

## 業務仕様書

### 1 業務名

鳥取県公式LINEアカウント開設業務（以下「本業務」という。）

### 2 業務目的

デジタル技術の普及により、社会全体の情報量が増大し情報発信媒体も多様化するなか、県政情報の効果的な周知を図るため、鳥取県民が知りたいと思う情報をPUSH配信できるよう、コミュニケーションアプリ「LINE」を活用した情報配信環境を整備する。

### 3 業務期間

契約締結日から令和5年3月31日まで

### 4 LINE導入に当たっての基本的な発想、要請

#### (1) 情報のパーソナライズ化、属性に応じた配信（セグメント配信）

行政情報を届けたい者、必要としている者に確実に配信するため、情報の種類によって、登録者（友だち登録した者）の属性（年代、居住地域、職業、興味分野（産業、文化、移住定住、観光、子育て、介護、医療、教育、防災、国際、税金、環境など））を指定して配信できるよう、より多くの登録者属性を収集できることが望ましい。

同時に登録しようとする者が登録作業の負担を感じずに登録できるような仕組みや仕掛けも必要である。

#### (2) 鳥取県公式ホームページ「とりネット」との連携

膨大な行政情報が蓄積されている鳥取県公式ホームページ「とりネット」は、各担当課が日々情報の新規登録及び更新作業を行っており、制度や施策、事業や各種案内が網羅してある県政情報の主要なプラットフォームである。しかし、閲覧に慣れていないと情報量の多さがかえって自分の知りたい情報に辿りつくのを困難にしている。仮に、とりネットの情報と属性登録したLINEとが連携性（システム上の連動又は運用上の連携）を持っていれば、ユーザーの訪問を待っているホームページから、より情報発信力の高いホームページへとレベルアップするのではないか。

#### (3) 機能変更が比較的容易なアプリの特性を生かした運用により、より迅速に分かりやすく行政情報を発信できるのではないか。

（例）電話は躊躇するが聞いてみたいことを受け付ける（即時チャット、自動応答）、予約が必要な期間限定イベントをカレンダー予約する、施策に反映させるため簡単なアンケートを行う（アンケート機能）、指定時間に予め登録した内容をユーザーの属性を指定して自動配信する等

### 5 業務内容

4に掲げる内容を踏まえ、機能的かつ操作性の高い本県の公式LINEアカウントを開設する。

#### (1) 基本構築

ア 標準的なLINE公式アカウントに機能付加し、利用環境（見やすいデザイン・画面構成、操作しやすさ、属性による情報受信、その他利用者の利便性に資する内容）の向上を

図ること。なお、評価は単に機能の多さではないことに留意すること。

イ 管理者の事務負担に留意し、複雑な設定を避けること。

ウ 属性登録を含め、利用者が登録した情報を利用者自身が追加、変更及び削除できること。  
エ テスト配信及び予約配信できること。予約配信については配信前キャンセルができること。

オ 推奨されるブラウザにてインターネットに接続して利用できること。また、当該ブラウザの最新バージョンで動作すること。

カ 将来的なシステムの拡張性を確保したシステムであること。

キ システム及びデータの自動バックアップ機能を有すること。

## (2) 動作試験

必要に応じテスト用アカウントを用意し、問題なく動作するかテストを行うこと。

## (3) セキュリティの確保

ア 最新の情報セキュリティに関する技術を導入すること。

イ 不正なアクセスや操作を検証し、対応するためのログの取得、保存などが可能であること。

## (4) 運用支援

ア 登録者の増加、配信情報の収集、登録情報に関するリスク管理、配信体制など、運用に際して有用な情報提供を行うこと。

イ 業務期間内に管理者及び操作関係者に対して必要な研修を行うとともに、関係マニュアルを作成すること。

## 6 再委託の禁止

受注者は、発注者の承認を受けずに再委託をしてはならない。ただし、次のいずれかに該当する場合は、原則として承認しない。

ア 再委託の契約金額が本業務に係る委託料上限額の50パーセントを超える場合

イ 再委託する業務に本業務の中核となる部分が含まれている場合

## 7 完了報告書及び検査

(1) 受注者は本業務の完了後 14 日以内又は令和 5 年 3 月 31 日のいずれか早い日までに、業務完了報告書を発注者に提出しなければならない。

(2) 発注者は、(1) の業務完了報告書を受領したときは、その日から 10 日以内又は令和 5 年 3 月 31 日のいずれか早い日までにその内容を検査し合格と認めたときは、委託料の額を確定し、受注者に通知しなければならない。

## 8 委託料の支払

(1) 受注者は、7 (2) の通知を受領した後、発注者に委託料を請求する。

(2) 発注者は、(1) に規定する正当な請求書を受領した日から 30 日以内に請求に係る委託料を受注者に支払う。

(3) 発注者が正当な理由なく(2)に規定する支払期間内に支払を完了しないときは、受注者は、未払金額に対し、鳥取県会計規則(昭和 39 年鳥取県規則第 11 号)第 120 条の規定により計算した額の遅延利息を発注者に請求することができる。

## 9 履行遅延による違約金

- (1) 発注者は、受注者の責めに帰すべき事由により、本業務の履行が遅延した場合、違約金の支払を受注者に請求することができる。
- (2) (1) の違約金は、遅延日数に応じ、委託料上限額から既完了部分（受注者が既に本業務を完了した部分のうち、発注者が引渡しを受ける必要があると認めたものをいう。）に対する相当額を控除した額に対し、鳥取県会計規則第 120 条の規定により計算した額とする。

#### 10 その他

発注者の意見を聞きながら業務を進め、業務上の疑義は都度協議すること。