

LINE相談応答システム接続・リース業務
仕様書

尼崎市こども青少年局こども青少年部こどもの人権擁護担当

1 調達の概要

(1) LINE相談応答システムの目的

尼崎市内に在住等する子どもの権利救済を図るため、SNSアプリ「LINE」を活用した相談応答システムを導入し、子どもの権利侵害等に係る相談・申立て（以下「相談等」という）を受け付けることを目的とする。

(2) 納期

令和6年4月

(3) システムの設置場所

尼崎市が指定する場所

2 基本事項

(1) システム環境

ア 職員が利用しやすい画面設計及びシステムを基本とすること。

イ 本システムの稼働期間中はサポートが継続されるものであること。

ウ 本仕様書に記載がないものであっても、システムの稼働を実現するうえで必要なものは全て含めること。

(2) 端末等

端末等、以下に掲げるものは尼崎市で別途調達する。

ア 業務端末

イ ネットワークに必要なルータ等

(3) 試験・検査

本システムの本格運用までの適切な時期にテストを実施し、問題ないことを確認すること。また、運用テストの実施を支援すること。

3 機能等に係る要件

本システムに必要な要件は次の(1)から(11)のとおりとする。

(1) 相談者の生命の危機が推測される場合等の緊急対応に必要とされるLINEのID等について、相談者の個人情報を知り得ることが可能な相談応答システムであること。

(2) 過去に相談等を受けた相談者から再度相談があった場合に、対応済みの案件も含め、以前の相談履歴が表示されること。

(3) 一つの相談に対し、対応済みと入力するまで、継続期間に制限なく対応ができること。

(4) 相談窓口（月～土曜日の午前10時から午後6時）の時間外に受け付けた相談等に対して、相談者に自動応答メッセージを送信する設定が可能であること。

(5) 受付時間外に相談員から相談者にメッセージを送信することができること。

(6) 相談等の記録をCSV形式のデータで出力できること。

(7) 相談者に広報及び情報の配信ができるシステムであること。また、配信は事前に予約設定できること。

(8) 一人の相談員につき一つのアカウントを作ることができること。また、相談員の追加・削除について、追加の費用が発生しないこと。

- (9) 相談員が同時に複数の相談に対応することができること。
- (10) あらかじめ設定したキーワードについて、文字の色を変えるなどして画面上分かりやすくすること。
- (11) 現在利用中のシステムで出力したログデータをもとに、相談内容を引き継いだ状態でシステムを構築し、引き継ぐ内容については本市と協議のもと定めること。
- (12) その他
上記(1)から(11)以外に、システムの活用性を高める機能を有する場合は、企画提案書等において提案すること。

4 運用保守

保守契約期間は以下の保守対応を行うこと。

- (1) 本システム稼働後、月曜から土曜の午前10時から午後6時までの間、運用に関する問い合わせに関して、速やかに対応すること。
- (2) 安定稼働のための運用体制、環境、セキュリティ管理等が整備されていること。
- (3) ソフトウェアの操作・運用の問い合わせに対して、的確に対応すること。

5 守秘義務

- (1) 契約事業者は、業務上知り得た本市が保有する一切の機密情報及び個人情報（以下「秘密情報」という。）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、又は解除された後においても同様とする。なお、本契約の業務に従事することとなった者について、守秘義務に関する誓約書を本市に提出すること。
- (2) 契約事業者は、本市の指示又は承諾がある場合を除き、秘密情報を業務以外の目的に使用し、又は第三者に引き渡してはならない。
- (3) 契約事業者は、本市の指示又は承諾がある場合を除き、本市から貸与された秘密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。
- (4) 契約事業者は、本市から貸与された秘密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、直ちに本市に返還し、又は引き渡すものとし、本市の承諾を得て行った複写又は複製物については、本市の指示に従い廃棄又は消去しなければならない。
- (5) 契約事業者は、秘密情報の漏洩、滅失、毀損その他の事故もしくは前各項に掲げる事項に違反する事態が生じ、又は生ずる恐れがあることを知った場合は、直ちに本市に報告するとともに、遅滞なくその状況を、書面をもって本市に報告し、本市の指示に従いその解決に努めなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- (6) 本市は、前項の事故又は事態が発生したと認識し、又は発生した恐れがあると判断した場合で、かつ契約事業者が適切な説明責任を果たす必要があると認めるときは、その事故又は事態の公表を行うことができる。

6 その他事項

(1) 導入工程、細部打ち合わせ等

契約事業者決定後、速やかに導入工程等について、本市と協議すること。導入にかかる内容の細部については、適宜本市と協議すること。

(2) 仕様変更

本仕様の変更を必要とする場合は、あらかじめ申し出の上、本市の承諾を得ること。

(3) 記載外の事項

本仕様書に記載されていない事項は、本市と契約事業者で協議すること。

(4) 疑義が生じた場合

本仕様書の記載事項等に疑義が生じた場合は、本市と契約事業者で協議すること。

(5) 個人情報保護・情報セキュリティ関係諸規定の遵守について

契約事業者は、以下の資料等を参照し、関係諸規定を遵守すること。

ア 個人情報の保護に関する法律、尼崎市個人情報の保護に関する法律施行条例

イ その他、個人情報・データ取扱特記事項及び関係法令。また、本市情報セキュリティポリシーに留意すること。

ウ 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日内閣官房・個人情報保護委員会・金融庁・総務省、令和3年6月11日一部改正）

(6) 権利の帰属

ア 本市は、本業務の成果物を自由に使用する権利を有する。

イ 本業務の成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれる場合、該当著作物の使用に関する費用負担を含む一切の手続きを契約事業者が行うものとする。

(7) 瑕疵に対する補償

瑕疵に対する補償期間は、民法に準じる。その期間中に本業務の目的達成に疑義が生じた場合、契約事業者は検証しなければならない。その結果、設計・諸作業に起因する瑕疵が判明した場合には、契約事業者の責任において改善しなければならない。

(8) 相談員向け研修・管理者向け研修の実施

企画提案書にて提案された相談員及び管理者向けについては、本市の求めに応じてそれぞれ実施すること。

以 上