

## 委託業務仕様書

### 1 業務名 深川市公式LINE情報配信システム構築及び運用業務

### 2 業務概要

- (1) 件名 深川市公式LINE情報配信システム構築及び運用業務
- (2) 内容 本市におけるLINEを活用した情報配信システムの構築・運用等
- (3) 構築期間 契約日から令和6年3月31日まで(予定)
- (4) 運用期間 令和5年7月中旬から令和6年3月31日まで(予定)
- (5) 公開日 令和5年7月中旬(予定)

### 3 業務目的

SNSの活用が進み、プッシュ型の配信が求められる中、それぞれのニーズに合わせた情報を収集しやすくなるよう、セグメント配信やチャットボットなどを構築した深川市LINE公式アカウントの運用を開始し、情報発信力の強化と市民生活のサービス向上を目的とする。

### 4 業務内容

本業務の内容は、以下の項目を一括して行うものとする。

#### (1) システム構築

本市の情報発信を効率的、効果的に行えるよう本仕様書「5 機能概要」で示す機能を備えたシステムの構築を行う。本システムは、原則として、24時間365日利用可能であることとする。

#### (2) 運用・保守

導入後の運用・保守については、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。また、システム障害の早期発見・予防に努め、システムに障害が発生した場合や、脆弱性が発見された場合等トラブルが発生した際には、速やかに対応すること。ソフトウェアのバージョンアップについては、その適用の判断に必要な調査・評価を行い、本市と協議の上、提供及び適用作業を行うこと。

#### (3) 計画的なシステム停止

受注者がシステムを停止する場合は、システム利用者への影響を考慮し、遅くともシステム停止の7日前までに本市と協議の上、決定すること。その際、システムの利用に支障がないよう代替手段等を提示すること。ただし、緊急でやむを得ない場合はこの限りでない。

#### (4) 想定外のシステム停止への対応

計画的なシステム停止以外の要因によりシステムが停止した場合には、受注者は速やかに復旧又は代替手段を用意し、システムの安定的な運用に努めること。

#### (5) バージョンアップの対応

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。

(6) システムに求める基本的要件

- ア 本システムを利用しようとする住民（以下「利用者」という）、システムを提供する本市の職員双方にとって、わかりやすく、操作性が高く、効率的な運用が可能なシステムとすること。
- イ 運用開始後の機能向上や構成の変更等を柔軟に行えらるとともに、将来的なシステムの拡張性を確保したシステムとすること。
- ウ SSL/TLS(TSL1.2以上)による暗号通信を行うこと。
- エ サーバなどの環境設備は日本国内に設置すること。
- オ 提供するシステムの開発元がLINE株式会社公認の「Technology Partner」に認定されていること。

(7) サポート

- ア システム運用開始日までに管理者に対し、操作研修を実施すること。
- イ 受注者は、システムの操作マニュアルをシステム上などでいつでも閲覧できる状態にすること。
- ウ 常時チャットでサポートが行える環境を用意すること。また、システムに関する本市からの問い合わせ・相談への対応及び必要に応じた本市への情報提供を行うこと。なお、調査・問い合わせ・相談対応として、本市職員（以下「管理者」という）と、電話又は電子メールで対応できる体制があること。
- エ 受注者は、友だち登録状況や運用実績を分析し、課題解決に向けた提案や他の成功事例の紹介など、効果的な運用に向けて本市と協議を行い、行政の情報発信ツールとして、より効果的なLINEの運用が図られるよう、定期的なミーティングやWEB操作レクチャー、アカウント修正代行などのサービスを別途有償で提供できる体制があること。

5 機能概要

本システムについては、LINE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（1）から（14）まで機能を有し構築すること。

(1) 基本要件

- ア 深川市のLINE公式アカウントと連携すること。
- イ 利用者は、スマートフォン用のiOS版又は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。
- ウ 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。
- エ 本システムは、24時間365日利用可能であること。ただし、深夜の時間帯における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。
- オ 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。
- カ 本システムはGoogle Chrome、Microsoft Edge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利用できること。また、それぞれ最新のバージョンで動作できること。

- キ 管理画面へのアクセスについて、特定のIPアドレスしか通信できないように制限を設けることができること。
- ク 管理用の権限を持つ本市職員のシステム管理画面へのログイン履歴を管理画面から確認できること。
- ケ 初期構築中は、本番環境とは別に、テスト用環境のアカウントを提供すること。
- コ 初期構築において、本市職員に対し、契約の範囲で出来るLINEの機能について説明する機会を設けること。
- サ 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）」及び令和3年6月11日付の同ガイドライン一部改正に準拠したシステムとすること。

## (2) 利用者のシステム利用環境

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、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。

## (3) 管理者のシステム利用環境

- ア 管理者用の管理機能は、パソコンのブラウザで利用できること。
- イ OS 及びブラウザは、それぞれ最新バージョンでの利用を前提とする。ただし、新バージョンがリリースされた後にそのバージョンに起因する不具合が確認された場合はこの限りでない。なお、OS の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。
- ウ 管理者アカウントのログインID数は、30以上保有できること

## (4) リッチメニュー

- ア トーク画面に画像付きのメニューを表示できること。
- イ 分割数に制限が無く、自由に領域設定ができること。
- ウ 指定のURL等にリンクする設定ができること。また、設定を任意に変更できること。
- エ メニューの切り分けは、機能上無制限であること。
- オ メニューの修正は、本市職員でも行える仕様であること。
- カ 初回情報登録フォーム等で回答した内容に合わせたリッチメニューを表示させることができること。
- キ 災害発生時など緊急時には、防災関連の情報が配信されるメニューを管理者側で表示することができること。
- ク 情報登録者を増やすために、友達登録時にユーザー情報登録メニューを表示させることができる機能があること。

## (5) ユーザー情報登録フォーム機能

- ア 友だち登録した利用者の住んでいる地域(地区)、年代、性別、配信希望のカテゴリの

有無などを選択できる登録フォーム機能を有すること。

イ 登録フォームは、管理者が任意のタイミングで変更・カスタマイズができること。

ウ 登録情報は利用者が随時変更できる仕組みとすること。

エ 回答に応じてメニュー変更や次ページをセクション毎に分ける事が可能であること。

オ 友達登録時に利用規約の同意を取る仕組みがあること。また、同意後に各種機能を利用できるような設定ができること。

#### (6) チャットボット機能

ア 利用者からの問い合わせに対し、ボタン等を用いて入力の手間なく必要な情報を自動応答できること。

イ ボタンのタップにより事前構築済みのシナリオが起動し、情報を提示すること。

ウ 自動応答のシナリオは、管理者が任意のタイミングで変更できること。

エ 作成できるシナリオの階層に制限がないこと

オ シナリオは本市が素案を提供し、受注者において初期データを作成すること。

#### (7) 情報配信機能

ア ユーザー情報登録フォームで取得した項目に基づき配信対象者を絞り込む「セグメント配信」が可能であること。

イ 登録フォーム未回答者を含む友だち全員への配信が可能であること。

ウ 配信対象者の絞り込みはorやand条件などを掛け合わせた絞り込みができること。

エ 配信設定は、未来の日付で予約配信の設定ができること。また、月・週・日・曜日単位で定期配信を設定できること。

オ 管理画面上において、画像にリンクが設定されたリッチメッセージを作成・配信できること。

カ 利用者が送信したキーワードに対して、あらかじめ設定した応答メッセージを自動で返信できる機能があること。

キ 本番環境に影響を与えずに、セグメント配信のテストが行える仕組みがあること。

#### (8) 個別トーク機能

ア 利用者と管理者と1対1で対話ができるチャット機能を有すること。

イ チャット機能の履歴を参照できること。

#### (9) レポート機能

ア 利用者がタップしたシナリオの選択ボタンなどの利用回数等を蓄積できること。

イ 利用者が自由入力した記載内容を蓄積できること。

ウ フォームの回答などで蓄積したデータをcsv形式等のファイルで出力できること。

エ 蓄積したデータを管理画面上で確認できる機能を有すること。

#### (10) 通報機能

- ア 道路や公園などの破損情報をLINE上で通報できる機能があること。
- イ 情報管理の観点より、位置情報などを除く通報内容はLINEのトーク上ではなく、フォーム内で完結できること。
- ウ 管理者が任意のタイミングで申請フォームを作成・修正できること。
- エ 通報があった際は、管理者にメールでの通知を飛ばせること。

#### (1 1) アンケート機能

- ア 管理者が任意のタイミングで申請フォームを作成・修正できること。
- イ 選択式や記述などができるフォームを管理者が作成し、アンケートを実施できること。
- ウ アンケート結果をcsv形式等のファイルで出力できること。

#### (1 2) 分析機能

- ア ユーザー情報登録フォーム機能の回答によって付与されたユーザーの属性情報を元にシステム内でクロス分析ができること。
- イ 配信したURLのクリック測定ができること。
- ウ カルーセルボタンのタップ数を測定できること。

#### (1 3) 管理者側への通知機能

- ア 通知先を複数に分けることができること。
- イ 通知のトリガーは「友達追加時」「メッセージ」「回答フォーム」「予約」「URLクリック」など個別に選択できること。
- ウ 通知の種別は「メール」「LINE」どちらでもできること。

#### (1 4) 予約機能

- ア カレンダー形式で予約可能日を週間/月間形式どちらでも表示ができること。
- イ 予約対象毎にカレンダー単位で予約を受け付けることができ、その単位は上限なく自由に追加できること。
- ウ 予約者に対して自動でリマインドメッセージが送れること。
- エ 利用者自ら、予約情報の変更キャンセルが可能な機能を有していること。
- オ 予約情報の取得項目は、管理画面より自由に設定変更が可能なこと。
- カ 予約時に入力した情報を配信メッセージ内で反映が可能なこと。
- キ 1件の予約に対して、1名までなど、予約に関する制限を設けることができること。
- ク 先着順・承認順の設定が可能であること。
- ケ 予約状況は管理画面から確認ができ、CSVファイルでの出力が可能であること。

## 6 画像パーツの作成

### (1) リッチメニュー等に使用する画像パーツを作成

- (デザイン・レイアウト、イラスト、アイコン画像等の作成) をすること。

- (2) 作成した画像パーツをデータで納品すること。
- (3) デザインは本市の承認を得て決定すること。

## 7 特記事項

- (1) LINE株式会社がシステム提供を終了し、又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、本市と協議の上、対策を講じること。

### (2) 貸与品

- ア 受注者が各種設定等に必要な資料等は、本市がその都度貸与する。
- イ 貸与品の管理保管は、不測の事態が生じないよう適正に管理しなければならない。

### (3) 秘密保護

- ア 個人情報、秘密と指定した事項及び業務の履行に際し知り得た秘密（以下「秘密情報」という）を第三者に漏らし、又は不当な目的で利用してはならない。契約終了後も同様とする。

- イ 秘密情報を取り扱う責任者及び従事者は、秘密保持を誓約しなければならない。再委託先についても同様とする。

- ウ 導入する全サービスにおいて、機密性を有する情報（※1）及び個人情報（※2）がLINE社側に残らず、これらの情報は委託先等の必要なセキュリティ対策が講じられたデータベースに直接格納・保管されるシステム構成とすること。

※1 業務情報（公表・公開することを前提とする情報や第三者が知り得ても問題のない情報等を除く）

※2 個人情報の保護に関する法律第2条に定義する情報とする。

### (4) 再委託

- ア 本業務の委託契約部分に係る業務の全部又は一部の処理を第三者に委託する場合、あらかじめ書面による再委託に係る本市の承認を得る必要がある。

- イ 受注者は、再委託先の行為については、全責任を負うこと。

- (5) 本業務に係る成果品の引き渡し後1年間以内に発見された契約不適合については、受注者がその契約不適合の補修又は補修する責を有する。

### (6) 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著作権については、本市に帰属するものとする。

- イ 業務の成果品等に、受注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）が含まれていた場合は、権利は受注者に保留されるが、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、受注者の責において解決するものとする。

- (7) 本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合又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、受注者は本市と協議を行うこと。

- (8) 本仕様書に記載の事項について、その目的及び効果に関して優れた代替方法等を発案したときは、その発案に基づき、本市と受注者により協議の上、仕様を変更することができる。