

スマホ市役所導入事業(以下、「本業務」という。)の導入事業者が行う業務の内容及びその範囲等は、この仕様書(以下、「本仕様書」という。)に定めるところによる。

1 事業名

スマホ市役所導入事業

2 事業期間

契約締結日から令和8年3月31日(月)まで

3 目的

当市においては多くの手続きが平日の開庁時間内のみの窓口受付となっていること、証明書の郵送発行手数料は定額小為替で支払わなければならないことから、共働き世帯等は仕事を休んで手続きを行わなければならない、郵送手続きの支払いにも手間がかかるという課題がある。本業務では、スマートフォン上で本人確認や電子決済が可能なシステムの導入を行うことで、利用者が場所や時間を問わず行政手続き及び決済を行えるようにすることを目指す。

4 業務内容

(1)業務の概要

本業務は、本人確認や手数料の支払いを要するものも含めた各種申請・手続きを、スマートフォン上で受け付けるシステムを LINE ヤフー株式会社が提供するアプリケーション「LINE」内、滝川市公式アカウント(以下、「公式アカウント」という。)へ導入する。加えて、マイナンバーカードを利用した本人確認と電子決済機能の導入により、一度も窓口へ来庁せずに申請等を完結させるものである。

なお、公式アカウントの運営を行う上で市民の利便性向上に繋がるその他システムも含めて導入するものである。

(2)業務の詳細

①システムの基本要件

- ・すでに取得済みの本市公式アカウントと連携すること。
- ・システムはクラウド型であること。
- ・運用開始後の機能向上や構成の変更が柔軟に行えるよう、将来的な拡張性を確保したシステムであること。
- ・原則として 24 時間 365 日利用可能なシステムであること。
- ・システムおよ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。
- ・利用者がスマートフォンアプリ「LINE」(IOS 版、Android 版)を用いて、導入したサービスを利用できること。
- ・管理者が PC 上、「Microsoft Edge」又は「GoogleChrome」で管理機能を扱えること。
- ・内閣官房等から発出されている令和3年4月30日付け「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)」を遵守すること。

②システムの機能要件

ア)申請機能

- ・地方公共団体情報システム機構が提供する公的個人認証サービスを利用した各種申請が LINE アプリとは別のアプリをインストールすること無く実施できること。
- ・LINE での申請に伴う手数料及び使用料等の支払について、クレジットカード決済および電子マネー等のオンライン決済(PayPay 等)が可能であること。
- ・管理者が自由に申請項目を設定できること。

イ)予約機能

- ・予約期間、予約人数、時間の区切りなどの予約枠や質問項目を管理者が自由に設定、作成、変更出来ること。
- ・予約フォームでは、電話番号やメールアドレス等の入力値チェック機能を有していること。
- ・予約状況をリアルタイムで管理画面から確認できること。
- ・利用者にリマインド配信が出来ること。また、配信の日時は管理画面上で設定変更が出来ること。
- ・管理者および利用者の双方から予約をキャンセルできること。

ウ)リッチメニュー機能

- ・トーク画面のキーボードエリアに画像付きのメニュー(以下、「リッチメニュー」という。)を表示させ、指定のテキストの表示や URL へのリンク等ができること。
- ・運用開始後において、システムの管理画面などでリッチメニューの変更などが容易にできること。

エ)セグメント配信機能

- ・年代、性別、居住地域、ほしい情報など利用者の属性を取得する登録フォームを構築し、利用者の希望に応じた情報を配信できるようにすること。

③業務支援要件

- ・システム操作マニュアルをイラストやスクリーンショット等を用いて、誰にでも理解ができるよう作成すること。
- ・導入時及び稼働後に職員から問い合わせ対応を受けられること。
- ・システム操作マニュアルはシステムから常時確認できること。
- ・システムの安定的運用を図るため、ソフトウェア、設備機器およびセキュリティに関して定期的な保守を行うこと。また、システムに障害が発生した場合、脆弱性が発見された場合等トラブルが発生したときは、速やかに対応すること。
- ・トラブル対応完了時は、速やかに原因・対応内容および再発防止策を明記した報告書を提出すること。

④特記事項

- ・LINE ヤフー株式会社がシステム提供を終了し、またはシステムを大幅に仕様変更することで本業務に支障をきたす場合は、本市と協議のうえ、対策を講じること。
- ・本業務に係る成果品の引き渡し後1年間以内に発見された不適合については、受託者がその不適合を受託者の負担により補修しなければならない。

5 成果品の提出

受託者は、本業務完了後、速やかに成果物を滝川市に提出すること。

(1) 納入方法

- ・メニュー・デザイン設計書(PDF又はMicrosoft Office形式によるデータ納品)
- ・操作マニュアル(PDF又はMicrosoft Office形式によるデータ納品)
- ・デザインデータ一式(イメージファイル等によるデータ納品)

(2) 納入期限

令和7年10月31日

(3) 納入場所

滝川市総務部総務課デジタル推進室(滝川市庁舎7階)

6 契約に関する条件等

(1) 成果品の利用(二次利用等)

本業務による成果品の著作権は滝川市に帰属するものとし、また、滝川市は本業務の成果品を自ら使用するために必要な範囲において、随時利用できることとする。

(2) 秘密の保持

受託者は、本業務(再委託をした場合を含む。以下同じ)を通じて知り得た情報を秘密情報として扱い、契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。また、本業務に関して知り得た情報の漏洩、滅失、毀損の防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。契約終了後も同様とする。

(3) 費用負担

本業務に係る今年度分の一切の経費は、上記金額に含まれるものとする。また、受託者がライセンス料等が発生するアプリケーションの利用を希望する場合は、その費用は本市分も含めて受託者が負担すること。

7 スケジュール

スケジュールについては協議の上決定するが、スケジュール目安は以下のとおり。

7月～9月	システム構築
10月	市民公開開始

8 その他

- ・本業務を円滑に遂行するため、滝川市は受託者に対して業務の進捗状況について報告を求めることができる。
- ・納期の遅れや仕様に反し、滝川市あるいは第三者に不利益のある場合には誠実に対応すること。
- ・本仕様書に定めない事項、疑義等があった場合については、必要に応じて滝川市と協議を行い定めるものとする。
- ・受託者は契約終了後も業務の履行に際し知り得た情報を第三者に漏らし、または不当な目的で利用して

はならない。

- ・本業務の委託契約部分に係る業務の全部または一部の処理を第三者に委託する場合、あらかじめ書面による再委託に係る本市の承認を得ること。
- ・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、受託者は本市と協議を行うこと。
- ・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、本市と受託者により協議のうえ、仕様を変更することができる。