

令和6年度SNSを活用した相談事業システム導入及び運用保守業務委託仕様書

本仕様書は、千葉市（以下「本市」という。）と委託事業者（以下「受注者」という。）との間で締結する「令和6年度SNSを活用した相談事業システム導入及び運用保守業務委託契約」について、必要事項を定める。

1 委託業務名

令和6年度SNSを活用した相談事業システム導入及び運用保守業務委託

2 目的

重層的支援体制整備事業における「アウトリーチ等を通じた継続的支援事業」を実施するにあたり、「福祉まるごとサポートセンター」において、社会から孤立するなど必要な支援が届いていない方と繋がる手段の1つとして、LINEを活用した相談システムを導入することにより、本人との信頼関係を構築し、必要な支援に繋げることを目的とする。

3 委託期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

4 履行場所

福祉まるごとサポートセンター他

千葉市中央区千葉港2-1 千葉中央コミュニティセンター8階

5 業務の内容及び実施期間並びに支出の方法

(1) 業務内容

市民を対象とするLINEを活用した相談業務を実施するため、次のア及びイに掲げる業務を行うものとする。

ア LINE相談システムの導入及び運用開始前におけるシステム操作研修の実施

イ LINE相談システムの運用保守及びサポート体制の構築

(2) 業務実施期間

ア 上記(1)アに掲げる業務 契約締結日から令和6年8月31日まで

イ 上記(1)イに掲げる業務 令和6年9月1日から令和7年3月31日まで

<参考：相談業務スケジュール（予定）>

令和6年8月 LINE相談システム操作研修

令和6年9月 ～ 令和7年3月（7か月） LINE相談実施

(3) 支出の方法

ア 上記(1)アに掲げる業務 完了払い

イ 上記(1)イに掲げる業務 毎月払い

6 LINE相談システムの仕様

(1) 「政府機関・地方公共団体等における業務でのLINE状況調査を踏まえた今後のL

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日付内閣官房ほか）」その他関係通知等に準拠したものとする。

(2) 相談者はLINEアカウントをコンタクトポイントとして相談システムに遷移し、LINEトーク画面上での相談は行わないものであること。

また、LINEのサーバー上に相談内容を残さないものであること。

(3) 相談員が相談システムにアクセスする際、特定のIPアドレスからのアクセスだけを許容する仕組みが存在すること。

(4) 相談者の相談内容は、業務実施期間中、本市にて保存・確認できるものであること。

(5) 本市において相談者の傾向（件数・性別・相談種類・相談時間等）や課題分析等を実施するため、蓄積されたデータがCSV等により随時出力できるものであること。

(6) 相談時間外に受け付けた相談に対し、自動返信機能等により相談者に通知できること。

(7) 相談時間外においても、相談者又は特定の対象者に対し、相談員から話しかけることができること。

(8) 1つのLINE公式アカウントに対し、複数の分野の相談環境を設定することができ、かつ、相談環境ごとに受付時間や自動返信を設定できる仕組みが存在すること。

(9) 相談者が相談トーク画面を開いていることがリアルタイムで相談員にわかるものであること。

(10) 相談員が相談対応を行う前に、相談者の過去の相談履歴を読んだから対応することを促す機能があること。

(11) 相談対応完了前に、相談員に登録漏れを防ぐような文言が表示できること。

(12) 下記の環境においてシステムを利用できること。

インターネットPCの仕様

方式：サーバー共有型画面転送方式（SBC）本市業務端末から利用

分類	区分	仕様	備考	
ハードウェア	CPU	Xeon Gold 6226R 2.90Ghz 8コア	最大23人で共用	
	メインメモリ	32GB	最大23人で共用	
	記憶領域	ユーザー一人当たり2GB		
ソフトウェア	OS	Windows Server 2019		
	文書作成・表計算等ソフトウェア	Microsoft Office 2019		
	Webブラウザ	Google Chrome、Microsoft Edge、Internet Explorer 11		
	ウイルス対策ソフトウェア	TrendMicro DeepSecurity		
	その他ソフトウェア	Adobe Acrobat Reader		
		圧縮解凍ソフトウェア Lhaz		
		アタッシュケース		
SKYDIV				
	SKYSEA			

(13) データのバックアップ及び冗長化を行い、障害発生時等に冗長化されているデータベースに自動で切り替えを行うこと。

7 保守運用業務

(1) LINE相談システム（以下「本システム」という。）に関する仕様及び操作方法の問合せ並びに障害・不具合に係る連絡窓口を設置すること。

なお、当該窓口の対応時間は、本市開庁日の午前8時30分から午後5時45分まで（土日、祝日、年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く。）とし、電話又電

- 子メールにより受け付ける体制とすること。ただし、緊急を要する障害である場合はこの限りではない。
- (2) すべての障害は、その影響度合いを調査するとともに、迅速に復旧作業を実施すること。
 - (3) 受注者の責の有無に関わらず、本システムにおけるデータ保管に関して何らかの障害が発生しデータの消失に至った場合、データ復旧の範囲は前日の受付時間終了時点の状態に戻すこととする。
 - (4) 本システムの稼働状況を監視し、円滑な稼働を確保するため、必要に応じて、当該システムのバージョンアップを行うこと。
 - (5) 機能改善のために行うバージョンアップ等の追加変更においては、設計、修正、テスト、導入等の作業を行うこと。
 - (6) 本システムの稼働時間帯は、原則24時間365日とする。
 - (7) 本システムを停止する必要がある作業（アプリバージョンアップ等）を行う場合は本市へ連絡すること。

8 特記事項

- (1) 受注者は、業務の実施にあたっては、本仕様書及び委託契約書によるほか、関連する関係諸法令及び条例等を遵守し、業務遂行上知り得た秘密情報をみだりに他人に知らせ、又は業務以外の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。
- (2) 業務を円滑に進めるため、受注者は必要に応じて事前調査を行い、適切な作業計画を検討し、本市に確認・調整の上、環境構築及び動作確認を実施することとする。また、受注者が関係事業者との調整を要する場合は、相互に協調して作業の便宜を図ることとする。
- (3) 受注者は、故意又は過失により、本市又は第三者に損害を与えた場合、その賠償責任を負わなければならない。
- (4) 受注者は、事由に関わらず、契約の解除又は委託期間の満了により本サービスを終了することになった場合、本サービス終了後保管しているデータは全て削除することとする。また、本市が、保管されている当該データの提供を希望する場合には、これを提供しなければならない。
- (5) この仕様書に定めのない事項については、本市と受注者が必要に応じて協議するものとする。