

公式 LINE 拡張機能開発業務仕様書

令和 6 年 4 月 勝浦市 情報政策課情報政策係

1. 業務名

公式 LINE 拡張機能開発業務

2. 全体概要

1. 目的

市公式 LINE アカウントを活用することによって、市民それぞれの状況に応じた情報を配信することを可能にするとともに、通報機能をもたせ、双方向での情報窓口として整備し市民サービスの向上を図る。

2. 業務概要

公式 LINE 配信システムの構築・運用保守等

3. 構築期間

契約締結日～令和 6 年 8 月 31 日

4. 運用保守期間

本リリース日～令和 9 年 3 月 31 日

3. 基本要件

1. 本サービスを利用しようとする市民（以下「利用者」という。）、サービスを提供する本市の職員（以下「管理者」という。）双方にとって、わかりやすく、操作性が高く、効率的に運用可能な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らるとともに、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. 受注者は、LINE ヤフー株式会社が提供する LINE 公式アカウントにおける「地方公共団体プラン」において利用できる機能を活用して、以下の機能等を提供すること。
4. 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。
5. 管理者アカウントのログイン ID 数は、50 以上とする。アカウント数の増減については、適宜変更できるものとし、費用が発生する場合は、導入時・運用時の金額を示すこと。
6. 本サービス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。
7. 利用者は、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サービスを利用できること。最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可能な限り速やかに対応すること。

8. 特定のバージョンにおいて不具合が確認された場合、不具合の影響や修正の妥当性を委託者及び受注者の双方で対応を協議すること。
9. 本業務で構築するシステムはLINE アプリ内で動作するシステムとし、システムの利用にあたってLINE 以外のインストールを求めないこと。
10. 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。
11. 管理画面はEdge、Google Chrome、Safari、Firefox等のブラウザにて操作が行えること。また、それぞれの最新バージョンで動作すること。
12. テスト用の運用環境を提供すること。
13. 少なくとも日次でデータのバックアップを行う機能を有すること。
14. 令和3年4月30日付「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。
15. 職員による運用を想定しているため、専門知識を有さない職員であっても、マニュアル等を確認することによって視覚的に管理画面を操作可能であること。
16. 本業務において導入されるシステムに対して性能や品質の強化、新たな機能の追加等、バージョンアップが行われた場合は、契約の範囲内において対応すること。

4. 機能概要

各機能の内容は、以下のとおりとする。実現が難しい機能については、代替となる方策を提案すること。

1. リッチメニュー機能

- ア. トーク画面下部等にリッチメニュー（画像付きメニュー）を表示させ、指定のURL等へのリンクや、LINE 上で動作するサービスへの遷移、導入したサービスへリンクする設定ができること。加えて、この設定を任意に変更できること。
- イ. 9項目以上に分割できるリッチメニューを設定できること。
- ウ. タブをタップすることでリッチメニュー自体が切り替わる機能を有すること。
- エ. リッチメニューの中で取り扱う項目、リッチメニューに搭載する項目は本市と協議し決定する。
- オ. 運用開始後において、システムの管理画面等で、リッチメニューの変更等が容易にできること。

2. セグメント配信機能

- ア. 「年代」「住んでいる地域」「知りたい情報」「子どもの生年月日」など利用者の属性を取得する登録フォームを構築し、「子育て情報」「検診」「イベント情報」など利用者の嗜好に合わせて情報を配信できるようにすること。
- イ. 登録フォームは随時管理者が変更できるものとし、利用者も自らのセグメントをいつでも設定・変更できるものとする。
- ウ. 管理者は過去の合計配信数、配信日、配信時間、タイトル、種別、配信数、成功数、失敗数、開封率、URL クリック率等のデータについて確認が行えること。
- エ. 管理者がイベント日程や配信グループ、配信内容を設定する際、CSV ファイルのアップロード等により容易に行えること。

- オ. 利用者のセグメント登録に関係なく、利用者全員にメッセージを配信できること。
- カ. セグメント登録をしていない利用者に対してメッセージを配信できること。

3. 定期配信機能

- ア. 事前に登録した配信内容を毎週・毎月・曜日等を指定することにより自動で繰り返し配信ができること（ゴミの日のお知らせなど）。
- イ. 管理者がイベント日程や配信グループ、配信内容を設定する際、CSVファイルのアップロード等により容易に行えること。

4. リマインド配信機能

- ア. 登録フォーム等で取得した日付（誕生日、出産予定日等）から起算して〇日前/〇日後等に事前に設定しているメッセージを自動配信できること（例：予防接種のお知らせ）。
- イ. 管理者がイベント日程や配信グループ、配信内容を設定する際、CSVファイルのアップロード等により容易に行えること。

5. チャットボット機能

- ア. 分岐型のチャットボットによる各種サービス案内が作成できること（例：FAQシステム）。
- イ. シナリオの応答内容については、職員が作成や編集を簡単な操作で行えること。
- ウ. よく見られている質問の集計・分析ができること。
- エ. 自治体に多く寄せられる質問項目や回答までの一般的な分岐のひな形を用意すること。※市民が問い合わせをせずとも解決する項目を増やすことを狙いとしているため、提案時にひな形のおおよその項目数を示すこと。

6. アンケート機能

- ア. 利用者向けの申請・アンケート機能を有すること。なお、本市が容易に申請・アンケートフォームを作成できるものとし、利用者が利用しやすいように工夫すること。
- イ. 前項目で収集した申請・アンケート結果のデータについて、分析機能や一覧表示機能を有すること、またすべてのデータをCSV形式で出力できること。

7. 通報機能

- ア. 利用者が写真や日時、位置情報、テキスト等を送信することによって、公共施設等の不具合等の情報を通報できるようにすること。
- イ. 通報シナリオは、複数の設問を自由に組み合わせて作成できること。
- ウ. 通報シナリオの設定は、管理画面上において全て完結できること。
- エ. 利用者が送信した通報を管理者が受信する場合、通報シナリオごとに複数の通知先メールアドレスを設定できること。

8. 防災機能

- ア. 本市で稼働中の防災システム又はメッセージサービスから送信するメールを LINE 利用者に自動配信できること。
- イ. 転送する際に、任意のテキストを編集できること。
- ウ. 利用者への一斉配信の外、「セグメント配信」によって設定された利用者に配信できること。
- エ. メール内のキーワード（エリアや情報種別等）に合わせて、セグメント配信を行えること。
- オ. 位置情報を利用した避難所への案内ができること。

9. 行政手続きオンライン申請への誘導

- ア. リッチメニューまたはチャットボットの回答内容から、ぴったりサービス、ちば電子申請システムへの案内ができること。

5. 運用保守・情報セキュリティ

1. システム運用・保守

- ア. システムは24時間365日利用可能であることを原則とする。
- イ. 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を行うこと。
- ウ. システムおよ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ライセンス提供、管理を行うこと。

2. サービス停止

- ア. システムの安定的運用のために、サービスの停止が必要な場合は、サービス停止の10日前までに本市へ協議を行い、承諾を得ること。ただし、緊急でやむを得ない場合はこの限りでない。
- イ. 意図しないシステムの不具合やサービス停止が発生した場合、直ちにサービスの復旧また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。

3. セキュリティ対策

- ア. 管理画面への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. サーバで保存するデータは、全て暗号化を行うこと。
- ウ. 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。
- エ. 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。
- オ. 適切かつ万全なウイルス対策を実施すること。
- カ. アクセスログは一定期間保存すること。
- キ. 障害時の連絡体制や対応フロー等を定めること。
- ク. 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。

- ケ. システムの性能や品質の強化等の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本市との協議を設けることとする。
- コ. 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。
- サ. 契約終了後、全データを物理削除すること。
- シ. 情報セキュリティに関連する下記いずれかの資格を有すること。
 - ・ 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
 - ・ 情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）による ISO27001 認証

6. 構築体制

本事業を効果的かつ円滑に展開できるよう、以下のとおり構築等を行うこと。

1. プロジェクト管理

- ア. 当アカウントの運用開始までの作業スケジュールを発注者に提示し、遅滞なく初期構築を完了させること。
- イ. 本システム導入までの期間、会議を定期的に行い、作業計画書に対する作業の進捗状況、課題等を確認及び共有すること。
- ウ. 受注者は運用後も機能の利用状況を共有し、住民への提供方法の改善について職員と協議すること。

2. 初期構築

- ア. 初期構築の際、各機能を使用すると想定される各事業課に説明を行うこと。その際、各課が LINE をどのように活用できるかイメージできるように留意すること。
- イ. 他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 LINE とするため提案をすること。
- ウ. 初期構築を円滑に進めるため、他自治体から頻出する質問等への回答や、他自治体で利用しているチャットボットシナリオ等の設定フォーマット等を提供すること。
- エ. 構築にあたっては、本市担当者へのヒアリング等を通じて搭載機能や掲載内容の洗い出しを行い、要件定義及び設計を行うこと。各要件を満たすパッケージサービスが存在する場合には当該サービスの活用も可能とする。将来的な拡張可能性を有するシステムが望ましい。

7. 職員支援

1. 説明会の実施

- ア. 導入の際、各課の職員に対して、本システムの基本的な操作についての説明会を実施すること。
- イ. 当アカウントの運用開始後、本システムに新機能が追加される際は、機能概要の説明会を実施すること。

2. 問合せ・相談対応

ア. 本システムの利用に関して生じる疑問等については、専用サイトまたは電話、電子メール、オンライン会議等の手段によってすみやかに回答すること。

3. 情報共有

ア. 本システムを導入している他自治体の取組・活用事例を随時、情報提供すること。
イ. 他自治体で利用されているキーワード応答、チャットボット等の内容を反映したシナリオを、可能な範囲で提供すること。

4. マニュアルの作成

ア. 本システムの操作方法を詳細に記入したマニュアルを作成すること。
イ. 業務に不慣れな者でも理解できるように、画面の画像等を用いながら、平易な用語を用いて作成すること。
ウ. 全体版に加え、機能ごとに分割したファイルを作成すること。
エ. 追加機能や仕様の変更等が発生した場合においても、追加の費用なくマニュアルを作成すること。
オ. 作成したマニュアルについては、データで納品又はシステム上でいつでも閲覧できるようにすること。

8. 独自提案

1. その他の提案

ア. その他本市（職員または利用者）にとってメリットのある機能や運用上の提案があれば積極的に提案すること。

9. 納品物

以下のものを、データで納品すること。

- ① プロジェクト計画書
- ② 公式 LINE 配信システム
- ③ 操作マニュアル
- ④ デザイン作成物（リッチメニュー）
- ⑤ その他資料（必要に応じて）

10. その他

1. 再委託の禁止

- ア. 委託業者は、全部又は主要な部分を一括して第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ市の承認を得て業務の一部を第三者に委任する場合は、この限りではない。
- イ. 上記アの記載のただし書きについて、委託業者が、業務の一部を第三者に委託する場合は、その内容を明確にした書面を市に届出し、承認を受けるとともに、当該第三者の行為のすべてについて責任を負うものとする。

2. 守秘義務

- ア. 本業務の履行により知り得た一切の情報を第三者に提供若しくは漏らし、又は委託業務の履行以外の目的に使用してはならない。契約期間満了後又は契約解除後においても同様とする。

3. 権利の帰属

- ア. 本システムに関して作成されたデータや画像等の所有権、著作権、その他一切の権利は、本市に帰属するものとする。
- イ. 業務の成果品等に、受託者が従前から保有する知的財産権(著作権、ノウハウ、アイデア、技術、情報等を含む。)を含む場合は、権利は受託者に保留されるが、本市は業務の成果品等を利用するために必要な範囲において、これを無償で利用できるものとする。
- ウ. 業務の成果品等に、受注者以外の第三者の保有する知的財産権が含まれる場合は、上記の定めによらないものとする。なお、第三者からの成果品に関し権利侵害に関する訴えが提起された場合は、受託者の責において解決するものとする。

4. 疑義

- ア. 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、発注者と受注者が協議して決定することとする。

以上