

朝霞市公式 L I N E 機能拡張システム賃貸借業務仕様書

1 業務名

朝霞市公式 L I N E 機能拡張システム賃貸借業務

2 業務目的

本市が運用する朝霞市公式 L I N E アカウンド（以下「市公式 L I N E」という。）において、より効率的で効果的な発信を行い、また、市民の利便性向上を図るため、様々な機能を備えたシステムを導入する。

3 業務概要

市公式 L I N E 運用に必要な設定等の構築作業・支援、公開後の運用・保守

4 履行期間等

契約締結日から令和 12 年 11 月 30 日まで

- ・構築予定期間：契約締結日から令和 8 年 1 月 31 日まで
- ・運用開始予定日：令和 8 年 2 月 1 日

5 履行場所

朝霞市本町一丁目 1 番 1 号（朝霞市役所）

6 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「7 機能要件」で示す機能を備えたシステムの構築を行うこと。

（1）基本要件

- ア 既存の市公式 L I N E と連携すること。
- イ 本システムの利用する市民等（以下、「利用者」という。）及びシステムを活用し情報発信を行う市職員（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なシステムとすること。
- ウ 運用開始後の性能向上や構造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とすること。
- エ 本システムは、原則として 24 時間 365 日利用可能なものであること。
- オ 本システムは L I N E 公式アカウントの機能を制限なく利用できること。
- カ 本番環境とは別に、テスト用環境を提供すること。
- キ 令和 3 年 4 月 30 日付け「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であること。

(2) システムの運用・保守

- ア システム及びデータに対し、自動バックアップ機能を有すること。
- イ 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。
- ウ 障害等発生時には、速やかにシステムの復旧を行える体制を整えておくこと。
- エ ソフトウェアのバージョンアップには、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。
- オ システムの安定的な運用のため、サービスの停止が必要な場合は、遅くとも停止の7日前までに本市と協議し、承諾を得ること。
- カ 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、受注者は速やか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。
- キ 本業務において導入されるシステムに対し、性能や品質の強化、機能の追加等、バージョンアップが必要な場合、契約の範囲内において対応すること。

(3) 利用者の利用環境

- ア 利用者は iOS 版又は Android 版の L I N E アプリを使用し本サービスを利用できること。
- イ 各アプリの最新バージョンに対応すること。

(4) 管理者の利用環境

- ア 管理者がシステムを利用する際は、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等は不要であること。また、本市で使用している仮想ブラウザ (VMware Horizon) で使用可能なこと。
- 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 職員が利用する管理者用アカウントは、費用の追加負担なく制限なく設定できること。また、アカウントごとに利用できる機能の権限を設定できること。

7 機能要件

(1) リッチメニュー

- ア トーク画面に画像付きのメニュー表示をさせることができること。
- イ システム構築時、リッチメニューの画像制作を行い、その画像パーツを提供すること。
- ウ リッチメニューに搭載する内容は、本市と協議し決定する。
- エ メニューの修正は、随時、管理者が行える仕様であること。
- オ 3タブ以上のメニューの切り替えが可能であること。また、1タブにつき9項目以上のメニュー設定ができること。

(2) ユーザー情報の登録

- 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の有無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。

(3) メッセージ配信

ア 一斉配信に加えユーザー情報の登録で取得した項目に基づき配信対象者を絞り込む「セグメント配信」が可能であること。

イ 登録フォーム未回答者を含む利用者全員への配信が可能であること。

ウ メッセージ配信については、事前に登録した配信内容を日付や時間、毎週・毎月・曜日等を指定することにより自動で配信（予約配信）ができること。

エ 管理画面からプレビュー表示により内容確認ができるほか、テスト配信ができること。

オ テキスト、画像、メッセージによる配信ができること。

カ 配信したメッセージについて、管理者が利用者の開封状況等の統計を確認できること。

(4) 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 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でダウンロードが可能であり、自動集計ができること。

(5) チャットボット機能

ア 利用者からの問い合わせに対し、ボタン等を用いて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、管理者が任意のタイミングで変更できること。

ウ 作成できるシナリオの階層に制限がないこと。

エ 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。

オ 入力された特定のキーワードに対して回答を行う一問一答形式のものも設定できること。

(6) 通報機能

ア 利用者が写真や日時、位置情報等を送信できること。

イ 利用者の通報内容により、送信先を個別に設定できること。

ウ 通報された内容は、CSVファイルで出力できること。

(7) 施設案内機能

ア 位置情報等から、公共施設や避難所等の現在地に近い施設を案内することができ、施設ごとに画像や説明文、地図上での位置などの情報を表示できること。

イ 表示された施設への道程案内ができること。

(8) メール連携機能

ア 外部サービスであるメール配信サービスで配信した内容を、利用者に自動転送ができること。

イ 転送する際にメール内にある文章を削除や変更ができる自動編集の機能を有すること。

(9) その他

運用開始当初では、機能利用予定はないが、将来的に適用する可能性があるもの

ア 緊急時等に事前に用意されたリッチメニューを自動又は手動で切り替えて表示するなどの防災的機能

イ イベント参加等をカレンダーから予約枠を指定し、利用者から予約を受付管理できる機能

ウ 観光事業等で活用できるポイント・スタンプラリー機能

8 初期構築及び運用開始後の支援体制

(1) 導入前支援体制

- ア 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もと構築サポートを行うこと。
- イ システムの構築にあたり、必要に応じてミーティングを行うこと。
- ウ 本市の求めに応じて、公式アカウントの友だち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。
- エ 運用開始日までに協議のうえ、運用担当課に対し、必要に応じた適切な回数の操作研修を実施すること。
- オ 本システムにおける操作説明書等を作成し、提供すること。

(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（デザイン、レイアウト、イラスト、アイコン画像の作成を含む。）を作成すること。
- イ 作成した画像パーツをデータで納品すること。
- ウ デザインは本市の承認を得て決定すること。

(3) 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り組み、他の事例等を提示し、本市と協議すること。
- イ 内容修正において、受注者で修正代行が可能な体制を整えること。
- ウ システム利用に関して生じる疑問等に関しては、定期的なミーティングを行うとともに、電話、電子メール、ウェブ会議等による技術サポートを実施し、相談に応じること。
- エ 受注者は、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定期的な協議を行い、アドバイザーとして市のLINE運用効果向上のサポートを行うこと。

9 独自提案

上記内容のほか、本市（利用者又は管理者）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。

10 情報セキュリティ

- (1) 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。また、サーバで保存するデータは、すべて暗号化すること。

(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日本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）の承認を得ていること。

（３）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。また、適切かつ万全なウイルス対策を実施すること。

（４）アクセスログは一定期間保存すること。

（５）契約満了又は解約時に、全データを物理的に削除すること。

（６）障害発生時の連絡体制や対応フローを定めること。

11 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 操作説明書等

ウ 管理者用ログインＩＤ

エ デザイン作成物一式

オ その他資料（必要に応じて）

12 請求及び支払い

初期構築に係る費用は、構築完了後に請求の上、支払う。また、運用開始後のシステム借上に係る費用は毎月請求の上、支払う。ただし、発注者と受注者の協議の上、四半期ごとや半年ごとなどの請求・支払いも可能とする。

13 その他

（１）ＬＩＮＥの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）本業務に係る管理責任者を定め、業務全般にわたり管理すること。

（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 個人情報等の取り扱いについては、個人情報保護に関する法律及び朝霞市情報セキュリティポリシー等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）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は、全責任を負うこと。

（５）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の著作権については、本市に帰属するものとする。ただし、受注者が従前から保有する著作権については、権利は受注者に保留されるが、本市は、業務上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。

イ 業務の成果品等に、受注者以外の第三者が権利を有する著作物が含まれている場合は、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、受注者の責において解決するものとする。

(6) 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、受注者は本市と協議を行うこと。

(7) 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。