

## SNSツール利活用拡大事業委託業務仕様書

令和5年9月  
宮崎県総合政策部デジタル推進課

## 1 業務名

SNSツール利活用拡大事業委託業務

## 2 目的

県では、宮崎県 LINE 公式アカウントにより、県政情報や宮崎の魅力情報など、さまざまな情報を発信している。

本事業では、宮崎県 LINE 公式アカウントに県が設定している LINE 機能拡張ツール「KANAMETO」を活用し、防災や暮らしなどの分野において、利用者に応じた個別最適な情報提供を実施することで、県民の利便性向上及び問合せ対応に係る窓口業務の負担軽減を図る。

## 3 契約期間

契約開始日から令和6年3月31日まで

## 4 対象業務

- (1) 防災や暮らしなどの分野における問合せ対応や情報発信の課題等の調査・分析
- (2) LINE 機能拡張ツール「KANAMETO」を活用した情報発信機能の拡充

## 5 業務内容

- (1) 防災や暮らしなどの分野における問合せ対応や情報発信の課題等の調査・分析  
窓口業務の効率化・負担軽減と、県民サービスの維持・向上の両立を図るため、以下の内容の調査を実施すること。

### ア 調査対象

防災関連業務や暮らしなどの分野の所管課

※ 対象分野については、業務受託後、県と協議を行い決定する。

### イ 調査件数

提案による。（4件以上を想定）

※ 予算の範囲内において、必要に応じ追加調査を実施することがある。

### ウ 調査方法

現地調査またはオンライン会議システムを使用したヒアリング。

現地調査の回数は各課1回程度を想定。

### エ その他

調査結果を分析し、県に調査結果を報告すること。

また、調査結果のとりまとめを行い、(2)に記載するチャットボットやキーワード応答機能等のシナリオを作成し、県に提出すること。

※ 調査項目の詳細については、業務受託後、県と協議を行い決定する。

## (2) LINE 機能拡張ツール「KANAMETO」を活用した情報発信機能の拡充

ア (1) の調査・分析結果をもとに、防災や暮らしに関する Q&A のシナリオを作成し、チャットボットを構築すること。

また、ユーザーが調べたい防災情報に応じて、本県が運用する地理情報システム「ひなた GIS」(※) に誘導すること。防災情報の地図等のひなた GIS のコンテンツについては別途本県が準備する。

※ 「ひなた GIS」とは、「地理情報」をキーとして多種多様なデータを画面に重ねて表示する地理情報システム。(Geographic Information System) 本県が構築し平成 29 年度からインターネット上に公開している。

イ (1) の調査・分析結果をもとに、防災や暮らしに関する Q&A のシナリオを作成し、利用者が送信したキーワードに対して自動で返信する機能を構築すること。

ウ (1) の調査・分析結果をもとに、ユーザーの現在地周辺の県有施設等を通知する機能を構築すること。

エ 職員間の情報共有に使用するための災害被害状況等の報告機能を構築すること。

オ 県の防災・防犯情報メールサービスから発信される情報を LINE メッセージとして配信する機能を構築すること。

カ その他、行政情報へのアクセス・利便性向上や窓口業務の負担軽減に係る有用な方法がある場合には別途提案を行うこと。

## 6 研修要件

システム管理者及び操作担当者を対象とした研修を県庁またはオンライン会議システムにて実施すること。なお、内容については本県と事前に協議、承認の上で実施するものとする。

## 7 履行場所

原則として、受託者社内で実施すること。必要に応じて本県施設を利用することもできる。

## 8 成果物

(1) 工程毎の成果物について、以下「開発工程におけるドキュメント一覧」に示す。スケジュールは当該一覧の「納入時期」を目安とし、原則次工程着手前に現工程の成果物について作成を行い、承認を得るものとする。

なお、ドキュメントの統合などにより、成果品の作成が不要なものがある場合は、事前に本県と協議の上、成果品の納入を対象外とすることについて承認を得ること。

また、納入後1年間は、媒体破損、データ及びプログラム不良による納入物の再作成及び修正を保証できるように、受託者の責任において納入成果物の複製物を保管すること。

工程	作成ドキュメント	内容	納入時期
プロジェクト計画策定	プロジェクト計画書	プロジェクトを運営するための計画書	契約締結後1か月以内
要件分析	要件定義書	基本設計を行うにあたって必要となる要件をまとめたもの	基本設計終了時
基本設計	基本設計書	基本設計内容をまとめたもの	基本設計終了時
詳細設計・開発	システム操作マニュアル	システムの操作手順を異動事由別等の業務単位にまとめたもの	テスト前
	システム運用マニュアル	システムの運用手順を日次や週次、月次、年次、随時、臨時別等の処理単位にまとめたもの	テスト前
テスト	テスト仕様書	各テストの目的やスケジュール、体制、シナリオ等を定めたもの	テスト開始前
	テスト結果報告書	テストの使用結果をまとめたもの	テスト終了時
プロジェクト管理	議事録 連絡票 進捗管理表 課題管理表 障害管理表 変更要求管理表 リスク管理表	プロジェクトを運営するための各種書類	プロジェクト実施中 随時

## (2) 納品形態及び部数

紙で2部（正本、副本）、電子データで1部納入すること。なお、電子データによる納品について、Microsoft Word 2019、同Excel 2019、同PowerPoint2019 で読み込み可能な形式、又はPDF形式で作成し、作成時点で最新のパターンファイルを適用したウイルス対策ソフトによりチェックを行い納品すること。

また、納品後、本県において改変が可能となるよう、図表等の元データも併せて納品すること。

## 9 留意事項

- (1) 本業務について、契約書及び仕様書に明示されていない事項でも、その履行上必要な事項については、受託事業者が責任を持って対応すること。
- (2) 受託事業者は何人に対しても、業務受託期間中または受託期間終了後であっても業務上知り得た県業務の一切を漏らしてはいけない。また、県が提供する資料等を第三者に提供したり、目的外に使用しないこと。
- (3) 当該委託業務を処理するため個人情報を取り扱うに当たって、別記個人情報取扱特記事項を遵守しなければならない。
- (4) 本業務のスケジュールについては、県と十分協議し、変更ある場合は事前の承認を得ること。
- (5) 本業務の遂行に当たり、特許権、実用新案、使用权その他第三者の権利対象となっているものを使用する場合は、受託事業者はその使用に関する一切の責任を負うものとする。
- (6) 本業務の遂行に当たっては、委託者である県と連携を密にして進め、疑義が生じた場合は、委託者、受託者双方が協議をしてこれを処理すること。
- (7) 本業務の全部を第三者に委託（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、業務遂行上本業務の一部を再委託する必要がある場合は、あらかじめ県に申請し、承認を得ること。なお、再委託を行うことが仕様書等の趣旨及び内容と照らし合わせ不相当と認められる場合、再委託を承認しないことがある。
- (8) 成果品の引き渡し後12か月の間に、成果品に瑕疵があった場合は、修正等必要な措置を無償で講ずること。

## 10 その他

### (1) 疑義の解決

本業務の委託契約書及び業務仕様書に定めるもののほか、疑義が生じた場合は、本県と受託者が協議のうえ決定するものとする。

### (2) 業務の引継ぎに関する事項

終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受託者は本県の指示のもと、本システムの利用終了日までに本県が継続して本業務を遂行できるよう、運用保守業務の流れや、業務に関連する各種管理情報、その他円滑な業務引き継ぎのために必要となる情報を詳細に記録した業務引き継ぎ書を作成し、本県に提出すること。

また、業務引き継ぎに伴いデータ移行等が発生する場合、構築・運用を行っている全てのシステムについて、移行のために必要となるデータを汎用的なデータ形式（CSV等）に加工し提供すること。ファイル・データレイアウト等の資料を提供し、本県または新規受託者に対して誠意を持って協力すること。