

令和8年度公式 LINE 現状分析及び運用モデル策定支援業務

1. 業務名

令和8年度公式 LINE 現状分析及び運用モデル策定支援業務

2. 業務の目的

現行の LINE 公式アカウント(当該機能を活用した電子申請を含む)の運用における課題を専門的知見から調査・分析し、本市に最適な運用モデルを策定する。また、本市に適したシステムの要件を整理する。

3. 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日

4. 履行場所

北九州市小倉北区大手町1番1号小倉北区役所3階
政策局DX・AI戦略室
その他、北九州市が指定する場所

5. 主な業務内容

(1) 現状把握・課題抽出

ア 所管課ヒアリング(8~10課)

運用に携わる各課担当者への調査を行い、各課における現行の LINE 公式アカウントの運用における課題を整理する。

イ UI/UX 診断

現在のメニュー構成や受信設定、動線を分析し、住民が情報に辿り着けない原因を可視化する。

(2) 運用モデルの策定

ア メニュー構造案の作成

市民が欲しい情報へスムーズに誘導するための最適なメニュー構造案を作成する。

イ オンライン申請へのフローの再構築

LINE 上でオンライン申請に繋ぐフローを作成。

ウ 受信設定の再構築案の作成

住民が受け取りたい情報を選択しやすくなるための最適な構築案を作成する。

(3) 選定支援

ア システム要件定義書・仕様書の素案作成

現状の運用を踏まえ、市にとって必要十分な技術的要件や評価基準を作成する。

イ システムの市場環境調査

システムの機能、導入状況を調査・比較する

(4) 成果物作成及び報告

ア 検討・分析結果等を整理した報告書等を作成すること。

イ 報告書には、現状課題分析、リッチメニュー構成案、今後の運用に向けた課題及び提言

を含めること。

6. 成果物・報告書

成果物は、特段の指定がない限り電子データ一式を納品するものとする。ただし、業務完了報告書については、電子データに加え紙媒体でも提出すること。

電子データは PDF 形式に加え、編集可能な形式(Microsoft Word、Excel 2016 以降等)の双方を納品すること。

また、成果物の提出時期は概ね令和8年度末を予定しているが、所管課ヒアリング資料及びその他市が指定する資料についてはこの限りでない。

- (1) 業務計画書
- (2) 業務完了報告書
- (3) システム要件定義書・仕様書
- (4) その他協議の上必要とする資料

7. 著作権

- (1) 受託者が従前から著作権を有する著作物を除き、本業務により作成された成果物に係る全ての著作権、著作権法(昭和 45 年法律第 48 号)第 27 条及び第 28 条に規定する権利を含む権利は、本市に帰属するものとする。
- (2) 本市は、成果物について、受託者と協議の上、二次利用、改変、複製、公表等を行うことができるものとする。
- (3) 受託者は、本業務を遂行するに当たって知り得た情報を、本市の書面による承諾を得ることなく目的外に使用し、又は第三者に提供し、若しくは利用させてはならない。契約終了後も同様とする。

8. 想定スケジュール

想定スケジュールは以下のとおりとする。なお、実際のスケジュールは、契約締結後、本市と受託者が協議の上、決定する。

業務内容	R8.11	R8.12	R9.1	R9.2	R9.3
現状分析					
課題抽出					
運用モデルの策定					
選定支援					
成果物作成及び報告					

9. 機密保持

- (1) 受託者は、発注者に対し、管理者として秘密の保持に注意を払う義務の履行を担保するために従事者との連署による誓約書を提出しなければならない。
- (2) 受託者は、本業務の実施に当たり知り得た情報を他に漏らしてはならない。本契約が終了し、又は解除された後も同様とする。

- (3) 受託者は、本市から提供された資料、データ、帳票、業務情報その他一切の情報を厳重に取り扱い、本業務の目的以外に利用し、複写し、加工し、又は第三者に提供してはならない。
- (4) 受託者は、本業務の終了後、本市の指示に従い、本市から提供された資料等を返還し、又は適切に廃棄すること。

10. 情報セキュリティ管理

受託者は、本業務の実施に当たり、個人情報保護に関する法令、本市の情報セキュリティポリシーその他関係法令等を遵守すること。

また、本業務において個人情報、業務情報、システム情報等を取り扱う場合は、漏えい、滅失、毀損、不正利用、不正アクセス等を防止するための体制を整え、必要かつ適切な安全管理措置を講じること。

11. 再委託

受託者は、本業務の全部又は主たる部分を第三者に再委託してはならない。本業務の一部を第三者に再委託しようとするときは、あらかじめ書面により本市の承諾を得ること。

12. その他事項

- (1) 業務スケジュールについてはDX・AI戦略室と協議の上決定すること。
- (2) 市公式 LINE リッチメニューは、令和8年10月中旬頃に切り替え予定のため、変更を踏まえた内容で本業務を検討すること。
- (3) 公式 LINE 機能を活用した電子申請機能等を含むこと。
- (4) その他、この仕様書に定めのない事項については、DX・AI戦略室と受注者が協議して決定するものとする。

13. 問合先及び納品場所

- (1) 担当部署 北九州市役所政策局DX・AI戦略室
- (2) 担当者 山下、金田
- (3) 住所 〒803-8510 福岡県北九州市小倉北区大手町1番1号
- (4) 電話番号 (093) 582-2144
- (5) メールアドレス
digi@city.kitakyushu.lg.jp