

# 多治見市公式 LINE 機能拡張業務委託仕様書

## 1.業務概要

業務名：多治見市公式 LINE 機能拡張業務委託

業務番号：秘広委第 25 号

概要：本市の公式 LINE の機能拡張及び運用保守

履行期間：契約日から令和 9 年 3 月 31 日

公開予定日：令和 8 年 11 月 2 日

## 2.業務の目的

情報の多様化で、市政情報の取得方法も変化する中、SNS として最も利用者が多い LINE を活用し、利用者が必要な情報を選択して受け取れるセグメント配信機能、リッチメニューの充実など別紙仕様書記載の機能を追加することで、登録者数を増加させるとともに市民が必要とする情報を迅速かつ効果的に発信することで市民サービスの向上を目的とする。

## 3.システム要件

### 3-1基本要件

- (1) 既存する市公式 LINE を活用して構築すること。
- (2) 本システムは深夜のバックアップ処理の時間を除き、24 時間 365 日利用可能であること。
- (3) 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。
- (4) LINE 利用者、発信者の双方にとって操作が簡単で扱いやすいシステムとすること。
- (5) 本システムは LINE 公式アカウントの機能が制限なく利用することができる又は同等の機能を提供できることとし、LINE の最新バージョンでシステム要件を満たすこととする。
- (6) 本システムはクラウド型の提供システムであること。
- (7) 本システムは Google Chrome、Microsoft Edge、Safari など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。
- (8) 運用開始後の機能向上や構成の変更に対応できるよう、システムの拡張性を確保したシステムとすること。
- (9) 公開用とテスト用の環境を分けて構築し、テスト用アカウントで公開用と同様の表示や動作確認が行えるようにすること。

### 3-2セキュリティ要件

- (1) インターネット上の通信は SSL/TLS(TSL1.2 以上)による暗号化通信を行うとともに、改ざん等への防止対策を実施すること。
- (2) 管理画面は IP アドレスによってアクセスできる環境を制御できるようにすること。
- (3) サーバ等の環境整備は日本国内に設置をすること。
- (4) アクセスログは一定期間は保存できるようにすること。
- (5) サイバー攻撃対策・不正アクセス対策を実施することとし、セキュリティ対策には万全を期すこと。運用するサーバにはウイルス対策・駆除ソフトにより、ウイルス侵入を防ぐとともに常に最新のパターンファイルをダウンロードすること。
- (6) 本システムにて管理するコンテンツに改ざんがあった場合、その改ざんを検知できるようにすること。
- (7) サーバで保存するデータは全て暗号化を行うこと。
- (8) 定期的に機能強化を行えるようにすること。
- (9) 大規模災害時等のアクセス集中時にも耐えられるようなコンテンツの仕組みを提供すること。

### 3-3 機能要件

#### (1) リッチメニュー機能

- ① 職員が本システムからリッチメニューの登録ができること。
- ② タップ可能な領域は最大 20 件まで登録でき、その領域をマウスで自由に指定できること。
- ③ タブ形式などにより、リッチメニュー自体を切り替える設定ができ、上限なく複数のリッチメニューを設定できること。
- ④ 初回情報登録等で回答した内容に合わせたリッチメニューを表示させることができること。

#### (2) FAQ・チャットボット機能

- ① 頻度の高い質問をチャットボット等で回答する機能を有すること。
- ② チャットボットによる質問のやりとりをする内容をシナリオとして登録でき、シナリオの修正や変更の履歴をバージョンとして管理できること。シナリオデータの登録は管理画面からインポート・エクスポートが行えること。
- ③ 対話型のシナリオとは別に、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チャットボットを設定できること。設定を行う際には、キーワードとそれに対する回答の一覧を CSV で一括登録でき、また登録データのエクスポートにも対応すること。

#### (3) 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セグメント配信設定できるフォームは上限なく複数登録できること。

例) 自治体職員専用のフォームやアンケート

③送信可能なメッセージタイプとして、「テキストメッセージ (絵文字を含む)」「画像メッセージ」「イメージマップメッセージ」「Flex Message」を設定できること。

④セグメント配信のメッセージ作成画面には、LINE 上での表示イメージを随時、確認しながら作成が行えるプレビュー機能を備えていること。

⑤利用者がセグメント配信設定を登録・変更 (初回利用時にユーザーアンケート等を実施する等の) できる仕組みを有していること。

⑥利用者は、年齢 (世代)、性別、居住地 (市内外)、行政項目 (数十程度)、複数の子の生年月日等の属性登録が20項目以上できること。また必要に応じて、職員が項目を追加できること。

⑦利用者が設定したセグメント配信設定は、職員が管理画面から一部またはすべての設定を変更できること。

⑧配信は即時配信の他に、指定した日時に対する予約配信、曜日や日付を指定した繰り返し配信の設定が行えること。また繰り返し配信の設定のパターンが数百件以上など大量に必要となる場合には、CSV による一括登録にも対応できること。

⑨セグメント配信設定で登録された日付 (生年月日等) に対して、期間を指定して (例: 登録された日付の n 日後) リマインドメッセージを配信できること。

⑩職員は過去の合計配信数、配信日、配信時間、タイトル、種別、配信数、成功数、失敗数、開封率、URL クリック率などのデータについて確認が行えること。

#### (4) 申請・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職員側で作成できること。

② フォーム作成の際は、職員がマウスを用いて必要な項目を設定できるなど、視覚的なインターフェースで簡単に設定できるよう工夫されていること。設定にあたって、関数やスクリプト、プログラミングなどの知識が必要なく行えること。

③ フォームの編集画面では、LINE 上での表示イメージを随時、確認しながら作成が行えるプレビュー機能を備えていること。また、プレビュー画面では利用者の操作が可能であること。

④フォームには設問項目を自由に設定でき、項目数も上限なく設定できること。作成したフォームの複製が行えること。またフォームは追加費用なく複数作成できること。

⑤フォームを通じて取得したアンケート結果は一覧で確認できること。確認する際は、一覧表示や並び替え、入力項目や登録日、更新日などに応じた絞り込みや検索に対応していること。また取得した結果を、CSV 形式で出力できること。

⑥管理画面でのデータの閲覧にあたっては、フォーム単位で閲覧権限の制御が設定できること。

- ⑦アンケート回答後、自動的にリッチメニューを切り替える、リマインドが発生する等のアクション設定が行えること。

#### (5) 防災機能

- 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。
- ②位置情報を送信することで、現在地から近い避難所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。
- ③避難所の情報は、事前に CSV でインポートして登録ができ、開設状況のステータスの表示や変更に対応できること。
- ④避難所の検索範囲は、受信した位置情報から 100m～10k mの間で設定ができること。
- ⑤チャットボットで災害内容や居場所を確認した上で、適切な行動を案内するための避難行動支援を行うチャットボットのテンプレートを設定できること。

#### (6) メール連携機能

- ①本システムでメールを受信し、全利用者またはセグメント配信設定で登録した利用者を指定して、公式アカウントに自動でメールを配信できること。
- ②転送元メールに記載された特定のテキスト以降を、メッセージ配信時に自動で削除する機能を有すること。
- ③メッセージ配信時に、任意のテキストをフッターとしてメッセージ末尾に追加できること。

#### (7) ポイント・スタンプラリー機能

- ①健康増進事業や観光事業で活用できるポイント・スタンプラリーの機能を有すること。
- ②ポイント付与はイベントごとに設定でき QR コード又はフォームの入力でポイントを貯めることができること。
- ③スタンプラリーは QR コードを読み取ることでスタンプを貯めることができること。
- ④貯まったポイントで景品に交換することができ、抽選機能を有すること。
- ⑤管理画面からポイントを付与できること。
- ⑥利用者との連絡が LINE 上でできること。

#### (8) 管理機能

- 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。
- ②チームご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。
- ③管理者用アカウントで行われた職員の操作内容や、利用者がトーク画面を通じて利用したチャットボットなどの操作内容のログデータをエクスポートできること。
- ④公開用 LINE 公式アカウントの友だち数、ブロック数、リッチメニュー操作数などの統計情報を確認できること。

## 4.システム保守

### 4-1 保守

- (1) システムを維持していくために必要なシステム保守を行うこととする。
- (2) 保守内容、体制を取りまとめた、保守計画書を作成すること。その際、災害発生時（本市での災害、データセンター所在地での災害）等あらゆる状況時に発注者と受注者の連絡体制や情報発信方法を具体的に示すこととする。
- (3) 障害が発生した場合は速やかに対応し、連絡の窓口は一本化すること。なお、システムに障害が発生したとき、障害発生箇所を切り分け、原因を特定することとする。
  - ・ 障害原因の特定により必要な障害復旧処理を行うこと。
  - ・ 本業務の対象システムの不具合や障害に起因して、対象システムが管理しているデータに不整合、欠損及び消失が発生した場合は、あらゆる手段を講じてデータ復旧を行うこと。
  - ・ 復旧作業終了後、復旧作業が正常に完了していることを確認して、発注者への報告を行うこと。
- (4) 本市からの問い合わせに対応できるよう（平日午前 9 時から午後 5 時 15 分まで）等サポート業務体制を整えること。その際、本市のサイトに熟知した者を配置し、原則即時回答することとする。
- (5) 運用開始後も発生し得る課題、要望に対し、必要に応じて、システムの修正、作成支援等を行うこととする。
- (6) システムに障害が発生した場合、迅速に検知するためにシステム監視を行うこと。
- (7) 障害発生時に連絡が取れるよう夜間、休日の緊急連絡先を提出することとする。
- (8) ログの管理を行い、本市の指示があればログの提出に対応することとする。
- (9) 保守管理の業務は機能拡張後の令和 9 年 4 月 1 日に別契約を結ぶ予定とするが、機能拡張後から令和 8 年 3 月 31 日までは本契約に保守管理も含むこと。

### 4-2 メンテナンス

- (1) サーバのメンテナンスを実施する場合は事前に本市へ連絡し、影響のある部分を説明した上で了承を得ること。
- (2) メンテナンスによりバージョンアップさせる場合は受注者側で同程度の環境を用意し、テストや検証を行うこと。

### 4-3 体制及び計画について

- (1) 受注者は契約締結後速やかにシステム導入へ向けた社内体制、役割分担及び計画を記載した業務実施計画書（任意様式）を提出し説明を行うこと。
- (2) 社内体制は他自治体で本業務と同等の業務に従事した経験を有するものを統括責任者として配置し、複数人でチームを組んで実施すること。
- (3) システム導入までの期間、定期的に会議を開催し、進捗状況、課題等を確認及び共有すること。

#### 4-4 サポート支援

- (1)受注者はマニュアルを作成し、管理者に向けて研修を行うこととする。
- (2)受注者は定期的に発注者とのミーティングを実施し、他自治体の有益な活用事例やノウハウ提供、アカウント運営に対する助言を行いアカウントの成長及び登録者の増加を支援すること。
- (3)友達数の増減、開封率、クリック率、チャットボット利用率などデータ分析を行いレポートを提出すること。

### 5.業務の再委託と著作権

#### 5-1 再委託

- (1)受注者は設計から運用保守までの全ての業務を原則として受託業者内で完結すること。
- (2)委託内容の全部又はその一部を第三者に再委託または請け負わせることはできない。受注者は、業務の処理を他に委託又は請け負わせようとするときは、あらかじめ書面により発注者に届出、承認を得なければならない。

#### 5-2 著作権

- (1)本業務により作成された成果物の所有権、著作権及びその他の権利は発注者に帰属するものとする。ただし、成果物に受注者または第三者の著作物が含まれている場合、当該著作物(改変を含む)の著作権は従前からの著作権者に帰属するものとする。
- (2)受注者は発注者に対し、著作者人格権を行使しないものとする。

### 6.その他

#### (1)環境への配慮

- ①本業務における移動・運搬においては、合理化・効率化を図るとともに、低公害型の手段を用いること。
- ②消耗品の使用にあたっては、環境への負荷の少ないものを選定すること。
- ③提出書類等には、エコマーク商品等の環境に配慮した商品を積極的に使用すること。
- ④再生品の使用を推進すること。
- ⑤排出される廃棄物は適正に処理すること。
- ⑥その他受注者が行っている環境配慮行動を実施すること。

#### (2)セキュリティポリシーの遵守

- ①多治見市の情報資産の機密性、完全性および可用性を維持するため、多治見市情報セキュリティ基本規程(平成15年訓令甲第15号)等に規定した条項に基づき、業務を行うものとする。
- ②業務を遂行する上で知り得た情報は目的以外には使用せず、また、第三者へ一切漏洩しないこと。なお、契約終了後も同様とする。
- ③秘密情報を取り扱う場合は秘密保持を誓約するものとする。

#### (3)妨害又は不当要求に対する通報義務

①受注者は契約の履行に当たり、暴力団又は暴力団員等から事実関係及び社会通念等に照らして合理的な理由が認められない不当若しくは違法な要求を受けた場合又は契約の適正な履行を妨害された場合は警察に通報しなければならない。なお、これらの不当介入を受けたにも関わらず通報しない場合は指名停止措置を講じることがある。

②受注者は暴力団又は暴力団員等による不当介入を受けたことに起因して履行期間内に契約内容を完了することができないときは、発注者に対して履行期間の延長を請求することができる。

#### (4)過失における違約金の徴収について

①この契約に関して、本業務を起因するところによる重大な過失等が発生した際、その原因が受注者の責によるものであると客観的に認められた場合、発注者はこの契約及びこの契約に係る変更契約による契約金の 20 分の 1 に相当する金額を上限として、受注者に請求できるものとする。

②受注者は発注者が指定する期間内に、違約金を支払わなければならない。

③違約金は、発注者と受注者が協議して定めるものとする。

④本項に関する定めは、この契約による業務の履行後においても同様とする。

(5)本仕様書に定めのない事項については、発注者と受注者の協議の上、決定すること。

以上