

蕨市LINE公式アカウント情報配信サービスシステム構築 及び運用・保守業務仕様書

1. 件名

蕨市LINE公式アカウント情報配信サービスシステム構築及び運用・保守業務

2. 業務の目的

本市が運用するLINE公式アカウント（以下「市LINE」という。）において、より効率的・効果的な情報発信を行い、かつ利用者の利便性向上を図るため、新たな機能を備えた情報配信システム（以下「システム」という。）の構築・運用を行うもの。

3. 履行期間

契約締結日から令和12年8月31日まで

- ・構築期間：契約締結日から令和7年8月31日まで
- ・運用開始日：令和7年9月1日
- ・運用・保守期間：構築完了の日から令和12年8月31日まで

4. 履行場所

蕨市役所秘書広報課（埼玉県蕨市中央5-14-15）

5. 業務内容

本市の情報発信を効率的・効果的に行えるよう、本仕様書の要件を満たすシステムの構築を行うこと。構築にあたっては、本市のLINE管理担当課（以下「管理者」という。）へのヒアリング等を通じて搭載機能や掲載内容の洗い出しを行い、要件定義及び設計を行うこと。

（1）システムを構築するLINEアカウント

本市がアカウントを有する、「地方公共団体プラン」による蕨市LINE公式アカウント（アカウント名：蕨市、ID：@warabi.reserve、以下「当アカウント」という。）を利用して、システムの構築を行うこと。

（2）基本要件

ア 本システムを利用する市民等（以下「利用者」という。）、システムを活用して情報配信等を行う本市職員（以下「市職員」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。

イ 運用開始後の性能向上や構造の変更などを柔軟に行うとともに、将来的な拡張性を確保したシステムであること。

ウ 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。

エ LINE公式アカウントの機能を制限なく利用できること。

オ 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。

カ 令和3年4月30日付「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。

（3）システム運用・保守

ア 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、セキュリティの定期的な保守を行うこと。

イ 障害発生時に、速やかにシステムの復旧を行える保守体制を擁すること。

ウ 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。

エ システムの安定的な運用のためにサービスの停止が必要な場合は、遅くともシステ

- ム停止の7日前までに本市へ協議し、承諾を得ること。
- オ 意図しないシステムの不具合やサービス停止が発生した場合、直ちに復旧又は代替手段を用意し、システムの安定的な運用に努めること。
- カ 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、軽微な変更等業務上当然に必要な事項として、契約の範囲内において対応すること。契約の範囲を超えると判断される場合は受注者との協議を設けることとする。
- (4) 利用者のサービス利用環境
- ア 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。
- イ 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。
- (5) 管理者のシステム利用環境
- ア 管理者アカウントの管理画面は、パソコンのウェブブラウザで利用でき、専用ソフトウェアのインストールが不要であること。
- イ OSはWindows、ブラウザはMicrosoft Edge、Google Chromeで利用可能であること。また、それぞれ最新のバージョンで動作すること。
- ウ 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。
- エ 管理者アカウントのログインID数は、60以上を保有できること。契約の範囲内において任意に管理者アカウントを追加発行できること。管理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。
- (6) 運用支援・相談対応
- システムを円滑に運用するため、システムに関する本市からの問合せ、相談に応じるほか、効果的な運用のための情報提供を行うこと。また、本調達に係る費用は、新しい地方経済・生活環境創生交付金（デジタル実装型TYPE1）の交付事業であるため、実績報告等に必要な資料作成について協力すること。

6. 機能要件

(1) ユーザー情報登録機能

- ア 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などを選択できる登録フォーム機能を有すること。
- イ 登録フォームは、管理者が任意のタイミングで変更できること。
- ウ 登録情報は利用者が随時変更できる仕組みとすること。
- エ 設定項目についてはカスタマイズができること。

(2) メッセージ配信機能

- ア 一斉配信に加え、ユーザー情報登録機能で取得した情報に基づいて配信対象者の指定が行えるセグメント配信機能を有すること。
- イ 発注者が指定する定期配信日に特定のメッセージを繰り返し配信できること。少なくとも月単位では日付、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 メッセージの予約配信機能を有すること。
- エ 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。
- オ 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状況の統計を確認できること。
- カ 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確認できること。
- キ テキスト、画像、リッチメッセージによる配信ができること。

(3) リッチメニュー機能

- ア 当アカウントのトーク画面下部に画像付きメニュー（リッチメニュー）を表示し、アクションを設定できること。
- イ システム構築時、リッチメニューの画像制作を行うこと。
- ウ リッチメニューの中で取り扱う項目については、本市と協議し決定する。
- エ リッチメニューのタブ表示を3つ以上設定し、タブ表示を切り替えられること。
- オ 1つのタブにつき9分割以上できるリッチメニューを設定できること。
- カ 管理者は、リッチメニューに設定する画像やアクションの変更を随時できること。
- キ 災害時等の緊急用リッチメニューを作成でき、緊急時には通常のリッチメニューから緊急用リッチメニューへ迅速に切り替えることができること。

(4) メール連携機能

- ア 発注者がメール配信システム等外部サービスのメールを利用者に自動転送できる機能を有すること。
- イ 利用者への一斉送信のほか、ユーザー情報登録機能で取得した情報を用いてのセグメント配信が可能であること。
- ウ 転送するメールを選別するフィルター条件を管理画面で設定し、条件に合致したメールのみ利用者に配信できること。
- エ 転送する際に、メール内にある特定のテキストを削除や変更できる自動編集の機能を有すること。

※本市は公式ホームページ運用システムとして、株式会社フューチャーイン「TsuNa Go/つなごう」を、防災メール配信システムとして株式会社アルカディア「SpeeCA N RAIDEN」を使用している。

(5) 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を自動で返信できるようにすること。
- イ 管理者は自動応答メッセージの作成、変更、削除を随時できること。

(6) アンケート機能

- ア 管理者の任意のタイミングで利用者へアンケートの作成・配信ができること。
- イ 質問の回答は、テキスト、数値、チェックボックス（複数選択）、ラジオボタン（択一選択）、プルダウン選択、日付入力、郵便番号、メールアドレス等、多彩な形式で作成できること。
- ウ 複数のアンケートを同時運用できること。
- エ アンケートの回答内容はCSV等で一括ダウンロードが可能であり、自動集計ができること。

(7) チャットボット機能（※システム運用開始時に適用する予定はなく、将来的に検証協議してから適用する。）

- ア 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。作成可能数及びシナリオの階層数に制限がないこと。
- ウ 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。

7. 初期構築・サポート体制等

市LINE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、受注者は本市に対して以下の支援等を行うこと。

(1) 導入支援

- ア システムの導入にあたって、各機能の運用の想定に関し本市へのヒアリングを行った後、市LINEの画面構成、活用方法等についてメニュー・デザイン設計書を用いて提案すること。その際は市LINEの活用状況や他自治体での導入事例を踏まえ、本システムの効果を最大限発揮できるよう提案すること。
- イ アを踏まえ、導入・運用までのスケジュール等をまとめた業務実施計画書（様式任

意)を作成し、提出すること。

ウ 動作検証開始前までに、本システムの基本動作が正しく動作するよう、設定の支援を行うこと。このときまでにテスト環境を用意するものとする。

エ 本システムの操作方法についてまとめたマニュアルを作成すること。操作に不慣れな者でも理解できるよう、イラスト、操作画面のコピー、平易な用語等を用いること。

オ システム運用開始に合わせ、当アカウントの既存の友だち登録者(約7,800人)に対して、新システム導入の周知や配信設定の案内等を配信することで、スムーズに利用開始ができるよう支援すること。

(2) 画像パーツの作成

ア 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を含む。)すること。

イ 作成した画像パーツを納品すること。

ウ デザインは本市の承認を得て決定すること。なお、デザインにおいて考慮すべき事項は以下のとおりである。

①親しみやすさを感じるデザインであること。

②性別、年齢、国籍を問わず、直感的で分かりやすいデザインであること。

③色覚障害に配慮した色調であること。

④テキストのフォント、サイズは読みやすいものであるよう配慮すること。

(3) 運用支援

ア 運用開始の際に、管理者及び市職員に対して、本システムの操作説明を実施すること。また、システム運用開始後、本システムに新機能が追加される際は、必要に応じて機能概要の説明会を実施すること。

イ 本システムの利用に関して生じる疑問等については、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 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など、効果的な運用に向けて本市と協議を行うこと。

エ その他、受注者は本市の求めに応じて、デザイン等の広報に関する技術的支援を行うこと。併せて、本システムを導入している他自治体の取組・活用事例、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等を、可能な範囲で提供すること。

(4) 独自提案

上記の内容のほか、本市(利用者または職員)にとってメリットのある機能や運用上の提案があれば積極的に提案すること。

8. 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 システムに必要なサーバ等の環境設備は、国内に設置されたものを利用すること。

イ サーバ等の環境設備は、原則24時間365日の運用とし、24時間体制でシステム異常の把握を行い、データを安全に管理すること。

ウ データを管理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、全データを物理的に削除すること。

（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。当該の取り組み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、サーバの冗長性を行うこと。

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。

９．納品

（１）提出先

蕨市秘書広報課

（２）納品物

以下のものを、データで納品すること。

ア 業務実施計画書

イ 管理マニュアル、操作マニュアル

ウ 管理者用ログインID、一般職員用ログインID

エ デザインデータ一式

オ その他資料（必要に応じて）

１０．検収

受注者は、業務完了後速やかに業務完了報告を行うこと。本市は、納入日から10営業日以内に納品物の検査を行い、そ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不備を解消し、修正した成果物を再度納入することとし、本市は再度納入された成果物の検査を速やかに行う。

１１．その他

（１）管理責任者の配置

本業務にかかる管理責任者を定め、業務の全般にわたり業務管理を行うこと。

（２）再委託

ア 受注者は、本業務の全部又は一部を他に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ本市の書面による承諾を得た場合はこの限りではない。

イ 受注者は、再委託先の行為について全責任を負うこと。

（３）秘密の保持

ア 受注者は、本市が個人情報又は秘密と指定した事項及び業務上知りえた秘密を第三者に漏らし、又は不当な理由で利用してはならない。契約期間満了後又は契約解除後においても同様とする。

イ この契約による業務を処理するため個人情報等の取り扱いについては、個人情報の保護に関する法律及び本市の情報保護に関する規定を遵守しなければならない。

(4) 権利の帰属

ア 本契約における納入物の著作権及び二次的著作物の著作権は蕨市に帰属するものとする。

イ ただし、本業務における納品物のうち、従来受託者等が著作権を有しているものについては、受託者等に権利留保されるものとする。

ウ 納入する物件に第三者が権利を有する著作物（以下「既存著作物」という。）が含まれている場合は、蕨市が特に使用を指示した場合を除き、当該著作物の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約に係る一切の手続きを行うこと。この場合、受託者は当該契約等の内容について事前に蕨市の承認を得ることとし、蕨市は既存著作物について当該許諾条件の範囲内で使用するものとする。

(5) 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。

(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、市と受注者が十分な協議の上で対応すること。

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、本市と受注者により協議の上、仕様を変更することができる。