

丸亀市体育施設等予約システム構築に係る
LINE アカウント連携システムサービス利用契約 仕様書

1. 件名

丸亀市体育施設等予約システム構築に係る LINE アカウント連携システムサービス利用契約

2. 業務概要

(1) 内容

体育施設等の予約システムおよびその他システムの構築に関する LINE アカウント連携システムの導入

(2) 履行期間

令和 8 年 1 月 5 日から令和 9 年 3 月 3 1 日まで（ただし、システムトライアルの利用については、令和 8 年 1 月 5 日から令和 8 年 3 月 3 1 日までとする）

3. 市の公式 LINE アカウント

@marugame_city(地方公共団体プランで取得済)

4. 業務内容

(1) システム提供

本仕様書「5. 機能概要」及び「6. 機能詳細」で示す機能又は同等の機能を備えたシステムの提供を行うとともに、現在本市が運用している LINE アカウント連携システム（以下、「現行システム」という。）の機能等一式を本システムに移行する支援をすること。

(2) 運用・保守

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のトラブルが発生した際には、速やかに対応すること。なお、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) 計画的なシステム停止

サービス提供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最大限考慮し、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を提示すること。ただし、緊急でやむをえない場合はこの限りではない。

(4) 想定外な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、サービス提供者は速やかに本市に報告するとともに、復旧又は代替手段を用意することで、システムの安定的な運用に努めること。

(5) バージョンアップ対応

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必要な場合は、契約の範囲内において対応すること。

(6) 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市民等（以下「利用者」という）、システ

ムを管理・運営する市職員（以下「管理者」という）双方にとって、分かりやすく、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造の変更等を柔軟に行えらるとともに、将来的な拡張性を確保したシステムとすること。
- (ウ)サーバなどの環境整備は日本国内に設置すること。建築基準法の規定する耐震構造建築物とし、同法に規定する耐火性能を有し、防火対策及び水害対策の措置が施されていることとし、震度7相当の地震発生時にもサービス提供可能な耐震または免震構造であること。また、JIS規格に準拠した避雷設備及びIEC（国際電気標準会議）の内部雷保護システムに対応した雷対策を講じていることとし、自動火災報知設備、消火設備、非常照明設備が設置されていること。また、監視カメラ等による入退室管理などの警備体制が整っていること。電力・通信会社により安定的なインフラ供給が受けられ、サーバ運用に当たり受電容量、冗長性、無停電装置、予備電源、空調による温度・湿度管理などの適切な管理ができること。
- (エ)管理者アカウントのログインID数は、5アカウント以上とする。アカウント数の増加については、追加費用により履行期間途中でであっても変更することができること。各施設指定管理者など外部の団体にも管理者アカウントを付与できること。

5. 機能概要

(1) 基本要件

- (ア)市の公式LINEアカウントと連携すること
- (イ)利用者は、スマートフォン用のIOS版又はAndroid版のLINEアプリを使用し本サービスで提供するシステムを利用できること。
- (ウ)本システムはクラウド型の提供システムであること。
- (エ)本システムは原則年間を通じ常時使用可能であること。ただし、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。
- (オ)障害発生時に、速やかにシステムの復旧を行えるよう、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。
- (カ)本システムは、Edge、Google Chrome、Firefox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することで利用できること。
- (キ)OS、アプリケーションにおけるセキュリティ対策、サイバー攻撃対策、不正アクセス対策、アクセスログ管理による内部不正対策、通信の暗号化による改ざん等への防止対策ならびに適正かつ万全なウイルス対策を実施すること。

(2) 利用者のシステム利用環境

- (ア)本システムはLINE株式会社が公表しているLINEアプリの推奨環境において利用可能であることを原則とし、最新バージョンが公開された後に可能な限り速やかに対応すること。

6. 機能詳細

(1) 学校体育施設開放事業予約・運用機能

- (ア)施設の種類、予約枠及び予約時の質問項目が自由に作成・変更できること。入力項目の数に原則制限を設けないこと。
- (イ)利用者の予約画面に表示する予約枠は、予約状況を反映した空き枠のみを表示すること。
- (ウ)施設の利用報告を利用者が LINE 上で行えること
- (エ)代理報告が可能なこと
- (オ)年間団体登録や減免団体登録、減免団体料金を反映するなど団体登録にも対応が可能なこと。
- (カ)スマートロック連携を活用し鍵の貸し借りを不要とする対応が可能なこと。
- (キ)管理者・利用者は予約状況をカレンダー形式で確認できること。
- (ク)発生する利用料等は、クレジットカードや電子マネー等のオンライン決済が可能なこと。
- (ケ)利用報告締切日、利用料の納期限の前日等にリマインド配信ができること。配信の日時は、管理画面上で設定変更ができること。
- (コ)利用報告、利用料の支払いができていない利用者へセグメント配信等によって催促ができること。
- (サ)予約情報・利用料の支払い状況を CSV または Excel 形式でエクスポートが可能なこと。
- (シ)予約の登録から予約内容の確認、取消、利用料の支払いまでの一連の操作を LINE 上で完結できる機能を有すること。
- (ス)利用者からの予約情報・利用報告情報は管理者アカウントを付与されたもののうち、業務担当部署のみが閲覧・操作することができるよう権限を設定できること。
- (セ)あらかじめシステムに利用者等の情報をインポートし、その情報を元にして制御を行う機能を有すること。
- (ソ)LINE と同様の内容を WEB フォームで実現するなど、LINE を扱えない人のために、LINE で行える機能を実現できる代替方法があること。
- (タ)収納代行業者との契約は、本市が別途行う。

(2) 施設予約機能

- (ア)施設の種類、予約枠及び予約時の質問項目が自由に作成・変更できること。入力項目の数に原則制限を設けないこと。
- (イ)利用者の予約画面に表示する予約枠は、予約状況を反映した空き枠のみを表示すること。
- (ウ)複数時間帯を選択できること。
- (エ)抽選機能を有すること。
- (オ)抽選機能については、抽選後の結果通知を自動で配信できること。
- (カ)複数の施設で1ヶ月あたりの予約枠等の制約を共有する仕組みを有すること。
- (キ)代理予約が可能なこと。
- (ク)キャンセル待ちが可能なこと。
- (ケ)年間団体登録や減免団体登録、減免団体料金を反映する等団体登録にも

対応が可能なこと。

- (コ)スマートロック連携を活用し鍵の貸し借りを不要とする対応が可能なこと。
- (サ)管理者・利用者は予約状況をカレンダー形式で確認できること。
- (シ)利用者の予約日前日等に、リマインド配信ができること。配信の日時は、管理画面上で設定変更ができること。
- (ス)予約時に発生する利用料等は、クレジットカードや、電子マネー等のオンライン決済が可能なこと。
- (セ)利用料の支払いができていない利用者へセグメント配信等によって催促ができること。
- (ソ)予約情報・利用料の支払い状況を CSV または Excel 形式でエクスポートが可能なこと。
- (タ)予約の登録から予約内容の確認、取消、利用料の支払いまでの一連の操作を LINE 上で完結できる機能を有すること。
- (チ)利用者からの予約情報等は管理者のみが閲覧・操作できるように権限を設定できること。
- (ツ)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制御を行う機能を有すること。
- (テ)以上の機能について、指定管理者も管理者と同様に管理者アカウントを運用ができること。
- (ト)使用料収入は、丸亀市と各施設指定管理者において個別に集計管理ができること。
- (ナ)LINE と同様の内容を WEB フォームで実現するなど、LINE を扱えない人のために、LINE で行える機能を実現できる代替方法があること。
- (ニ)収納代行業者との契約は、本市または指定管理者が別途行う。

(3) セグメント配信機能

- (ア)「性別」「年代」「住んでいる地域」「知りたい情報」など利用者の属性を取得する登録フォームを構築し、利用者の嗜好に合わせて情報を配信できるようにすること。また、属性未登録者を含む友だち全員への配信が可能であること。
- (イ)利用者が市公式 LINE アカウントを友だち登録したときに、自動でトーク画面に利用者属性の登録アンケートが表示されること。利用者はフォームに登録した情報を随時変更できること。
- (ウ)セグメント配信は、指定した日時に予約配信ができること。また、毎週・毎月・毎曜日などを指定して定期配信ができること。
- (エ)既読数や既読率の確認を行うことができること。
- (オ)受信設定以外のアンケートや申請の回答内容に応じてセグメント配信ができること。
- (カ)カルーセルメッセージ及びフレックスメッセージを用いたセグメント配信が可能であること。

(4) 自動応答機能

- (ア)利用者からの問い合わせに対し、ボタン等を用いて入力の手間なく必要な情報を自動応答できること。
- (イ)ボタンのタップにより事前構築済みのシナリオが起動し、情報を提示す

ること。

(ウ)自動応答のシナリオは、管理者が任意のタイミングで変更できること。

(エ)作成できるシナリオの階層に原則制限がないこと。

(5) テスト配信機能

(ア)テスト配信メッセージの配信先として特定の利用者を設定できる機能を有し、本番環境に影響を与えずにテスト配信を実施できること。

(イ)テスト配信メッセージの内容に応じて管理者がテスト配信先を指定し、テストメッセージのセグメント配信ができること。

(6) リッチメニュー機能

(ア)リッチメニューの文字や画像、アイコン等は、管理者が任意に変更できること。また、管理者が必要に応じてメニュー画像を修正できるよう、編集データを提供すること。なお、納品時のメニュー画像は契約締結後、市と協議の上決定する。

(イ)トーク画面のキーボードエリアに画像付きのメニュー（リッチメニュー）を表示させ、指定のテキストの表示やURL等にリンクする設定ができること。

(ウ)リッチメニューは、ユーザーがタップ可能な領域を任意の数で分割できること。また、リッチメニューは複数枚で構成し、動的に切り替えができること。

(エ)運用開始後において、システムの管理画面等で、リッチメニューの変更等が容易にできること。

(オ)動的な切り替えはユーザー単位でおこなうことができ、リッチメニュー内の切り替え用の領域（タブなど）のタップで行えること。また、その他トーク内でのユーザーのアクションに応じて切り替えができること。
（例：防災メニューや市外者専用リッチメニューなど）

(7) 申請・アンケート機能

(ア)上記「(3)セグメント配信機能（イ）」で登録された情報に基づいた利用者へのアンケート回答機能を有すること。

(イ)意見募集等、複数の種類のアンケートフォームがウェブブラウザ上で容易に作成できること。アンケートフォームの数に原則制限を設けないこと。

(ウ)アンケートの回答形式は、選択肢の選択（単一回答／複数回答）、テキスト入力、画像・動画等のファイルアップロードを指定できること。

(エ)アンケートフォームにおいて、アンケートで取得する情報の取扱い（利用規約、プライバシーポリシー等）への同意に関する説明文、リンクを設置できること。

(オ)作成したアンケートの質問は、CSV または Excel 形式でエクスポートが可能なこと。

(カ)利用者の回答結果は CSV または Excel 形式でエクスポートが可能なこと。

(キ)申請があった時に、担当職員にメール通知する設定が可能であること。

(ク)手数料及び郵便料金等の支払いが、クレジットカード決済や、電子マネー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利

用実績があること。

- (ケ) JPKI 認証事業者及び収納代行業者との契約は、本市が別途行う。
- (コ) 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制御を行う機能を有すること。
- (サ) 申請内容に不備があった場合は、入力フォームを再度送付するなどのフォローアップ機能を有すること。
- (シ) 申請内容に基づき、補助金の決定通知等の文書を自動作成し、PDF 形式で自動出力できること。また、作成した文書を LINE で送付できること。
- (ス) 申請内容の確認、修正、取消までの一連の操作を LINE 上で完結できる機能を有すること。

(8) 通報機能

- (ア) 写真や日時、位置情報、テキスト等によって利用者からの通報を受け付けることができること。
- (イ) 通報シナリオは、名前や電話番号、その他任意の質問を自由に組み合わせて作成・変更できること。なお、通報シナリオの作成可能数に上限を設けないこととし、その設定は管理画面上において全て完結できること。
- (ウ) 通報された内容や対応状況を地図や一覧表などで公開することができること。
- (エ) 利用者から受信した通報について、対応状況、優先度、担当者、メモ等の管理情報を設定できること。また、通報された位置情報や住所などの情報を CSV または Excel 形式でエクスポートが可能なこと。
- (オ) 通報があった時、通報のシナリオごとに通知先を設定できること。
- (カ) 通報内容の確認、修正、取消までの一連の操作を LINE 上で完結できる機能を有すること。

(9) チャットボット機能

- (ア) シナリオ型チャットボットで、ボタンのタップにより事前構築済みのシナリオが起動し、利用者からの問い合わせに対応できること。
- (イ) チャットボットの作成、変更、削除を職員が随時行えること。作成可能数、階層に原則上限を設けないこと。
- (ウ) 利用者がチャットボットとの対話を任意のタイミングで終了できること。
- (エ) チャットボットを作成する際、csv ファイルのアップロードによってシナリオを設定できること。また、シナリオは csv ファイルで出力できること。
- (オ) 別途、発注者導入のチャットボットと連携可能であること。

(10) メール連携機能

- (ア) 自治体等で配信しているメールマガジン等のメールの内容について、LINE 連携用の特定のメールアドレスを作成することで、メールが送信された際に、その内容を自動的に LINE でセグメント配信できること。
- (イ) 宛先となるセグメントは自由に設定することができること。
- (ウ) 既読数や既読率の確認を行うことができること。
- (エ) LINE 専用の署名を追加することができ、メールマガジン等の署名を削除することができること。

(オ)自治会回覧板の機能を構築できること。

(11) レポート機能

(ア)利用者がタップしたシナリオの選択ボタンなどの利用回数等を記録できること。

(イ)CSV または Excel 形式でエクスポートが可能なこと。

(ウ)作成したレポートの CSV または Excel データは、管理画面にログインすることなく、指定したユーザーのメールアドレスに対して、指定頻度で送信する機能を有すること。

(エ)記録したデータを管理画面上で確認ができる機能を有すること。

(12) 管理機能

(ア)過去の合計配信数、配信日、配信時間、タイトル、配信数、配信内容など、システムの蓄積データを管理画面上で確認できること。

(イ)蓄積データについて、CSV または Excel 形式等の編集可能なファイルで出力できること。

(ウ)タイムライン、友だち登録時のあいさつメッセージ、リサーチ、その他既存の LINE 公式アカウントマネージャーの機能をそのまま使用できるシステムであること。

(エ)利用者からの申請、アンケートや通報等があった際に、各業務担当部署にメールにより自動で通知できること。

(オ)市以外の団体（指定管理者等）にもアカウントを付与することを想定し、管理者がアカウントごとの権限や機能をきめ細やかに設定できること。

7. 導入支援

- (1) メールでの問い合わせは 2 営業日以内の回答に務めること。(障害発生時を除く)
- (2) 申請やアンケート、施設予約機能など他自治体の成功事例を本市でも展開・活用し、管理者の業務負担を軽減する対策をとっていること。
- (3) 住民リリースまで、住民に影響なく管理者のみで検証できること。
- (4) 管理者に対して対面またはオンラインにより本システムの操作説明を実施すること。また、オンライン研修の場合、実施回数に上限を設けないこと。
- (5) 他自治体事例を共有するなど、本 LINE 公式アカウント運用効果向上に関するアドバイスをを行うこと。
- (6) 現行システムの機能を維持したまま共存させること。また、本市の指示において、現行システムの機能及びサービス並びにお友達の属性情報等を本システムに移行させる支援をすること。
- (7) 現在発注者の委託先が Microsoft Access で管理している放課後児童クラブに関するデータを CSV 形式でインポートできること。
- (8) 操作方法を記載したマニュアル（WEB マニュアルを含む）を作成し、管理者が常時閲覧可能な状態にすること。また、当該マニュアルはシステムの更新等に応じて随時改定を行い、常に最新の状態を保つこと。
- (9) 作成したマニュアルについては、イラストや画面のコピー等を用いてわかりやすく作成し、業務に不慣れな者でも理解できるように、平易な用語を用いること。

8. セキュリティ対策

- (1) OS・ソフトウェア等の修正プログラムやアップデート、パターンファイル等が配布された場合は、直ちに作動検証を実施し、市に報告の上適用すること。
- (2) 適切なウイルス対策を実施すること。
- (3) システムの脆弱性に関する情報を収集し、必要な対策を実施すること。
- (4) 行政が保有する機密情報・個人情報について、セキュリティ対策の履行状況を適宜報告すること。
- (5) 不正アクセスが行われた場合、市に報告の上速やかに対策を行うこと。
- (6) グローバル IP でのアクセス制御や多要素認証などの設定が可能であること。
- (7) 管理者においてシステムの操作ログが出力できること。または、発注者の依頼があった場合、速やかに操作ログを出力して発注者に提供できること。
- (8) SSL/TLS による暗号通信を行うこと。

9. 画像パーツの作成

- (1) リッチメニュー等に使用する画像パーツを作成（デザイン・レイアウト・イラスト等の作成）し、データで納品すること。なお、データ形式は、Adobe Illustrator 形式（再編集可能なデータ及びアウトライン化済データ）とする。
- (2) デザインは発注者の承認を得て決定すること。

10. その他

- (1) 導入スケジュール
(ア) 学校体育施設開放事業予約・運用機能については、令和 8 年 4 月 1 日より

運用が開始できるよう本市と協議すること。

(イ) 施設予約機能については、令和 8 年 7 月 1 日より運用が開始できるよう本市と協議すること。

(ウ) 上記「7. 導入支援 (6)」における、現行システムを本システムに移行するにあたって、当契約トライアル期間（1 月から 3 月）に移行を完了できるよう本市と協議すること。

(2) 秘密保護

(ア) 個人情報、秘密と指定した事項及び業務の履行に際し知り得た秘密（以下「秘密情報」という。）を第三者に漏らし、又は不当な目的で利用してはならない。契約終了後も同様とする。

(イ) 秘密情報を取り扱う責任者及び従事者は、秘密保持を誓約しなければならない。

(3) 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は、市ホームページ等の広報媒体等において、自由に使用できること。

(イ) 業務の成果品等に、サービス提供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、権利はサービス提供者に保留されるが、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。

(ウ) サービス提供者は本市に対し、著作権人格権を行使しないものとする。

(エ) 業務の成果品等に、受託者以外の第三者の保有する知的財産権が含まれる場合は、上記の定めによらないものとする。なお、第三者からの成果品に関し権利侵害に関する訴えが提起された場合は、サービス提供者の責において解決するものとする。

(4) システムの拡張等

システムの拡張、他システムとの連携、次期システムへの移行等（いずれも他の業者が受託した場合を含む）において、市や関係業者等から協力を求められたときは、市と協議のうえ、システムに関する情報開示やデータベースからのコンテンツのエクスポートを含め必要な対応を行うこと。

11. 協議

(1) LINE 株式会社がシステム提供を終了、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。

(2) 本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、又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、サービス提供者は本市と協議を行うこと。

(3) 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、本市とサービス提供者により協議の上、仕様を変更することができる。