

公 告

浜田市 LINE 公式アカウント構築・運用業務に係る 公募型プロポーザルについて

浜田市 LINE 公式アカウント構築・運用業務に係る公募型プロポーザルを実施するので、浜田市プロポーザル方式実施要綱（平成 28 年浜田市訓令第 3 号）第 10 条第 1 項の規定により公告します。

令和 8 年 6 月 15 日

浜田市長 三 浦 大 紀

記

- 1 業務名称 浜田市 LINE 公式アカウント構築・運用業務
- 2 業務の目的
既存の浜田市 LINE 公式アカウントにおいて、情報発信の強化・充実を図るとともに、各種申請手続きなどを案内することで行政サービスの利便性向上に寄与する。
- 3 業務概要 「浜田市 LINE 公式アカウント構築・運用業務 仕様書」（浜田市ホームページに掲載）のとおり
- 4 実施要領 別紙のとおり
- 5 委託期間 契約締結日から令和 11 年 3 月 31 日まで
- 6 参加表明書提出期限 令和 8 年 7 月 7 日（火）
- 7 企画提案書提出期限 令和 8 年 7 月 31 日（金）

（裏面に続く）

8 所管課の名称及び連絡先

〒697-8501 島根県浜田市殿町1番地

浜田市総務部DX推進課DX推進係

担当：小驛（こえき）、中島（なかしま）

電話（0855）25-9150

電子メールアドレス digital@city.hamada.lg.jp

その他の詳細は、浜田市ホームページをご覧ください。

浜田市 LINE 公式アカウント構築・運用
業務委託に係る公募型プロポーザル実施要領

令和 8 年 6 月

浜田市 総務部 DX推進課

浜田市 LINE 公式アカウント構築・運用業務に係る 公募型プロポーザル実施要領

本要領は、浜田市が実施する浜田市 LINE 公式アカウント構築・運用業務委託の受託候補者を選定するために行う公募型プロポーザルについて、次のとおり必要な事項を定める。

1 業務概要

(1) 業務名称

浜田市 LINE 公式アカウント構築・運用業務

(2) 契約期間等

契約締結日から令和 11 年 3 月 31 日までとする。

また、本業務の運用開始予定日は、令和 8 年 10 月 1 日とする。

ただし、翌年度（令和 9 年度）以降のサービスの利用については、各年度の予算成立を条件とし、翌年度以降の歳入歳出予算においてこの契約に係る金額について減額又は削除があった場合は、契約を解除できることとする。

2 業務の目的

既存の浜田市 LINE 公式アカウントにおいて、情報発信の強化・充実を図るとともに、各種申請手続きなどを案内することで行政サービスの利便性向上に寄与する。

3 業務内容

本業務の仕様は、別添「浜田市 LINE 公式アカウント構築・運用業務仕様書（以下「仕様書」という。）」のとおりとする。ただし、仕様書の内容は現時点におけるものであり、このプロポーザルにより選定した、当該業務の契約の相手方となるべき受託候補者（優先交渉権者）との協議により変更することができる。

なお、仕様書以上に提案者が推奨する企画提案があれば、「4 提案上限額」の範囲内で積極的に提案することを妨げない。

4 提案上限額（消費税及び地方消費税を含む。）

提案上限額は、次のとおりとする。これを超える金額での提案は認めら

れないので注意すること。

○システムの構築費、システム利用料及び保守料（令和 8 年度）

2,500,000 円

※令和 9 年度以降の利用料や保守料などのランニングコストについては上限額を設定しないが、参考見積書には、令和 9 年度から令和 10 年度までのランニングコストを記載すること。

（令和 9 年度以降のシステム利用期間：令和 9 年 4 月 1 日～令和 11 年 3 月 31 日）

5 導入スケジュール（予定）

期間	内容
令和 8 年 8 月～	契約締結、導入準備開始 （システム環境設定、業務マニュアル作成）
令和 8 年 10 月以降	本格稼働（運用開始日は調整可能）

6 プロポーザルスケジュール

期間	内容
令和 8 年 6 月 15 日（月）	公告（公募開始）、実施要領配布
令和 8 年 6 月 15 日（月） ～7 月 24 日（金）	質問書受付期間
令和 8 年 7 月 7 日（火）	参加表明書等提出期限
令和 8 年 7 月 31 日（金）	提案書提出期限
令和 8 年 8 月 27 日（木） （予定）	書類及びプレゼンテーション等による受託候補者の選定 ※多数の提案があった場合には事前に書類選考を実施
令和 8 年 8 月下旬（予定）	受託者の選定、選定結果の通知、契約締結

7 提案資格

本プロポーザルに参加できる者は、次の全ての条件を満たす者とする。

- (1) 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 の規定に該当しない者
- (2) 浜田市物品調達等競争入札参加者資格審査等要領（平成 17 年浜田市

告示第 118 号) 第 5 条第 2 項の有資格者名簿 (以下「有資格者名簿」という。) の分類「役務等の提供」の大分類「情報処理」の小分類「システム保守・管理」又は「その他の情報処理」に登録されている者

※参加の意向があつて、現在、浜田市の有資格者名簿に登録がない場合は、「15 担当課・問合せ先」に事前に連絡をいただければ、臨時で浜田市物品調達等競争入札参加者資格審査の対象とします。その上で、あらかじめ島根県電子調達システムから電子申請を行い、必要書類を令和 8 年 6 月 29 (月)までに郵送してください (当日必着)。また、島根県電子調達システムからの申請県電子調達システムからの申請となるため、申請先は「浜田市」のみを選択すること。

- (3) 公告 (公募開始) の日 (令和 8 年 6 月 15 日) において、浜田市物品調達等競争入札参加者資格審査等要領に基づく指名停止を受けている期間にない者
- (4) 100 件以上の地方公共団体への LINE 公式アカウントの導入支援を含む運用実績を有する者

8 参加表明書について

「7 提案資格」を満たし、このプロポーザルに参加する意思のある者は、次のとおり参加表明書等を提出すること。

(1) 提出書類及び提出部数

- ア 公募型プロポーザル方式参加表明書 (様式第 1 号) 1 部
- イ 事業者概要書 (様式第 2 号) 1 部
- ウ 業務実績調書 (様式第 3 号) 1 部

※「ウ 業務実績調書 (様式第 3 号)」については、直近の実績を 10 件記載することとし、別途 100 件以上の運用実績が確認できる資料を提出すること (様式は任意とする)。

(2) 提出期限

令和 8 年 7 月 7 日 (火) 午後 5 時 15 分 (必着)

(3) 提出場所

「15 担当課・問合せ先」と同じ。

(4) 提出方法

電子メールで提出することとする。

9 提案書について

参加表明者の資格確認後、有資格事業者に対して、資格確認通知書及びプロポーザル方式提案書提出依頼書を送付するので、次のとおり提出すること。

(1) 提出書類

記載事項	記載上の留意点
ア 提案書 【任意様式】	提出書類の用紙サイズは A4 サイズに統一すること。これにより難しい場合は、問い合わせること。 表紙に、表題、会社名、代表者名及び連絡先を記すこと。 内容は、仕様書を熟読の上、次の事項を盛り込むこと。 ・提案の全体概要 ・導入支援内容 ・業務遂行スケジュールと管理体制 ・セキュリティ対策 ※仕様書以上に提案者が推奨する企画提案については、提案書に「有償」又は「無償」の別を明記し、有償の場合は費用及び単価を示すこと。
イ 参考見積書 【任意様式】	導入費用及び利用料をそれぞれ記載すること。また、必要な内訳があれば詳細に記載すること。 なお、見積金額は消費税及び地方消費税を除く金額とすること。 ※仕様書以上に提案者が推奨する企画提案については、参考見積書ではなく、提案書に「有償」又は「無償」の別を明記し、有償の場合は費用及び単価を示すこと。

(2) 提出部数

9 部（ただし、参考見積書は 1 部）

(3) 提出期限

令和 8 年 7 月 31 日（金）午後 5 時 15 分（必着）

※提出期限までに提出がない場合は、辞退されたものとみなす。

(4) 提出場所

「15 担当課・問合せ先」と同じ。

(5) 提出方法

持参又は郵送で提出することとする。

(持参の場合は、土・日・祝日を除く、午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで)

10 受託者を選定するための評価基準

受託者の選定にあたっては、提案者及び提出された提案書等について、次の評価項目、配点等に基づき、評価し採否を決定する。

採否の決定にあたっては、提案者からのプレゼンテーションを実施する。ただし、多数の提案があった場合は、提案書等の事前評価（書類選考）を行い、評価上位の提案についてのみプレゼンテーションを実施する。

各審査委員の評価点の合計が、満点の 6 割以上である事業提案を行ったプロポーザル参加者のうち評価点の合計が最も高いプロポーザル参加者 1 者を契約候補者として選定する。また、評価点が高点の場合は、各審査委員の協議により決定するものとする。

なお、プロポーザル参加者が 1 者の場合においても、審査会議における評価の結果、各審査委員の評価点の合計が満点の 6 割以上に達している場合、当該プロポーザル参加者を契約候補者に選定する。

選定結果は、提案者全員に文書で通知する。また、選定した受託者等の選定結果について、市ホームページで公表する。

(1) 評価項目及び配点

評価分類	評価項目	配点
ア システム概要・特徴	本業務の目的を実現できる内容となっているか。	5 点
	管理機能について、管理者が使いやすく、専門知識を持っていない職員でも容易に操作することができるか。	10 点
	視認性、デザイン、情報への辿り着きやすさなど、利用者が使いやすい内容となっているか。	10 点
	地方公共団体へのサービス導入実績は十分か。	5 点
イ 導入支援	業務遂行スケジュールと管理体制は十分	10 点

	か。	
	マニュアルの提供や職員研修の実施等、市職員がシステムを通じた業務をスムーズに実施するための支援は十分か。また、導入時の市の業務負担は抑えられているか。	10 点
ウ 運用保守	障害発生時の対応は十分か。	5 点
	利用者からの問合せ等に対応するための体制は適切か。	5 点
	外部からの攻撃や情報改ざん、漏洩等セキュリティ対策及び個人情報保護対策についての対策は十分か。	5 点
エ その他	仕様書の内容をさらに充実させる積極的な提案やアイデアがあるか。	15 点
	浜田市 LINE 公式アカウントの将来的な運用に効果があると見込まれる提案があったか。	15 点
	提案内容に対し、見積金額が適切か。	5 点
合 計		100 点

(2) 得点の考え方

得点の考え方	5 点満点	10 点満点	15 点満点
特に優れている	5 点	10 点	15 点
優れている	4 点	8 点	12 点
普通	3 点	6 点	9 点
やや劣る	2 点	4 点	6 点
劣る	1 点	2 点	3 点

11 提案書等のプロポーザル審査（プレゼンテーション）

(1) 実施日

令和 8 年 8 月 27 日（木）（予定）※詳細は別途通知する。

(2) 実施方法

対面又はリモートにより実施

(3) 場所

浜田市役所内会議室

(4) 出席者

プレゼンテーションに出席できる者は、最大 3 人までとする。

(5) 実施内容

ア プレゼンテーションは、提案説明を 20 分以内で行い、その後、質疑応答を 20 分以内で行う。

イ 提案説明は提出済みの提案書をもとに行い、その内容を逸脱しないこととする。

(6) その他

ア プレゼンテーションは、システムのデモンストレーションを含め、一連の流れで実施すること。

イ プレゼンテーションでのパワーポイント等の使用を可能とする。その際必要となるプロジェクター、スクリーン、モニター及び接続用コード類は当市にて準備する。

ウ プレゼンテーションは非公開で実施する。

12 実施要領等の配布

プロポーザル実施に関する資料は、浜田市ホームページよりダウンロードすることにより配布する。※窓口又は郵送等での配布は行わない。

(URL)

13 実施要領等に対する質問に関する事項

この実施要領及びプロポーザル全般に関することについて、質問がある場合は次のとおり受け付ける。

(1) 提出書類

質問書（様式第 4 号）

(2) 受付期間

令和 8 年 6 月 15 日（月）～令和 8 年 7 月 24 日（金）午後 5 時 15 分

(3) 提出場所

「15 担当課・問合せ先」と同じ。

(4) 提出方法

電子メールで提出することとする。

(5) 回答

質問者に対して受付後 1 週間以内を目途に回答する。また、市ホーム

ページで質問及び回答を公表する（質問者名は非公表）。ただし、提案内容に係る質問であると当市が判断した場合は、公表しない。

14 その他の留意事項

- (1) 提出期限までに参加表明書の提出がなかった場合、又は提出した場合においても提案資格を有しない旨の通知を受けた場合は、提案書を提出することはできない。
- (2) 本プロポーザルの参加に係る費用は、提案者の負担とする。
- (3) 提出された参加表明書及び提案書は、返却しない。
- (4) 提出された参加表明書及び提案書は、提案資格の確認又は受託者の選定以外に提案者に無断で使用しない。
- (5) 提出期限後における参加表明書並びに提案書の差替及び再提出は認めない。
- (6) 参加表明書又は提案書に虚偽の記載をした場合は、参加表明書又は提案書が無効とするとともに、虚偽の記載をした者に対して指名停止措置を行うことがある。
- (7) 提案資格の通知後又は提案書の提出後において、「7 提案資格」を満たさないこととなった場合は、提案を行うことができないこととし、提案書が既に提出された場合にあっては、その提案書は無効となる。
- (8) 提出書類の内容及び当市の評価については、浜田市情報公開条例（平成 17 年条例第 20 号）第 7 条に規定する不開示情報を除き、情報公開の対象となる。

15 担当課・問合せ先

〒697-8501 島根県浜田市殿町 1 番地

浜田市総務部DX推進課DX推進係（浜田市役所本庁舎 2 階）

担当：小驛（こえき）、中島（なかしま）

電話：0855-25-9150（直通） 電子メール：digital@city.hamada.lg.jp

浜田市 LINE 公式アカウント構築・運用業務 仕様書

1 業務概要

(1) 業務名称

浜田市 LINE 公式アカウント構築・運用業務

(2) 契約期間等

契約締結日から令和 11 年 3 月 31 日までとする。

また、本業務の運用開始予定日は令和 8 年 10 月 1 日とする。

ただし、翌年度（令和 9 年度）以降のサービスの利用については、各年度の予算成立を条件とし、翌年度以降の歳入歳出予算においてこの契約に係る金額について減額又は削除があった場合は、契約を解除できることとする。

2 業務の目的

既存の浜田市 LINE 公式アカウントにおいて、情報発信の強化・充実を図るとともに、各種申請手続きなどを案内することで行政サービスの利便性の向上に寄与する。

3 業務内容

既存の浜田市 LINE 公式アカウントについて、情報配信を効率的、効果的に行えるよう本仕様書で示す機能を備えたシステムの構築を行う。

4 システム要件等

(1) 基本要件

ア 本システムはオンプレミスではなく、クラウド型の提供システムであること。

イ 本システムは 24 時間 365 日利用可能であること。

なお、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。

ウ 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。

エ 本システムは LINE 公式アカウントの機能が制限なく利用できる、もしくは同等の機能を提供できること。

(2) 利用者のサービス利用環境

利用者はスマートフォン用の iOS 版又は Android 版の LINE アプリケーションを使用し、本サービスを利用できること。最新の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、可能な限り速やかに対応すること。

(3) 管理者のサービス利用環境

ア 管理者アカウントの管理画面は、パソコンのインターネットブラウザで利用でき、専用のソフトウェアのインストールが不要であること。

イ 本システムは Google Chrome、Microsoft Edge、Safari 等のインターネットブラウザを使用し、インターネット環境に接続して利用できること。また、それぞれ最新のバージョンで動作すること。

ウ 管理者用のアカウントは少なくとも 5 以上設定できるものとし、アカウントごとに利用できる機能の権限を設定できること。

(4) システム要件

ア チャットボット機能

(ア) 頻繁に尋ねられる質問等をチャットボット等で回答する機能を有すること。

(イ) チャットボットの作成、変更、削除を随時行えること。

イ セグメント配信機能

(ア) 年代、性別、居住地、行政項目等の情報を初回利用時にアンケートを実施するなどして取得でき、利用者の属性に合わせて情報を配信できること。

(イ) 利用者は、(ア) のアンケート等で設定した情報を随時変更できること。

(ウ) 本番環境に影響を与えることなくセグメント配信のテスト送信を行うことができる仕組みが用意されていること。

(エ) 配信は随時配信のほかに、指定した日時に対する予約配信、曜日や日付を指定した繰り返し配信の設定が行えること。

(オ) 過去に配信したメッセージについて、配信日時、タイトル、配信数、開封率、クリック等のデータについて、確認ができること。

ウ アンケート機能

(ア) 利用者向けに、アンケートの実施、自由記述ができるフォームを作成できること。また、フォームには設問項目を自由に設定できること。

(イ) 利用者の回答結果は CSV ファイル等に出力できること。

エ メール連携機能

- (ア) メール配信システム等により送信するメールの内容を、自動でメッセージ配信できること。
- (イ) 利用者への一斉配信のほか、セグメント配信ができること。

オ 通報機能

- (ア) 利用者が写真や日時、位置情報等を送信でき、公共施設等の不具合を通報できること。また、設問等で何に対する通報か特定できること。
- (イ) 利用者が送信した情報を管理者が受信する際、通報の種類ごとに通知先メールアドレスを設定できること。

カ リッチテキストメニュー

- (ア) トーク画面下部にリッチメニューを表示し、URL へのリンク等のアクションを設定できること。
- (イ) タブ形式などにより、リッチメニューの切り替えができること。
- (ウ) タブごとにリッチメニューを最低でも 9 項目以上に分割できること。
- (エ) リッチメニューの内容は、必要に応じて管理者でも設定、変更ができること。
- (オ) 災害発生時などの緊急時に必要な情報をまとめた専用のリッチメニューを作成できること。また、災害の発生時などにその緊急時用リッチメニューに切り替えて表示することができること。

キ 上記のほか、受託者が推奨する機能があれば積極的に提案すること。

5 初期構築、運用・保守及びサポート体制

浜田市 LINE 公式アカウントを活用した本市の情報配信を効果的かつ円滑に展開できるよう受託者は浜田市に対し以下の支援等を行うこと。

(1) 初期構築

- ア 契約締結後、本業務における実施体制、作業スケジュール、内容及び役割分担を記載した業務実施計画書を提出し、説明を行うこと。
- イ 機能について、浜田市 LINE 公式アカウントでの情報発信を行おうとする部署（以下「各課等」という。）に説明を行うこと。その際、各課等が浜田市 LINE 公式アカウントをどのように活用できるかイメージできるよう留意すること。
- ウ 各課等の要望をもとに、各機能を組み合わせて、全体の骨組みを構

築すること。

エ 各自治体における導入実績や成功事例等に基づいて、利用者にとってより利用しやすい浜田市 LINE 公式アカウントとするため提案すること。

オ その他、他自治体の実績を用いた企画支援、設計代行、サンプルの提供等を行い、受託者の責任をもってアカウント公開に取り組むこと。

(2) 運用・保守及びサポート体制

ア システムの安定的運用を図るため、ソフトウェア、設備・機器、セキュリティに関して定期的な保守を行うこと。

イ システム及びシステムの稼働に伴い継続的に必要となるソフトウェア製品の提供、管理を行うこと。

ウ 使用する全てのソフトウェアのバージョンアップに関しては、その適用に必要な調査・評価を行い、提供を行うこと。

エ システム障害の早期発見・予防に努め、ソフトウェアやコンテンツ等に脆弱性が発見された場合は、直ちにセキュリティ対策を行うこと。

オ 計画的なシステム停止以外の要因によりシステムの不具合やサービス停止が発生した場合、受託者は直ちにサービスの復旧又は代替手段を用意し、サービスの安定運用に努めること。

カ 受託者は本システム機能に関する操作マニュアルを作成し、提供すること。

なお、提供方法についての形式は問わない。

キ 浜田市 LINE 公式アカウントの運用開始後の性能向上や構造の変更等を柔軟に行えらるとともに、将来的な機能追加などのシステム拡張性を確保したシステムとすること。

ク システムの利用に関して生じる疑義については、電話や電子メール、オンライン会議等の手段によって回答すること。回答については発注者の業務に支障が生じることがないように、迅速に行うこと。

ケ 受託者は他自治体の有益な活用事例やノウハウの提供、浜田市 LINE 公式アカウント運営に関する相談を受け、アカウントの成長を支援すること。

6 セキュリティ要件

(1) インターネット上の通信について、SSL/TLS (TLS1.2 以上) による暗号通信化を行い、改ざん等への防止対策を実施すること。

- (2) サーバで保存するデータは、すべて暗号化を行うこと。
- (3) サーバ等の環境設備は日本国内に設置し、データはすべて暗号化を行うこと。
- (4) ファイヤー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。
- (5) アクセスログは一定期間保存すること。
- (6) 以下のいずれかの認証制度を取得していること。
 - ア ISMAP（政府情報システムセキュリティ評価制度）
 - イ プライバシーマーク
 - ウ ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）

7 その他

(1) 再委託

受託者は、業務の一部を第三者に委託する場合、あらかじめ発注者の同意を得るものとし、再委託先の行った作業の結果については、受託者が全責任を負うこと。

(2) 守秘義務

本業務の履行に際し知りえた情報を第三者に漏らし、又は本業務の履行以外の目的に使用してはならない。契約期間満了後も同様とする。