

仕様書

1 業務名称

こうべ子育て応援 LINE に係る配信業務

2 業務概要

当該業務の受託者（以下、「受託者」という。）は、神戸市（以下、「委託者」という。）の提供する神戸市公式 LINE アカウントを通して、配信を希望する神戸市民に対し、胎児・乳児の成長過程、妊娠生活・育児のアドバイス、出産・育児の基礎知識、事故予防、市の子育てサービス等の情報を「こうべ子育て応援 LINE」として、配信することによりサービスを提供する。

3 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

4 メッセージの種類及び対象者

	種類	対象者
こうべ子育て応援 LINE(妊娠期)	妊婦とその家族向けメッセージ（原稿）	神戸市に在住する妊婦及びその配偶者等
こうべ子育て応援 LINE(出産後)	子育て中の保護者とその家族向けメッセージ（原稿）	神戸市に在住し0歳から2歳の乳幼児を持つ保護者等

5 業務内容

(1) 配信メッセージ原稿の編集制作

配信メッセージ（原稿）の種類は、以下の①、②、③とする。

① 妊婦とその家族向けメッセージ（原稿）

内容:

胎児の成長過程と妊娠・出産についてのアドバイス（以下、「基本原稿（1）」という。）

母子保健事業等の行政サービスの案内（以下、「自治体情報原稿（1）」という。）

編集制作方法:

基本原稿（1）は、受託者が専門家の監修のもと編集制作した原稿を使用する。

自治体情報原稿（1）は、委託者と受託者が協議のうえ、委託者が提供した資料に基づき、受託者が編集制作すること。

基本原稿（1）と自治体情報原稿（1）を組み合わせた配信用原稿は、受託者が編集制作し、あらかじめ委託者の承認を得ること。

② 子育て中の保護者とその家族向けメッセージ（原稿）

内容:

赤ちゃんの成長の様子、育児に関するアドバイス（以下、「基本原稿（2）」という。）

母子保健事業、子育て支援事業等の行政サービスの案内、（以下、「自治体情報原稿（2）」という。）

1歳、2歳、3歳の誕生日にお誕生日メッセージ(原稿)

編集制作方法:

基本原稿(2)は、受託者が専門家の監修のもと編集制作した原稿を使用する。

自治体情報原稿(2)及びお誕生日メッセージ(原稿)は、委託者と受託者が協議のうえ、委託者が提供した資料に基づき、受託者が編集制作すること。

基本原稿(2)と自治体情報原稿(2)を組み合わせた配信用原稿は、受託者が編集制作し、あらかじめ委託者の承認を得ること。

③ 月日指定メッセージ

内容 :

①、②とは別に、委託者の作成した原稿を、委託者の指定した月日に対象者へ配信する。

原則として毎月10日配信とし、特段の事情がある場合は、一方からの申し入れにより、協議の上で変更することができる。

(上記①、②に関する留意事項)

- ・基本原稿(1)及び基本原稿(2)は、産婦人科医、小児科医、総合診療医、歯科医、管理栄養士、薬剤師などの資格者により監修を行い、最新の医療監修情報を検討すること。
- ・受託者は、基本原稿(1)及び基本原稿(2)の制作に関わった監修者の専門分野とその氏名を一覧としたものを「品質保証報告書」として委託者に提出すること。
- ・基本原稿(1)及び基本原稿(2)について、受託者が、正確かつ適切な情報を配信するため等の理由で必要と判断した場合、①、②の配信開始後でも委託者に通知の上、委託者の承諾を得た場合は配信原稿の修正、差し替えを行うことができる。
- ・委託者が提供する自治体情報原稿(1)および自治体情報原稿(2)を配信する際は、親和性の高い基本原稿(1)及び基本原稿(2)をそれぞれ配信すること。
- ・自治体情報原稿(1)及び自治体情報原稿(2)について、委託者が、事業の統廃合及び所管部署の変更など、正確かつ適切な情報を配信するため等の理由で必要と判断した場合には、配信原稿の修正、差し替えを行うこと。
- ・基本原稿(1)及び基本原稿(2)は、読みやすい文字数と伝わりやすい文章とすること。

(2) 利用登録

① 登録手続きの流れ

メッセージ配信希望者（以下、「利用者」という。）は、チラシやホームページ等から神戸市公式LINEを友達追加し、専用メニュー内の入力フォームへ配信に必要な情報を入力する。

入力フォームにおいては、受託者は利用者から①出産予定日または子どもの生年月日、②子どものニックネームを取得し、その情報に基づいて配信を行う。

受託者は、読者が円滑に必要情報を入力できるよう入力フォーム等を運用するとともに、利用者の入力情報を適切に管理すること。

② 登録対象者

登録できる子どもの生年月日は、3歳の誕生日までとする。

(3)配信

受託者は利用者に対し、利用登録された情報を元にメッセージ（原稿）の配信を行うこと。

なお、5（1）①、②、③の配信頻度は以下のとおりとする。

① 妊婦とその家族向けメッセージ

妊娠4週0日から妊娠41週6日の毎日

② 子育て中の保護者とその家族向けメッセージ

0歳100日目まで：毎日

101日目～1歳未満：3日に1回程度以上

1歳時：週1回程度以上

2歳時：月2回程度以上

③ 月日指定メッセージ

月に2回以内

「こうべ子育て応援LINE（妊娠期）」の対象者に1回配信、「こうべ子育て応援LINE（出産後）」の対象者に1回配信するものとし、合計で月に計2回と計上する。ただし、緊急的に広報の必要が生じた場合は、追加で月2回（月に計4回まで）に限り配信することができるものとする。

委託者は配信希望日の5営業日前までに配信希望月分の原稿を受託者に提供するものとする。

なお、申し入れにより配信日を変更する場合は、原稿の提供期日についても協議により決定するものとする。（変更後の配信日の5営業日前を目安とするが、協議により変更可能とする。）

(4) 読者へのサポート

読者からの登録やメッセージの不達、基本原稿（1）及び基本原稿（2）の内容に関する問い合わせに対して、原則メール・電話により対応すること。自治体情報原稿（1）及び自治体情報原稿（2）に対する問い合わせについては、受託者より委託者に連絡し、対応を協議した後、読者に返信すること。
問い合わせ内容に緊急性がある場合や相談支援が必要と思われる場合、委託者と協議の上、対応を委託者へ引き継ぐこと。

(5) 読者アンケートの実施

本事業の読者に対して、読者アンケートを実施し、その結果を委託者へ速やかに報告すること。設問項目は委託者が自由に設定することができ、項目数を上限なく設定できること。なお、実施時期については委託者と協議のうえ決定することとし、実施回数は1回とする。

受託者はアンケートに寄せられた意見を分析し、委託者に対して改善提案を行うこと。

なお、受託者は、読者アンケートの集計結果を編集制作した場合、委託者と協議の上、子どもの最善の利益の実現等のためであれば集計・分析結果を公表・使用することができる。

(6) 定例会議の実施

当該事業の進捗、課題等について議論するため、年2回程度、定例会議を開催すること。開催日については委託者と調整のうえ決定すること。

(7) 報告

受託者は、毎月 10 営業日までに、前月の登録者数の推移などの業務結果をとりまとめ、委託者に報告すること。原則としてA4サイズとし、データでの納品とする。

6 機能概要

(1) 基本要件

- ① 配信はLINEヤフー株式会社が提供する地方公共団体プランを活用した「神戸市公式 LINE アカウント」から配信するものとし、神戸市公式 LINE アカウントへの接続方式は LINE ログイン方式とする。
- ② 本システムはオンプレミスではなく、クラウド型の提供サービスであること。
- ③ 本システムは、24 時間 365 日利用可能であること。ただし、バックアップ処理などシステム運用に最低限必要な時間の停止を除く。
- ④ 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。
- ⑤ 対象者は、スマートフォン用の iOS 版またはAndroid版の LINE を使用し本業務で提供するシステムを利用できること。
- ⑥ 本システムを利用可能な iOS、Android、LINE のバージョンは限定しないものとし、新バージョンについては、最新バージョンがリリースされた後にに対応すること。

(2) セグメント登録機能

- ① 利用者が①出産予定日または子どもの生年月日、②子どものニックネームを入力できるセグメント登録機能を有することとし、利用者の入力情報を適切に管理すること。
- ② 登録情報は利用者が隨時変更できる仕組みとすること。

(3) 情報配信機能

- ① 管理者がセグメント(妊娠期・出産期)を指定し、登録している利用者に対して LINE でメッセージを送信することができること。
- ② 送信可能なメッセージタイプとして、「テキストメッセージ」のみとすること(「画像メッセージ」は含まない。)

7 委託料の支払時期

読者アンケート費用は作業完了時、月額費用は毎月、受託者の請求にもとづき支払う。

読者アンケート費用は、報告書を提出した月の月額費用に加算して請求する。

8 保守・運用要件

(1) 問い合わせ対応

- ① メッセージの視認性を高めるため、問い合わせフォームの記載頻度を低くする等の対応を行うこと。
- ② 読者からの登録やメッセージの不達、基本原稿(1)及び基本原稿(2)の内容に関する問い合わせに対して、原則メール・電話により対応すること。なお、自治体情報原稿(1)及び自治体情報原稿(2)に対する問い合わせについては、受託者より委託者に連絡し、対応を協議した後、読者に返信すること。
- ③ 問い合わせ内容に緊急性がある場合や相談支援が必要と思われる場合、委託者と協議の上、対応を委託者へ引き継ぐこと。

(2) 計画的なシステム停止

受託者がシステムに係るサービスを停止する場合は、サービス利用者への影響を考慮し、遅くともサービス停止の7日前までに本市と協議の上決定すること。その際、サービスの利用に支障がないよう代替手段を提示すること。ただし、緊急でやむを得ない場合はこの限りではない。

(3) 想定外のシステム停止への対応

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又は代替手段を用意し、サービスの安定的な運用に努めること。

(4) システム運用・保守

公開するサイトは24時間365日の稼働を原則とし、安定的運用を図るために、ソフトウェア、ハードウェア、ネットワーク、セキュリティ等に関する定期的な保守を行うこと。また、これらの障害の早期発見・予防に努めること。

(5) 障害対応

障害が発生した場合や、脆弱性が発見された場合などトラブルが発生した際には、本市に迅速に連絡するとともに、直ちに状況の把握を行い、障害箇所の特定、課題範囲の調査、即時対応、原状復帰すること。

9 セキュリティ要件

受託者は、別紙「情報セキュリティ基本方針」及び「情報セキュリティ対策基準」に準じて対策を行うこと。

- ① SSL/TLS(TSL1.2以上)による暗号通信を行うこと。
- ② サーバーなどの環境設備は日本国内に設置すること。
- ③ ファイアウォール等のサイバー攻撃対策・不正アクセス対策を実施すること。
- ④ 利用しているソフトウェア等に脆弱性が発見された場合、脆弱性が修正されたバージョンが公開され次第、直ちにアップデートを行うこと。また修正バージョンが公開されるまでの間は、適宜必要な対策を講じること。
- ⑤ 本市が実施する情報システムに対する情報セキュリティ監査には、必要に応じて協力・対応すること。

10 その他

- (1) LINEヤフー株式会社がシステム提供を終了し、またはシステムを大幅に仕様変更することにより、本業務に支障をきたす場合は、委託者と追加の費用負担や対策を協議して対応すること。

(2) 受託者の責務

受託者は、故意または重大な過失等により、委託者及び第三者に対して損害を与えたときは、損害賠償の責を負うこととする。ただし、損害のうち委託者の責めに帰すべき理由により生じたものは、委託者の負担とする。

(3) 再委託について

委託契約款第2条第2項に定めるとおり、原則として本業務の全部または一部を第三者に再委託してはならない。ただし、事前に書面で報告し、神戸市の承諾を得たときはこの限りではない。また、再委託先を必要とする

場合には、可能な限り地元企業に発注するように配慮すること。

(4) 著作権

基本原稿(1)及び基本原稿(2)として使用する原稿の著作権については、受託者が有する。

そのため、委託者は内容を改変できない。ただし、市の健康指導、母子保健その他の方針により業務上必要である場合はこの限りでない。この場合でも、基本原稿(1)及び基本原稿(2)に関する著作権は、受託者に留保される。

自治体情報原稿(1)及び自治体情報原稿(2)の著作権は受託者と委託者が有する(電子データを含む)。

※区分の明示

原稿を配信する際、基本原稿(1)と自治体情報原稿(1)及び基本原稿(2)と自治体情報原稿(2)の区分がわかるよう明示する。なお、委託者がウェブサイトや広報物等で紹介する際も同様とする。

(5) 感想やメッセージの利用許諾

本事業について、対象者から受託者に直接寄せられた感想やメッセージ等について、委託者、受託者の双方が事業の広報等のため有効活用できるよう、受託者は対象者に利用許諾を得るよう努力すること。

(6) 緊急時の対応

受託者は、災害発生時にあっては「5 業務内容」にかかわらず、読者のサポートとして、委託者と受託者の協議のもとで、臨機の措置をとることができる。

(7) 秘密の保持

受託者は、委託された業務の執行上直接または間接に知り得た全ての情報を外部に漏らし、また他の目的に利用してはならない。なお、契約期間が終了した後においても同様とする。

(8) 協議

本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、または本仕様書に定めのない事項で協議の必要がある場合は、受託者は委託者と協議を行うこと。

11 留意事項

(1) 業務の開始に要する引き継ぎに関する事項

受託者は、本業務を委託期間開始日から円滑に開始できるよう、従前まで利用していたLINEアカウントの会員情報等を旧事業者から事前に引き継ぎを受けること。なお、移行用の資源等の提供に係る費用は本事業委託契約に含まれるものとし、新たな費用は発生しないものとして取り扱うこと。

ただし、特段の事由によって従前まで利用していたLINEアカウントの会員情報等を引き継ぐことが出来ない場合は、委託者と協議のうえ、別の手段により業務を開始して差し支えないものとする。

(2) 業務の終了に要する引き継ぎに関する事項

本業務の契約履行期間の終了、全部もしくは一部の解除、またはその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受託者は委託者の指示のもと、本業務終了日までに委託者が継続して本業務を遂行できるよう必要な措置を講じるため、業務引き継ぎに伴うシステム移行等に必要となる構成要素を円滑に提供できるようにすること。なお、移行用の資源等の提供に係る費用は本事業委託契約に含まれるものとし、新たな費用は発生しないものとして取り扱うこと。