

川崎市 L I N E 公式アカウント
情報配信システム
構築・運用保守業務委託

【公募型】プロポーザル方式募集要領

令和 7 年 8 月

川崎市総務企画局デジタル化施策推進室

1 公募型企画提案に関する事項

(1) 件名

川崎市 L I N E 公式アカウント情報配信システム構築・運用保守業務委託

(2) 履行場所

川崎市川崎区宮本町 1 番地 川崎市役所内、その他本市が指定する場所

(3) 履行期間

契約締結日から令和 8 年 3 月 31 日（火）まで

(4) スケジュール

本業務のスケジュールについては、概ね次の期間を想定しているが、運用開始日や詳細は本市との協議により決定する。

ア 構 築 業 務：契約締結日から令和 7 年 12 月 31 日（水）（予定）まで

※テスト期間を含む。

イ 運用保守業務：構築業務完了日翌日から令和 8 年 3 月 31 日（火）まで

(5) 委託内容

詳細は、別紙「川崎市 L I N E 公式アカウント情報配信システム構築・運用保守業務委託 基本仕様書」のとおりです。

(6) 事業概算額：3,740,000 円（消費税額及び地方消費税額を含む。）

※提案額が事業概算額を超過している場合は失格となります。

2 参加資格

この企画提案に参加するには、次の事項を全て満たしている必要があります。

- (1) 川崎市契約規則（昭和 39 年川崎市規則第 28 号）第 2 条の規定に基づく資格停止期間中でない者
- (2) 川崎市競争入札参加資格者指名停止等要綱による指名停止期間中でない者
- (3) 令和 7・8 年度川崎市業務委託有資格業者名簿に業種「22 電算関連業務」で登録されている者。ただし、企画提案会までに業者登録されていれば、資格を認める。
- (4) 本業務を円滑に遂行できる、安定的かつ健全な財務能力を有すること。
- (5) Webhook について、転送が可能であること。

3 Webhook に関する転送可否確認

Webhook について、転送が可能（「川崎市 AI チャットボット」を継続して利用可能であるサービス）であることを要件としているため、別添概要を参照し、以下の「川崎市 AI チャットボット」運用事業者と、接続確認を行ってください。接続確認に係る期間については、8 月 8 日から 9 月 8 日までの平日 8 時 30 分から 17 時 30 分の間で調整いたしますので、希望する日付と時間を記載の上、電子メールで事務局宛てに送付してください。

なお、接続確認において必要なテスト用 LINE 公式アカウント等は、参加を希望する者

において準備するものとします。

(1) 「川崎市 AI チャットボット」運用事業者連絡先

担当者：キステム株式会社 基盤技術部 開発グループ 熊谷・津田・福永

電話番号：077-511-9285

メール：aichat-kawasakip@kistem.co.jp

(メールで連絡を行う場合は 17digital@city.kawasaki.jp を CC にいれること。)

時間：平日 8 時 30 分～17 時 30 分

(2) 確認結果の連絡方法

令和 7 年 9 月 8 日（月）までに「6 事務局（問い合わせ先及び提出先）」に示す電子メール宛に接続確認を行った結果概要（テスト概要、接続確認方法、確認結果等）を報告してください。「転送可能」とした業者のみが参加することができます。

4 公募手続

(1) 実施要領（本書）及び基本仕様書の公表

ア 公表日 令和 7 年 8 月 8 日（金）

イ 配布場所 本市ホームページに掲載します。

(2) 参加意向申出書の受付

本公募への参加を希望する場合は、本要領に添付された「参加意向申出書」（様式 1）に必要事項を記入の上、次のとおり持参により御提出ください。

ア 受付期間 令和 7 年 8 月 8 日（金）～令和 7 年 8 月 21 日（木）

（土曜日、日曜日及び祝日を除く。）

受付時間は、午前 9 時～正午、午後 1 時～午後 5 時とします。

イ 受付場所 川崎市総務企画局デジタル化施策推進室（川崎市役所本庁舎 10 階）

ウ 提出書類

- ・参加意向申出書
- ・参加申込者の事業概要がわかる資料

(3) 参加資格確認結果の通知

「参加意向申出書」（様式 1）に基づき応募資格を確認後、申出者全員に対し、次により、「参加資格確認結果通知書」（様式 2）を交付します。

ア 交付日 令和 7 年 9 月 10 日（水）

イ 交付方法 「参加意向申出書」に記載されている電子メールのアドレス宛てに、電子メールで配信します。

(4) 基本仕様書や企画提案書作成に関する質問と回答

ア 質問方法 質問は、本要領に添付された「質問書」（様式 3）を使用してください。

受付は電子メールのみとします。メール件名は「川崎市 LINE 公式アカウント情報 配信システム構築・運用保守業務委託 質問書」とし、メール送信後、電話でメール

の受信確認を行っていただきます。ただし、参加資格の無い者からの質問は、受け付けません。

イ 受付期間 令和7年8月8日（金）～令和7年8月28日（木）
（土曜日、日曜日及び祝日を除く。）

受付時間は、午前9時～正午、午後1時～午後5時とします。

ウ 提出された質問につきましては、参加資格が有ると認められる者全員に対し、電子メールにて回答いたします。（回答日：令和7年9月3日（水））電話等による個別対応は行いません。

(5) 企画提案書等の提出

上記(3)において、参加資格が有ると認められた者は、企画提案書及び見積書を、次により、持参またはメールで御提出ください。

ア 提出期限 令和7年9月19日（金）午後5時まで（土曜日、日曜日及び祝日を除く。）

受付時間は、午前9時～正午、午後1時～午後5時とします。

イ 提出場所 川崎市総務企画局デジタル化施策推進室（川崎市役所本庁舎10階）

(6) 企画提案のための必要書類

ア 企画提案書

- ・A4判横のPDFで作成してください。（対応が困難な場合は縦でも構いません。）
- ・30ページ以内で作成してください。ただし表紙はページ数に含めません。

イ 見積書

システム構築と運用・保守業務を別にした見積書を各1部提出してください（見積書に記載する金額は、消費税額及び地方消費税額を抜いた金額となります。）。なお、各業務に要する経費については、企画提案書にも併せて記載してください。

(7) 企画提案書の記載項目

企画提案書には、最低限、次の内容を盛り込んでください。また、作成に当たっては、具体的な表現で記載するよう留意してください。

ア 提案内容の趣旨及び考え方

イ 実施体制及びスケジュール

(ア) システム構築

- ・想定される作業及びその具体的内容
- ・各作業の工数（日×配置人員数）
- ・詳細スケジュール

(イ) 運用・保守

- ・運用・保守体制
- ・本市からの問合せ対応
- ・本システムの安定稼動に向けた実施体制

ウ システム全体概要

- ・システムの全容（パッケージ利用の有無及びカスタムの程度等）
- ・情報セキュリティ対策の内容

エ システムの管理者向け機能

- ・管理者向け機能の内容（管理画面や権限設定等）
- ・自由提案として追加する機能の内容

オ システムの一般利用者向け機能

- ・セグメント配信機能に関する内容（ユーザー情報の登録やメッセージ配信等）
- ・リッチメニュー機能に関する内容
- ・メール連携機能に関する内容
- ・Webhook 転送機能に関する内容（接続確認の状況含む）
- ・自由提案として追加する機能の内容

カ システム構築に係る経費

キ システム運用に係る経費

(8) 企画提案書の記載上の注意事項

- ア 社名が分からないようにしてください。
- イ 専門用語には注釈を付けるなど、できる限り平易な表現に努めてください。
- ウ 提出書類の作成に係る費用は、作成者が負担してください。
- エ 提出された企画提案書等の書類は返却しません。

(9) 企画提案会の開催

提出された企画提案書に基づき、次により、企画提案会を開催します。なお、事前に提出された企画提案書以外の資料を使用することはできません。

ア 日程 令和7年9月下旬（時間及び場所は、各提案者へ別途通知します。）

イ 時間配分の目安

- ・準備及び説明：20分
- ・質疑応答：10分

ウ 説明者等 説明は本業務を受託する場合にプロジェクトマネージャとして従事する方に行っていただきます。また、出席者は説明者を含め3名以内とします。

エ 必要機材 パソコンを使用する場合は提案者が持参してください。プロジェクタ、モニタ等は事務局で用意します。

オ 評価方法 本市が設置するプロポーザル評価委員会における評価委員がそれぞれ企画提案の内容及び質疑応答の結果に対して、「企画提案選定評価シート」（様式4）に基づき評価を行います。

カ 特定方法

- (ア) 提案者が1者のみで、全ての評価委員の採点した各項目が標準点を満たした場合、受託予定者として特定します。

(イ) 提案者が複数者標準点を満たした場合、提案者のうち、最高得点を得た者を本委託業務の受託予定者とします。なお、同点の場合は、システム構築関係の点数が高い提案者を、その点数も同点の場合は、経費関係の点数が高い提案者を受託予定者として特定します。

(10) 審査結果の通知

審査結果は、「結果通知書」(様式 5) により、令和 7 年 10 月 8 日(水)以降に各提案者全てに郵送で通知します。なお、選定結果等について電話・電子メール等での問い合わせには、応じられません。

4 契約の締結に関する手続等

審査結果の通知後、本市と選定業者との間で仕様の再確認を行い、個別協議の上、契約を締結します。なお、企画提案書等に記載された内容及び企画提案会の質疑応答で回答された内容については、原則として契約時の仕様に反映することとします。

(1) 契約保証金 契約金額の 10% (ただし、川崎市契約規則第 33 条各号に該当する場合は免除)

(2) 前払金 否

(3) 契約書の作成 要

5 その他

(1) 本委託業務の受託者は、本委託業務の履行により知り得た情報により、入札の公平性を阻害又は阻害するおそれがある業務の入札に参加することはできません。

(2) この契約において使用する言語及び通貨は、日本語及び日本国通貨に限ります。

(3) 「参加意向申出書」(様式 1) の提出後に辞退する際には、本要領に添付された「辞退届」(様式 6) を提出してください。

6 事務局(問い合わせ先及び提出先)

〒210-8577 川崎市川崎区宮本町 1 番地 (川崎市役所本庁舎 10 階)

川崎市総務企画局デジタル化施策推進室 村田、小林

TEL : 044-200-0063

E-mail : 17digital@city.kawasaki.jp

川崎市 AI チャットボットの概要

システム概要	
ベンダー	キシステム株式会社
利用システム名称	NEC Communication Agent
API	LINE Messaging API SDK を使用 メッセージ送信以外の API は未使用
Webhook URL の登録	あり
アクセストークン種別	長期
チャネル	Messaging API チャネルを使用 LINE ログインおよび LINE ミニアプリは未使用
使用イベント	・メッセージイベント(message) ・ポストバックイベント(postback) ・フォロー解除イベント(unfollow) ※これ以外は無視
Webhook 転送の利用を想定した事項	
転送方法	川崎市 AI チャットボット側には Webhook 転送機能はなし セグメント配信等提供事業者を中継した連携を想定
メッセージイベント	文言限定はしていないのですべて転送が必要
ステータスコード	正常系として「200」を返し、「20x」や「30x」は返さない。 異常系として下記を返す。 401：リクエストヘッダーx-line-signature や body が存在しない 401：リクエストヘッダーx-line-signature の値が不正 400：受信データの検証処理で例外 500：内部処理にて予期せぬ例外
フォロー・フォロー解除イベント	チャットボットではフォロー解除イベントを使用しているが、LINE からの受信時と形式等が同じであれば影響なし
転送イベントの値	チャットボットではヘッダー内の「User-Agent」は参照していません
イベント転送元の IP アドレス情報をもとにした制限等	チャットボットでは接続元 IP は制限していません
Webhook の再送機能	チャットボットでは利用していません
Webhook に関する転送可否確認	
概要 提案者が用意した LINE とシステムから、チャットボットの Webhook に、データを送信し、チャットボットの応答メッセージを LINE 上に表示されることを確認する。	
1 AI チャットボット	「AI チャットボット」を送信し、メニューが表示される。 数字を押下し、次の画面が表示され、回答までが表示されること。 任意のキーワードを入力し、候補一覧と回答までが表示されること。
2 窓口混雑情報	「窓口混雑情報」を送信し、区役所の選択メニューが表示される。 数字を押下し、混雑状況が表示されること。

3 ごみの分別検索	「ゴミの分別検索」を送信し、応答メッセージが表示された後、「ハンガー」を送信し、候補一覧と回答までが表示されること。
4 イベント情報	「イベント情報」を送信し、イベントの選択メニューが表示される。 数字を押下し、イベントの情報が表示されること。
5 その他	「#かわさきアプリ」「#ツール」が入力された場合は、AI チャットボットは無応答となり、LINE 側のメニューが表示される仕様の為、その点は留意すること。