

「大船渡市 LINE 公式アカウント機能拡張システム構築及び運用保守業務」企画提案仕様書

1 業務名称

大船渡市 LINE 公式アカウント機能拡張システム構築及び運用保守業務

2 業務概要

(1) 目的

大船渡市（以下「当市」という。）では令和3年6月に「大船渡市 LINE 公式アカウント」（以下、「公式アカウント」という。）を開設し、市民等を対象に行政情報を配信している。

本業務は、当市が利用している公式アカウントの機能を拡張し、市民等がニーズに合わせてより効率的に行政情報を収集できるようプル型配信の充実により、各種手続きのオンライン化等を促進するとともに、欲しい情報だけが届くプッシュ型配信の効果的な実施、さらに市民が行政に向けて情報伝達できる機能の導入など双方向のコミュニケーションを深化させ、LINE をポータル機能として、行政情報の総合基地である市ホームページとの連携によって、情報アクセシビリティの向上や発信力強化を図り、市民と行政がお互いに支え合うデジタルサービス基盤を構築することを目的とする。

(2) 履行期間

契約を締結した翌日から令和7年3月31日（月）まで

- ① 構築期間：契約日の翌日から令和7年1月31日（金）
- ② 運用テスト期間：構築完了後から公開までの間で、少なくとも1カ月以上
- ③ 公開予定時期：令和7年3月中旬
 - ※ ただし、公開時は「4 機能概要」のうち、当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。
- ④ 運用保守期間：運用テスト開始日から令和7年3月31日（月）

3 業務内容

本業務の内容は、以下の項目を一括して行うものとする。

(1) システムの構築

公式アカウントの機能の拡張をもって、当市の情報発信を効率的かつ効果的に行うことができ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。

(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、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、速やかに当市へ発生の実態について連絡するとともに、復旧対応状況について随時報告すること。

(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当市が想定する機能の影響調査等を行うこと。

また、問い合わせ・相談への対応は、原則として、平日の午前8時30分から午後5時15分とし、3営業日以内の回答を基本とする。ただし、緊急時や回答に時間を要する場合は、当市と協議の上で対応すること。

問い合わせ・回答は電子メールを基本とするが、緊急性の高いものは電話を利用すること。

(4) システム停止

- ① 受託者が計画的に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を最大限配慮し、遅くともシステム停止の7日前までに当市と協議の上、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。
- ② 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、受託者は速やかに当市に報告し、復旧又は代替手段を用意し、安定的な運用に努めること。

(5) バージョンアップ対応

前記2(2)の履行期間中、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又は代替措置できるよう対応すること。

(6) システムに求める基本的要件

- ① 本サービスを利用しようとする利用者及びシステムの管理者双方にとって分かりやすく、操作性が高く、専門的知識がなくても効率的な運用が可能であること。
- ② 運用開始後の機能向上や構成の変更等を柔軟に行うことができるようにするとともに、将来的な拡張性を確保したシステムとすること。
- 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日付け内閣官房他通知（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。

4 機能概要

受託者は、公式アカウントの機能を拡張するにあたり、利用者がより利用しやすいサービスとするため、以下の「(4)機能詳細」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 当市の公式アカウント（アカウント名：大船渡市、ID：@ofunato_city）と連携すること。
- ② 本システムは、オンプレミスではなくクラウド型の提供システムであること。
- ③ 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等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 本システムは公式アカウントの機能が制限なく利用できる、もしくは同等の機能を提供できること。

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。

(2) 利用者のシステム利用環境

本システムを利用可能な iOS、Android、LINE 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) 管理者のシステム利用環境

- ① 管理者の管理機能は、パソコンのインターネットブラウザで利用できること。
- ② 当市で使用している仮想ブラウザ（SBC 方式：Google Chrome）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。

(4) 機能詳細

① リッチメニュー

ア タブ形式などによりメニューの切り替えができること。

イ タブごとにリッチメニューを、最低 9 項目以上に分割できること。

ウ 指定の URL 等にリンクする設定ができること。また、設定を任意に変更できること。

エ リッチメニューの内容は、必要に応じて管理者でも設定、変更ができること。

オ 災害発生時等緊急時には、必要な情報をまとめた専用のリッチメニューを作成できること。また、災害発生時などにその緊急用リッチメニューを管理者側で容易に表示・切替できること。

② セグメント配信

ア 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。

イ 上記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。

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た発信ができること。

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ること。

カ 本番環境に影響を与えずに、セグメント配信のテストが行える仕組みがあること。

③ チャットボット機能

ア 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。

イ 自動応答のシナリオは、作成数に上限がないものとし、管理者が変更することができること。

ウ シナリオ作成は受託者が当市にテンプレートを提供、当市において素案を作成する。

その後、受託者において初期データを作成すること。ただし、当市ホームページの情報を自動収集・作成し、更新する場合はこの限りではないこと。

④ 通報機能

ア 利用者が写真や日時、位置情報等を送信して、公共施設の不具合等、当市の問題について通報できること。

イ 管理者が任意のタイミングで申請フォームを作成・修正できること。

ウ 通報があった際は、管理者にメールでの通知が届くようにすること。

⑤ アンケート機能

ア 管理者が任意のタイミングで申請フォームを作成・修正できること。

イ 選択式や記述等ができるフォームを管理者が作成し、アンケートを実施できること。

ウ アンケート結果を CSV 形式等のファイルで出力できること。

⑥ 予約機能

ア 利用者から、検診や面談等の予約を受け付け、管理ができること。

イ 利用者に入力を求める項目を、管理者が自由に設定できること。

ウ 予約が完了すると、予約内容をトークで通知できること。また、通知されるメッセージを自由に設定できること。

エ 利用者に対して予約内容をリマインドするメッセージの自動配信ができること。また配信される日時を任意で設定できること。

オ 予約状況は管理画面から確認ができ、CSV 形式等のファイルでの出力が可能であること。

⑦ 管理機能

ア 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。

イ CSV 形式でのエクスポートが可能なこと。

5 画像パーツの作成

- (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、アイコン画像等の作成）すること。
- (2) 作成した画像パーツをデータで納品すること。
- (3) デザインは見やすさ・わかりやすさ・大船渡らしさ（愛着）を重視した案を複数作成し、当市と協議の上、決定すること。

6 サポート体制

(1) 事業管理

- ① 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、スケジュール等を記した実施計画書（任意様式）を作成し、提出すること。
- ② 受託者は、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、当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（オンライン利用可）等の支援を行うこと。

(2) 職員支援

① 公式アカウント拡張システムの操作方法について、システム操作マニュアルを作成し、電子データで納品すること。また、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。

② システム運用テスト期間中に管理者及びシステム操作対象職員に対し、操作研修を実施すること。また、研修時に必要となるシステムの操作環境及び資料は受託者が準備すること。

③ 常時、サポートが行える環境を用意すること。また、システムに関する当市からの問い合わせ・相談への対応及び必要に応じて当市への情報提供を行うこと。なお、調査・問い合わせ・相談対応として、当市職員（以下「管理者」という）と、電話又は電子メールで対応できる体制があること。

④ 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等、効果的な運用に向けて当市と協議を行い、行政情報発信ツールとして、より効果的な LINE の運用が図られるよう、ミーティングの実施、管理者へのレクチャー、アカウント修正代行等のサービスを提供すること。

7 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。

(1) インターネット上の通信について、SSL/TLS(TSL1.2以上)による暗号通信を行い、改ざん等への防止対策を実施すること。

(2) サーバーで保存するデータは、すべて暗号化を行うこと。

(3) サーバー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。当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。

8 納品・検収

(1) 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	大船渡市 LINE 公式アカウント情報配信システム	公開予定日まで
2	システム操作マニュアル (電子データ又は WEB マニュアル)	システム操作研修会実施 の 1 週間前まで
3	デザインデータ一式	公開後 14 日以内
4	協議等における管理者からの質問回答一覧	市と協議の上決定する
5	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 日以内

(2) 納品場所

大船渡市企画政策部デジタル戦略課

(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

当市は納入日から 14 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、当市は再度納入された成果物の検査を速やかに行う。

9 その他

(1) LINE ヤフー株式会社のシステム提供終了時に伴う対応

LINE ヤフー株式会社がシステム提供を終了し、また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、当市と協議の上、対策を講じること。

(2) 貸与品

① 受託者が機器の設定等に必要な資料等は、市がその都度貸与する。

② 貸与品の管理保管は、不測の事態が生じないよう適正に管理しなければならない。

(3) 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、また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。

(4) 再委託

① 本業務の委託契約部分に係る業務の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当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、全責任を負うこと。

(5) 本業務に係る成果品の引渡し後 1 年間以内に発見された契約不適合については、受託者

がその契約不適合の補修または補修する責を有する。

(6) 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、権利は受託者に留保されるが、当市は、業務の成果品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 受託者は当市に対し、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。

(7) システムの拡張等

さらなるシステムの拡張、他システムとの連携、時期システムへの移行等（いずれも他の業者が委託した場合を含む）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。

(8) 運用保守について

令和7年度以降も、「6 サポート体制」に記載の要件を満たし、適切に運用保守を継続できること。

(9) 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、受託者は当市と協議を行うこと。

(10) その他

当市ホームページについては、令和6年度リプレイス予定であり、事業完了は令和7年3月中旬を予定している。