

尾張旭市公式LINE情報配信サービスシステム構築業務  
仕様書

令和5年7月

尾張旭市 企画部 広報広聴課

## 【目次】

第1	業務の概要	1
1	業務名	1
2	目的	1
3	業務概要	1
4	システムに求める基本的要件	1
5	業務の内容	2
6	契約期間等	3
7	履行期限	3
8	プロジェクト管理	3
9	情報配信サービスシステム使用に係る経費の概算見積	3
第2	動作環境	4
1	基本要件	4
2	利用者のサービス利用環境	4
3	管理者のサービス利用環境	4
第3	機能概要	5
1	リッチメニュー	5
2	受信設定機能	5
3	セグメント配信機能	5
4	自動応答機能	6
5	レポート機能	6
第4	業務支援	7
1	研修の実施	7
2	マニュアル	7
3	サポート体制	7
第5	納品・検収	8
1	納品物	8
2	納品場所	8
3	検収	8
第6	その他留意事項	9
1	LINE株式会社がシステム提供を終了した場合の対応	9
2	守秘義務	9

3	再委託.....	9
4	著作権.....	9
5	契約不適合責任.....	9
6	次期システムへの移行等.....	9
7	その他.....	9

# 第1 業務の概要

## 1 業務名

尾張旭市公式LINE情報配信サービスシステム構築業務

## 2 目的

本市のLINEは、平成25年4月に公式アカウント名を「イメージキャラクターあさぴー」として運用を開始した。導入から10年以上が経ち、自治体DXの推進に加え、新型コロナウイルス感染症拡大の影響によるスマートフォンやタブレット端末の急速な普及と、オンラインサービスへのニーズの高まりにより、各情報媒体の役割について見直し、多様化したニーズに対しても柔軟に対応できる情報発信環境の整備が必要となっている。

そうした中、アカウント名を「イメージキャラクターあさぴー」として運用をしてきたことから、市の公式アカウントとしての認知が不十分であり、友だち登録数の伸び悩みと高いブロック率が現在の課題となっている。また、広報誌やホームページ、その他のSNSとの連携も弱く、各情報媒体の特性が生かし切れていない状況にある。

以上の背景を踏まえ、「つながる つたわる ユースフル」を合言葉とし、また「誰もが快適に利用でき、多くの人を訪れる、スマホ市役所」をめざす姿として、より分かりやすく伝わる情報発信を行うための環境を整備し、情報発信力を強化するため、尾張旭市公式LINE情報配信サービスシステム構築を行う。

## 3 業務概要

本業務は、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、本市の情報配信を効率的かつ効果的に行えるよう本仕様書「機能概要」で示す機能を備えた情報配信サービスシステム構築業務を行うものである。

## 4 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」、サービスを提供する職員（以下「管理者」という。）双方にとって、分かりやすく、操作性が高い、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) 令和3年4月30日付け内閣官房外通知「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)」に準拠したシステムとすること。
- (4) SSL/TLS による暗号通信を行うこと。
- (5) 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3.0.1版に準拠したシステムとすること。

- (6) 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。
- (7) 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。
- (8) サーバなどの環境整備は、日本国内に設置すること。

## 5 業務の内容

業務の内容は以下の各項目とし、誠実にこれを履行すること。

### (1) システム構築

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

### (2) 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・機器及び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。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、提供及び適用作業を行うこと。

### (3) 調査・相談

本システム構築の際には、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、平日の午前9時から午後5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。

### (4) 計画的なシステム停止

受注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日前までに本市に連絡の上、決定すること。その際、システムの利用に支障がない時間帯に作業を実施すること。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は、受注者は速やかに本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。

### (6) バージョンアップへの対応

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等のバージョンアップは、契約の範囲内において対応すること。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) 業務支援

本業務に導入されるシステムに対して、適切な時期に職員研修を実施するとともに、

マニュアルを作成すること。導入前及び導入後について、適切な支援を行うこと。

## 6 契約期間等

### (1) 契約期間

契約締結日から令和6年3月31日まで

### (2) 契約場所

本市が指定する場所とする。

### (3) スケジュール

本市が予定しているスケジュールの目安は、次のとおりである。詳細なスケジュールについては、本市と受注者が協議の上、決定する。

日程	内容
令和5年8月	契約締結・業務着手
～令和5年11月	システム構築業務(複数回の検証期間を含む。)
令和5年12月1日	運用開始
～令和6年3月31日	運用開始後の保守業務

## 7 履行期限

令和5年12月1日までに市公式アカウントの運用を開始し、確実に公開すること。開始時間は、本市と受注者において協議の上、決定する。

なお、令和5年12月1日から令和6年3月31日までは、運用開始後の保守期間とし、運用保守を含め業務の内容に含むものとする。

## 8 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、本業務における作業項目と役割分担、スケジュール、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」を作成すること。

### (2) 会議の開催・記録

契約期間内は、打合せ（オンライン利用可）を密に行うこと。オンライン開催時は、受注者がホストとなって行うこと。また、受注者は、協議内容を記録し、取りまとめた電子データを提出すること。

## 9 情報配信サービスシステム使用に係る経費の概算見積

令和6年4月1日以後のシステム使用に係る経費における概算額の見積書を提出すること。

見積りに当たっては、契約期間5年間の場合の経費（年額）の見積りを行うこと。また、業務に係る定期保守体制及び緊急時体制についても併せて記載すること。

## 第2 動作環境

### 1 基本要件

- (1) 本サービス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。
- (2) 本サービスは、24時間365日利用可能であること。ただし、保守のための計画的な停止を除く。
- (3) 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。
- (4) LINE公式アカウント地方公共団体プランの機能を制限なく利用できること。ただし、AI応答メッセージ及びBotモードでは利用できない機能を除く。
- (5) 初期構築中は、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

利用者は、スマートフォン版の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。また、最新バージョンがリリースされた場合は、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) 管理者用アカウントの管理画面は、パソコンのインターネットブラウザで利用でき、専用のソフトウェアのインストールが不要であること。
- (2) 本サービスは、Microsoft Edge、Google Chrome、Firefox、Safari等を使用し、インターネット環境に接続して利用できること。また、それぞれ最新のバージョンで動作すること。
- (3) 管理画面へのアクセスについて、特定のIPアドレスしか通信できないよう制限を設けること。
- (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。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。管理者用権限と一般の操作権限をログインユーザーごとに設定できること。
- (5) 管理用権限を持つユーザーがシステム管理画面へのログイン履歴を管理画面から確認できること。
- (6) ログインユーザーごとにメッセージの作成、編集又は送信を行える権限と利用・閲覧不可の権限を個別に設定できること。
- (7) 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。
- (8) 同一の権限設定を複数のログインユーザーに設定する場合、各機能への権限設定の有無をまとめた役割を事前に定義し、この役割を各ログインユーザーに設定する等、権限設定及び権限管理が容易となる機能を有すること。

## 第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、以下の機能等を提供すること。また、受注者は「機能概要」に記載している仕様を満たした上で、利用者が利用しやすいサービスとするため、今後新たな機能の向上や追加を可能とする提案及び運用を行うこと。

### 1 リッチメニュー

- (1) リッチメニュー等に使用する画像パーツ（デザイン、レイアウト、イラスト、アイコン画像等）を作成すること。また、デザインは本市の承認を得て決定することとし、作成した画像パーツをデータで納品すること。
- (2) トーク画面に画像付きのメニューを表示させることができること。
- (3) 1つのリッチメニューにつき、12項目以上に分割できること。
- (4) 指定のURL等にリンクする設定ができること。また、この設定を任意に変更できること。
- (5) リッチメニューを3つ設定でき、タブによって表示を切り替えられること。
- (6) メニューの修正は、管理者でも行える仕様であること。
- (7) 受信設定機能等で回答後に内容に合わせたリッチメニューを表示させることができること。
- (8) 災害発生時など緊急時には、防災関連の情報が配信されるメニューを管理者側で表示できること。

### 2 受信設定機能

- (1) 友だち登録した利用者の住んでいる地域（地区）、年代、性別、配信希望のカテゴリの有無などを選択できる受信設定機能を有すること。
- (2) 受信設定機能の項目は、管理者が任意のタイミングで変更できること。
- (3) 登録情報は、利用者が随時変更できる仕組みとすること。

### 3 セグメント配信機能

- (1) 受信設定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適切な情報を配信できること。
- (2) 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。
- (3) 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を実施できること。
- (4) 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。

- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 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。

#### 4 自動応答機能

- (1) 利用者からの問合せに対し、ボタン等を用いて入力の手間なく必要な情報を自動応答できること。
- (2) 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、情報を提示すること。
- (3) 自動応答のシナリオは、管理者が任意のタイミングで変更できること。
- (4) シナリオは本市が素案を提供し、受注者において初期データを作成すること。

#### 5 レポート機能

- (1) 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蓄積できること。
- (2) 利用者が自由入力した記載内容を蓄積できること。
- (3) フォーム回答などで蓄積したデータをCSV形式等のファイルで出力できること。
- (4) 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。

## 第4 業務支援

### 1 研修の実施

- (1) システムの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注者が準備すること。

### 2 マニュアル

本市公式LINEの運用方法に即したマニュアルを作成すること。また、実際の操作画面を用いて分かりやすく作成し、業務に不慣れなものでも理解できるように、平易な用語を用いること。

### 3 サポート体制

#### (1) 導入前支援体制

- ア システム運用開始日までの初期構築段階から本市と定期的な協議の下、構築サポートを行うこと。
- イ 公式アカウント登録における周知デザインなど、効果的な広報に向けて協議・支援をすること。
- ウ システム運用開始日までに運用担当課に対し、操作研修を実施すること。

#### (2) 導入後支援体制

- ア 本市の情報配信やその他の発信内容の課題に応じて、効果的なコンテンツや登録者増加等の取組案において定期的なミーティングを行うこと。
- イ システムの操作マニュアルをシステム上でいつでも閲覧できる状態にすること。
- ウ 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、チャット等による技術サポートを行うこと。
- エ 導入以降も本市の提供するイベントや行事に沿った新たな活用の提案・企画において、運用支援等のサポートを行うこと。

## 第5 納品・検収

### 1 納品物

以下の成果物を電子データ及び印刷物（各2部）で納品すること。

- ・尾張旭市公式アカウント情報配信サービスシステム
- ・プロジェクト計画書
- ・システム設計書
- ・操作マニュアル
- ・リッチメニューデザインデータ一式
- ・打合せ記録簿
- ・その他デザイン等に使用した画像データ一式

※ 当該データを利用して、本市が新たな画像を作成できること。

### 2 納品場所

尾張旭市役所企画部広報広聴課市政発信係

### 3 検収

各納品物は、契約完了日までの適切な時期に納品することとし、全ての納品物の検査をもって検収とする。

## 第6 その他留意事項

- 1 LINE株式会社がシステム提供を終了した場合の対応  
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 守秘義務  
受注者は、業務上知り得た情報を他に漏らしてはならない。また、業務遂行のために本市が提供した資料、データ等は、本業務以外の目的で使用してはならない。
- 3 再委託
  - (1) 作業等を複数業者が連携（再委託を含む。）して実施する場合は、参画する各業者の役割分担等を明示すること。なお、受注者は、業務の処理を他に委託又は請け負わせようとするときは、あらかじめ、書面により発注者に届け出なければならない。
  - (2) 業務の内容の全部を第三者に再委託又は請け負わせることはできない。
- 4 著作権
  - (1) 本業務により作成された成果物の所有権、著作権及びその他の権利は、本市に帰属するものとする。ただし、成果物に受注者又は第三者の著作物が含まれている場合、当該著作物（当該著作物を改変したものを含む。）の著作権は、従前からの著作権者に帰属するものとする。
  - (2) 受注者は、本市に対し、著作者人格権を行使しないものとする。
- 5 契約不適合責任  
成果品については、発注者の検査合格をもって納品されたものとする。なお、引き渡された成果品が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないものであるときは、発注者の必要と認める修正、補正及びその他必要な作業は、受注者の負担で行うものとする。
- 6 次期システムへの移行等  
将来的なシステムの拡張や他システムとの連携、他システムへの移行等において、本市や関係業者等から協力を求められたときは、本市と協議の上、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。
- 7 その他  
本仕様書に明記されていない事項、その他不明な事項等について疑義を生じた場合は、発注者と受注者が協議の上、決定するものとする。