

広川町こどもまんなかアプリケーション作成支援業務委託 仕様書

1 業務名称

広川町こどもまんなかアプリケーション作成支援業務委託(以下「本業務」という。)

2 本業務の目的

本業務は、広川町が推進する『こどもまんなかアプリケーション』(以下「本システム」という)を構築し、住民サービスの向上および業務効率化を図ることを目的とする。

本システムは、広川町 LINE 公式アカウントの機能の拡充等により、「ユーザーフレンドリーなUI(ユーザーインターフェース)・ワンストップでの案内・プッシュ型通知のハブ(ポータル)・各種アプリケーションのプラットフォーム(アプリケーションの開発・実装を含む。)」といった機能を有する新システムとして稼働するものである。

アプリケーションとしては、生成 AI によるチャットボット(チャットデータをAIによって分析し、住民の潜在ニーズを顕在化してマーケティングに活用する仕組みを含む)やこどもまんなか掲示板による情報発信を図るほか、本町職員が主体的に開発・実装できる個別サービスアプリ(公共施設予約、こどもの居場所把握等)を主な内容とする。

本業務を通じた本システムの開発・実装により、住民ニーズに対する機動的かつ持続可能なサービス提供体制の確立と、住民の暮らしの質向上を目指す。

3 履行期間

契約締結日(令和8年8月上旬予定(住民リリース:令和8年11月上旬予定))から令和11年3月31日まで

4 業務の範囲と役割分担

本業務における発注者(広川町)と受託者の役割分担は以下の通りとする。本町職員が自走して各種アプリケーション等の構築・修正ができる体制を目指すため、受託者は「作成代行」だけでなく、基幹システム開発後の個別アプリケーションの開発に係る「技術的助言・伴走支援」を主たる業務とする。

本システム(及びリニューアル後の公式 LINE)の運用に係る職員用の標準マニュアルの提供と住民向けのリニューアル内容や利便性を分かりやすく伝える周知・広報用素材(機能紹介ページ等を含む)の提供、および広川町独自の運用回避等が生じた際の手順書作成支援を含む。

また、HP に正しい情報が掲載されているにもかかわらず、AI チャットボットが回答エラー・未回答・誤回答となる事象が発生した場合の、HP の構造的な原因究明や AI に適合させるための技術的助言も含むこととする。

5 業務内容

・本システムの開発

・本システムの導入及び実装並びにシステム上でのアプリ開発等の構築支援（伴走型サポート）

本町職員がシステムを操作し、必要なコンテンツを実装できるよう、オンライン会議、チャットツール、電話等を用いた操作指導および技術的アドバイスをを行うこと。

・技術的助言・コンサルティング

本町が実現したい住民サービスに対し、本システムでどのように実現可能か、最適な実装方法を提案すること。

UI（ユーザーインターフェース）および UX（ユーザーエクスペリエンス）の観点から、住民が使いやすい設計への助言を行うこと。

6 機能要件

○ 広川町 LINE 公式アカウントの機能の拡充等に係る基本機能・現行機能の継続及び拡充

① メッセージ配信機能

- ・ 「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。
- ・ 利用者が町公式 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。
- ・ セグメント配信は、予約配信・定期配信ができること。
- ・ 既読数や既読率の確認を行うことができること。
- ・ 受信設定以外の、アンケートや申請、予約の回答内容に応じてセグメント配信ができること。

② リッチメニュー機能

- ・ 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。
- ・ 本システムから外部の電子申請システム（LoGo フォーム等）へシームレスに連携・遷移できる設定が可能であること。
- ・ リッチメニューで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、複数枚で構成し、動的に切り替えができること。

- ・ 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。
- ・ 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)をタップできること。

③ 電子申請システム(LoGo フォーム等)との連携

- ・ 本町が別途導入している外部の電子申請システム(LoGo フォーム等)との用途に応じた棲み分けを前提とし、必要に応じて相互にシームレスな連携が可能であること。
- ・ 本システムは、住民のニーズや属性に合わせた各種手続き画面(LoGo フォーム等)への分かりやすい案内・誘導(リッチメニューからのリンク遷移等)といった「入り口(UI)としてのハブ」の役割に特化し、シームレスな連携(遷移)が可能であること。

○ 住民向けアプリケーションの開発・実装

① 生成 AI チャットボット

- ・ チャットボットで利用者からの問い合わせ対応ができること。
- ・ チャットボットで利用者からの問い合わせや相談に対応できるだけでなく、利用者が要望や意見等をあげることができ、それらのデータをニーズの分析・可視化に利用するためのビッグデータとして蓄積できる仕様であること。
- ・ AI のデータ参照先として、ホームページだけでなく任意のドキュメントファイルも取り込み可能であり、その情報を元に AI が回答を抽出できる仕様であること。
- ・ データ参照先として指定可能なドメイン数や個別の URL 指定数の上限に加え、管理画面から手動でデータ(ファイル等)を取り込む際の上限や制限事項(ファイル数、データ容量等)がある場合は、その詳細を記載すること。自動取得(クローリング)の場合は、読み込み可能な階層(何クリック先まで等)についても明記すること。
- ・ AI が情報を読み込む際、指定した URL 配下のテキスト情報のみならず、ページ内にリンクされたドキュメントファイル、URL の内容も AI の学習データとして取り込み、回答の根拠として抽出可能な仕様か明記すること。(※クローリングによる自動取得、または管理画面からの手動アップロード等、実装手法も併せて明記すること。)
- ・ 段階的な運用を可能とするため、AI が情報を読み込む参照先 URL を複数(特定のドメインやディレクトリ等)柔軟に指定・限定できる機能を有すること。
- ・ AI チャットボットは、利用者の入力の揺らぎ(誤字脱字や表現の違い)を AI の自然言語処理により吸収・理解し、柔軟な案内ができる仕様とすること。一方で、指定した参照元データに存在しない情報については、AI の推測や一般論による事実の生

成（ハルシネーション）を行わず、「該当情報が見当たらない」旨の回答や有人窓口への案内へ誘導するなど、厳格な誤回答防止策（プロンプト制御等）が講じられていること。

- ・ 正しい情報がホームページに掲載されているにもかかわらず、チャットボットが回答エラー・未回答・誤回答となる事象が発生した場合、ホームページ構造に起因する問題を共同で原因究明し、AI のシステム設計に適合させるための技術的助言を行うこと。
- ・ AI の LLM については、安全性・品質の評価を踏まえた上で、本 AI チャットボットの趣旨・目的に最も適した最新のモデルを選定し、利用・アップグレードを行うこと。また、提案にあたっては、採用する LLM の名称、機能、および本システムの目的に対する強み等を明記すること。

②こどもまんなか掲示板（情報共有・ニーズ可視化機能）

- ・ 以下の機能を有する情報プラットフォームとして構築する。
 - 本町職員をはじめとする、アカウント権限付与者が、情報を発信できること
 - 上記機能の一つとして、事前に権限を付与された企業等が、新たなサービス提供やイベント告知などの情報発信を行える仕組みを有すること。（※情報発信の手法についても、専用の投稿フォームに限定せず、運用でのカバーや連携機能など、柔軟な代替提案を可とする）
 - 町内外の不特定多数が当該情報をリアルタイムで閲覧でき、また、当該情報ないし投稿に対して特定の反応をプラットフォーム上で示せること（「いいね」の押下など。）
 - 上述した「生成 AI チャットボット」その他の町に寄せられた意見や相談等を、生成 AI 機能を用いて集約・分類し、住民の潜在的なニーズ（例：特定の施設要望の割合など）として顕在化させること。
 - 上記分析・整理したニーズを、個人情報適切に処理（匿名化）した上で、LINE ツール内もしくは既存のホームページ等に表示・連携できること。（※権限を付与した企業等が、新たなサービス提供の検討等のために閲覧できる状態とすること。また、専用の掲示板機能の構築には限定せず、柔軟な代替提案を可とする）
 - 情報発信に対する閲覧数やアクセス状況などの効果測定が可能な仕組みを有すること。（※測定方法は LINE ツール単体の機能に限定せず、連携する既存ホームページ等のアクセス解析機能を活用した代替提案も可とする）
 - なお、独立した掲示板システムの構築は必須ではなく、LINE ツール内もしくは連携する既存のホームページ等において、ニーズや情報を表示・共有する機能（運用形態）も許容されるが、独立した掲示板システムを構築できることが望ま

しい。

③その他の町民向け行政個別サービスアプリ開発機能（および基本機能の拡充）

（1）公共施設利用予約機能

- ・ 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。
- ・ 複数時間帯・複数席を選択し予約ができること。
- ・ 電話や来庁での予約時に代理予約が可能なこと。
- ・ スマートロック等とシステム連携し、施設等の鍵の貸し借りを不要とする対応が可能なこと（柔軟な代替提案を可とする）。※本要件はシステム上の連携機能の提供を求めるものであり、スマートロック等のハードウェア（物理的な鍵本体）の調達の本業務の範囲に含まない。対象は2施設（A 施設体育館（全面・半面）、B 施設（会議室3部屋））を予定。

（2）居場所・利用時間等の通知機能

- ・ 利用者（子どもや高齢者等）が端末等で読み取り等（QR コードや顔認証などを想定）を行うことによって、離れている保護者や家族等へ、利用施設や時間等を自動通知できる機能を有すること。
- ・ 本機能は役場の公共施設に限定せず、町内の民間施設（デイサービスや就労支援施設等）などでも汎用的に導入・展開できる仕組みとすること。

（3）ごみ捨て案内機能

- ・ 地域に合わせたごみ収集日の通知機能を有すること。また、通知の時間を住民に選択させることが可能なこと。
- ・ ごみ分別情報をチャットボットで自動回答できること。
- ・ 粗大ごみ等、有料ごみの収集申請機能を有すること。手数料等の支払いは、クレジットカード決済及び、電子マネー等のオンライン決済に対応していること。
- ・ ごみカレンダーの表示が可能であること。

7 システムおよびセキュリティ要件

（1）システム基盤・稼働環境

- ・クラウド型（SaaS/ASP 型）のシステムであること。

- ・利用者側は、スマートフォン用の LINE アプリ (iOS 版、Android 版) を使用し、システムを通じたサービスを利用できること。
- ・システムの利用可能時間は原則 24 時間 365 日とすること。メンテナンス等でやむを得ず停止する場合は、事前に発注者に連絡すること。その際、システムの利用に支障がないよう代替手段等を提示すること。ただし、緊急でやむを得ない場合はこの限りでない。
- ・障害発生時における SLA (サービスレベル合意) を機能ごとに整理して提示すること。特に、こどもの居場所・利用時間等の通知機能など、アプリユーザーの生命・身体・財産に直接関わるサービス提供中にシステム稼働停止等の障害が発生した場合は、即時復旧に努める要件を設けること。それ以外の機能についても、復旧目標時間 (例: 半日～1 日程度など) 及び内容のレベル分けを明示すること。
- ・管理者アカウント (ログイン ID) については、本町が業務を遂行する上で十分な数を付与できること。アカウント数は 17 アカウントを使用可能として提案・見積もること。また、年度途中や年度更新時においてアカウント数の増減に柔軟に対応できる仕様であるとともに、契約期間中においてアカウントを追加する場合の単価は、契約時の単価から据え置きとすること。

(2) セキュリティ対策・データ保護

- ・データが保管されるクラウドサーバーの物理的な設置場所 (国内データセンター限定であること等) を提示し、適切なセキュリティ認証要件を満たしていること。
- ・本サービスで取得するデータは、以下 (ア)、(イ) の両方の認証等を受けているデータセンターに保存できるなど、厳格なセキュリティ対策が講じられていること。

(ア) ISO27001、ISO27017 の国際認証 (※ISO27018 の国際認証についても取得していることが望ましい。取得がない場合は、住民の機微な悩み事や個人情報等を AI チャットボット等どのように安全に管理・保護するのか (データの暗号化や国内サーバーでの保管など) を提案書に明記すること)

(イ) 政府情報システムのためのセキュリティ評価制度 (ISMAP) 登録

- ・自治体と住民とのやり取りのデータは、LINE ヤフー社との追加規約の同意に基づき、LINE サーバーにはデータを残さず、ISMAP 登録されたクラウドサービス等にデータを格納すること。
- ・インターネット上の通信について SSL/TLS (TLS 1.2 以上) による暗号通信を行うこと。適切かつ万全なウイルス対策を実施すること。
- ・管理画面へのアクセスについて、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。また、ログイン ID 毎に適切な権限設定を行えること。
- ・契約終了後、全データを合理的な範囲で速やかに完全削除できること。

8 導入支援・保守要件

- ・運用開始（住民リリース）までに、実際の住民環境に影響を与えることなく、職員のみでテスト・検証ができる環境を有していること。
- ・管理者および関係職員に対して、本システムの操作説明や研修を十分に実施すること。また、導入後もオンライン等による継続的な研修・サポート体制を有すること。
- ・本システムの標準仕様では直接実現できない要望について、別の運用方法で回避・実現する場合、必要に応じて広川町独自の手順書（運用回避手順書）の作成支援や追加対応等のサポートを行うこと。
- ・住民向けのリニューアル内容や利便性を分かりやすく伝える周知・広報用素材（機能紹介ページ等を含む）の提供を行うこと。
- ・メール等での問い合わせについては、原則 2 営業日以内の回答に努めること（障害発生時を除く）。また、障害発生時は時間外でも連絡を受け付ける手段を有していること。
- ・WEB マニュアルは常に最新の状態に保たれていること。
- ・他自治体における活用事例の共有や、本町の LINE 公式アカウントの運用効果向上に関する定期的なアドバイス等、伴走支援を行うこと。また、他自治体の職員と業務フロー等の情報交換が可能な仕組み（コミュニティ等）を提供できることが望ましい。

9 業務実施体制

本業務の履行にあたり、柔軟で効果的な事業推進を可能とする適正な体制を構築すること。

10 導入スケジュール

本システムは、職員の運用負荷や住民の利用状況を考慮し、段階的な機能の構築・リリースを予定している。提案および見積書の作成にあたっては、以下の導入スケジュールを前提とし、各年次に必要となる費用（初期構築費、月額利用料、オプション費用等）を明確に算出して提示すること。

メッセージ配信	1 年目
リッチメニュー機能	1 年目
電子申請システム (LoGo フォーム等) との連携	1 年目
生成 AI チャットボット	1 年目
ごみ捨て案内機能	1 年目
こどもまんなか掲示板	2 年目
居場所・利用時間等の通知機能	2 年目
公共施設利用予約機能	3 年目

11 費用および契約に関する要件

基本システム利用料や各種オプション利用料など、本業務にかかるすべての提供価格（単価）は、契約期間中において契約時の単価から据え置き（値上げ不可）とすること。

12 その他

本仕様書に記載のないことや疑義が生じた場合は、十分に協議するものとする。