

小浜市 LINE 公式アカウント情報配信システム構築・運用業務仕様書

受注者は、LINE 株式会社が提供する LINE 公式アカウント（以下、「LINE」という。）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、以下のサービスを提供すること。

1. 件名

小浜市 LINE 公式アカウント情報配信システム構築・運用業務

2. 事業計画の策定

本サービス提供事業者（以下、「事業者」という。）は、LINE 公式アカウント情報配信システム構築・運用サービス（以下、「サービス」という。）の仕様、管理方法、実施体制およびスケジュール等、本事業に関する事項について、当該事項を記載した事業計画書を本市へ提出しなければならない。

3. 想定する活用イメージ

本市が LINE 公式アカウントを活用しサービス実施を検討しているものは下記のとおり。

（１）基本的な利用シーンとして、市民が「小浜市 LINE 公式アカウント」にアクセスし、視覚的・直感的に認識・操作できるリッチメニューからサービスを利用する。

（２）想定するサービスメニュー

下記のとおりとする。ただし、その他市民の利便性向上や使いやすきの向上につながる機能に加え、運用において職員の操作しやすさや管理しやすさに繋がる機能に関して、提案金額内で下記に記載した項目の運用を補完するものや、他のサービス機能があれば積極的に提案すること。

- ①リッチメニュー機能
- ②セグメント登録機能
- ③セグメント登録情報ごとの配信機能
- ④施設等の位置情報サービス
- ⑤チャットボット機能
- ⑥電子申請機能

※④は外部サービスを利用する等の代替案も可とする

（３）重点事項

①小浜市 LINE 公式アカウントを活用したサービスについて、市民の幅広い層による利用を想定するが、運用初期においては、一般的な機能に加えて下記の a～c の機能充実をイメージしている。対象となる項目の機能やサービスについて、提案金額内で対応可能なものは積極的に提案すること。

- a. 子育て世代への情報発信や、子育てに関する手続・相談対応業務
- b. 防災・災害対応に関する情報発信

c. ごみ収集に関する情報発信（セグメントでの地区設定等により、収集日の朝に通知できる）等

②導入後においても、利用する市民にとって利便性の高いサービスとするため、利用環境の変化や、新たな技術への対応するための機能拡張が計画的に行われること。

③職員による運用を想定しているため、専門知識を有さない職員であっても、マニュアル等を確認することによって視覚的に管理画面を操作可能であること。機能拡張が行われた際の管理画面についても同様とする。

4. 業務期間およびリリース開始日

(1) 構築期間 契約締結日の翌日から令和7年9月30日まで

リリース開始日 令和7年10月1日

運用期間 令和7年10月1日から令和10年3月31日まで

(2) サービス運用期間については、令和10年度以降、単年度契約または3年から5年の長期継続契約とする。また、単年度契約であっても問題がなければ次年度以降も再契約を締結する場合がある。

5. 業務の概要

5. 1 システム導入・提供

本仕様書「6. サービス要件等」の要件を満たすシステムの導入・提供を行うこと。

5. 2 システム運用・保守

5. 2. 1 サービスの安定運用を図るため、ソフトウェア・セキュリティに関し定期的な保守を行うこと。

5. 2. 2 サービス及びその稼働に伴い継続的に必要となるソフトウェア製品の提供（保守も含む）、管理を行うこと。

5. 2. 3 サービスに関する本市からの問合せ・相談について、電話やメール等での対応を速やかに行うこと。

5. 2. 4 サービスを利用した日常業務に対する支援や提案をすること。

6. サービス要件等

6. 1 基本要件

6. 1. 1 国による「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）」について（令和3年4月）及び個人情報保護関連法令を遵守したものであること。

6. 1. 2 クラウド型のシステムであること。

6. 1. 3 本サービスは、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。

- 6. 1. 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。
- 6. 1. 5 職員等管理者は、L G W A N側の端末（V D I方式、O SはWindows、ブラウザはEdge）もしくはインターネット側の端末（O SはWindows、ブラウザはEdge）で利用できること。
- 6. 1. 6 管理画面がインターネット側の場合、L G W A N側の端末から接続した仮想デスクトップで利用できること。
- 6. 2 サービス要件
 - 6. 2. 1 セグメント配信機能
 - 6. 2. 1. 1 利用者がセグメント配信設定を登録するフォームの構築が可能で、利用者の嗜好に合わせ、最適な情報を配信できること。
 - 6. 2. 1. 2 利用者がセグメント配信設定を登録（初回利用時にユーザーアンケート等を実施するなど）する仕組みを有していること。
 - 6. 2. 1. 3 セグメント配信に必要な年齢（世代）、性別、居住地等の利用者の属性登録ができること。
 - 6. 2. 1. 4 検証環境において、本番環境に影響を与えることなくセグメント配信のテストが行えること。
 - 6. 2. 1. 5 時刻設定配信及び即時配信が行えること。
 - 6. 2. 1. 6 本市において、過去の合計配信数、配信日、配信時間、タイトル、種別、配信数、成功数、失敗数などの操作ログを取得できるようにすること。
 - 6. 2. 1. 7 本市がセグメントの項目を追加・編集・削除できること。
 - 6. 2. 1. 8 種々のメッセージタイプにてテキスト・画像を送信できること。
 - 6. 2. 1. 9 配信済のメッセージデータを一覧表示でき、複製・再編集して新たな送信データとして利用可能であること。
 - 6. 2. 2 申請・アンケート機能
 - 6. 2. 2. 1 利用者向けの申請・アンケート機能を有すること。なお、本市が容易に申請・アンケートフォームを作成できるものとし、利用者が利用しやすいように工夫すること。
 - 6. 2. 2. 2 前項目で収集した申請・アンケート結果のデータについて、分析機能や一覧表示機能を有すること、またすべてのデータをC S V形式で出力できること。
 - 6. 2. 2. 3 利用者が、申請・アンケート機能を使用して回答等を行った場合、本市において容易に確認できるように工夫すること。
 - 6. 2. 2. 4 フォーム入力時に、利用者に表示される項目以外に、本市が利用者には非表示の管理者用の入力項目を追加でき、予約ステータスの管理ができること。
 - 6. 2. 3 防災機能
 - 6. 2. 3. 1 災害発生時などに、緊急時用に用意されたリッチメニューを自動ま

たは手動で切り替えて表示をすることができること。

- 6. 2. 3. 2 位置情報を送信することで、現在地から近い避難所の一覧をチャットボットで案内することができ、避難所ごとに地図上での位置表示やルートもあわせて表示ができること。

6. 2. 4 通報機能

- 6. 2. 4. 1 道路・公園等の公共物損傷、動物の死骸、ごみ屋敷、クマ・シカの出没の通報、除雪に関する要望について、利用者が位置情報及び画像ファイルを市へ送信し通報できること。

6. 3 管理機能（リッチメニュー作成機能、管理用アカウント等）

- 6. 3. 1 職員が使用する管理者用アカウントは、追加費用不要で無制限に設定できること。
- 6. 3. 2 システム管理画面を分かりやすく、操作がしやすいものとし、情報発信や作業が容易に行えること。
- 6. 3. 3 本市がアカウントごとに、利用できる機能の権限を設定できること。
- 6. 3. 4 システム管理画面からリッチメニューの登録ができること。
- 6. 3. 5 種々の実績報告等のために、抽出期間を指定した利用者属性ごとの各事業別利用件数実績を集計するためのCSV出力機能またはレポート機能を実行できること。

6. 4 システムの拡張及びその他の効果的な提案

- 6. 4. 1 住民サービスの向上につながる効果的な機能について、積極的に提案すること。
- 6. 4. 2 利用者数の増加につながる機能及び効果的な方法について、積極的に提案すること。
- 6. 4. 3 先進的な事例、他の市区町村での成功事例あるいは国が施策として進める取り組み等について、積極的に提案すること。

7 導入要件

7. 1 導入支援

- 7. 1. 1 本サービスの導入にあたっては、導入の要件や企画に対して、LINE公式アカウントの画面構成等について提案し、本サービスの効果を最大限発揮できるよう支援すること。
- 7. 1. 2 コンテンツ企画・設計・構成・制作のアドバイス等を行い、本サービスの向上を支援すること。
- 7. 1. 3 システムに登録・設置する際の操作方法の説明を行い、必要に応じてWEB会議ツールなどを用いて実演を交えた操作説明会やサポートを行うこと。
- 7. 1. 4 職員が提示するLINE公式アカウントの活用イメージや要望をもとに、全体の骨組みを提案し構築すること。
- 7. 1. 5 その他、他自治体の実績を用いたコンテンツの企画支援、設計代行、シス

テムへのコンテンツ登録や設定代行業務を行い、事業者の責任をもって完了及びアカウントの公開をおこなうこと。

7. 2 動作検証

7. 2. 1 本サービスの基本動作（アンケート作成、リッチメニュー作成等）が正しく動作するよう、設定のサポートを行うこと。

7. 2. 2 動作検証において、検証結果に応じて改善方法等を提案すること。

7. 2. 3 動作検証環境を用意し、常時使用できる状態にすること。

7. 3 体制

7. 3. 1 本サービス導入に向けた作業を統括する統括業務責任者を配置すること。

7. 3. 2 統括業務責任者の下に、実作業に従事する担当者を複数名配置すること。

7. 3. 3 統括業務責任者及び担当者の内、1名は、他団体で本サービスの導入支援業務に従事した経験を有すること。

7. 4 運用に関するサポート

7. 4. 1 システムの操作マニュアル(オンラインヘルプ等)を提供すること。

7. 4. 2 担当職員が代わった際は、操作説明会を行うこと。

7. 4. 3 システム利用に関して生じる疑問等については、電話やメール、チャットツール、WEB会議ツールなどで速やかにサポートすること。

7. 4. 4 月1回程度のミーティングを行い、他自治体の活用事例やノウハウの提供やアカウント運営に関する助言等を行うこと。

7. 4. 5 友だち追加の支援としてポスター・チラシのデータ作成、他自治体の事例の共有などの支援を行うこと。

7. 4. 6 運用開始後も、本市から共有された機能の利用状況を分析したうえで、課題を明確にし、実現可能な解決策を主体的に提案すること。

8 業務管理

8. 1 業務計画書

8. 1. 1 事業者は、契約締結後7営業日以内に本業務の概要を記載した「業務計画書」を提出し説明を行うこと。業務計画書には、工程表、導入体制及び役割分担、システム構成図概要を記載または添付すること。

8. 2 ミーティングの開催及び議事録作成

8. 2. 1 事業者は、システムの構築にあたり、定期的に会議を開催することとし、オンライン開催時は事業者が主催者となって行うこと。また、「打合せ記録簿」の作成を行い、速やかに本市に提出すること。

9 セキュリティ要件

9. 1 セキュリティ

9. 1. 1 管理画面は、特定のIPアドレスによりアクセスできる環境に制御すること。

- 9. 1. 2 サーバーで保存するデータは、全て暗号化を行うこと。
- 9. 1. 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。
- 9. 1. 4 アクセスログは、一定期間保存すること。
- 9. 1. 5 障害時の連絡体制や対応フローを定めること。
- 9. 1. 6 I SMSクラウドセキュリティ認証を取得していること。

10 その他

10. 1 第三者への委託

- 10. 1. 1 事業者は、全部又は主要な部分を一括して第三者に委託してはならない。
ただし、あらかじめ本市の承認を得て業務の一部を第三者に委任する場合は、この限りではない。

このただし書きについて、事業者が、業務の一部を第三者に委託する場合は、その内容を明確にした書面を本市に届出し、承認を受けるとともに、当該第三者の行為のすべてについて責任を負うものとする。

10. 2 守秘義務

- 10. 2. 1 事業者は、本業務の履行により知り得た一切の情報を第三者に提供若しくは漏らし、又は本業務の履行以外の目的に使用してはならない。また、第三者への委託先にも本義務が及ぶものとする。契約期間満了後又は契約解除後においても同様とする。
- 10. 2. 2 事業者は、本契約による業務を処理するため個人情報等を取り扱う場合は、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

10. 3 その他事項

- 10. 3. 1 本仕様書に定めのない事項については、本市と事業者との協議の上決定するものとする。