

令和5年度 伊豆の国市 LINE 公式アカウント情報配信等システム構築業務 仕様書

1 件名

令和5年度 伊豆の国市 LINE 公式アカウント情報配信等システム構築業務

2 履行箇所

伊豆の国市役所

3 目的

市から住民に対する「情報発信」について、本市では現在も広報紙や市長記者会見を通じた新聞社への情報提供等、紙媒体での対応が中心になっており、特に若い世代について、広報紙が配布される自治会に入会していない世帯や新聞を購読しない世帯が増加する中、市政情報と市内外の住民との接点をどのように対応していくかが課題となっている。

また、本市は、平成17年にそれまでの3町が合併したことにより誕生した自治体ということで、分庁舎方式を取っており、住民の居住地によっては、市役所へのアクセス面で課題があるなか、災害時の緊急かつ確実な情報提供や各世代や居住する地域等の個別の属性に応じたきめ細やかな情報発信についても必要とされている。

このような情報発信に関する課題を解決するため、「ライフプラットフォーム」としての利用が定着しているSNSツール「LINE」の拡張機能を利用し、誰もが市政情報に対し、双方向的に、また、よりスムーズにアクセス可能な環境を構築するものである。

4 委託業務の概要

(1) 伊豆の国市 LINE 公式アカウント情報配信等システム構築業務

① システム構築

上記「3目的」を達成できるよう、「5機能要件」で示す機能を備えた、伊豆の国市 LINE 公式アカウント情報配信等システム（以下「システム」という。）の構築を行い、別途示すスケジュールに基づき運用を開始すること。

② 運用・保守

ア 使用期間

本システムは、構築後、令和8年3月31日まで使用可能なものとする。

(※ただし、使用料（運用・保守費用を含む）について、令和5年度分は本業務委託契約に含むものとする。)

イ その他運用・保守に関すること

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と予防に努め、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。

③ 計画的なサービス停止

受注者がサービスを停止する場合は、サービス利用者への影響を考慮し、遅くともサービス停止の7日前までに発注者と協議の上、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はない。

④ 想定外のサービス停止への対応

計画的なサービス停止以外の要因によりサービス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、サービスの安定的な運用に努めること。

⑤ 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、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 伊豆の国市 LINE 公式アカウントを利用する市民（以下「利用者」という。）、システムの管理をする本市職員（以下「職員」という。）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、将来的なシステムの拡張性を確保したシステムとすること。

ウ SSL/TLS などによる暗号通信を行うこと。

エ データセンターは、全て国内にあるものとし、全てのデータについて暗号化されていること。使用するサーバ環境は、ISMAP に登録されていること。

5 機能要件

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、次の機能を構築すること。

また、提案者は、本仕様書に記載している仕様を満たした上で、利用者がより利用しやすいサービスとするため、仕様以外で実装可能な機能、今後の新たな機能の向上や追加を可能とする提案を行うこと。

(1) 基本要件

- ① 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業務で提供するサービスを利用できること。
- ② 本サービスはオンプレミス型ではなく、クラウド型のシステムであること。
- ③ 本サービスは、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ピ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。
- ④ 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。
- ⑤ 本サービスは、Google Chrome、Microsoft Edge、等のインターネット閲覧ソフトウェア（以下「ブラウザ」という。）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すること。
- ⑥ 本番環境とは別に、研修及びテスト用環境のアカウントを提供すること

(2) 利用者のサービス利用環境

本サービスを利用可能な iOS、Android 両 OS の LINE アプリケーション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) 職員のサービス利用（設定）環境

- ① 職員用の管理機能は、OS は Windows、ブラウザは Google Chrome、Microsoft Edge で利用できること。
- ② OS、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はない。
- ③ 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。
- ④ 職員アカウントのログイン ID 数は、最低本市の課数分（50 程度）を保有できること。また、アカウントの権限について、管理者権限用と一般権限用の設定により、一般権限用アカウントについては、利用できる機能を制限できるようにすること。

(4) 構築する機能

① 配信機能

ア 利用者が自身の性別、年齢、居住地及び配信を希望する情報等について属性登録が行えること。また、登録内容については、利用者自らが確認、変更及び削除ができるものとする。なお、登録する属性項目は職員が任意のタイミングで変更及び削除することができること。

イ 前号（ア）で登録された情報に基づき、メッセージ配信先の指定が行

えること。(セグメント配信ができること) また、配信の際には、リッチメッセージ配信(配信画像のタップするエリアごとにリンク先を設定したもの)を行えること。

ウ 利用者の属性を利用して配信グループを設定し、それぞれの属性に合わせて適切な情報を配信できること。

エ メッセージ配信について、指定した日時に予約配信ができること。

オ メッセージ配信について、事前に登録した配信内容が毎週・毎月・曜日などを指定して自動で繰り返し配信ができ、除外日を少なくとも20日分設定できること。

カ 属性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。

キ セグメント配信及び全員配信のいずれも、テキスト、画像、動画、スタンプを使用できること。

ク 防災情報配信メールとの連携機能を有すること。

ケ 地震・気象情報、Jアラート情報、火災情報を自動配信できること

② テスト配信機能

テスト配信メッセージの配信先として特定の利用者を設定できる機能を有し、本番環境に影響を与えずにテスト配信ができること。

③ リッチメニュー機能

ア トーク画面のキーボードエリアにリッチメニューを表示させ、指定のURL等にリンクする設定ができること。

イ 文字や画像、アイコンなどは誰が見ても分かりやすいデザインで、職員が任意に変更できること。また、職員が必要に応じてメニュー画像の修正ができるよう、編集データを提供すること。なお、掲載項目は契約締結後、発注者と協議の上決定する。

ウ 3つ以上のタブによる表示の切り替えができること。また、この設定を職員が任意に変更できること。

エ 12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。

④ チャットボットによる案内機能

ア 利用者からの問い合わせに対し、職員がボタン等を用いて入力する手間がかかるようなことがなく、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、職員が任意のタイミングで変更できること。

エ シナリオは発注者が貸与する資料を参考に、受注者において初期データを作成すること。

⑤ 個別トーク機能

ア 利用者からの問い合わせに対し、職員と1対1で対話ができるチャット機能を有すること。なお、この機能は職員においてオンオフを行えること。

イ チャット機能の履歴を参照できること。

⑥ アンケート機能

ア 上記「① 配信機能」で登録された情報に基づいた利用者へのアンケート回答機能を有すること。

イ 職員がウェブブラウザで操作可能な管理画面上において、アンケートの各項目を任意に設定できること。

ウ アンケートフォームにおいて、アンケートで取得する情報の取扱い（利用規約、プライバシーポリシー等）への同意に関する説明文、リンクを設定できること。

エ 利用者のアンケート回答データを表計算ソフト等に簡単にコピー又はCSV形式等で出力できること。

⑦ 予約機能

日付選択及び必要事項入力等、利用者自身の操作により発注者事業の予約を行うことができる機能を設けること。

ア LINE リッチメニューから予約を利用するためのメニューに遷移できること。

イ 利用者により予約状況の確認及び取り消しが可能であること。

ウ 利用者が選択する予約日時に選択上限数を設定し、上限数を超えた場合には、選択できないシステムとすること。

エ 予約時の入力内容の加除修正等、職員が容易に作業できるシステムとすること。

オ 新たな事業予約の追加が職員により可能となるシステムとすること。

カ 入力された予約内容のデータをCSVファイル等で出力し確認ができること。

⑧ 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集計して、蓄積できること。

イ 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。

ウ 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。

⑨ その他

自動応答メッセージ、タイムライン、友だち登録時のあいさつメッセージ、リサーチ、その他LINE オフィシャルアカウントマネージャーで利用可能な機能を利用できること。

6 職員への支援

(1) 操作マニュアルの作成

- ① システムの操作方法について、職員用マニュアルを1冊にまとめて作成し提出すること。(※提出は電子データのみで可)
- ② イラストや画面のコピー等を用いて分かりやすく作成すること。
- ③ 誰でも理解できるように、平易な用語を用いること。

(2) 研修の実施

- ① システムの本格稼働日までに、職員向けの研修を1回以上実施すること
- ② 研修時に、本番環境に影響を与えることなくセグメント配信を始めとする各機能のテストができること。

(3) ポータルサイトの運営

システムに関する情報交換が可能なポータルサイトが運営されていること。

7 プロジェクト管理

(1) プロジェクト計画書

受注者は、契約締結後、本業務における目標、作業項目と役割分担、スケジュール、導入体制及びプロジェクト管理方法等を記した「プロジェクト計画書」(任意様式)を作成し、提出すること。

なお、発注者が現時点で想定するスケジュールの概要については、次のとおりとする。

項目	期間
システムの構築・アカウント設定等	令和5年8月から9月まで
職員向け研修会の実施	令和5年8月以降を予定
実装された機能の運用開始	設定等が終了次第、可能なものから随時運用開始。
システムの利用・設定等にかかる運用保守	令和5年8月から令和6年3月まで

(2) 会議の開催・記録及び進捗報告

システムの構築及び運用開始に向けて、必要に応じ会議を開催し、会議の議事録及び進捗報告を作成し、電子データで提出すること。なお、会議はオンラインでの開催も可とするが、その場合は受注者がホストになって行うこと。

(3) 各課との連絡調整支援

本業務を遂行するに当たり、発注者の各課に対して確認すべき事柄や説明すべき事柄が生じた場合は、必要な資料の作成、説明、ヒアリング等の支援を行うこと。

8 納品・検収

(1) 成果物

- ① 伊豆の国市 LINE 公式アカウント情報配信等システム
- ② 業務完了報告書（※紙媒体 1 部及び電子データ）
- ③ プロジェクト計画書
- ④ システム設計書
- ⑤ 操作マニュアル
- ⑥ リッチメニューデザインデータ一式
- ⑦ 議事録

※③～⑦については、電子データのみで可とする。

(2) 納品場所

伊豆の国市総務部情報政策課

(3) 検収

① 完了報告

受注者は、業務完了後、速やかに業務完了報告を行い、8（1）を提出すること。

② 検査の実施

受注者は、納入日から 10 営業日以内に納品物の検査を実施する。

※その他、検査検収に関する内容については、「伊豆の国市業務委託契約約款」に基づき、実施することとする。

9 その他

(1) 貸与品

- ① 受注者が機器の設定等に必要な資料は、受注者がその都度貸与する。
- ② 貸与品の管理保存は、不測事態が生じないように適正にしなければならない。

(2) 秘密保護

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「機密情報」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。その他、「機密情報」に関することについては、「伊豆の国市個人情報取扱特記事項」に基づき対応すること。

(3) 再委託

- ① 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発注者の承認を得る必要がある。
- ② 受注者は、再委託先の行為について全責任を負うこと。

(4) 権利の帰属

- ① 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、発注者に帰属するものとする。
- ② 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、発注者は、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。
- ③ 受注者は、発注者に対し、著作者人格権を行使しないものとする。
- ④ 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、成果品に関し第三者からの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。

(5) 協議事項

- ① 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、受注者は発注者と協議を行うこと。
- ② 上記①に関わらず、明示のない事項にあっても、社会通念上当然必要と思われるものについては本業務に含まれるものとする。