

国富町 LINE 情報発信・施設予約機能開発
及び運用保守業務

<仕様書>

令和6年12月
宮崎県 国富町

1 システム構築の背景・目的

国富町では現在、公共施設の予約については基本的に電話または窓口での手続きとなっており、各施設の空き状況についてもインターネット等で確認することができない。

一方、スマートフォンの普及に伴い、スマートフォンでの予約及び手続きのニーズも高まりを見せており、このような利用者の声を行政運営に反映させていく必要が生じている。

これらを踏まえ、住民サービスの向上及び国富町職員（以下「職員」とする。）の事務作業効率の向上を目的として「国富町 LINE 公式アカウント」を利用した公共施設予約（以下「本公共施設予約」とする。）を構築するものである。

今回構築するシステムは、クラウド方式とし、情報セキュリティ及び個人情報保護対策に十分に配慮したシステムを構築するものとする。国富町「LINE 公式アカウント」を通じ、より幅広い世代に、町政情報や魅力を発信するために、LINE メッセージングシステム（以下、本メッセージシステムという）提供を行う。

2 事業の概要

本事業の概要は、以下のとおりとする。

- (1) システム導入に係る作業（環境構築、運用テスト、マニュアル作成）
- (2) クラウド方式による本メッセージシステムと本公共施設予約
- (3) 契約期間は契約締結日から令和7年3月31日迄とし、稼働開始を本メッセージシステムにおいては令和7年3月31日までに、本公共施設予約においては令和7年3月31日までにを行うものとする。

3 システムの概要

(1) 導入業務の調達範囲・業務内容

(ア) 「国富町公共施設予約及びメッセージシステム」一式

- ① システムはクラウド方式とし、本公共施設予約システム及び本メッセージシステム導入受託業者（以下「受託業者」とする。）が用意するデータセンターに設置したサーバへ、国富町の施設及び執務室に設置したパソコンから職員及び施設管理者等がアクセスしてシステムを利用する。
- ② システムは、受託業者が365日24時間体制で運用及び監視を行い、職員の負担を軽減しながら、障害や事故等が発生した際には、即座に対応できる体制を確立していること。
- ③ 利用者側、職員側システムの通信全て https 通信で暗号化を施すこと。
- ④ システム運用の為に初期詳細設計、登録作業を実施すること。
- ⑤ その他付帯作業（システム操作研修、マニュアル作成等）

(イ) システム基本要件一覧

- ① 地方公共団体等に本業務と同種又は類似のシステムの導入実績があること。
- ② クラウドサービスによる提供であること。
- ③ 設定を容易に追加・変更できるような汎用性の高いシステムであること。

- ④ 特別な知識や経験がなくても簡単に操作ができる高い操作性・機能性が実現されていること。
- ⑤ データの機密性及び安定・安全な運用とされていること。安定した通信回線を使用した上で、暗号化等のセキュリティ対策を万全に行うこと。データは端末側に保持せずクラウド側で保持すること。
- ⑥ 各機器からシステムを利用するにあたっては、特定のソフトウェアを利用せず、Web ブラウザによる利用とすること。
- ⑦ 通信には、ID やパスワード、その他の個人情報が含まれるため、SSL/TLS 等による暗号化通信により接続すること。
- ⑧ 個人情報保護の対策、セキュリティ対策がとられていること。

4 システム構築業務

業務の内容は、以下のとおりとする。（本公共施設予約及び本メッセージシステム共通）

(1) 要件・打ち合わせ作業

受託業者は、システム設定の基準を各業務担当者に説明し、協議の上、次に掲げる設定条件を決定する。

(ア) 施設予約・メッセージシステムの運用内容

(イ) 必要な帳票の種類及び表示内容

(ウ) マスタ設定内容等

(2) プロジェクト管理

受託業者は、全体スケジュールを作成し各作業の進捗、工程の管理作業を行うものとする。紙との並行運用や、仮稼働・本番稼働の時期が明確に分かるよう運用面を考慮した管理を行うこととする。また課題が発生した場合、対策・解決に向けての管理作業も行うこととする。

(3) システム構築

(ア) システム環境の構築

受託業者は、システムが稼動するためのクラウド環境の構築等を行うものとする。

なお、データセンターのセキュリティレベルはティア 4 を推奨とする。

※各施設で使用するインターネット回線は国富町で準備する。

(イ) マスタデータ等の登録

受託業者は、システムを使用する上で必要な、施設予約・メッセージシステムに関する情報や種類、利用用途等についてシステムに登録する。

(ウ) 処理能力

受託業者は、国富町の人口約 18,000 人に、周辺住民の利用も考慮するものとし、全ての処理データ（利用者情報・予約処理履歴等）を最低 5 年以上は保持する想定において十分な容量・レスポンスを持たせることとする。

(4) 動作確認・テスト運用

受託業者は、システムを利用する機器（業務端末・インターネットにつながったパソコン・スマートフォン等）上でシステムが問題なく動作することを確認する。

(5) システム運用期間

本公共施設予約システム及び本メッセージシステムの運用期間は受託事業者選定後協議して定めるものとし、サービス提供期間は本公共施設予約及び本メッセージシステムの本稼働より3会計年度とする。

(6) システム操作・研修

受託業者は、システム内容、操作方法に精通したシステムエンジニアによるシステム説明及び操作説明などの研修を、発注者に対して本稼働前に十分に行うこととする。研修用資料は分かりやすく作成し、提供するものとする。

研修に係る経費については、受託業者が負担するものとする。ただし、会場および什器（机、椅子等）、研修用端末、インターネット接続環境については本町が用意する。

その他プロジェクター等が必要な場合は、本町と協議の上、手配するものとする。

(7) 各種マニュアル作成

受託業者は、システムを利用する職員用の操作マニュアルを作成する。内容については、容易に理解できるものとする。

また、本町のシステム担当職員がシステム管理者として運用できるよう、新システムの運用方法をまとめた運用マニュアルも作成する。

5 システム運用及び保守

本公共施設予約及び本メッセージシステムの運用及び保守について以下の通りとする。

- (ア) 本公共施設予約システム及び本メッセージシステムサービスは 365 日 24 時間稼働するものとする。ただし、システムの定期・緊急メンテナンス等を実施する場合はこの限りではない。
- (イ) 本公共施設予約システム及び本メッセージシステムサービスのメンテナンスを実施するために一時的にシステムを停止する際は、2 週間前までに本町の承認を得るとともに、本公共施設予約及びメッセージシステムのトップページにはメンテナンス中の旨を表示するものとする。ただし、緊急で実施する場合はその限りでない。
- (ウ) 契約期間中は、システムが停止することなく稼働するよう対策をとるものとする。
- (エ) OS やソフトウェア等の更新パッチ、セキュリティパッチはシステムの安定稼働が見込まれることを確認の上で遅延なく適用するものとする。
- (オ) 障害が発生した際に速やかに対応できる体制を作り、発生時には一時切り分けを行うなど迅速に対応にあたるものとする。併せて本町システム担当者に遅滞なく密な連絡をとるものとする。
- (カ) 本町システム管理者からの操作質問全般に対して、電話、メールでの問い合わせに迅速に対応できる体制をとるものとする。受付時間として、土・日・祝日、年末年始を除く午前 9 時から午後 5 時を最低限の受付時間とする。ただし、障害や事故発生等の緊急時には、この限りではない。
- (キ) データの機密性及び安定安全な運用・素早い保守対応を行うため、システム構築業者、システム保守業者が同一業者であることとする。ただし、障害や事故発生等の緊急時には、この限りではない。

6 個人情報保護に係る要件

受託業者は、国富町個人情報保護条例、国富町情報セキュリティポリシー等に基づき、個人情報の保護に万全を期すものとする。

また、個人情報に関するデータの移行、保管、廃棄といった個人情報を取り扱う業務については、国富町情報セキュリティポリシーを遵守するものとする。

7 支払い

原則として、一括払いとし、納品物の納品が完了次第、発注者が導入に係る業務等及び納品物について検査を実施し、その検査に合格した場合、受託事業に契約書で定める金額を支払うものとする。

8 公共施設予約システム導入業務

(1) 導入予定の施設一覧

導入の対象施設は以下のとおりとする。

【導入予定の施設一覧】(表1)

社会体育等施設	1.国富町中央コミュニティセンター（アリーナくにとみ）
	2.国富町靱木体育館
	3.国富町本庄東部体育館
	4.国富町北俣体育館
	5.国富町深年体育館
	6.国富町農業者トレーニングセンター（三名体育館）
	7.須志田地区農業構造改善センター（須志田体育館）
	8.木脇地区農業構造改善センター（木脇体育館）
	9.国富町川南地区健康増進センター（川南体育館）
	10.国富町武道館
	11.国富町運動公園
	12.国富町球技場（六野球技場）
	13.国富町運動広場（向高運動公園）
法華嶽公園公園	14.多目的広場
	15.キャンプ場
	16.テニスコート
	17.ドックラン施設

導入当初において、対象となる施設、業務に関しては、多少の増減がある場合がある。また、各施設・室場毎に管理する貸出備品や冷暖房等も複数ある為、仕組みとして考慮すること。

また、将来的に施設や業務は追加していくことを考えており、柔軟に対応できるよう考慮すること。

(2) 納品物

本業務の納品物を以下に記載する。この内容に準じた納品物を紙および電子データで指定の期日までに納入すること。なお、受託業者が納品物について、確認すべき事項がある場合は、事前に協議すること。

- ・公共施設予約システム等一式 1 部（委託業務終了時まで提出すること）
- ・マニュアル（利用者用、管理者用） 1 部（〃）
- ・マニュアル類電子データ（DVD 等） 1 部（〃）

(3) システム要件

(ア) 基本事項

- ① 利用者側の OS、ブラウザの利用状況については別途協議の上対応する。
- ② ソフトウェアのバージョンアップは受託業者の負担において行うこと。
- ③ 料金の変更、予約コマ数の変更等の各種操作が、プログラミング等の専門知識を必要とせず発注者が実施できること。

(イ) 環境要件

システム導入形態及び通信回線は以下のとおりとする。

- ① クラウド方式でのシステム導入とする。なお、クラウドは情報の機密性に応じたセキュリティレベルが確保されているサービスを利用すること。
- ② データの機密性が確保され、安定安全な運用がされていること。
- ③ 暗号化等のセキュリティ対策を万全に行うこと。
- ④ 国富町情報セキュリティポリシー等に基づいた個人情報保護の対策、セキュリティ対策がとられており、不正アクセス監視を行うこと。

(ウ) 機能要件

公共施設予約システムの動作環境及び利用可能な機器は次のとおりとする。

【推奨環境】（表 2）

	PC 環境	タブレット・スマートフォン環境
ブラウザ	Windows・Chrome・FireFox・Edge MacOS・Chrome	Android ・ Chrome iOS・Safari

なお、本業務において発注者が受託業者より提供される「公共施設予約システム」の性能・機能は、「3.(1).(イ)システム基本要件一覧」を満たすものとする。なお、詳細の要件については、「システム機能一覧」を参照して構築すること。（同等以上の機能や代替措置が可能な場合は全てを満たす必要はない）

<システム機能一覧>

【管理者側機能】(表 3)

No	大項目	小項目	機能概要
1	職員管理	ID/パスワード認証	ID・パスワードによる職員認証が可能であること
2		ID 管理	ID に属する氏名・管理施設等の情報を登録・変更・削除できること
3	施設管理	祝日・特定日管理	カレンダーどおりに年・月ごとに祝日が設定可能であり、また施設における閉庁日・祝祭日・休館日の設定も可能であること
4		施設情報の出力	CSV で施設情報の出力が可能
5		施設利用日	施設の利用日のカレンダーCSV で登録できる
6		施設登録等設定	施設及び部屋などの設定内容の登録・変更・削除ができること
7		片面予約設定	片面予約が可能な施設の場合、全面と片面を個別の部屋として登録ができること
8		片面予約の重複回避	重複した予約を防止できること。
9		公開・非公開設定	部屋ごとに公開・非公開や空き状況のみ公開の設定ができること。
10		休館日・特定日設定	施設ごとに利用者が予約できない日・時間等の設定が可能であること。
8		運用・開館時間設定	施設ごとに運用時間帯や開館時間を任意に設定できること
9		備品・付属設備管理	部屋ごとに備品・冷暖房・照明等の附属設備を登録できること
10		備品・付属設備管理	施設ごとに備品等の附属設備を登録・変更できること。また、数量・単位等も登録できること
11		予約制限管理	施設ごとに予約可能な利用者属性等を設定できること
12		利用目的設定	施設及び室場・面ごとに予約可能な利用目的が設定可能であること
13		施設案内	施設ごとに施設案内ページへのリンクが可能であること
14		承諾書管理	施設ごとに利用上の遵守事項を表示できること
15		活動内容管理	利用者の活動内容を設定、もしくは予約時に申請ができること

16	利用者管理	利用者管理	利用者の登録・変更・削除が可能であること
17	予約管理	予約枠設定	予約枠は時間を自由に区切って設定できること
18		変更条件設定	施設ごとに変更・キャンセルの可能期限を任意に設定できること
19		予約内容管理、変更	予約情報の登録・変更・削除が可能であること、また、予約情報として申請者氏名、利用人数等が登録できること
20		窓口受付	窓口で受け付けた予約を職員が代行登録できること
21		備品・附属設備予約	予約申込時に同時に備品や附属設備が予約できること
22		利用不可時間設定	一般利用の行えない日・時間を設定できること
23		予約件数確認	年度ごとに特定条件で予約件数の確認が可能であること
24		予約状況等帳票出力	予約一覧や施設利用情報等（当日/月間分）が帳票出力できること
25		使用料設定	利用者属性(町内在住、在学、在勤等)に応じた料金の設定ができること
26		操作ログ	操作状況の履歴を最低でも 24 か月間保存できること
27		登録情報の抹消	予約システムを利用解除したいとき、抹消が可能であること

【利用者側機能】（表 4）

項番	大項目	小項目	機能概要
1	利用者登録	ID/パスワード認証	ID・パスワードによる利用登録者の認証が可能であること
2		パスワード変更	パスワードの変更が出来ること
3		パスワード通知	パスワードが分からなくなった際、インターネットから申請することにより予め登録しているメールアドレスにパスワードが通知される、もしくはパスワード変更ができること。
4		利用者登録の通知	利用者登録の通知利用者登録完了後、登録内容をメールで送れること
5		利用登録者情報の変更	利用登録者情報を登録後に必要に応じて変更ができること

6	予約	予約申込	利用者認証後のみ、予約の申込・取消・変更等が可能であること
7		申込完了前確認	申込完了前に入力内容の確認ができること
8		予約時間単位	施設の料金体系に応じた予約時間の設定ができる
9		備品や附属設備等の予約	予約申込時に備品や附属設備（照明や冷暖房設備など）を併せて予約可能であること
10		予約の取消	施設設定で利用者による予約のキャンセル可否が設定でき、可の場合は利用者がキャンセルできること
11		ブラウザのデザイン	ユーザーの利用するデバイスや Web ブラウザに合わせてレイアウトを最適化できるデザイン（レスポンシブウェブデザイン）であること
12	サポート	マニュアル	利用者向けに、オンラインの操作マニュアルが用意されていること

（４） 運用及び保守要件

（ア） 基本事項

基本的に、365 日 24 時間のサービスを提供できるものとする。なお、2 週間程度の猶予をもっての事前周知の上でメンテナンス等のために一時的なサービス停止は許容する。運用・保守の要件およびサービスレベルについては、別途協議するものとする。

（イ） セキュリティ

T L S 暗号化通信について施設利用者側画面については、インターネットからの利用者登録画面、ログイン画面において T L S 暗号化通信を行い、システム上の機密情報（ I D、パスワード等）を含め暗号化した運用を行うこと。

（ウ） 業務引継ぎに関する事項

① 業務継続のための支援

本事業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、本事業が終了となる場合には、システム提供事業者は発注者の指示のもと、公共施設予約システムのサービス提供終了日までに発注者が継続して施設予約業務を行えるよう必要な措置を講じ、新規システム提供事業者に移行する作業の支援を行うこと。

② 事務引継ぎ

引き継ぐべき業務の内容について、業務引継書を作成し、発注者に提出すること。

(5) その他

(ア) 個人情報の取扱いにおける遵守事項

① 個人情報の使用及び管理

借用した個人情報の使用及び管理は、厳重かつ適正に行うこと。なお、本業務を適正に遂行するために、臨時職員の雇用又は業務の再委託を実施する場合は、発注者にて書面にて報告し承諾を得るとともに、臨時職員及び再委託先に対しても、個人情報の適正な使用及び管理が行われるよう監督するものとする。

② 個人情報の記録の複写及び複製の禁止

借用した個人情報を含むすべての記録については、システム障害時の復旧用を除き、いかなる形態でも複写及び複製してはならない。

③ 個人情報の委託目的以外の使用及び第三者への提供の禁止

借用した個人情報については、本業務の遂行以外には利用してはならない。また、本業務の遂行に関係のない第三者に対して提供してはならない。

④ 個人情報の記録の適正な使用、保管および搬送

借用した個人情報の使用、保管および搬送にあたっては、善良な管理者としての注意義務に従い、細心の注意を払って行わなければならない。

⑤ 借用した個人情報の返還義務

借用した個人情報は、発注者から借用した時点と同一の記録状態及び形態で、借用期限内に返却しなければならない。

⑥ 事故発生時の報告及び対応

借用した個人情報の漏洩や流出、使用目的以外の利用が認められた場合は、速やかに発注者に対して文書で報告するとともに、その後の措置は、発注者の指示に従わなければならない。また、受託業者の責に起因する事故により、第三者から発注者が損害賠償を請求されたことによる係争費用及び判決により発生した弁償額は、受託業者が負担しなければならない。

(イ) 情報提供

発注者が公共施設予約システムに関して、情報提供を求めた場合に応じること。ただし、その情報が受託業者の不利益になる場合は協議する。

(ウ) 記載外事項・疑義

① 仕様書に記載のない事項は、発注者と受託業者が協議し決定の上、対応すること。

② 仕様書の記載内容に疑義が生じた場合は、発注者と受託業者が協議の上対応すること。

9 メッセージシステムサービス構築・運用支援業務

(1) 基本要件

(ア) 本メッセージ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。

- (イ) 本メッセージシステムは、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。
- (ウ) 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。
- (エ) 本メッセージシステムは 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。
- (オ) 本メッセージシステムは LINE の最新バージョンでシステム要件を満たすこと。
- (カ) 本メッセージシステムは 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

(ア) セグメント配信機能

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 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実施する等の) できる仕組みを有していること。
- ⑤ 利用者は、年齢 (世代)、性別、居住地 (市内外 (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。
- ⑥ 本メッセージ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、受信したメール本文を再配信できること。またその際に本文内容の書き換えルールを設定し、メール文章の書き換え、追加が可能であること。
- ⑦ 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。
- ⑧ 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。
- ⑨ 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。
- ⑩ 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。
- ⑪ 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。

(イ) スポット（施設）案内機能

- ① 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、地図上での位置などの情報を表示できること。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。

(ウ) 管理機能（リッチメニュー作成機能、管理者アカウント等）

- ① 職員が本メッセージシステムからリッチメニューの登録ができること。
- ② 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。
- ③ 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、上限なく複数のリッチメニューを設定できること。
- ④ 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。
- ⑤ 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。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。
- ⑥ 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を、それぞれ「操作ログ」「トークログ」としてエクスポートできること。
- ⑦ 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。

(3) 導入要件

(ア) 導入支援

- ① 本メッセージ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、本メッセージ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。

(イ) 動作検証

- ① 動作検証開始前までに、本メッセージ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。

(ウ) 体制

- ① 本メッセージ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、他団体で本メッセージシステムの導入支援に従事した経験を有すること。

(エ) 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 本メッセージ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。

(オ) 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。
- 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。
- ⑤ 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。
- ⑥ 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。

(4) セキュリティ要件

- (ア) 管理画面への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。
- (イ) サーバで保存するデータは、全て暗号化を行うこと。
- (ウ) 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。
- (エ) 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。
- (オ) アクセスログは一定期間保存すること。
- (カ) 障害時の連絡体制や対応フロー等を定めること。
- (キ) 解約時にデータの削除を行うこと。
- (ク) 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。
- (ケ) ISMSを取得していること。
- (コ) Pマークを取得していること。

10 その他

(1) 再委託

- (ア) 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、あらかじめ市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。
- (イ) 上記アの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市に届出し、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

- (ア) 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。
- (イ) 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、別紙「個人情報等特記事項」に記載の「個人情報等の取扱いに関する特記事項」を遵守しなければならない。