

# 加須市LINE公式アカウント情報配信システム 構築業務及びシステム利用仕様書

令和5年6月

加須市総合政策部シティプロモーション課

## 1. 件名

加須市LINE公式アカウント情報配信システム構築業務及びシステム利用

## 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6年3月31日まで

- ・構築期間：契約締結日から令和5年8月31日まで（ただし、修正等の対応による最終構築期間は、令和5年10月31日までとする。）
- ・運用期間：構築完了の日から令和6年3月31日まで

## 4. 履行場所

埼玉県加須市三俣二丁目1番地1 外

## 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) 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 本システム導入後も、市LINEに導入済みのワクチン接種予約システム（以下「予約システム」という。）※の機能を併用できること。

※本市は、東武トップツアーズ株式会社が提供する予約システムを利用しており、予約システム上で市LINEとの連携を行った利用者に対し、予約日前日に市LINEにて予約確認メッセージを配信している。その機能を本システム導入後も継続して提供できるよう、導入業者と調整し併用すること。

キ 本システムの運用経費に関しては、メッセージの配信数等に応じて利用料金が変わる重量額制ではなく、固定額制で提供されること。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 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。また、管理者用IDと一般職員用IDの設定により、利用できる機能を制限可能とすること。

(5) 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。

## 6. 機能要件

(1) アンケート機能

- ア 利用者の性別、年齢、居住地、配信希望のカテゴリの有無等、管理者が指定した項目を取得するアンケートを設定できること。
- イ 管理者の任意のタイミングで管理画面からアンケートを作成・配信が行えること。

- ウ 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、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。
- エ 回答形式がテキスト入力である場合、英数字による入力制限を設定できること。
- オ 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も対応可能であること。
- カ アンケート回答内容は、CSVでダウンロードが可能であること。

## (2) 配信機能

- ア 一斉配信に加え、(1) アンケート機能で取得した情報に基づいて配信グループを作成し、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 事前に登録したメッセージ（ごみ収集日のお知らせ等）を、(1) アンケート機能で取得した情報（居住地等）ごとに毎週・毎月・曜日等を指定することにより自動で繰り返し配信することが可能であること。
- ウ (1) アンケート機能で取得した情報（誕生日、出産予定日等）から起算した日に、事前に登録したメッセージを自動配信可能であること。
- 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数状況を確認できること。
- カ メッセージの予約配信機能及び予約配信を解除する機能を有すること。
- キ 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CSVファイルで出力、又はその他の方法で確認できること。
- ク テキスト、画像、リッチメッセージ、フレックスメッセージによる配信ができること。

※イとウの機能については、本市が運用する暮らし応援アプリ「かぞっぷ」で提供している一部サービス（ゴミ出し前日通知や子どもの予防接種機能）を市LINEでも提供することを想定している。

## (3) リッチメニュー機能

- ア システム構築時、リッチメニューの画像制作を行うこと。また、管理者に編集可能な画像データ（AI形式等）を提供すること。
- イ 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。
- ウ 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。
- エ 1つのタブにつき12分割以上できるリッチメニューを設定できること。
- オ メニューの修正は、管理者でも行える仕様であること。

#### (4) メール連携機能

- ア 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 メールの転送先は利用者への一斉配信だけでなく、(1) アンケート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 転送元メールに記載された特定のテキストを、メッセージ配信時に削除や変更できる機能を有すること。
- 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。

※本市はミツイワ株式会社の「MailPublisher Mobile Edition」を利用し、「かぞっとメール」という名称で市民向けメール配信サービスを運用している。

### 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을最大限發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に、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 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。

#### (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本市をイメージでき、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 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。
- イ 本システムに新機能が追加される際は、機能概要の説明会を実施すること。
- 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。

## 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 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。
- イ 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。
- ウ 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。
- エ 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) 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。

### (4) 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 加須市シティプロモーション課

(2) 納品物

No	納品物等	納品時期	備考
1	現場責任者等通知書	契約締結後14日以内	指定様式
2	委託工程表	契約締結後14日以内	指定様式
3	メニュー・デザイン設計書	内容決定後5日以内	
4	業務実施計画書	内容決定後5日以内	
5	議事録	実施後5日以内	
6	協議書	実施後5日以内	
7	操作マニュアル	業務完了時	
8	デザインデータ一式	業務完了時	
9	委託完了通知書	業務完了時	指定様式
10	成果物引渡書	完成検査完了時	指定様式

## 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) 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。

(2) 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。

(3) 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は、市ホームページ等の広報媒体等において自由に使用できること。

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

ウ、アイデア、技術、情報等を含む。)を含む場合、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 受注者は本市に対し、著作権人格権を行使しないものとする。

エ 業務の成果品に、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こと。

#### (4) 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。