

LINE 連携に関する仕様書

1 全体概要

(1) 目的

市公式 LINE 情報配信サービスにおける図書館サービス機能を導入し、LINE アカウントの機能を活用することによって、図書館利用者に応じた様々なサービス・情報発信を提供することにより、利便性を向上させ、図書館利用の促進に繋がることを目的とする。

また、普及率の高い LINE を用いて、図書資料の検索、予約、貸出管理機能等を持つことにより、幅広い年齢層が恩恵を受けるデジタル化を推進していく。

(2) リリース予定日

令和 9 年 3 月 2 4 日午前 9 : 0 0 (試用運用開始)

(3) 業務概要

志摩市公式 LINE における図書館利用サービス (以下、図書サービス) の構築

2 前提条件・利用環境

(1) 前提条件

- ① 仕様書に示す LINE 機能は全て志摩市公式 LINE 内で動作するものであり、別アカウントでの動作は認めない。
- ② 公式 LINE による図書サービスの利用時間は、原則として 2 4 時間 3 6 5 日とする。ただし、保守等の予定された停止については、その限りではない。
- ③ サービスの稼働率は、定期メンテナンスによるサービス停止を除き、9 9 % 以上とする。
- ④ サービスの提供期間中、安定したサービスの提供が可能であること。
- ⑤ 発注者がサービスの利用促進に向けた取組を進めるにあたって必要な、受注者が保有する既存の資料やノウハウ等について、発注者と十分に協議の上、可能な範囲において協力的な姿勢で対応等できること。
- ⑥ 「個人情報の保護に関する法律 (平成 15 年法律第 57 号)」「志摩市個人情報の保護に関する法律施行条例 (令和 4 年 12 月 23 日条例第 26 号)」「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン (改訂: 令和 7 年 3 月 28 日)」「志摩市情報セキュリティポリシー (改訂: 令和 8 年 4 月 1 日)」「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。
- ⑦ サービス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。
- ⑧ SSL / TLS による暗号通信を行うこと。
- ⑨ 本サービスの利用者及び本市職員にとって、わかりやすく、操作性が高く、効率的な運用が可能なサービスとすること。
- ⑩ 運用開始後の機能向上や構成の変更等を柔軟に行えらるとともに、将来的なサービスの拡張性を確保したサービスとすること。

- ⑪ 志摩市公式 LINE の連携にあたっては、発注者及び関係機関との協議の上、発注者は協力するものとする。【例：リッチメニューの設定、Webhook の設定等】

(2) 利用環境

① 利用者のサービス利用環境

- (ア) 本サービスを利用しようとする図書館利用者（志摩市教育委員会の管轄内にある図書館及び図書室（学校図書館含む）に登録し、利用者番号を有するもの。）は、スマートフォン用の LINE で、本業務で提供するサービスを利用できること。
- (イ) スマートフォン用の iOS 版または Android 版の LINE で当該サービスを利用できること。また、パソコン（Mac、Windows 等）からでも通常どおり利用できること。
- (ウ) 利用可能な iOS、Android、パソコン（Mac、Windows 等）、LINE の特定のバージョンで不具合が確認された場合は、その利用者数と不具合の影響、修正の妥当性を鑑み、合理的な方向性を協議するものとする。
- (エ) iOS、Android、LINE のバージョンは限定しないものとし、工期内において最新バージョンがリリースされた場合は、可能な限り速やかに対応を行うこと。

② 職員等管理者のサービス利用環境

- (ア) 管理者用の管理機能は、パソコンのブラウザや、スマートフォン・タブレットのブラウザアプリで利用できること。
- (イ) OS は Mac、Windows、ブラウザは Google Chrome、Edge、Firefox、Safari で利用可能であること。
- (ウ) Windows のバージョンについては、Windows11 Pro 以上での動作を想定する。
- (エ) OS 及びブラウザは、それぞれ最新バージョンでの利用を前提とする。ただし、新バージョンがリリースされた後にそのバージョンに起因する不具合が確認された場合はこの限りではない。また、OS の最新バージョンについては、最新バージョンがリリースされた後に可能な限り速やかに対応すること。
- (オ) 専用ソフトウェアのインストールが不要であること。
- (カ) その他、【Channel ID】、【Channel Secret】、【Access Token】等 LINE 連携に関する必要な詳細情報については、受注後に通知する。

3 機能要件

志摩市立図書館・図書室において、以下の図書サービス、情報発信等ができる LINE システムを提案すること。なお、志摩市公式 LINE 連携において、発注者の協力が必要な個所は明確に示すこと。

- ・ 図書サービス
 - 利用者バーコードの表示
 - 図書資料の検索
 - 図書資料の予約
 - 図書資料の検索・予約・貸出・返却の支援
- ・ 情報発信
 - 図書資料の予約状況の通知

図書資料の督促
新刊等の図書資料のお知らせ
図書イベントのお知らせ
開館・閉館の表示

- ・その他
問合せ等の対応（例：チャットボットの活用等）

また、提案する LINE システムにおいて、今後（運用開始から 5 年）必要となる運用・保守に掛かる参考見積を提示すること。

4 情報セキュリティ

LINE システムの提案にあたり、以下の条件を踏まえて、LINE における情報セキュリティについて、その対応方法を提案すること。

- ・条件
 - ① 以下の法律・ガイドライン等を準拠すること。
 - ・個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）【民法等の一部を改正する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律（令和 8 年法律第 46 号）】
 - ・地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン（改定：令和 7 年 3 月 28 日）
 - ・志摩市情報セキュリティポリシー（改定：令和 8 年 4 月 1 日）
 - ・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）
 - ② 継続的にセキュリティが確保されるよう努めるとともに、外部からの不正な接続及び侵入への対策を講じること。
 - ③ 情報資産の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するための対策を講じること。

5 プロジェクト管理

- (1) プロジェクト計画書を受注者は契約締結後、本業務における目標、作業項目、役割分担、スケジュール、導入体制及びプロジェクト管理方法を記した「プロジェクト計画書」を作成し、提出すること。
- (2) 会議の開催・記録構築にあたり、必要に応じてミーティングを行うこと。オンライン開催時は受注者がホストとなつて行うこと。受注者はミーティングの議事録を作成し、電子データで提出すること。
- (3) 各課との連絡調整支援本業務を遂行するにあたり、本市の各課に対して確認すべき事柄や説明すべき事柄が生じた場合は、必要な資料の作成、説明、ヒアリング等の支援を行うこと。

6 職員支援

LINE システムの導入に当たり、職員への支援について、下記の要件を踏まえて、支援方法を提案すること。

- (1) マニュアルの作成
 - ① わかりやすいシステムの操作方法
 - ② エラー等の対応における操作のわかりやすさ
 - ③ 業務に不慣れな者でも理解できるような工夫
- (2) 研修の実施
 - ① 職員向けの研修の開催
 - ② 研修方法・内容の提示
- (3) サポート
 - ① 工期内のサポート体制

7 納品・検収

- (1) 納品物（LINE 連携に関するもの）
 - ① 公式 LINE 情報配信サービス
 - ② プロジェクト計画書
 - ③ メニュー・デザイン設計書
 - ④ 操作マニュアル
 - ⑤ テスト実施要領
 - ⑥ テスト結果報告書
 - ⑦ デザインデータ一式
 - ⑧ 議事録（ミーティングを実施した場合）
- (2) 納品場所
志摩市教育委員会 生涯学習スポーツ課 志摩市立図書館
- (3) 検収
 - ① 完了報告受注者は、「図書館情報システム機器更新業務委託」の業務完了後、速やかに業務完了報告を行うこと。
 - ② 検査の実施
本市は納入日から10営業日以内に納品物の検査を行う。
 - ③ 不備の解消及び再検査前項の検査の結果、不備が認められた場合、受注者は可能な限り速やかに不備を解消し、修正した成果物を再度納入すること。また、本市は再度納入された成果物の検査を速やかに行う。
 - ④ 保守報告毎月の保守作業及び作業対応を実施した際は、完了後に速やかに業務委託完了届けを提出すること。

8 その他留意事項

(1) LINE 公式アカウント運用に伴う対応

- ① 受注者は、LINE 公式アカウントの運用に伴い発生する LINE ヤフー株式会社に対する申込み、支払い等の手続きを全て行うこと。
- ② 本業務の実施に必要な各種法令や条例に基づいた許認可の手続きについては、原則として受注者が代行して行うこと。また、必要となる経費については、委託料に含むものとする。
- ③ 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) 貸与品

- ① 受注者が機器の設定等に必要な資料等は、市がその都度貸与する。
- ② 貸与品の管理保管は、不測の事態が生じないよう適正に管理しなければならない。

(3) 秘密保護

受注者は、個人情報の保護に関する法律（令和 8 年 5 月 21 日 施行）を遵守し、業務上知り得た事項を第三者に漏らしてはならない。また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。

(4) 権利の帰属

- ① 本サービスに関して作成されたデータや画像等の所有権、著作権、その他一切の権利は、志摩市に帰属するものとし、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。
- ② 業務の成果品等に、受注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）を含む場合は、権利は受注者に保留されるが、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。
- ③ 受注者は本市に対し、著作者人格権を行使しないものとする。
- ④ 業務の成果品等が、受注者以外の第三者の保有する知的財産権を侵害しないことを保証し、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、受注者の責において解決するものとする。

履行期間終了後のサービス使用について

- ⑤ 本業務により構築したサービスは、令和9年4月1日以降においても運用・保守を委託することを想定している。ただし、予算が確保できない場合や大幅な機能改修を予定する場合はこの限りではない。
- ⑥ 履行期間終了後から一定期間経過後に使用を再開する場合は、本業務で構築した機能を使用することとし、追加の導入費用等は原則として発生しないものとする。この場合、サービスの使用にかかる費用は、提案時に提出された見積金額を基本として、本市と受注者の協議により決定するものとする。
- (5) サービスの拡張等サービスの拡張、他システムとの連携、次期サービスへの移行等（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、市と協議の上、サービス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。
- (6) 契約不適合の担保本業務にかかる成果品の引き渡し後1年間以内に発見された契約不適合については、受注者がその契約不適合の補修または補修する責を有する。
- (7) 協議
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、受注者は本市と協議を行うこと。

9 提案について

- (1) 本仕様書に示す機能要件等を満たすこと。
- (2) システムの機能等が本仕様書の機能要件等を満たしているか否かの判断は、発注者が設置するプロポーザル方式選定委員会において、提案資料の内容を審査して行う。
- (3) 提案資料の内容が明確でない場合、判断に迷う場合も減点の対象となる。機能要件等を満たすことは、明確に証明しなければならない。