了した対象者データ（CSV 又は Excel 形式等）を本システムへインポートすることにより、該当する住民の LINE アカウントへ安全かつ確実に一括又は個別配信を行える構成とすること。
- (2) 連携対象とするデジタルギフト等は、主要なコード決済（PayPay 等）、各種電子マネー、共通ポイント、Amazon ギフトカード、又は本村が指定する地域デジタル通貨等に対応可能とし、事業特性に応じて選択できる仕様とすること。
- (3) 住民側（LINE アプリ上）において、外部ブラウザへ遷移することなく、トーク画面上のタップ操作等により、安全かつ簡素な手続きでデジタルギフト等を受け取れる構成とすること。
- (4) 職員側（管理画面）において、配信したデジタルギフト等の受取状況、開封状況、及び有効期限内の利用状況等をリアルタイム又は定期的に確認・管理できる機能を有すること。
- (5) 本村の会計実務（収納、消込、及び証憑管理等）に供するため、受取・利用実績データを本村の指定するデータ形式（CSV 等）で容易にエクスポートできる機能を有すること。
- (6) 同一の LINE アカウントによる二重受取や不正なアクセス、データの改ざん等を防止するための厳格なセキュリティ機能及びログ管理機能を備えること。

(7) 本条に定める機能のうち、標準的な外部 API 連携機能の構築及びシステム連携に係る費用は本契約の委託料に含まれるものとする。ただし、次に掲げる費用については本村の負担とする。

ア 住民へ分配するデジタルギフト等の原資（額面相当額）

イ デジタルギフト等の発行事業者又は決済代行事業者に支払う発行手数料、決済手数料、及び利用料

（スマートキー連携機能）

第 4 3 条 本システムは、施設予約機能と連携し、スマートロック又はスマートキーシステムと API 連携できるものとする。

2 予約完了時には、利用者に対し、次のいずれかの方法により鍵情報を自動発行するものとする。

(1) ワンタイムパスコード

(2) 時間制限付き暗証番号

(3) スマートフォンによる解錠用 URL 又はトークン

3 鍵の有効期限は、予約時間に応じて自動設定され、予約時間外は無効となるものとする。

4 解錠・施錠の操作履歴（日時、利用者識別情報等）は自動的に記録され、管理画面で確認できるものとする。

5 管理者は、鍵の発行状況、利用履歴、無効化等を管理画面で操作できるものとする。

6 スマートキー連携に必要な外部サービスを利用する場合は、受託者はその仕様及び参考費用を明示しなければならない。

7 本条に定める機能のうち、標準的な外部 API 連携機能の構築及びシステム連携に係る費用は本契約の委託料に含まれるものとする。ただし、次に掲げる費用については本村の負担とする。

(1) スマートロック、スマートキー等の物理端末機器の購入費用及び設置工事費用

(2) スマートキーシステム事業者側に支払う初期導入費用、月額利用料等の外部サービス利用経費

（スマート決済機能）

第 4 4 条 本システムは、各種申請、予約、利用料等の支払いに係る電子決済機能（以下「スマート決済」という。）を提供できる構成としなければならない。

2 スマート決済は、次の各号に掲げる決済手段のうち、本村が選択するものを導入できる構成とする。

(1) PayPay

(2) クレジットカード決済

3 前項の決済手段は、外部決済サービスとの連携により実現するものとし、受託者は利用可能な決済サービス及びその条件を提案書において明示しなければならない。

4 スマート決済は、決済完了時には、外部決済サービスが発行する決済完了通知又は領収書（電子的形式を含む。）を利用者が確認・保存できるよう本システムから当該通知又はリンク等の案内などのサービス連携を行うものとする。

5 受託者は、前 3 項に基づき、本村が選択した決済手段を導入するために必要な設定、連携及び調整を行わなければならない。その際、次の各号に掲げる事項を満たすものとする。

(1) 決済手段として、第 2 項に掲げるクレジットカード決済等のオンライン決済に対応しており、すでに地方公共団体における導入・運用実績があるシステムであること。

(2) スマート決済機能の導入にあたっては、地方自治法等に基づく公金収納の手続きに適応した

決済代行事業者等とのシステム接続が可能であること。

(3) 受託者は、決済代行事業者の選定や契約手続きにおける技術的仕様の提示、及び本村の会計事務（収納、消込、還付等）に必要な CSV 等のデータ出力形式の調整について、必要な技術的支援を行うこと。

(4) スマート決済（JPKI 認証事業者及び収納代行業者等）に係る契約手続き及び決済手数料等の費用は、第 3 条第 3 項の規定に基づき本村が別途行うものとし、受託者は本システム側の API 連携設定及び環境構築を本契約の範囲内（追加費用なし）で行うものとする。

（分析機能）

第 4 5 条 本システムは、利用状況、配信状況等を蓄積し、管理画面で確認できる機能を備えるものとする。

(1) 利用者が各種機能を利用した際に必要に応じて、管理者又は指定メールアドレス又は LINE グループへ通知などに自動通知する機能を有していること。

(2) 管理者が過去の合計配信数、配信日、配信時間、タイトル、種別、配信数、配信内容などの配信結果、閲覧状況等を蓄積した各種データを管理画面上で確認できる機能を有すること。

(3) レポートデータは、CSV 又は Excel 形式でエクスポートできること。

(4) 利用者がトーク画面内でタップしたシナリオの選択ボタンやリッチメニューのボタンについて、個別の利用回数・遷移ログを蓄積し、グラフ等で視覚的に確認できること。

(5) 作成・集計したレポートデータ（CSV または Excel）について、管理画面にログインすることなく、あらかじめ指定した職員（メールアドレス）に対して、指定した頻度（日次・週次・月次等）で自動的にメール添付等により送信・共有する機能を有すること。

（公的個人認証サービス対応と費用負担の範囲）

第 4 6 条 本システムにおける公的個人認証サービス（JPKI）は、第 5 条第 2 項に定める構築期間中に必要な設定及び連携を完了させ、令和 8 年 1 0 月 1 日のシステム利用開始時より利用可能な状態で提供するものとする。ただし、システム稼働後に本村が新たな対象手続きの追加等を依頼した場合、受託者は当該依頼から 3 か月以内に必要な設定及びサービス提供を行わなければならない。

2 本システムで公的個人認証サービス（JPKI）による本人確認機能の実施に当たり、公的個人認証サービス（JPKI）の認証基盤に係る費用（利用料、証明書発行費用、その他付随費用）は、本契約の範囲に含まれない。

3 前項の費用は、国又は地方公共団体が負担するものであり、受託者は当該費用を負担する義務を負わない。

4 本システムが公的個人認証サービス（JPKI）と連携する場合において、受託者は、連携に必要な技術的対応（API 連携、証明書検証処理等）を本仕様書の範囲内で実施するものとするが、公的個人認証サービス（JPKI）側の仕様変更、利用制限、認証基盤の障害等に起因する不具合について責任を負わない。

5 本村は、公的個人認証サービス（JPKI）の利用に必要な環境整備（利用申請、証明書管理等）を行うものとする。

（メールマガジン等自動 LINE 連携機能）

第 4 7 条 本システムは、次の各号に掲げる機能を備えるものとする。

(1) 本村が外部へ配信しているメールマガジン等の内容について、本システム側で LINE 連携用の

特定配信用メールアドレスを発行し、そのアドレス宛にメールが送信された際、メール本文のテキストや情報を自動的に解析・成形してLINEのメッセージとして自動配信できる仕組みを有すること。

(2) 自動配信を行う際の宛先（セグメント）は、管理画面から自由に指定・固定化できること。

(3) LINE 配信専用の署名を自動的に末尾に追加し、元メールに含まれるメール用の署名を自動的に判定して削除・置換できる機能を有すること。

（システム・追加機能等の動作検証環境の整備）

第48条 受託者は、本仕様書に基づき構築したシステム、各種追加機能（外部システム連携機能を含む。）、及び本契約期間中に実施されるシステム修正、セキュリティパッチの適用、バージョンアップ等の動作及び影響を本番移行前に検証・テストするため、本番環境のサービス提供や本番データベースに一切の影響を与えない構成の検証環境を無償で提供し、維持管理するものとする。当該検証環境は、本番環境と同一クラウド内において、検証用設定・検証用データ・テスト用LINEアカウントが本番運用と混在しない構成とする。

2 検証環境におけるテスト及び動作確認は、前項に定める論理的に分離された構成を用いることで、運用中の本番環境のサービス稼働及び本番データベースに一切の影響（データの混入、テスト時の誤通知等）を与えないものとし、テスト用の設定、テスト用のデータ、及びテスト用のLINEアカウントが、本番の運用データ及び稼働中の住民向けサービスと決して混在・干渉しない構成であることを保証しなければならない。

3 検証環境は、次に掲げる一連のシステム動作及び住民・職員双方の運用フローを網羅した検証・テストを行える機能を有すること。

(1) リッチメニューの切り替え、配信シナリオ、トーク内分岐等の基本動作検証

(2) 本仕様書に定める各種追加機能（申請、防災、通報、デジタルギフト等）の一連の動作シミュレーション

(3) 住民側（LINE アプリ上）の操作（申請・通報等のフォーム入力、決済、認証等）に伴う、職員側（管理画面・ダッシュボード）へのリアルタイム反映、ステータス変更、及び自動通知（メール等）等の連携テスト

(4) 帳票（PDF）出力、CSV インポート・エクスポート等、データの整合性検証

4 外部システム（オンライン決済基盤、JPKI 認証基盤、その他の外部 API 等）との連携検証においては、各事業者が提供するテスト用環境（サンドボックス、テスト決済等）を利用した接続検証が行える構成とすること。

5 検証環境へのアクセスは、本村の指定する職員及び受託者の関係者に限定し、ID・パスワードによる認証や IP アドレス制限等、本番環境と同等以上の適切なセキュリティ措置を講ずること。

6 受託者は、本村が検証作業を円滑に行えるよう、検証方法の助言等の技術的支援を行うとともに、検証環境の構築、維持、利用及びテストに伴う費用（ただし、本村が個別に契約する外部連携サービス側のテスト利用料等を除く。）は、本契約の委託料に含まれるものとし、本村に追加の費用負担を求めないこと。

## 第5章 セキュリティ事項

(総則)

第49条 受託者は、本システムの構成及び運用に関し、情報セキュリティの確保を最優先とし、次条以下に定める事項を遵守しなければならない。

(ガイドライン遵守)

第50条 受託者は、令和3年4月30日付「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）」及び同年6月11日改訂版を遵守しなければならない。

(LINEにおけるデータの非保存)

第51条 本システムにおいて利用者がLINEアプリを通じて入力又は送信した情報（テキスト、画像その他のデータを含む。）は、LINEヤフー株式会社のサーバに保存されない構成としなければならない。

2 前項の情報は、LINE Messaging API 等を通じて受託者又は本村が管理するサーバへ即時に転送され、LINEヤフー株式会社側に保持されないものとする。

3 受託者は、本システムで取得する個人情報がLINEヤフー株式会社側にデータが保存されないことを保証するため、必要な設定、構成及び技術的措置を講じなければならない。

4 画像等のファイルについては、LINEヤフー株式会社が提供する一時的なアクセスURLを用いて取得し、取得後は受託者側サーバに保存するものとし、LINEヤフー株式会社側に保持されない構成とする。

(クラウド環境及び外部サービスの障害時対応)

第52条 本システムは、クラウドインフラ（IaaS/PaaS）、拡張機能（SaaS）、及びLINEプラットフォーム等の外部サービスを利用して構築されるものであり、これら外部サービスに起因する障害、性能劣化、又はサービス停止については、当該外部サービス事業者が提供するサービスレベルの範囲を超えて受託者が責任を負うものではない。

2 前項の障害が本システムの提供に影響を与える場合、受託者は、次の事項について速やかに本村へ報告し、必要な支援及び協力を行うものとする。

- (1) 障害の発生状況及び影響範囲
- (2) 外部サービス事業者が公表する復旧見込み
- (3) 本システム側で可能な暫定措置・代替手段
- (4) 再発防止に向けた受託者の対応方針

3 受託者は、クラウドインフラ、拡張機能（SaaS）、LINEプラットフォーム等の障害情報、メンテナンス情報、仕様変更情報等を継続的に収集し、本村の求めに応じて速やかに情報提供を行うものとする。

4 受託者は、外部サービス事業者の障害により本システムの機能が低下又は停止した場合、本村の行政サービスの継続性確保のため、可能な範囲で次の支援を行うものとする。

- (1) 代替手段の提示（手動対応、別経路での案内等）
- (2) 本村の住民向け周知に必要な情報提供
- (3) 障害復旧後の動作確認及び設定の再調整
- (4) 障害原因の分析及び再発防止策の協議

5 本条に基づく受託者の支援及び協力は、外部サービス事業者の責任範囲を代替するものではなく、

本村の行政サービス継続の観点から必要な範囲で行うものとする。

(API 連携及び外部システム連携の責任分界点)

第53条 本システムが外部システムとの連携において利用するAPI（認証API、データ取得API、メッセージ送信API等）は、当該外部サービス事業者が提供する仕様及び処理能力に依存するものであり、API側の障害、性能劣化、仕様変更等に起因する不具合について、受託者は責任を負わない。

2 前項の事象が本システムの提供に影響を与える場合、受託者は次の事項について速やかに本村へ報告し、必要な支援及び協力を行うものとする。

- (1) API 障害の発生状況及び影響範囲
- (2) 外部サービス事業者が公表する復旧見込み
- (3) 本システム側で可能な暫定措置・代替手段
- (4) API 仕様変更に伴う必要な設定変更・改修内容

3 受託者は、API 連携に係る実装（リクエスト送信、レスポンス処理、エラー処理等）について、本仕様書に基づき適切な設計及び実装を行う責任を負うものとする。また、実装不備、エラー処理不足等、受託者の実装に起因する不具合については、受託者が責任を負う。

4 受託者は、API 仕様変更、認証方式変更、利用制限等の情報を継続的に収集し、本村の求めに応じて速やかに情報提供を行うものとする。

5 本条に基づく受託者の支援及び協力は、外部サービス事業者の責任範囲を代替するものではなく、本村の行政サービス継続の観点から必要な範囲で行うものとする。

6 受託者は、本番環境への適用前に実施する検証作業について、検証環境における設定、内部処理フロー、通知設定、データ管理その他の検証作業を適切に実施し、本番環境のサービス提供及び本番データに影響を与えない構成を確保する責任を負うものとする。

7 受託者は、本番環境への適用前に、検証結果、影響範囲、適用可否の判断材料を本村に提供し、本村の承認を得た上で本番環境へ適用する責任を負うものとする。

8 本番環境への適用後に発生した障害が、検証環境における事前検証の不備に起因する場合、受託者はその責任を負うものとする。ただし、外部サービス事業者側の仕様変更、障害、提供停止等に起因する場合はこの限りでない。

(通信の暗号化)

第54条 受託者は、本システムにおけるインターネット通信について、適切な暗号化（TLS1.2以上）を行い、改ざん及び盗聴を防止しなければならない。

2 外部サービスとの連携も含め、平文通信を行わず、中間者攻撃・盗聴・改ざんを防止する仕組みを備えなければならない。

(契約終了時のデータ移行協力とデータ削除)

第55条 本契約が期間満了、解除その他の理由により終了する場合、受託者は、本システムに蓄積されたすべてのデータ（住民の登録属性情報、申請・通報・配信等の履歴、住民がアップロードした画像・PDFファイル等）の所有権が本村に帰属することを確認し、本村の指示する汎用的なデータ形式（CSV形式及び適切なフォルダ構成で整理された電子ファイル等）に整理した上で、無償で本村へ一括提供（返還）すること。

2 受託者は、本村が次期システムへの移行作業を行う場合、データ移行が円滑に実施できるよう、仕様情報の開示や技術的な問い合わせへの対応など、必要な協力及び支援を誠実に実施すること。

- 3 前2項が完了し、本村が指示を行った時、受託者は、本システムに係る全データを完全に削除し、本村に対して削除完了を証明する書面を提出しなければならない。

## 第6章 留意事項

### (基本事項)

第56条 受託者は、本業務の遂行にあたり、次の各号を遵守しなければならない。

- (1) 本業務に係る費用はすべて受託者の負担とし、作業場所、什器、ハードウェア、ソフトウェア等は受託者が用意すること。
- (2) 関連する法令、条例等を遵守すること。
- (3) 本仕様書に定める要件を履行できなかった場合、本村は契約金額の減額又は損害賠償請求を行うことができること。
- (4) 本仕様書の要件を満たす範囲で、より信頼性・柔軟性に優れた構成案がある場合は、提案書において説明すること。
- (5) 本村の情報セキュリティポリシーを遵守すること。
- (6) 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。

### (機密保持)

第57条 受託者は、本業務に関連して知り得た情報について、次の各号を遵守しなければならない。

- (1) 本業務以外の目的に使用し、又は第三者に提供してはならない。
- (2) 事故等により情報漏えいが発生した場合は、直ちに本村へ報告すること。
- (3) 本村が提供する資料は貸与扱いとし、業務完了後は速やかに返還すること。
- (4) 複写物又は複製物がある場合は、本村へ引き渡すか、適切に消去すること。

### (再委託)

第58条 受託者は、本業務の全部を第三者に再委託してはならない。

- 2 一部再委託を行う場合は、本村の承認を得なければならない。
- 3 再委託先にも本仕様書に定める機密保持義務等を遵守させなければならない。
- 4 総合的な企画、判断及び業務遂行管理部分を再委託してはならない。
- 5 再委託を行った場合でも、最終責任は受託者が負うものとする。

### (作業条件)

第59条 受託者は、次の各号を遵守しなければならない。

- (1) 契約締結後、速やかに業務に着手すること。
- (2) 本村との連絡窓口、連絡手段及び情報共有方法について協議の上決定すること。
- (3) 作業日時及び方法について本村と十分に打合せを行うこと。
- (4) 本村関係機関との調整事項について積極的に協力すること。

## 第7章 業務体制

### (業務体制)

第60条 受託者は、本業務に従事する担当者として、本システムの構築・導入に関する十分な経験及び能力を有する者を配置しなければならない。

### (責任者)

第61条 受託者は、責任者（プロジェクトマネージャー）又はこれに準ずる者を選任しなければならない。

2 責任者は、作業開始から本稼働までの全工程に責任を持ち、本村へ進捗状況を報告しなければならない。

## 第8章 保守体制

（保守要員の確保）

第62条 受託者は、運用保守に必要な要員を保守拠点に確保し、不具合発生時に迅速に対応できる体制を整備しなければならない。

（障害対応）

第63条 受託者は、障害発生時において、次の各号を遵守しなければならない。

- (1) 障害を確認したときは直ちに本村へ報告すること。
- (2) 復旧作業を速やかに実施し、状況を随時報告すること。
- (3) 必要に応じて代替手段を提供し、サービスの継続を確保すること。

2 障害に対して、迅速な対応を行うための予防・発生等の処理手順、再発防止のための方策等、障害対策に係る管理計画を策定し、安定的な稼働管理を実施しなければならない。

3 障害対応履歴の集積、障害原因の分析により、再発防止に努めるとともに、障害の原因及び再発防止策等を明記した障害発生報告書を提出し、今後の障害の発生対応するため、対策について支援及び協議を行わなければならない。

（可用性）

第64条 本システムは、原則として24時間365日利用可能な構成とする。

（定期保守）

第65条 受託者は、システムの安定運用を確保するため、ソフトウェア、ハードウェア及びセキュリティに関する定期保守を実施し、システムの安定運用を確保するためのその他必要な措置を講じなければならない。

（予防保守）

第66条 受託者は、本システムの安定稼働を確保するため、次の予防保守を実施しなければならない。

- (1) 定期的なログ確認
- (2) エラーログの分析及び改善提案
- (3) パフォーマンス監視
- (4) 容量監視（ストレージ・DB等）
- (5) セキュリティ脆弱性の確認

（脆弱性対応）

第67条 本システム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。

（バージョンアップ及びパッチ適用）

第68条 受託者は、システムに係るミドルウェア、API、外部サービス等のバージョンアップ及びセキュリティパッチを適切な時期に適用しなければならない。

- 2 受託者は、バージョンアップが必要な場合、影響調査を行い、本村と協議の上、適用作業を実施する。
- 3 バージョンアップを行う場合は、事前にテストにて動作確認を行い、本村の承認を得た上で本番環境へ適用するものとする。
- 4 本業務で導入するシステムに対して性能や品質の強化、標準的な機能追加やセキュリティパッチなど、バージョンアップが行われた場合又は必要な場合は、契約の範囲内において対応すること。なお、本村の個別要望に基づくカスタマイズ（アドオン開発）を伴うバージョンアップについては、本村と別途協議し対応することとする。

（監視及び稼働状況の報告）

第69条 受託者は、本システムの稼働状況を常時監視し、異常を検知した場合は速やかに本村へ報告しなければならない。

- 2 本村の求めに応じ、月次又は四半期ごとに稼働状況報告書を提出するものとする。

（計画停止・計画外停止）

第70条 計画停止を行う場合は、5営業日前までに本村へ通知すること。ただし緊急の場合はこの限りでない。

- 2 計画外停止が発生した場合は、速やかに報告し、復旧又は代替手段を講じること。

（問い合わせ対応）

第71条 受託者は、本村職員からの問い合わせに対応するヘルプデスクを設置しなければならない。

- 2 問い合わせ対応は、次の区分に応じて行うものとする。

- (1) 操作方法に関する問い合わせ
- (2) 設定変更に関する問い合わせ
- (3) 障害に関する問い合わせ

- 3 対応時間は、原則として平日8時30分から17時15分までとする。

（バックアップ及びリストア）

第72条 受託者は、本システムのデータについて、定期的にバックアップを取得しなければならない。

- 2 バックアップデータは、日本国内のサーバに保存するものとする。
- 3 障害発生時には、バックアップデータを用いて速やかに復旧を行わなければならない。

## 第9章 協議による変更

（協議）

第73条 本仕様書に疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項については、本村と受託者が協議の上、決定するものとする。

- 2 本仕様書に記載の事項について、目的及び効果に関して優れた代替方法がある場合は、本村と受託者が協議し、仕様を変更することができる。

## 第10章 納品

（納品物及び納品方法）

第74条 受託者は、本業務の完了にあたり、次の各号に掲げる成果物を電子データ（Word形式、PDF形式、その他本村が認める形式）で本村に納品しなければならない。

- (1) システム設計書（基本設計書、詳細設計書）
- (2) API 仕様書
- (3) テスト仕様書及びテスト結果報告書
- (4) 運用マニュアル
- (5) 管理者マニュアル
- (6) 利用者向け説明資料
- (7) 保守運用手順書
- (8) 構成図、データフロー図
- (9) 本仕様書を満たした南山城村 LINE 公式アカウント
- (10) メニュー・デザイン設計書
- (11) デザインデーター式
- (12) その他本村が必要と認める資料

2 システム本体は、本番環境及びテストによる動作検証により、正常に稼働可能な状態で納品するものとする。

3 納品物は、受託者が責任をもってウイルスチェックを行い、安全性を確保した上で提出しなければならない。

（納品時期）

第75条 納品時期は、契約書に定める期日までとし、受託者は遅滞なく納品しなければならない。

## 第11章 検収

（検収の実施）

第76条 本村は、受託者から納品された成果物について、仕様書及び契約書に基づき検収を行うものとする。

2 検収は、次の各号に掲げる方法により実施する。

- (1) 成果物の内容確認
- (2) システムの動作確認（本番環境に影響を与えない状態で、動作テストを行う）
- (3) テスト結果の確認
- (4) 運用手順の確認
- (5) セキュリティ要件の適合確認

（検収基準）

第77条 検収は、次の各号のすべてを満たす場合に合格とする。

- (1) 本仕様書に定める機能要件を満たしていること。（第1条の2に基づき本村が認めた代替案を含む。）
- (2) 非機能要件（性能、可用性、セキュリティ等）を満たしていること。
- (3) 重大な不具合がないこと。
- (4) 軽微な不具合がある場合は、受託者が修正計画を提出し、本村が承認した場合
- (5) 成果物がすべて提出されていること。

2 重大な不具合とは、次のいずれかに該当するものをいう。

- (1) システムの主要機能が利用できないもの

(2) データの消失、破損等の重大な障害が発生するもの

(3) セキュリティ上の重大な問題があるもの

(再検収)

第78条 検収の結果、不合格となった場合、受託者は無償で修正し、再納品しなければならない。

2 本村は、再納品後に再検収を行うものとする。

(検収完了)

第79条 検収に合格した場合、本村は受託者に対し検収完了の通知を行うものとする。

## 第12章 支払

(支払方法)

第80条 本村は、検収完了後、契約書に定める金額を支払うものとする。

2 本業務における各年度の支払限度額は、当該年度の歳入歳出予算において本業務に充てられる予算（地域未来交付金等の特定財源を含む。）の範囲内とする。

3 受託者は、各年度の業務履行実績に基づき、当該年度の契約金額の範囲内で請求を行わなければならない。翌年度以降の予算を前倒しして請求すること、又は当該年度の未完了業務に係る費用を翌年度に繰り越して請求することは原則として認めない。

4 支払は、検収完了後、本村が業務の履行を確認したのち、請求を受けてから30日以内に受託者に支払うものとする。

5 支払方法は、受託者が指定する金融機関口座への振込とする。

(部分払)

第81条 本村は、必要に応じて、契約書に定めるところにより、次の各号に掲げる区分に応じて部分払（分割払）を行うことができる。

(1) 構築業務にかかる費用：令和8年9月30日までの完了分（出来高検収分）について、当該年度の予算の範囲内で部分払を行うことができる。

(2) 運用・保守業務にかかる費用：月次、四半期、又は年度末等、本村と受託者が協議して定める一定の期間ごとに、履行完了分の検収を行った上で支払うものとする。

2 部分払を行う場合は、受託者は進捗報告書又は出来高調書を提出し、本村の承認を得なければならない。

3 受託者は、第11条第5号に定める地域未来交付金の実績報告等に協力するため、各年度の末日までに当該年度分の業務完了に係る検収及び請求手続きを遅滞なく完了させなければならない。

(遅延損害金)

第82条 受託者が、納品期日までに成果品の納品を行わない場合は、契約書に定める遅延損害金を支払うものとする。