

人権相談にかかる LINE 相談窓口のシステムの開発・構築  
ならびに運用・保守業務委託仕様書

令和 8 年 6 月

(公財) 兵庫県人権啓発協会

1	調達件名	4
2	調達目的	4
3	履行期間	4
	(1) 履行期間	4
	(2) 概略スケジュール	4
4	履行場所	4
5	システムの全体構成	4
	(1) 基本要件	4
	(2) 相談者のシステム利用環境	5
	(3) 相談員のシステム利用環境	5
	(4) 相談対応に係る機能	5
	(5) 情報セキュリティ要件	6
	(6) 業務システムの調達	7
6	システムの運用・保守	7
	(1) 保守点検	7
	(2) サービス停止、復旧	8
	(3) バージョンアップ対応	8
7	保守・サポート	8
	(1) LINE 公式アカウントの開設等	8
	(2) 運用開始後の保守・サポート	8
	(3) 初期研修の実施	8
8	システム担当業者の資格要件等	8
9	利用規模	8
10	本システムの導入に関する関係者	9
11	導入支援業務	9
	(1) 実施体制	9
	(2) 実施スケジュール	9
	(3) 会議体	9
	(4) 導入準備	9
	(5) 本システムの作成・修正等	9
	(6) 問合せ窓口	10
	(7) マニュアル等の提供	10
	(8) バージョンアップ版のリリース	10
12	納品物	10
	(1) 納品物一覧	10
	(2) 作成上の注意	10
13	留意事項	10
	(1) 再委託の禁止	10
	(2) 善管注意義務	11
	(3) 機密保持	11
	(4) 法令等の順守	11
	(5) 知的財産の取扱い	11
	(6) 疑義の解釈	11

## 用語の定義

この調達仕様書における用語の定義は、次のとおりとする。

用語	定義
協会	公益財団法人兵庫県人権啓発協会
対象システム	LINE を活用した相談窓口システム
手続	申請等（申請、届出、報告等）、処分通知等、縦覧等又は作成等（台帳・帳簿作成等）のこと
管理者	協会のこと
利用者	本システムを利用してLINE 相談を発信する県民等

## 1 調達件名

人権相談にかかる LINE 相談窓口のシステムの開発・構築ならびに運用・保守業務委託

## 2 調達目的

近年電話離れが指摘されている若者や、精神的に追い詰められて会話による相談に負担を感じる被害者等の相談に対する心理的ハードルを下げるため、現在行っている電話やメール等での相談に加え、身近なコミュニケーションツールである LINE での相談を実施する。

本仕様書は、LINE 相談窓口のシステムを導入するために、（公財）兵庫県人権啓発協会と受託者の間において詳細な仕様を定めるものである。

## 3 履行期間

### (1) 履行期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日（水）まで

※令和 9 年 4 月 1 日以降は、別途契約手続を行う。

### (2) 概略スケジュール

本システムの導入に係る概略スケジュールは、図 1 のとおりとする。

フェーズ	R8年						R9年
	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月～
プロポーザル・契約	■						
開発・構築・環境設定		■	■	■			
試験運用開始				■	■	■	
本格運用開始							■
導入支援		■	■	■	■	■	■

図 1 概略スケジュール

## 4 履行場所

協会の指定する場所及び執務室

## 5 システムの全体構成

本システムは以下の機能を具備すること。

### (1) 基本要件

- ① 窓口へ相談する県民（以下「相談者」という。相談者には 18 歳未満の者も含まれる。）相談を受け付ける担当者（以下「相談員」という。）双方にとって、操作性が高いシステムとすること。
- ② 運用開始後の性能向上や構造の変更等を柔軟に行えるなど、将来的なシステム拡張性を確保したシステムとすること。

- ③ 令和3年4月30日付け「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）に準拠したシステムとすること。（LINEサーバ上に相談内容を保存しないシステムとすること。）
- ④ 本システムの情報の保存場所（データサーバの設置場所）は国内であること。また裁判管轄は国内の裁判所で準拠法は国内法であること。
- ⑤ 本システムの情報セキュリティ対策について、その責任分界点を発注者と受託者の間で定め、運用開始後も定期的な確認を行うこと。
- ⑥ 本システムはオンプレミス型ではなく、クラウド型とすること。
- ⑦ 本システムは24時間365日利用可能であること。ただし、保守のための計画的な停止を除く。
- ⑧ システム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。

## （2）相談者のシステム利用環境

相談者は、スマートフォン用のios版またはAndroid版のLINEアプリケーションを使用し、本システムを利用できること。

## （3）相談員のシステム利用環境

- ① 相談対応画面や管理画面は、パソコン(Windows11以上)のインターネットブラウザで利用でき、専用ソフトウェアのインストールが不要であること。
- ② 本システムはEdge、Google Chromeを使用し、インターネット環境に接続して利用できること。また、それぞれの最新バージョンで動作すること。
- ③ 管理者アカウントのログインID数は3個以上を保有できること。
- ④ 相談対応アカウントは、16アカウント以上の同時ログインができること。

## （4）相談窓口の運用時間

- ① LINE相談の受付は24時間365日可能とする。但し、保守のための計画的な停止を除く。
- ② 相談員による対応時間は、原則として平日9時から17時までとする。
- ③ 対応時間外に受信した相談については、自動応答メッセージを送信し、次の開設日に対応するものとする。

## （5）相談対応に係る機能

- ① 相談者から新規の相談が着信した際、着信音により通知できること。
- ② JPEG形式、PNG形式の10MBまでの画像の送受信ができること。
- ③ 相談員がメッセージを送信する前に、送信内容を再確認できること。
- ④ 受付時間外に相談が着信した際、自動応答メッセージを送信できること。また受付時間外であっても、相談者に対して個別にメッセージを送信できること。
- ⑤ 同一相談者の過去の相談履歴を相談対応画面にて一覧で表示できること。

- ⑥ メッセージの既読確認機能を有していること。
- ⑦ 相談者の属性や相談内容等の分類分けができるタグ機能を有していること。
- ⑧ 相談内容の要旨や対応方針を記入できるメモ機能を有していること。
- ⑨ 報告のための集計や引継ぎのため、⑦⑧の情報を含むすべての相談データを CSV 形式の一覧データで抽出できること。
- ⑩ 万一、緊急対応が必要な案件が発生した際に、警察から LINE ヤフー社に対して 情報開示請求ができるよう相談者の UID を抽出できること。

## (6) 情報セキュリティ要件

### ① 暗号化

- ア インターネット上の通信について、SSL/TLS (TLS1.2 以上) による暗号化通信を行い、改ざん等への防止対策を実施すること。
- イ 独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) が定める「TLS 暗号設定ガイドライン」第 3 版に準拠すること。
- ウ サーバで保存するデータは、全て暗号化を行うこと。

### ② サーバ環境

- ア サーバ等の環境設備は日本国内に設置し、データを安全に管理すること。
- イ データを保存するパブリッククラウドは、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度 (ISMAP) のクラウドサービスに登録されていること。

### ③ 脆弱性対策

- 独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) が定める「安全なウェブサイトの作り方」改訂第 7 版の第 1 章「ウェブアプリケーションのセキュリティ実装」に示される 11 種類の脆弱性について対策を行うこと。

### ④ セキュリティ対策

- ア ファイアウォール等のサイバー攻撃対策及び不正アクセス対策を実施すること。
- イ 適切かつ万全なウイルス対策を実施すること。
- ウ アクセスログを 180 日以上保存すること。

### ⑤ 可用性

- ア サーバは負荷分散を行った構成とし、システム全体での可用性を高めること。
- イ 安定したサービスを継続するため、サーバの冗長化を行うこと。

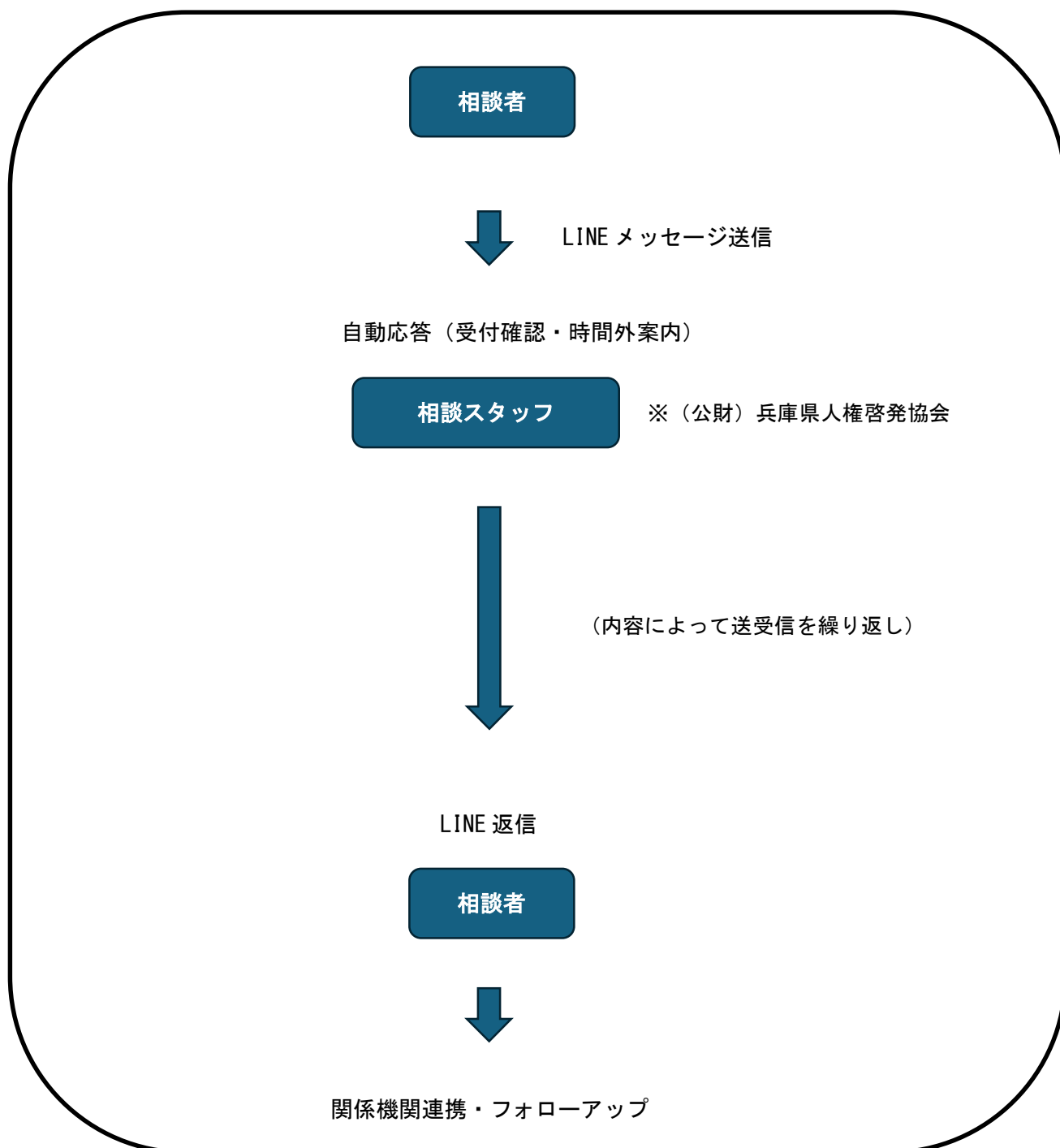
### ⑥ システムログイン時の認証要件

- ア ID、パスワードは運用担当者がアカウント作成および管理しているもののみでログインが可能であること。
- イ 接続元の IP アドレスによる接続制限を設けることができること。

### ⑦ 相談記録の保存

- ア 相談履歴及び関連データは、契約終了まで本協会の指示する期間保存できること。
- イ 保存期間は原則 5 年間とし、期間経過後は適切に削除できること。
- ウ 保存期間中は CSV 形式による出力ができること。

## (7) 業務システムの調達



## 6 システムの運用・保守

### (1) 保守点検

システムの安定的運用を図るため、ソフトウェア、セキュリティに関して定期的な保守点検を行うこと。システムに障害が発生した場合や脆弱性が発見された場合等のトラブルが発生した際には、速やかに対応すること。ソフトウェアのバージョンアップについては、その適用の判断に必要な調査・評価を行い、サービス利用者への影響を考慮し、提供及び適用作業を行うこと。

## (2) サービス停止、復旧

受託者が計画的にサービスを停止する場合は、遅くともサービス停止の7日前までに県に連絡すること。但し、緊急でやむを得ない場合はこの限りではない。

また、計画的なサービス停止以外の要因によりサービスが停止した場合には、受託者は速やかに復旧または代替手段を提供し、サービスの安定的な運用に努めること。

## (3) バージョンアップ対応

本業務に導入されるシステムに対して性能や品質の強化等を目的としたバージョンアップは、契約の範囲内において対応すること。新たな機能の追加等、契約の範囲を超える場合は県と協議すること。

## 7 保守・サポート

### (1) LINE 公式アカウントの開設等

システム担当業者は、相談業務の受託者をとおして、本事業で使用する LINE 公式アカウントの開設の申請に係る手続きの説明をすること。

### (2) 運用開始後の保守・サポート

システム担当業者は、窓口が円滑にシステムを利用できるよう保守・サポートの体制を備えていること。

### (3) 初期研修の実施

円滑にシステム運用を開始できるよう、システム担当業者は相談員に対してマニュアルに基づいたシステムの操作方法に係る初期研修を実施すること。

## 8 システム担当業者の資格要件等

一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が付与するプライバシーマーク及び情報セキュリティマネジメントシステム ISMS 認証（ISO/IEC 27001）を取得していること。受託者が本システムを第三者から調達している場合は、本システムを提供する事業者がプライバシーマーク及び ISMS 認証を取得していること。

## 9 利用規模

管理者や利用者の範囲

区分	人数
管理者	約 3 名
利用者	約 100 名（月間相談件数見込み）

## 10 本システムの導入に関する関係者

本システムの導入に関する主な関係者は以下のとおり。

関係者	役割
(公財) 兵庫県人権啓発協会	・本業務全般のプロジェクト管理・運営 ・当該システムを利用したLINE相談の対応
【受託者】システム開発・構築 ならびに運用・保守ベンダ	・当該システムの開発・構築ならびに運用・保守

## 11 導入支援業務

受託者は、以下の業務を実施すること。

### (1) 実施体制

受託者は本業務の実施体制を構築し、業務実施体制図（案）を作成のうえ（公財）兵庫県人権啓発協会（以降、「協会」と表記する）の承認を得ること。受託者は県の連絡窓口を提示し、障害発生時等に迅速かつ適切に対応できるようにすること。障害発生時の対応については対応ルール・手順等をあらかじめ定めておき、定期的に見直しを行うこと。

### (2) 実施スケジュール

受託者は本業務の実施スケジュールを作成し、業務実施スケジュール（案）を作成のうえ、協会の承認を得ること。

### (3) 会議体

契約締結日から原則5営業日以内を目途に協会、相談業務受託者との初度会議を実施すること。初度会議以降の会議については、会議内容・開催頻度・開催形式（対面・Web会議）等を協会と協議のうえ決定し、実施すること。

### (4) 導入準備

本業務を実施するために必要となる管理者用のアカウントを発行すること。

また、本ツール導入のための事前準備（対象システムにデジタルガイドを表示させるためのコード挿入もしくは対象システムを利用する端末へのブラウザ拡張機能の配布）は協会及び対象システムの保守ベンダにて実施するが、その際の必要な助言と支援を行うこと。

### (5) 本システムの作成・修正等

本システムの操作方法の習得を円滑にできるよう、協会職員、相談業務受託者への運用支援を行うこと。また必要に応じて、協会職員、相談業務受託者向けに本システムの操作方法の説明会を実施すること。

## (6) 問合せ窓口

受託者は協会・相談業務受託者からの技術的な問合せに対応する窓口を設置し、回答や助言を行うこと。

対応時間は、平日9時から17時までとすることが望ましいが、これにより難しい場合は、対応可能な時間帯を提案すること。なお、メールの受付は24時間365日行うこと。

## (7) マニュアル等の提供

本システムの運用にかかるマニュアルもしくは説明動画を提供すること。システム改修等により操作方法の変更等が生じた場合は、協会に共有の上、最新情報に適宜更新すること。

## 12 納品物

### (1) 納品物一覧

提出すべき納品物一覧を以下のとおり示す。

納品物名	納品形態	提出時期
業務計画書 ・業務実施体制図、 ・業務実施スケジュール	電子メール	着手前
業務完了報告書	電子メール	履行期間満了後
会議資料・議事録	電子メール	随時

### (2) 作成上の注意

- ・ 納入に必要な資材は、受託者において用意すること。
- ・ 電子データは、Microsoft Office 2016以降で編集できること。
- ・ 納品物に不備又は誤り等が見つかった場合には、直ちに必要な修正、改修、交換等を行い、変更点について県に説明を行い、指定された日時までに再度納品すること。

## 13 留意事項

### (1) 再委託の禁止

本業務の全部又は主体的部分（総合的な企画及び判断並びに業務遂行管理部分）を一括して第三者に委任し、又は請け負わせること（以下「再委託」という。）はできない。

また、本業務の一部を再委託してはならない。但し、あらかじめ再委託の相手方の住所、氏名及び再委託を行う業務の範囲等を記載した再委託の必要性がわかる書面を協会に提出し、協会の書面による承認を得た場合は、協会が承認した範囲の業務を第三者（以下「承認を得た第三者」という。）に再委託することができる。

なお、再委託をする場合は、再委託した業務に伴う承認を得た第三者の行為について、受託者は協会に対し全ての責任を負うものとする。

## (2) 善管注意義務

受託者は、本業務を遂行するにあたり善良な管理者の注意をもって処理するものとする。

## (3) 機密保持

受託者は、本業務遂行上知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。また、本契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

## (4) 法令等の順守

受託者は、開発、保守に関して、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）、情報セキュリティポリシー等を順守すること。また、法令及び契約書の別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

## (5) 知的財産の取扱い

ア 受託者は本委託業務で得られた成果物の著作権（著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 27 条、第 28 条の権利を含む。）を無償で県に譲渡すること。

イ 受託者は本委託業務で得られた成果物に著作者人格権を行使しないこと。また、本委託業務で得られた成果物に第三者の著作者がある場合は、当該著作者に著作者人格権を行使しないように必要な措置をとること。

ウ 受託者は本委託業務によって得られた成果物について、協会が使用する権利及び協会が第三者に使用を許諾する権利を無償で許諾すること。

エ 受託者は特許権、著作権等の知的財産権の対象となっている第三者の技術等を使用するときは、その使用に関する一切の責任を負う。また、それに関わる費用については受託者の負担とする。

## (6) 疑義の解釈

本仕様書に定めのない事項及び疑義の生じた場合には、協会と受託者の協議により定めるものとする。