

# 筑後市公式 LINE 構築業務委託 仕様書

## 1. 件名

筑後市公式 LINE 構築事業

## 2. 業務概要

### (1) 目的

今日、新型コロナウイルス感染症の影響拡大により、感染状況やワクチン接種に関する情報、大雨等による災害・防災情報など緊急性が高い情報を発信する機会が増えており、幅広い世代へ素早く発信する重要性が高まっている。そのため、コミュニケーションアプリとして、市民にとっても重要な情報取得ツールになっている「LINE アプリ」を活用することで、行政の情報発信力強化を図ることを目的とする。

### (2) 履行期間

契約締結日から令和 4 年 3 月 31 日まで（リリース予定日：令和 4 年 4 月 1 日）

## 3. 委託内容

### (1) LINE 公式アカウントの取得

筑後市の公式 LINE アカウント（LINE 株式会社提供）を「地方公共団体プラン」で取得すること。また、これに係る手続きの支援を行うこと。

### (2) システム構築

本市の情報発信を効率的かつ効果的に行えるよう、本仕様書「4. 機能概要」で示す機能を備えたシステムの構築を行う。

### (3) 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。なお、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。

・期間 アカウント取得日から令和 5 年 3 月 31 日まで

※延長保守期間(令和 4 年 4 月 1 日から令和 5 年 3 月 31 日まで)を含む。

(4) 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・相談対応は、原則として、平日の9時00分から17時15分までとし、電話又は電子メール、オンライン会議等にて対応すること。

(5) 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、システム利用者への影響を最大限考慮し、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。

(6) 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するとともに、復旧又は代替手段を用意することで、システムの安定的な運用に努めること。

(7) 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対応すること。

(8) システムに求める基本的要件

- ① 本システムを利用しようとする市民（以下「利用者」という。）、システムを提供する市職員（以下「管理者」という。）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なシステムとすること。
- ② 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、将来的なシステムの拡張性を確保したシステムとすること。
- ③ SSL/TLS による暗号通信を行うこと。
- ④ サーバなどの環境整備は日本国内に設置すること。

#### 4. 機能概要

受託者は、LINE 公式アカウントの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、原則、以下に示す仕様を満たした上で利用者がより利用しやすいシステムとするため、今後の新たな機能向上や追加拡張を可能とする提案、運用方法の提案を行うこと。

(1) 基本要件

- ① 本事業で取得する市の LINE 公式アカウントと連携すること。
- ② 利用者は、スマートフォン用の iOS 版又は Android 版の LINE アプリを使用し本業務で提供するシステムを利用できること。
- ③ 本システムはオンプレミス型ではなくクラウド型の提供システムであること。
- ④ 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。
- ⑤ 障害発生時に、速やかにシステムの復旧を行えるよう、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 本システムは、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することで利用できること。

(2) 利用者のシステム利用環境

本システムは、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、最新バージョンが公開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

- ① 管理者用の管理機能は、パソコンのブラウザやタブレット端末のブラウザアプリで利用できること。
- ② 本市で使用している仮想ブラウザ（インターネット画面転送機能）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 OS は Windows、ブラウザは Edge、Google Chrome、Firefox 等で利用可能であること。また、それぞれ市が使用しているバージョンでの利用を前提とする。

※令和 3 年度現在、管理者の使用端末環境は以下のとおりである。ただし、令和 4 年 10 月頃にブラウザの変更を予定している。

- ・ OS Windows 10 pro (ver : 1909)
- ・ ブラウザ Windows 版 Firefox Quantum (ver : 68.10.0esr 64 ビット)

- ④ 管理者アカウントのログイン ID 数は 5 以上とし、必要に応じて増減可能であること。また、管理用と一般の設定により、一般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) 機能詳細

- ① セグメント配信機能

a) 登録・変更・削除

利用者が自身の性別や年齢、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、変更及び削除できるものとする。なお、登録する属性項目は、管理者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。

b) 配信先の指定

前号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（セグメント配信）こと。また、配信の際には、リッチメッセージ配信（配信画像を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。

c) セグメントのグループ化

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発信できること。

d) 配信日時の指定

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。

e) 繰り返し配信

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ること。

② テスト配信機能

a) 環境構築

テスト配信メッセージの配信先として特定のユーザー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を実施できること。

b) 配信先の指定

テスト配信メッセージの内容に応じて管理者がテスト配信先を指定し、テスト配信メッセージのセグメント配信ができること。

c) 配信内容の確認

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。

③ リッチメニュー機能

a) デザイン

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、管理者が任意に変更できること。また、管理者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、市と協議の上決定する。

b) メニュー項目

1つのリッチメニューにつき、最低6以上の項目を設定できること。

c) メニュー数

最低でも3種のリッチメニューを設定でき、タブで切り替えることができること。なお、メッセージ配信の階層化により、類似した機能を発揮できる場合はこの限りではない。この場合、最低でも3階層までは設定できること。

④ チャットボット機能

a) 自動応答

利用者からの問い合わせに対し、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、手間なく必要な情報を自動応答できること。

b) シナリオ作成と管理

自動応答のシナリオは、作成数に上限がないものとし、管理者が任意のタイミングで変更できること。なお、シナリオ作成は受託者が市にテンプレートを提供し、市が素案を作成する。その後、受託者において最終調整を行い初期データを作成すること。

⑤ 有人チャット機能

a) 相談員（市職員）のログインアカウントについて、原則24時間365日、管理画面上から速やかに発行できること。

b) 同一の相談者（市民等）について過去の対応履歴を参照できること。

c) 相談者から送信されるテキストメッセージや画像、音声データを、相談員が確認できること。

d) 相談員が送信したメッセージを相談者が閲覧したか判別できる既読判定機能を有すること。

e) 相談者から相談を終了できる機能を有すること。

f) 相談等の記録を表計算ソフト等に簡単にコピー又はcsv形式のデータで出力できること。

⑥ 申請・アンケート機能

a) 上記「① セグメント配信機能 a) 登録・変更・削除」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。

- b) 管理者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。
- c) 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。
- d) 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。
- e) 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 形式等の編集可能なファイルで出力できること。

⑦ 通報機能

- a) 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、公共施設等の不具合等の情報を 3 種類以上に分けて通報できるようにすること（水路、空き地、道路など）。
- b) 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、作成可能数に上限は設けないこととし、その設定は管理画面上において全て完結できること。  
※上限を設ける場合は、実例を示し想定される業務に支障がないことを示すこと。
- c) 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通知先を設定できること。
- d) 利用者から受信した通報について、対応状況、優先度、担当者、メモ等の管理情報を設定でき、通報情報を表計算ソフト等に簡単にコピー又は csv ファイル等で出力できること。また、設定した管理情報項目によって通報の種類検索ができること。

⑧ 管理機能

- a) 蓄積データの確認  
管理者が過去の合計配信数、配信日、配信時間、タイトル、種別、配信数、配信内容などの配信結果を蓄積した各種データを管理画面上で確認できる機能を有すること。
- b) 蓄積データの出力  
蓄積データについて、表計算ソフト等に簡単にコピー又は csv 形式等の編集可能なファイルで出力できること。

⑨ 独自提案

- a) 利用者にとって、上記以外にも有用な機能があれば追加又は後に追加できるようにすること。

(5) セキュリティ要件

- ① 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、市に報告の上適用すること。
- ② 適切なウイルス対策を実施すること。
- ③ 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。
- ④ 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 不正アクセスが行われた場合、市に報告の上速やかに対策を行うこと。

**5. 画像パーツ等の作成**

- (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・イラスト等の作成）し、データで納品すること。Adobe Illustrator 形式（再編集可能なデータ及びアウトライン化済データ）のデータを市が指定する外部記録媒体により納品すること。
- (2) 市と協議の上、リッチメッセージ用のテンプレートをプレゼンテーションソフトにより5種類作成すること。
- (3) デザインは本市の承認を得て決定すること。

**6. 啓発チラシデザインの作成**

- (1) 市公式LINEリリースに係る周知チラシのデザイン案をA4判サイズで作成すること。
- (2) 市公式LINEアカウントを友達登録方法の周知チラシのデザイン案をA4判サイズで作成すること。
- (3) 上記のデザイン案は(1)を表面、(2)を裏面として1つのデータにまとめ作成すること。なお、両面及び1つにまとめたデータについては、Adobe Illustrator 形式（再編集可能なデータ及びアウトライン化済データ）で、市が指定する外部記録媒体により納品すること。

**7. プロジェクト管理**

- (1) プロジェクト計画書

受託者は契約締結後、本業務における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。

(2) 会議の開催・記録

受託者は、市と検討会議（オンライン利用可）を密に行うこと。オンライン開催時は、受託者がホストとなって行うこと。また、その際、受託者は協議内容を記録し、取りまとめた内容を電子データで市に提出すること。

(3) 関係課との連絡調整支援

本業務を遂行するにあたり、本市の庁内関係課に対して確認すべき事柄や説明すべき事項が生じた場合は、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. 職員支援要件

(1) マニュアルの作成

- ① 筑後市公式 LINE の操作方法について、管理者用マニュアル及び機能を制限した担当者用マニュアルを作成し、電子データで納品すること。
- ② 作成したマニュアルはシステムから常時閲覧できる状態にすること。
- ③ 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。
- ④ 業務に不慣れな者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 筑後市公式 LINE の本格稼働前の適切な時期に、操作研修を行うこと。（2 時間 × 2 回程度）
- 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

(3) サポート

- ① システム利用に関して生じる疑問等に関しては、電話又は電子メール等による技術サポートを実施し、適宜相談に応じること。
- ② 受託者は、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うこと。

## 9. 納品・検収

(1) 納品物

- ① 筑後市公式 LINE アカウント
- ② プロジェクト計画書



- ③ メニュー・デザイン設計書
  - ④ 操作マニュアル
  - ⑤ デザインデータ一式
  - ⑥ 会議録
- (2) 納品場所  
筑後市役所 総務広報課
- (3) 検収
- ① 完了報告  
受託者は、業務完了後、速やかに業務完了報告を行うこと。
  - ② 検査の実施  
本市は納入日から 10 営業日以内に納品物の検査を行う。
  - ③ 不備の解消及び再検査  
前号の検査の結果、不備が認められた場合、受注者は可能な限り速やかに解消し、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。

## 10. その他

- (1) 秘密保護
- ① 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。
  - ② 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。
- (2) 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本市の承認を得る必要がある。
  - ② 受託者は、再委託先の行為については、全責任を負うこと。
- (3) 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。
  - ② 業務の成果品等に、受託者が従前から補修する知的財産権(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。

- ③ 受託者は本市に対し、著作権人格権を行使しないものとする。
- ④ 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。

(4) 履行期間終了後のシステム使用について

本業務により構築したシステムは、令和4年4月1日以降においても運用・保守を委託することを想定している。ただし、予算が確保できない場合はこの限りではない。

なお、履行期間終了後から一定期間経過後に使用を再開する場合は、本業務で構築した機能を使用することとし、追加の導入費用等は原則として発生しないものとする。この場合、システムの使用に係る費用は、提案時に提出された見積金額を基本として、本市と受託者の協議により決定するものとする。

(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、市と協議のうえ、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

- 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 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。
- ③ 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ができる。