

## 生駒市 LINE 公式アカウント情報配信システム構築・運用業務委託仕様書

### 1 件名

生駒市 LINE 公式アカウント情報配信システム構築・運用業務委託

### 2 業務の概要

#### (1) 目的

本市では、令和3年度に「生駒市 LINE 公式アカウント」（以下、「公式アカウント」という。）を開設し、新型コロナワクチン関連情報を中心に、重要なコロナ関連情報等を併せて配信してきた。今後、さらなる効果的な市政情報の配信と行政サービスの向上のため、公式アカウントを改修し生駒市 LINE 公式アカウント情報配信システム（以下「システム」という。）の構築・運用を行うものである。

#### (2) 履行期間

契約を締結した日から令和8年8月31日まで

#### (3) システム公開時期

令和5年9月1日（予定）

ただし、公開時は「6 システムにおける各機能」のうち、本市が指定する機能のみを公開し、その他の機能については順次公開することとする。

### 3 委託内容

#### (1) システムの構築

公式アカウントを通じ、本市の情報配信を効率的、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こと。

#### (2) 運用・保守

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。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の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、本サービスを利用しようとする市民等（以下「利用者」という。）への影響を考慮し、提供及び適用作業を行うこと。

#### (3) サービスの停止

受注者がサービスを停止する場合は、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) バージョンアップ対応

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等のバージョンアップ

を、契約の範囲内において対応すること。契約の範囲を超える場合は本市と協議を行うこと。

#### 4 システムに求める要件

- (1) サービスを管理する本市の職員（以下「管理者」という。）及び利用者双方にとって、分かりやすく、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し、サービス内で行えるものについては追加費用無しで拡張すること。
- (3) 「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）」（令和3年4月30日付内閣官房他通知（令和3年6月11日一部改正））に準拠したシステムとすること。

#### 5 機能概要

受注者は、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、以下の各機能等を提供すること。

また、利用者が利用しやすいサービスとするため、以下の各要件等及び「6 システムにおける各機能」に記載する仕様を満たした上で、提案金額内で他のサービスの構築が可能な場合は、積極的に提案すること。なお、今後新たな機能の向上や追加を可能とする提案については、別途構築金額や運用金額を明示したうえで提案すること。

##### (1) 基本要件

- ①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。
- ②本サービスは、24時間365日利用可能であること。ただし、保守のための計画的な停止は除く。
- ③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。
- ④LINE 公式アカウントの機能を制限なく利用できること。ただし、AI 応答メッセージ及び通話機能を除く。
- ⑤メッセージ配信等のテスト機能を有していること。

##### (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。これらの最新バージョンについては、それぞれ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) 管理者のサービス利用環境

- ①管理者用の管理画面は、インターネット接続パソコンのブラウザから特定の URL で利用でき、専用ソフトウェアのインストールが不要であること。
- ②ブラウザは、Microsoft Edge、Google Chrome、Mozilla Firefox 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。これらの最新バージョンについては、それぞれ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管理者アカウントのログインユーザーID 数は、5以上を保有できること。また、管理用権限と一般の操作権限をログインユーザーごとに設定できること。
- ④導入後、必要に応じて管理者アカウントのログインユーザーID の追加が可能であること。追加に際して費用が発生する場合は、導入時・運用時の金額を示すこと。
- ⑤管理画面はグローバル IP アドレス等によりアクセス環境を制限できる機能を有すること。なお、仮に制限できない場合は、代替案とともに提案書にてその旨を明確に示すこと。

## 6 システムにおける各機能

### (1) リッチメニューの構築

- ①1シート当たり最大12項目に分割できるリッチメニューを構築すること。
- ②リッチメニューを最大3つ設定し、タブによって表示を切り替えられること。
- ③リッチメニューの内容は必要に応じて管理者でも変更が可能であること。

### (2) 申請・アンケート機能

- ①管理者が利用者向けのアンケートや自由記述ができる申請フォームの作成ができること。
- ②作成したアンケート等の質問内容及び収集したアンケート等の回答結果は、管理画面から CSV ファイル等で出力できること。
- ③公的個人認証 (JPKI) 及び電子決済に対応 (予定を含む。) していること。なお、対応予定の場合は別途構築や運用に係る費用、スケジュールの見込みを示すこと。

### (3) セグメント配信機能

- ①管理者が用意した項目 (以下「セグメント」という。) の中から利用者が必要とする項目を事前に選択することで、利用者が選択したセグメントに関する情報のみを LINE のトーク画面上に配信 (以下「セグメント配信」という。) することが可能であること。
- ②管理者は、セグメントに加え、居住地域や生年月日等の属性情報からもメッセージの配信先を選択できること。また、セグメント及び利用者の属性情報の中から複数を組み合わせた条件を選択できること。
- ③利用者が LINE の友だち追加時にセグメント及び利用者の属性情報を登録できること。また、登録後に登録内容の確認・変更ができること。
- ④日時を指定してセグメント配信できること。また、一定周期で繰り返すセグメント配信の設定ができること。
- ⑤属性情報から数式等を活用して自動的にセグメント配信を行えること。
- ⑥メッセージの予約配信機能及び予約配信を解除する機能を有すること。

- ⑦セグメント配信したメッセージについて、管理者が配信内容や履歴等を確認できること。
- ⑧過去に配信したメッセージについて、管理者が配信日時、配信数等の詳細データをCSV ファイル等で出力又は管理画面で確認できること。
- ⑨テスト環境等を用いることで、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が行えること。
- ⑩管理者がセグメント及び属性情報の追加、修正及び削除ができること。
- ⑪セグメント配信時には、テキスト・画像等を使用できること。

#### (4) メール連携機能

- ①本市が運用するメール配信システム等により送信するメールの内容を、公式アカウントに自動でメッセージ配信ができること。なお、本市が運用するメール配信システム等の改修が必要な場合は別途本市で行う。
- ②利用者への一斉送信のほか、「セグメント配信機能」によって設定された配信グループにも送信できること（メール配信サービス側で設定されている属性に合わせたセグメント配信ができること）。
- ③迷惑メール等、意図しないメールが自動転送されることを防ぐため、転送するメールを選別するフィルター条件を管理画面で設定し、条件に合致したメールのみ公式アカウントに転送できること。
- ④転送元メールに記載された特定のテキスト以降を、メッセージ配信時に自動で削除する機能を有すること。
- ⑤メッセージ配信時に、任意のテキストをフッターとしてメッセージ末尾に追加できること。

#### (5) FAQ・チャットボット機能

- ①よく尋ねられる質問等をチャットボット等で自動応答する機能を有すること。
- ②応答内容は、一問一答型又はシナリオ型に対応できること。
- ③登録されていないワードが入力された場合の応答内容を指定できること。
- ④応答内容の登録方法は、システムの管理画面へ直接入力のほか、CSV ファイルを読み込む等の一括登録に対応していること。

#### (6) 予約機能

- ①施設利用等の予約を行うためのフォームと、空き枠を指定可能なカレンダーを設置し、利用者からの予約を受け付け、管理ができること。
- ②予約フォームは、管理者が入力項目を自由に組み合わせることができ、電話番号やメールアドレス等は入力値のチェックが可能な機能を有していること。
- ③予約対象となる施設等ごと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ができること。
- ④予約が完了すると予約内容を通知できること。

- ⑤予約時に、利用者に表示される項目以外にも、管理者が管理目的で利用者には表示されない管理者用の入力項目を追加でき、予約ステータスの管理ができること。
- ⑥受け付けた予約情報は一覧で確認することができ、CSV ファイル等で出力できること。
- (7) 位置情報サービス（当該サービスについては、Google Maps 等を利用したサービスでも代替可能とする。）
  - ①利用者の位置情報に合わせて、最寄りの市関係施設等を地図上に表示できること。又は分類の中で指定した施設を個別に地図上に表示できること。
  - ②利用者の位置情報から検索した目的地の位置情報をマッピングして表示できること。また、目的の施設までの経路を表示できること。
- (8) 通報機能
  - ①利用者が写真や日時、位置情報等を送信することで、公共施設等の不具合等の情報を3種類以上の区分に分けて通報できること。
  - ②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。
  - ③利用者が送信した通報を管理者が受信する際、通報シナリオごとに通知先を設定できること。

## 7 初期構築、サポート体制等

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、受注者は市に対して以下の支援等を行うこと。

- (1) 初期構築
  - ①「6 システムにおける各機能」に記載された各機能の説明を管理者に行うこと。その際、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。
  - ②契約締結後、本市が想定する活用イメージや要望をもとに、各機能を組み合わせて、システム全体を構築すること。
- (2) スケジュール
  - ①公式アカウントの運用開始までの作業スケジュールを市に提示し、遅滞なく初期構築を完了させること。
  - ②契約締結後、本業務における作業スケジュール、作業項目、役割分担、実施体制等を記した実施計画書を作成し、市の承諾を得ること。
- (3) サポート体制
  - ①初期構築の際、「6 システムにおける各機能」において公開する機能の関係各課の職員に対して、本システムの操作説明を実施すること。また、その他の機能においても、公開時期に応じてその都度同様の説明を実施すること。
  - ②受注者は、市職員向けの分かりやすい操作マニュアルを、電子データ又はウェブマニュアルとして作成すること。
  - ③公式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、管理者に対し、

機能概要の説明を分かりやすく丁寧に行うこと。

④本システム利用に関して生じる疑問等については、電話、電子メール又はオンライン通話の手段によって回答すること。なお、回答は、2営業日以内に行うよう努めること。

⑤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。

(4) その他

契約終了に際して、次のシステムへの移行に向けて技術的な支援を行うこと。

8 セキュリティ要件

クラウドサービスにおける情報セキュリティ対策として以下を実施すること。

(1) インターネット上の通信について、SSL/TLS (TLS1.2以上)による暗号化通信を行い、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、全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、善良な管理者の注意をもって、データを安全に管理すること。

(4) アクセスログや操作ログ等を取得し、一定期間保存すること。本市から要請があった場合は、それらのログを提供すること。

9 納品物

納品する成果品の種類及び納品時期は以下のとおりとする。なお、内容等具体的かつ詳細な点については事前に市と協議すること。

No.	成果品	納品時期
1	生駒市 LINE 公式アカウント情報配信システム	公開時期まで
2	実施計画書	契約締結後10営業日以内
3	システムにおける各機能の概要一覧	契約締結後10営業日以内
4	操作マニュアル (電子データ又はウェブマニュアル)	各機能の説明及び操作説明 実施の各1週間前まで
5	デザインデータ一式	公開時期まで
6	管理者からの質問回答一覧	市と協議の上決定する
7	議事録(運用方針や契約に関わる打合せを実施した場合)	打合せ実施後7営業日以内

10 その他

(1) 受注者の責務

原則として、本業務の全部又は一部を第三者に再委託してはならない。ただし、事前に協議し、市の承諾を得たときはこの限りではない。なお、その場合受注者は当該

第三者の行為の全てについて責任を負うものとする。

(2) 権利の帰属

受注者が本契約に基づいて作成した資料及び市に納品した成果品に関する著作権（著作権法第21条から第28条までに規定する権利をいう。）は受注者に帰属し、受注者は市がこれを使用することを許諾するものとする。また、受注者がこの契約に基づいて作成した資料及び市に納品した成果品に関し、受注者又は第三者が従前から保有する著作権は受注者又は第三者に留保されるものとし、市は、本契約の目的の範囲内でこれらが無償で自由に利用できるものとする。

(3) 協議

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、市と受注者が協議して決定することとする。

以上