

田辺市公式 LINE アカウント
情報配信システム構築・保守運用委託業務仕様書

1. 件名

田辺市公式 LINE アカウント情報配信システム構築・保守運用委託業務

2. 業務の概要

(1) 目的

本市では令和 3 年 3 月に「田辺市公式 LINE アカウント」を開設し、同アカウント上に、効果的な情報配信を行うための情報配信システム（以下「システム」という。）を構築している。本件では、新規システムを構築する一つとして、ホームページ上のオンライン申請メニューへ誘導するメニューを設置し、オンライン申請の「窓口」として市民が自宅にいなから、必要な申請を行える環境を整える。それにより、仕事や病気などで窓口まで行けない住民や、山間部など自宅から役所まで距離があるなどの住民の利便性向上を図る。加えて、より効率的・効果的に情報配信を行い、かつ利用者（友だち）の利便性を向上させるためのシステムの構築・運用を図る。

(2) 履行期間

契約を締結した日から令和 11 年 3 月 31 日まで

3. 委託内容

(1) 新機能実装に伴うシステム構築

本市の情報発信を効果的かつ容易に行うことができるような画面展開で、本仕様書「4. 機能要件」で示す機能を備えたシステムの構築を行う。また受託事業者（以下、「受託者」という。）は、当該業務を充実させ、効果的に実施するための提案を積極的に行い、実施するものとする。

(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、セキュリティに関して定期的な保守を行うこと。また、サーバ及びソフトウェアのエラー監視ができるよう考慮するなど、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) 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合せ・相談対応は、原則として、平日の 8 時 30 分～17 時 15 分とし、電話または電子メール、オンライン会議等にて行う

こととする。

(4) 計画的なシステム停止

受託者がシステムを停止する場合は、停止によって想定される影響に最大限配慮し、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はない。

(5) 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、受託者は速やかに市に報告し、復旧または代替手段を用意することで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必要な場合は、契約の範囲内において継続または代替措置できるよう対応するほか、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

- ア 本システムを利用しようとする利用者（友だち）、システムを管理する市職員（以下「管理者」という。）の双方にとって、分かりやすく、操作性が高く、効率的な運用が可能であること。
- イ システム運用開始後の機能向上や構造の変更等を柔軟に行えとともに、将来的な拡張性を確保したシステムとすること。

4. 機能要件

本システムについては、LINE ヤフー株式会社が提供する「公式 LINE アカウント」の地方公共団体プランを活用した「田辺市公式 LINE アカウント」に対し、以下に掲げる(1)から(6)の機能を構築すること。また、提案者は本要件に記載している仕様を満たしたうえで、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、運用の提案を行うこと。

(1) 基本要件

- ア 利用者は、スマートフォン用の iOS 版又は Android 版の L I N E アプリをダウンロードすることでサービスを利用できること。また、パソコンからでも通常どおり利用できること。
- イ 本システムは、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。
- ウ 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。
- エ 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。
- オ 本サービスは管理者、利用者双方において、Microsoft Edge、Google Chrome、Firefox 等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すること。

カ SSL/TLS による暗号通信を行うこと。

キ LINE 公式アカウントの機能が制限なく利用できること。

ク 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) 利用者の利用環境サービスは、iOS、Android、LINE のバージョンは限定せずに利用できるものとし、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) 管理者の利用環境

ア 管理者用の管理機能は、パソコンのブラウザや、スマートフォン・タブレットのブラウザアプリで利用できること。

イ OS は Windows、Mac、ブラウザは Microsoft Edge、Google Chrome、Firefox で利用可能であること。

ウ 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はない。

エ 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。

オ 専用ソフトウェアのインストールが不要であること。

カ 管理者用のログイン ID 数は、必要に応じて増減可能であり、管理者用のログイン ID 数は少なくとも 5 アカウント、一般職員用は 160 アカウントを登録できること。

キ 管理者用と一般職員用のログイン ID 設定により、一般職員用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) 市政情報に関する各機能

① オンライン申請への誘導

田辺市公式ホームページ上の各種オンライン申請メニューを効果的に運用し、また利活用につながるよう、オンライン申請の「窓口」としてのメニューを LINE アカウント上に構築すること。

ア 田辺市公式ホームページ上にある各種オンライン申請メニューへ利用者を誘導できるよう、セグメント配信を活用したメッセージ配信や、直感的に操作しやすい申請メニューの配置を行うこと。

イ あらゆる世代の人が利用しやすい、「迷わない」レイアウトやメニュー構成とすること。

② リッチメニュー

ア 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。

イ 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。

ウ 見やすさ・分かりやすさを重視したリッチメニューのデザイン案を複数作成し、本市

と協議の上、決定すること。

- エ 本市が必要に応じて適宜メニュー画像の修正・差し替えができるよう、編集可能な画像データ（Adobe Illustrator 形式など）を提供すること。

③ セグメント配信機能

配信を希望する情報ジャンルなど、利用者が選択した情報のみを取得できる情報配信サービスを構築すること。

ア ユーザー情報の登録機能

- ・ 友だち登録した利用者が、配信を希望する情報ジャンル等を登録できる機能を有すること。
- ・ 配信条件を複数選択できるようにすること（例：〇〇町の〇〇情報を希望する等）。
- ・ 未登録者を含む友だち全員に配信することも可能とすること。
- ・ 登録フォームは、友だち登録をする際、自動でトーク画面に表示するよう設定すること。
- ・ 利用者が登録している配信希望情報については、利用者自らがいつでも確認、変更及び削除できるものとする。
- ・ 登録項目は、管理者が任意のタイミングで変更できること。
- ・ 登録項目数の設定件数に上限がないこと。

イ メッセージ配信機能

- ・ 即時配信や日時を指定し配信できること。
- ・ 「ア ユーザー情報の登録機能」で取得した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情報をセグメント配信できること。日付によって配信グループを設定する場合は、年月日または年月によって配信対象者を抽出できること。
- ・ テスト配信メッセージの配信先として特定の利用者を登録・管理できる機能を有し、本番環境に影響を与えずにテスト配信を実施できること。
- ・ 管理者がテスト配信を行う際、テスト配信メッセージとその他のメッセージが容易に識別できること。
- ・ 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。
- ・ 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及び開封率を確認できること。
- ・ メッセージ内に URL が含まれる場合、利用者のクリック数及びクリック率を確認できること。
- ・ 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、開封数、クリック数等のデータを csv ファイルで出力し、確認できること。
- ・ セグメント配信するメッセージごとに、指定したリッチメニューを利用者に表示できるようにすること。

- ・管理画面において、画像にリンクやアクションが設定されたリッチメッセージを作成、配信できること。
- ・リッチメッセージの画像サイズ設定について、正方形型の「1,040px×1,040px」、長方形型の「1,040px×520px」及び「1,040px×カスタム」のテンプレートから選択できること。カルーセルタイプのメッセージについて、利用者のタップによって実行されるアクションを管理画面から設定できること。なお、アクション数は管理者が任意に選択できること。
- ・本システムを提供する事業者へ特別な依頼を必要とせず、管理者が、テキストや画像などレイアウトを自由にカスタマイズできる LINE Messaging API で提供される「Flex Message」形式のメッセージを配信できること。

④ チャットボット機能

- ア 利用者が当アカウントのトーク画面に表示される選択肢をタップすることで、よくある質問に自動応答するチャットボットを作成できること。
- イ 管理者は、チャットボットの作成、変更、削除を随時行えること。なお、作成可能に上限は設けないこと。
- ウ チャットボットを作成する際、csv ファイルのアップロードによってシナリオを設定できること。また、既に作成したチャットボットシナリオを csv ファイルで出力できること。
- エ 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。
- カ 構成される階層は目的となるコンテンツまで原則 3 クリックでたどり着く階層構造とすること。

⑤ 分析・まとめ

- ア 管理者が配信結果などのデータを確認できること。
- イ 利用者がタップした選択ボタンなどの利用回数等を蓄積できること。
- ウ 設置したメニューに記載する URL のクリック数を測定できること。ただし、本業務で構築するシステム以外で外部ツール等を用いた計測可能な代替的手法でも可とする。代替的手法である場合、その手法を管理者で行えることとする。
- エ 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。
- オ 蓄積したデータを管理画面上で確認・分析できる機能を有すること。

(5) テスト環境の構築

システムの利用にあたり、管理者が利用できる上記機能を備えたテスト環境を、システム公開予定日の 1 カ月前までに構築し、テスト期間中は管理者が自由に利用できるようにすること。なお、テスト環境は複数名での同時ログインが可能とすること。

(6) 機能追加

将来的に本市アカウントにとって必要な機能を、協議の上、運用・保守委託の範囲内で、

追加で構築できるものがあれば、積極的な提案及び構築に努めること。

5. 初期構築、サポート体制等

LINE 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、受注者は発注者に対して以下の支援等を行うこと。

(1) 初期構築

- ア 「4. 機能要件」に記載された各機能を、LINE において情報配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。
- イ 各課が検討した LINE の活用イメージや要望をもとに、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。
- ウ 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 とするための提案をすること。
- エ 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。

(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) サポート体制

ア 説明会の実施

- ・初期構築の際、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。
- ・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。

（説明会の実施想定）

対象	人数	時間	主な内容
作成者 (庁内各係)	160 名	1 時間程度/回 80 名×2 回	・システム説明、メッセージ配信 方法、個別操作研修 など
管理者 (広聴広報係)	4 名	2 時間程度	・システム説明、各種機能の説明、 個別操作研修 など

イ 疑義照会

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回答すること。電子メールによる場合は、1 営業日以内の回答に努めること。

ウ 情報共有

- ・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。

- ・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。

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

- ア 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 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。
- ウ 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

- ア 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。
- イ 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

- ア 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。
- イ LINE ログインを用いる場合は、LINE ヤフー株式会社が示す「LINE ログインのセキュリティチェックリスト」を全て満たすこと。当該チェックリストのチェック結果を本市へ提出すること。

(4) セキュリティ対策

- ア 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。
- イ 適切かつ万全なウイルス対策を実施すること。
- ウ アクセスログを 180 日以上保存すること。
- エ 契約終了後、全データを物理削除すること。
- オ OS・ソフトウェア等の修正プログラムやアップデート、パターンファイル等が配布された場合は、直ちに作動検証を実施し、管理者に報告のうえ適用すること。
- カ システムの脆弱性に関する情報を収集し、必要な対策を実施すること。
- キ 行政が保有する機密情報・個人情報について、セキュリティ対策の履行状況を適宜報告すること。

(5) 可用性

- ア 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。当該の取組を具体的に説明できること。
- イ 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。当該の取組を具体的に

に説明できること。

ウ 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. 納品・検収

(1) 納品物

- ・ 田辺市公式 L I N E アカウント情報配信システム
- ・ プロジェクト計画書
- ・ メニュー・デザイン設計書
- ・ 操作マニュアル
- ・ デザインデータ一式
- ・ 議事録（ミーティングを実施した場合）

(2) 納品場所

田辺市役所企画部企画広報課

(3) 検収

受託者は、業務完了後、速やかに業務完了報告を行うこと。

(4) 検査の実施

ア 本市は納入日から 10 営業日以内に納品物の検査を行う。

イ 不備の解消及び再検査前項の検査の結果、不備が認められた場合、受託者は可能な限り速やかに不満を解消し、修正した成果物を再度納入すること。また、本市は再度納入された成果物の検査を速やかに行う。

8. その他

(1) L I N E ヤフー株式会社のシステム提供終了等に伴う対応 L I N E ヤフー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) 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。

(3) 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、予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 受託者は、再委託先の行為については、全責任を負うこと。

(4) 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は、市ホームページ等の広報媒体等において、自由に使用できること。
- 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 受託者は本市に対し、著作者人格権を行使しないものとする。
- エ 業務の成果品等に、受託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。

(5) システムの拡張等

システムの拡張、他システムとの連携、次期システムへの移行等(いずれも他の業者が受託した場合を含む)において、市や関係業者等から協力を求められたときは、市と協議の上、システムに関する情報開示やデータベースからのコンテンツのエクスポートを含め必要な対応を行うこと。

(6) 協議

- ア 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、受託者は本市と協議を行うこと。
- イ 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、本市と受託者により協議の上、仕様を変更すること。