

黒部市公式 LINE 情報配信システム構築・運用業務委託仕様書

1 委託契約等の概要

- (1) 件名：黒部市公式 LINE 情報配信システム構築・運用業務委託
- (2) 内容：本市における LINE を活用した情報配信サービスの構築・運用
- (3) 構築期間：契約締結日の翌日から令和 4 年 8 月 31 日まで（ただし、未構築部分及び修正等の対応による最終構築期間は、令和 4 年 10 月 31 日までとする。）
- (4) 公開時期：令和 4 年 9 月 1 日
- (5) 運用期間：令和 4 年 9 月 1 日から令和 5 年 3 月 31 日まで

2 委託業務の概要

(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、黒部市公式 LINE 情報配信システム（以下「システム」という。）の構築を行う。

(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、提供及び適用作業を行うこと。

(3) 調査・相談対応

本システムの構築・運用・保守の際には、新たな機能の提案や本市が想定する機能の影響調査などを行うこと。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・相談対応は、原則として、平日の 8 時 30 分～17 時 15 分とし、本市の職員（以下「管理者」という。）が質問内容を取りまとめた上で、電話、電子メール等にて行うこと。

(4) 計画的なサービス停止

受託者がシステムに係るサービス（以下「サービス」という。）を停止する場合は、サービスを利用する市民等（以下「利用者」という。）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。

(5) 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、受託者は速やかな復旧及びサービスの安定的な運用に努めること。

(6) 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。なお、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。

(7) システムに求める基本的要件

- ①利用者、サービスを提供する管理者双方にとって、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。
- ②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。

3 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、以下に掲げる機能を構築すること。また、提案者は、「3 機能概要」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、今後の新たな機能の向上や追加を可能とする提案、運用方法の提案を行うこと。

(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。
- ②サービスはオンプレミス型ではなく、クラウド型の提供サービスであること。
- ③サービス利用に当たって、利用者に LINE アプリ以外のインストール等の操作を求めないこと（友だち追加や受信設定を除く。）。
- ④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。
- ⑤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。
- ⑥サービスの管理画面はインターネットブラウザ（Edge、Google Chrome、Safari 等）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、それぞれの最新バージョンで動作すること。
- ⑦LINE 公式アカウントの機能が制限なく利用できること。（AI 応答メッセージ及び通話機能を除く。）
- ⑧初期構築期間中については、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。

(2) 利用者のサービス利用環境

サービスは、LINE 株式会社が公表している LINE アプリの推奨環境において利用可能であることを原則とし、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管理者用の管理機能は、インターネットブラウザで利用できること。
- ②本市で使用しているブラウザから利用可能で、専用ソフトウェアのインストールが不要であること。
- ③管理者アカウントのログイン ID 数は、30 以上を保有できること。また、管理用 ID と一般 ID の設定により、利用できる機能を制限可能とすること。
- ④「(4) 市政情報配信にかかる各機能」に記載された機能について、ログインユーザーごとに操作権限を設定できること。例えば、「セグメント配信機能」の操作権限においては、メッセ

ージの作成、編集、送信を行える権限と、閲覧のみ可能な権限を個別に設定できること。また、利用者のアンケート回答内容をダウンロードする権限を個別に設定できること。

⑤メッセージ配信時の誤操作を防ぐため、自部署に関するメッセージのみ操作が可能となる権限を設定できること。また、操作可能な部署を複数設定できること。

⑥契約の範囲内において、本市が管理画面から任意に管理者アカウントを追加発行できること。

(4) 市政情報配信に係る各機能

①アンケート機能

ア 利用者の性別、年齢、居住地、配信希望のカテゴリの有無等、管理者が指定した項目を取得するアンケートを設定できること。

イ 管理者は、管理画面から任意のタイミングでアンケートの各項目を設定できること。

ウ アンケートの回答形式について、選択肢の選択（単一回答／複数回答）、テキスト入力、画像・動画等のファイルアップロードを指定できること。

エ アンケート各項目について、回答必須／任意を管理者で設定できること。

オ 回答形式がテキスト入力である場合、英数字による入力制限を設定できること。

カ アンケートフォームについて、少なくとも英語、韓国語、中国語（簡体・繁体）の多言語対応をすること。

キ 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、リンクを設置できること。

ク 利用者のアンケート回答データを CSV ファイルで出力、又はその他の方法で確認できること。

②セグメント配信機能

ア 「①アンケート機能」で取得した回答データに基づいて配信グループを作成し、それぞれのグループに特定の配信を行うセグメント配信機能を有すること。

イ メッセージを配信する前に、管理画面からプレビュー表示によって内容を確認できること。

ウ セグメント配信した各メッセージについて、管理者が利用者の開封数状況を確認できること。

エ 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。

オ 過去に配信したメッセージについて、管理者が配信日時、タイトル、配信数等の詳細データを CSV ファイルで出力、又はその他の方法で確認できること。

③定期配信機能

ア 管理者が指定するイベント日程に基づいてメッセージの定期配信ができること。

イ 月単位では日付、週単位では曜日によって定期配信日を指定できること。

ウ 定期配信の除外日を設定できること。

エ 定期配信で設定した内容を CSV ファイルで出力、又はその他の方法で確認できること。

④キーワード応答機能

ア 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等必要な情報を自動で返信できること。

- イ 自動応答のメッセージは、管理者が任意のタイミングで変更できること。
- ウ 各キーワードについて、利用者によって呼び出された回数を確認できること。

⑤リッチメニュー機能

- ア トーク画面上に画像付きのメニュー（リッチメニュー）を表示し、当該画像に対してリンク設定ができること。
- イ 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。
- ウ 3種類以上のリッチメニューを設定することができ、タブ又はタブに類する機能によって表示を切り替えることができること。
- エ リッチメニューのアイコンデザインは、誰が見てもわかりやすいものとし、本市の承認を得て受託者において作成し、データで納品すること。

⑥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（道路・河川等）の不具合等の情報を通報できるようにすること。また、通報は当アカウント内で完結できること。
- イ 不具合等が発生した日時について、利用者が当日を含む過去の日付のみ送信できるような制御が可能であること。
- ウ 不具合等が発生した場所について、利用者が本市外の位置情報を送信できないような制御が可能であること。
- エ 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。なお、作成可能数に上限を設けないこと。
- オ 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。
- カ 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。
- キ 通報の状況に応じて管理者がトークルームを作成し、利用者とのチャットを開始できること。
- ク 利用者から受信した通報について、任意の期間を指定して自動削除できる機能を有すること。
- ケ 管理画面上において、利用者が入力した内容や写真、地図上で示した位置情報等の通報情報を含む詳細ページを閲覧及び印刷できること。
- コ 通報件数を集計した統計情報ページが確認でき、統計データをCSVファイルで出力、又はその他の方法で確認できること。

⑦防災メール連携機能

- ア 本市で稼働中の防災システムから送信するメールの内容を、本システムにて自動でメッセージ配信ができること。
- イ 利用者への一斉送信のほか、「②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送信できること。

⑧チャットボット機能

- ア 分岐型のチャットボットが作成できること。

イ 複数のシナリオを作成できること。なお、作成可能数に上限は設けないこと。

ウ 利用者がチャットボットを操作する際、利用者自身でチャットボットを中断できること。

4 管理者支援要件

(1) 操作マニュアルの作成

①操作方法について、管理者マニュアル等を作成すること。

②業務に不慣れな者でも理解できるように、平易な用語やイラスト等を用いてわかりやすいものとする。

(2) 研修の実施

①本格稼働前の適切な時期に、管理者向けの研修を行うこと。

②研修時に必要となるアカウントの操作環境及び資料は受託者が準備すること。

5 初期構築支援等

LINE 公式アカウントを活用した本市の情報発信を効果的かつ円滑に展開できるよう、受注者は以下の支援等を行うこと。

(1) 初期構築

①「市政情報配信にかかる各機能」に記載された各機能の詳細等を、LINE において情報発信を行おうとする各事業課（以下「各課」という。）に説明すること。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。

②各課から LINE の活用イメージを集約し、本システムが提供する各機能を組み合わせて、全体の骨組みを構築すること。

③受注者は、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。

(2) スケジュール

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。

(3) 職員に対する支援

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。

6 情報セキュリティ対策

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) 暗号化

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独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) が定める「TLS 暗号設定ガイドライン」第 3 版に準拠すること。

③サーバで保存するデータは、全て暗号化を行うこと。

(2) サーバ環境

- ①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。
- ②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。

(3) 脆弱性対策

独立行政法人情報処理推進機構（IPA）が定める「安全なウェブサイトの作り方」改訂第7版の第1章「ウェブアプリケーションのセキュリティ実装」に示される11種類の脆弱性について対策を行うこと。

(4) セキュリティ対策

- ①ファイア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。
- ②適切かつ万全なウイルス対策を実施すること。
- ③アクセスログを180日以上保存すること。
- ④契約終了後は、全データを物理削除すること。

(5) 可用性

- ①サーバは負荷分散を行った構成とし、特定機能の利用増加に伴う影響を限定し、システム全体での可用性を高めること。
- ②安定してサービスを継続するため、サーバの冗長化を行うこと。
- ③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。

7 その他

(1) 受注者等の要件

- ①一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」及び情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）認証（ISO/IEC 27001）を取得していること。
受注者が本システムを第三者から調達している場合は、本システムを提供する事業者がプライバシーマーク又はISMS認証を取得していること。
- ②本システムを提供する事業者がLINE Technology Partnerに認定され、認定バッジを1つ以上取得していること。

(2) 受注者の責務

LINE公式アカウントの運用に伴い発生するLINE株式会社に対する申込み、支払い等の手続きを全て行うこと。

(3) 履行期間終了後のシステム使用

本業務により構築したシステムは、令和5年4月1日以降においても継続して使用することを想定している。ただし、予算の確保ができない場合はこの限りでない。

(4) 協議

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、市と受注者が協議して決定することとする。