

深谷市公式LINE情報配信システム構築及び運用業務仕様書

1 業務名 深谷市公式LINE情報配信システム構築及び運用業務

2 業務概要

- (1) 件名 深谷市公式LINE情報配信システム構築及び運用業務
- (2) 内容 深谷市公式LINEアカウントを用いて、住民サービスの向上に寄与するさまざまな機能を実装する。
- (3) 構築期間 契約締結日から令和5年11月30日まで
- (4) 運用開始日 令和5年12月1日

3 業務目的

市政情報を住民に適切に配信するとともにオンライン手続きなどのデジタル化を促進し、住民サービスの利便性向上や職員の業務負担の軽減を図るほか、市外に対し、本市の魅力である子育て施策や郷土の偉人渋沢栄一を効果的に発信し、移住の促進や新札発行に向けた機運の醸成を図るため、幅広い世代の多くの方に利用されているメッセージアプリ「LINE」を活用した情報配信システム(以下「システム」という。)を導入する。

4 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) システム構築
本市の情報発信を効率的、効果的に行えるよう本仕様書「5 機能概要」で示す機能を備えたシステムの構築を行う。
本システムは、原則として、24時間365日利用可能であることとする。
- (2) 運用・保守
導入後の運用・保守については、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トラブルが発生した際には、速やかに対応すること。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。
- (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・相談への対応及び必要に応じた本市への情報提供を行うこと。なお、調査・問い合わせ・相談対応は、原則として、平日の9時～17時とし、本市職員(以下「管理者」という。)と、電話又は電子メール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。

- (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。
- (6) 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行われた場合は、契約の範囲内において対応すること。
- (7) システムに求める基本要件
 - ア 本システムを利用しようとする住民（以下「利用者」という。）、システムを提供する本市の職員双方にとって、わかりやすく、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 運用開始後の機能向上や構成の変更等を柔軟に行えらるとともに、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。
 - ウ SSL/TLS (TLS1.2以上) による暗号通信を行うこと。
 - エ サーバなどの環境設備は日本国内に設置すること。
 - オ 本番環境とは別に、研修及びテスト用環境のアカウントを提供すること。

5 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(1)から(10)までの10種類の機能を有し構築すること。
もし機能を有しない場合は、代替となる方策を説明すること。

(1) 基本要件

- ア 市のLINE公式アカウントと連携すること。
- イ 利用者は、スマートフォン用のiOS版又はAndroid版のLINEを使用し本業務で提供するシステムを利用できること。
- ウ 本システムはオンプレミスではなく、クラウド型の提供システムであること。
- エ 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。
- オ 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。
- カ 本システムはLINE株式会社推奨のGoogle Chrome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

- ア 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。
- イ 本業務で構築するシステムはLINEアプリ内で動作するシステムとし、システムの利用にあたってはLINE以外のインストールを求めないこと。

(3) 管理者のシステム利用環境

- ア 管理者用の管理機能は、パソコンのブラウザで利用できること。
- イ 本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。
- ウ OS及びブラウザは、それぞれ最新バージョンでの利用を前提とする。
ただし、新バージョンがリリースされた後にそのバージョンに起因する不具合が確認された場合はこの限りでない。なお、OSの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

- エ 管理者用と一般職員用のログインIDを用意し、それぞれログインIDは増減可能であること。また、一般職員用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) 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 9項目以上の分割ができ、自由に領域設定ができること。搭載する項目は本市と協議し決定すること。
- ウ 指定のURL等にリンクする設定ができること。また、この設定を任意に変更できること。
- エ 3タブ以上のメニューの切り替えが可能であること。
- オ メニューの修正は、職員でも行える仕様であること。
- カ 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。
- キ オンライン申請と公共施設予約の機能を予定しているが、いずれも既設システムを適用する。

オンライン申請：グラフィアスマート申請

公共施設予約：富士通JAPAN株深谷市施設予約システム

(5) ユーザー情報登録フォーム機能

- 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。

(6) 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こととしている。）

- 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。

(7) 情報配信機能

- ア 登録フォーム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友だち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毎週・毎月・曜日等を指定することにより自動で繰り返し配信ができること。
- エ ユーザー情報登録フォームで取得した日付（誕生日、出産予定日等）を基に事前に設定しているメッセージを自動配信できること。
- オ テキスト、画像、メッセージによる配信ができること。また1回の配信で最大4吹き出しまで一括配信ができること。

(8) メール連携機能

- ア 外部サービスのメールをLINE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) 分析機能

- ア 情報登録フォームの回答によって付与されたユーザーの属性情報を元にシステム内でクロス分析ができること。

- イ 配信したURLのクリック測定ができること。
- ウ ボタン式チャットボットのタップ数を測定できること。
- (10) 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でダウンロードが可能であり、自動集計ができること。

6 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) デザインは本市の承認を得て決定すること。

7 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。受注者はミーティングの議事録を作成し、電子データで提出すること。
 - ウ 本市の求めに応じて、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。
 - エ システム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 アカウント内の修正において、受注者で修正代行が可能な体制を整えること。
 - ウ 受注者は、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。
 - エ 受注者は、職員に対し、年1回程度の定期的な操作研修を行うこと。
 - オ 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、電話又は電子メール等による技術サポートを実施し、相談に応じること。
 - カ 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。
 - キ 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提案や企画において受注者は提携しながら運用支援サポートを行うこと。また、提案時についても積極的に企画書に記載し、別途構築費用が必要な場合は明記すること。

8 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。

本市保健センターでは、埼玉県コバトン健康マイレージ事業の令和6年3月末終了により、市独自にウォーキング事業を検討している。効果的な歩数測定とポイント活用の仕組みについて提案も期待する。このほか、各種教室や健診の予約受付、デジタルスタンプ（市健康マイレージ事業「ためるんピックふかや」でポイント事業を実施）の展開の提案も期待する。

9 納品物

以下のものを、データで納品すること

- ア 導入スケジュール計画書
- イ 管理マニュアル等（ウェブマニュアルでも可）
- ウ 管理者用ログインID、一般職員用ログインID
- エ デザイン作成物（リッチメニュー）
- オ その他資料（必要に応じて）

10 特記事項

- (1) LINE 株式会社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) 貸与品
 - ア 受注者が機器の設定等に必要な資料等は、本市がその都度貸与する。
 - イ 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
 - ア 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。個人情報等の取扱いについては深谷市情報セキュリティポリシーを守らなければならない。契約終了後も同様とする。
 - イ 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
 - ア 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。
 - 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) 本業務に係る成果品の引き渡し後1年間以内に発見された契約不適合については、受注者がその契約不適合の補修又は補修する責を有する。
- (6) 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。
 - イ 業務の成果品等に、受注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。）が含まれていた場合は、権利は受注者に保留されるが、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。
 - ウ 業務の成果品等に、受注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、受注者の責において解決するものとする。
- (7) 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。
- (8) 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。