

## 小金井市LINE公式アカウント情報配信等システム導入業務委託仕様書（案）

### 1 委託業務名

小金井市LINE公式アカウント情報配信等システム導入業務委託

### 2 事業目的

LINE公式アカウントを通じ、小金井市の行政情報、イベント、防災に関する情報など、様々な情報を効率的かつ確実に市民・事業者へ届けるとともに、市民サービスの向上及び業務の効率化を図るため機能を拡張したLINE公式アカウントによる市政情報配信システムサービス（以下、「本サービス」という。）の導入、提供を行う。

### 3 契約期間

契約確定日の翌日より令和5年11月30日

### 4 業務内容

受託者は、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、本仕様書の要件を満たすシステムの構築を行うこと。

運用開始時の上記機能以外の機能の提供、運用開始後における行政デジタル化に資する機能拡充（内容に応じて有償・無償をその都度協議）に対応できるシステムであること。

#### (1) 基本要件

- ① 利用者は、スマートフォン用のiOS版又はAndroid版のLINE、PC用のLINEを使用し本業務で提供するサービスを利用できること。
- ② 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。
- ③ 本サービスは、24時間365日利用可能であること。なお、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。
- 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。
- ⑤ 本サービスはLINEの最新バージョンでサービス要件を満たすこと。
- ⑥ 本サービスはLINEの機能が制限なく利用できる、もしくは同等の機能を提供できること。
- ⑦ 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。
- ⑧ 将来的な利用ニーズの変容に柔軟に対応するための追加・拡張を前提とするた

め SaaS 型ではなく、PaaS 型、IaaS 型で提供されること。

- ⑨ 「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）」（令和3年4月30日提示・令和3年6月11日一部改正）に準拠したシステムとすること。

## (2) セキュリティ要件

- ① 管理画面への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。
- ② サーバで保存するデータは、全て暗号化を行うこと。
- ③ サーバ等の環境設備は日本国内に設置し、データを安全に管理すること。
- ④ ファイヤー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。
- ⑤ アクセスログは一定期間保存すること。
- ⑥ 障害発生時に、速やかにシステムの復旧を行える体制を擁すること。
- ⑦ 本システムは個人情報の取得も想定されるものであるため、適切なセキュリティを擁すること。

## (3) 管理者のサービス利用環境

- ① 市職員用の管理機能は、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 管理画面は Edge、Google Chrome、Safari、Firefox 等のブラウザにて操作が行えること。また、それぞれの最新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が可能であること。また、必要に応じ、IP アドレスについて、変更・追加・削除が可能であること。
- ④ 管理者アカウントのログイン ID 数は複数保有でき、本市が管理画面から任意にアカウントを追加発行できること。また、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。

## 5 機能要件

### (1) セグメント配信機能

- 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。
- ② 利用者が確実に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等）する仕組みを有していること。
- ③ 利用者は、年齢（世代）、性別、居住地等、市の指定した項目に係る属性

登録ができること。

- ④ 利用者が設定したセグメント配信設定は一部またはすべての設定を変更できること。
- ⑤ テスト端末等を用いることで、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 配信は時刻設定し、指定した時刻及び即時に配信が行えること。
- ⑦ 市職員で過去の配信数、配信日時、タイトル等のデータを Excel ファイルまたは CSV ファイルで出力し、確認ができること。
- ⑧ 市職員でセグメントの項目の追加及び削除ができること。
- ⑨ 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。

## (2) チャットボット機能

- ① 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。
- ② AI もしくはシナリオ分岐型のチャットボットが作成できること。また作成可能数については上限を設けないこと。
- ③ 自動応答のシナリオは、市職員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、受託者において初期データを作成すること。

## (3) アンケート機能

- ① 利用者向けに、アンケートの実施、自由記述ができるフォームを市職員で作成できること。
- ② 収集したアンケート結果を一覧で確認することができ、利用者の意見などのデータを Excel ファイルもしくは CSV ファイルで出力できること。
- ③ 質問の回答方式は、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、電話番号、メールアドレス等、多彩な形式で質問項目を作成できること。回答形式がテキスト入力である場合、全角半角による入力制限を設定できること。
- ④ 複数のアンケートを同時運用できること。また同一のアンケートに対する回答は上書き更新または再回答のどちらの回答でも対応できること。

## (4) 通報機能

- ① 利用者が写真や日時、位置情報、テキスト等を送信することによって、公共施設等の不具合等の情報を通報できるようにすること。
- ② 利用者が送信した情報を管理者が受信する場合、通報シナリオごとに複数の通知先メールアドレスを設定できること。

- ③ 不具合等が発生した場所について、利用者が本市外の位置情報を送信できないような制御が可能であること。

#### (5) 予約機能

- ① イベントや施設ごとに複数のカレンダーを作成でき、カレンダーごとに時間割、空き枠数を設定できること。
- ② 予約フォームは、市職員が入力項目を自由に組み合わせることができ、電話番号やメールアドレスなどは入力値のチェックが可能な機能を有していること。
- ③ 予約が完了すると予約内容を通知できること。
- ④ 予約時に、利用者に表示される項目以外にも、市職員が管理目的で利用者には非表示な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。
- ⑤ 受け付けた予約情報は一覧で確認することができ、CSV ファイル等で出力ができること。
- ⑥ 予約した利用者に対して、自動・手動でのリマインド配信ができること。

#### (6) リッチメニュー機能

- ① 市職員が本サービスからリッチメニューの登録ができること。
- ② 本市をイメージでき、見やすいデザインとすること。デザイン作成に際し、本市から提供可能な素材については提供を行う。
- ③ 8項目以上に分割できるリッチメニューを設定できること。またタブ切り替え機能を有し、タブをタップすることでリッチメニュー自体が切り替わる機能を有すること。
- ④ リッチメニューに搭載する項目は本市と協議し決定する。

#### (7) メール連携機能

- ① 小金井市安全・安心メールにて配信するメールについてセグメント配信できる機能を有すること。
- ② 小金井市安全・安心メールにて配信するメールについて緊急度に応じて一斉配信とセグメント配信を自動で切り替えられるように配信システム事業者と必要に応じて調整すること。
- ③ その他外部サービスのメールについても LINE 利用者に自動転送できる機能を有すること。また、メールの転送先は全配信だけでなく、セグメントが可能であること。転送の際はメール内にある文章を削減や変更できる機能を有すること。

#### (8) 防災関係機能

- ① 災害発生時に、管理画面からだけではなく外部からメール等で災害用リッチメニューへ切り替えができること。また切り替えにあわせて適切な避難行動を誘導するチャットボットを発動させることができること。
- ② 利用者が位置情報を基に避難所を検索できる機能を有すること。避難所登録は管理者側が管理画面から CSV 等で一括登録ができること。また避難所の開設・未開設・満員等のステータス管理ができること。

(9) その他

- ① 受託者は利用者がより利用しやすいサービスとするため、他自治体における導入実績や成功事例等を参考に構築すること。
- ② 受託者は、LINEの友だち追加を促進するため、予算内で実施可能な友だち集めの施策を実施すること。

## 6 導入支援

### (1) 構築

- 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、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。
- ② コンテンツ企画・設計・構成・制作のアドバイスや制作物の内容や仕様に対する指示やレビューを行うこと。
- ③ システムに登録・設置する際の操作方法の説明を行い、必要に応じてテレビ会議ツールなどを用いて実演を交えたサポートを行うこと。
- ④ 他自治体で利用しているチャットボットシナリオ等の設定フォーマット等を提供すること
- ⑤ 動作検証開始前までに、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。
- ⑥ 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。

### (2) サポート体制

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

### (3) プロジェクト管理等

- ① 契約締結後、体制、作業内容、役割分担及びスケジュール等を記載した業務実施計画を提出し説明を行うこと。

- ② 本サービス導入までの期間、会議を定期的を開催し、業務実施計画書に対する作業の進捗状況、課題等を確認及び共有すること。

#### (4) 運用開始に関するサポート

- ① 受託者はシステムの操作マニュアルをデータで納品し、又はシステム上でいつでも閲覧できる状態にすること。なお、マニュアルについては、イラストや画面のコピー等を用いて分かりやすく作成し、業務に不慣れな者でも理解できるように平易な用語を用いること。
- ② 操作説明会やミーティングを実施すること。説明会やミーティングの回数と時間に制限を設けないこと。また本システム利用に関して生じる疑問等については、電話また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。
- ③ 受託者は、友だち登録等について、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協議を行うこと。

#### 7 支払い

業務完了後一括払い。

#### 8 その他

##### (1) 再委託

- ① 受託者は、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、あらかじめ市の承認を得て業務の一部を第三者に委託する場合は、この限りではない。
- ② 上記①の記載のただし書きについて、受託者が、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。

##### (2) 守秘義務

- ① 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、又は委託業務の履行以外の目的に使用してはならない。また再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。
- ② この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。

##### (3) 協議

本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、また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、受託者は市と協議を行うこと。