

令和８年度開成町ＬＩＮＥ公式アカウントを基盤とした
住民向けポータル構築及び運用業務（債務） 仕様書

1 業務名

令和８年度ＬＩＮＥ公式アカウントを基盤とした住民向けポータル構築及び運用業務（債務）

2 目的

住民に対する情報発信、住民等からの電子申請及び申請に係る聞き取り等、電子上での住民との接触手段を、一般に電子上でのコミュニケーション手段として浸透しているＬＩＮＥに集約することにより、住民・職員双方の利便性向上を図る。

3 業務概要

（１）内容 開成町ＬＩＮＥ公式アカウント上での住民との双方向コミュニケーション基盤の構築、保守及び運用支援。

（２）履行期間 契約を締結した日から 60 か月

4 機能要件等

（１）システム要件

ア クラウド型のシステムであること。

イ 本サービスで取得するデータは、以下①、②の両方の認証等を受けているデータセンタに保存することができること。

① IS027001、IS027018 の国際認証

② 政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）登録

ウ システムの利用可能時間は原則 24 時間 365 日とすること。メンテナンス等でやむを得ず停止する場合は、事前に発注者に連絡すること。停止期間が長期にわたる場合は、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。

エ 利用者側は、スマートフォン用の LINE アプリ（iOS 版、Android 版）又は Web ブラウザを使用し、システムを通じたサービスを利用できること。

オ 管理者アカウントのログイン ID 数は 20 とする。アカウント数の増減については、追加費用により年度途中であっても変更することができること。

カ ログイン ID 毎に権限設定をおこなえること。

キ インターネット上の通信について TLS1.3 による暗号通信を行うこと。

ク グローバル IP でのアクセス制御や多要素認証などの利用者及び利用端末を限定する設定が可能であること。

ケ 自治体と住民とのやり取りのデータはLINE ヤフー社との追加規約の同意に基づき LINE サーバにはデータを残さず、ISMAP 登録されたクラウドサービスにデータを格納すること

(2)機能要件

別紙「機能要件表」及び「機能要件表（施設予約編）」に記載。

5 保守及び運用支援体制

- (1) 問い合わせ又は障害発生時の連絡方法など、サポート体制を明確にすること。
- (2) WEB マニュアルは常に最新の状態を保つこと。
- (3) 本番リリースまで、住民に影響なく職員のみで検証できること。
- (4) 他自治体事例を共有するなど、開成町 LINE 公式アカウントの運用効果向上に関する助言を行うこと。
- (5) 障害発生時は、時間外でも連絡を受け付ける手段を有していること。

6 個人情報の保護

- (1) 受注者は、この契約による事務を処理するに当たっては、個人情報（行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号。以下「番号利用法」という。）第2条第8項に規定する特定個人情報を含む。以下同じ。）保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう、関係法令に従い、個人情報を適正に取り扱わなければならない。
- (2) 受注者は、この契約による事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、又は不当な目的に使用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後も、同様とする。
- (3) 受注者は、この契約による事務に従事する者を明確にし、発注者から求めがあったときは、発注者に報告しなければならない。
- (4) 受注者は、この契約による事務に従事する者に対し、在職中及び退職後においても、この契約による事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、又は不当な目的に使用してはならないこと、これに違反した場合は、番号利用法又は開成町個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年条例第20号）の規定に基づき処罰される場合があることその他個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。
- (5) 受注者は、この契約による事務に従事する者に対し、個人情報の適正な取扱いについて監督及び教育を行わなければならない。
- (6) 受注者は、この契約による事務を処理するために個人情報を収集するときは、その目的を明確にし、当該事務を処理するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

- (7) 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に関して知り得た個人情報を当該事務の処理以外の目的に使用し、又は第三者に提供してはならない。
- (8) 受注者は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、改ざん、滅失及び毀損の防止その他の安全確保の措置を講じなければならない。
- (9) 受注者は、この契約による事務を処理するために必要な範囲を超えて、受注者がこの契約による事務に係る個人情報を取り扱っている事業所その他の場所から個人情報を持ち出してはならない。
- (10) 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務を処理するために発注者から引渡しを受けた個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。
- (11) 受注者は、発注者の承諾があるときを除き、この契約による事務における個人情報の処理を自ら行うものとし、第三者にその処理を委託してはならない。
- (12) 受注者は、この契約による事務を処理するために発注者から引渡しを受け、又は受注者が収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、この契約が終了し、又は解除された後直ちに発注者に返還し、又は引き渡さなければならない。ただし、発注者が別に指示したときは、当該指示した方法により処理するものとする。
- (13) 受注者は、発注者から求めがあったときは、この契約の遵守状況について発注者に対して報告しなければならない。
- (14) 受注者は、この個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、その指示に従わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後も、同様とする。
- (15) 受注者は、個人情報の適正な管理の確保を図るため、個人情報の取扱いに関する要領等を作成し、発注者に報告しなければならない。ただし、発注者が必要でないとした場合は、この限りでない。
- (16) 発注者は、必要があると認めるときは、この契約の遵守状況を確認するために必要な範囲内において、受注者のこの契約による事務に係る個人情報の取扱いについて実地に調査をすることができる。
- (17) 発注者は、受注者のこの契約による事務に係る個人情報の取扱いが不適当と認めるときは、受注者に対し、必要な措置をとるべき旨を勧告することができる。
- (18) 発注者は、受注者がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができるものとする。
- (19) 受注者は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、改ざん、滅失、毀損その他の事態が発生した場合において、その責めに帰すべき理由により発注者又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

7 情報セキュリティポリシーの遵守

受注者は、この契約を遂行するにあたっては、社会通念に照らし相当程度と認められる情報安全対策を講じるため、以下の事項について適正に取り扱わなければならない。

(1) 受注者は、本町の情報、情報システム及び情報処理施設に委託業者がアクセス等する場合は、事前に方法等を報告し、発注者の承認を得なければならない。ただし、発注者は、必要に応じて本町の情報、情報システム及び情報処理施設へのアクセス等の停止または方法等の変更を求めることができるものとする。

(2) 受注者は、この契約を遂行するにあたり、必要に応じて次の事項を考慮しなければならない。

ア 業務の実施にあたっては、受注者の職員等が関連法令、規制に違反した場合は、当該従事職員、責任者、データ保護管理責任者及び受注者が連帯して責任を負うものとする。

イ 受注者は、本町の重要な情報資産へのアクセス及び使用を許可する情報資産等を許可された者のみに制限するための物理的、論理的な管理対策等を講じなければならない。

ウ 受注者は、受注者の所有するハードウェアまたはソフトウェアを発注者の所有する装置及び設備で使用する場合は、事前に発注者の承諾を得なければならない。

エ 発注者は、業務上必要な場合には、受注者及び受注者の再委託事業者に対して監査することができる。ただし、この場合において、発注者は、監査の結果を受注者に通知するものとする。

オ 受注者は、この業務の実施にあたり、コンピュータウィルス及び不正ソフトウェアからの保護を確実にするための安全管理対策等の措置を講じなければならない。

カ 受注者は、この業務の実施にあたり、ハードウェアやソフトウェアの取り付け・導入・保守に際し、事前に発注者の承諾を得るとともに、適正な管理対策及び安全性等の措置を講じなければならない。

キ 受注者は、業務上必要に応じて、知的財産権及び著作権の保護等に努めるとともに、適正な管理対策等の措置を講じなければならない。

(3) 受注者は、このセキュリティ要求事項に違反及び事故等に関する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに発注者に通知するとともに原因並びに被害を調査し、報告しなければならない。

(4) 受注者は、このセキュリティ要求事項に定めのない事項において疑義が生じた場合は、発注者・受注者協議のうえ定めるものとする。

8 その他

(1) 受注者は、本サービス提供に係る業務の処理を他に委託してはならない。ただし、業務の一部について事前に協議し、発注者の書面による承諾を得た場合は、この限りではない。

(2) その他、定めがない事項については発注者と協議して行うこと。