

松江市公式 LINE 構築・運用業務委託に関する仕様書

この仕様書は、松江市（以下「発注者」という。）と受託者の間で締結する「松江市公式 LINE 構築・運用業務委託」（以下「本業務」という。）の概要を示すものであり、本業務に係る軽微な事項は、本書に記載のない事項であっても、本業務遂行上必要と認められるものについては、契約の範囲内で実施するものとする。

1. 業務名

松江市公式 LINE 構築・運用業務委託

2. 契約期間

契約締結日から令和 6 年 3 月 31 日

3. 業務概要

市民への情報発信の強化・充実を図るため、既存の松江市 LINE 公式アカウント（アカウント名：松江市、ID:@matsuecity）を利用してシステムの構築及び運用・保守を行う。なお、本システムはサービスの提供が可能となった段階から運用を開始すること。

4. システム要件等

（1）基本要件

- ア 本システムはオンプレミスではなく、クラウド型の提供システムであること。
- イ 本システムは 24 時間 365 日利用可能であること。なお、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。
- ウ 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。
- エ 本システムは LINE 公式アカウント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。

（2）利用者のサービス環境

- 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。最新の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、可能な限り速やかに対応すること。

（3）管理者のサービス環境

- ア 管理者アカウントの管理画面は、パソコンのインターネット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 本システムは Google Chrome、Microsoft Edge、Safari 等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て利用できること。また、それぞれ最新のバージョンで動作すること。
- ウ 管理者用のアカウントは少なくとも 20 以上設定できるものとし、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。

(4) システム要件

ア チャットボット機能

- ① 頻繁に尋ねられる質問等をチャットボット等で回答する機能を有すること。
- ② チャットボットの作成、変更、削除を随時行えること。
- ③ チャットボットを作成する際、CSV ファイル等のアップロードによりシナリオを設定できること。また、既存データを CSV ファイル等に出力できること。
- ④ チャットボットの回答選択肢の文字数は少なくとも 100 字以上入力できること。

イ セグメント配信機能

- ① 年代、性別、居住地、行政項目等の情報を初回利用時にアンケートを実施するなどして取得でき、利用者の属性に合わせて情報を配信できること。
- ② 利用者は、①のアンケート等で設定した情報を随時変更できること。
- ③ 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送信を行うことができる仕組みが用意されていること。
- ④ 配信は即時配信のほかに、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、CSV ファイル等による一括登録にも対応できること。
- ⑤ 過去に配信したメッセージについて、配信日時、タイトル、配信数、開封率、クリック数等のデータについて、確認ができること。

ウ 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作成できること。また、フォームには設問項目を自由に設定できること。
- ② 利用者の回答結果は CSV ファイル等で出力できること。

エ メール連携機能

- ① メール配信システム等により送信するメールの内容を、自動でメッセージ配信できること。
- ② 利用者への一斉送信のほか、セグメント配信ができること。

オ 予約機能

- ① 利用者から施設等の予約を受け付けて管理ができること。
- ② 利用者に入力を求める項目を自由に設定できること。
- ③ 予約が完了すると、予約内容をトークで通知できること。また、通知されるメッセージを自由に設定できること。
- ④ 受け付けた予約情報は一覧で確認することができ、CSV ファイル等で出力できること。
- ⑤ 利用者に対して予約内容をリマインドするメッセージの自動配信ができること。また配信される日時を任意で設定できること。

カ 通報機能

- ① 利用者が写真や日時、位置情報等を送信でき、公共施設等の不具合を通報できること。また、設問等で何に対する通報か特定できること。
- ② 利用者が送信した情報を管理者が受信する際、通報の種類ごとに通知先メールアドレスを設定できること。

キ リッチメニュー機能

- ① トーク画面下部にリッチメニューを表示し、URL へのリンク等のアクションを設定できること。
- ② タブ形式などにより、リッチメニューの切り替えができること。
- ③ タブごとにリッチメニューを、最低でも 9 項目以上に分割できること。
- ④ リッチメニューの内容は、必要に応じて管理者でも設定、変更ができること。
- ⑤ 災害発生時などの緊急時に必要な情報をまとめた専用のリッチメニューを作成できること。また、災害発生時などにその緊急時用リッチメニューに切り替えて表示することができること。

5. 初期構築、運用・保守及びサポート体制

LINE 公式アカウント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発注者に対し以下の支援等を行うこと。

(1) 初期構築

- ① 契約締結後、本業務における実施体制、作業スケジュール、内容及び役割分担を記載した業務実施計画書を提出し、説明を行うこと。
- ② 機能について、公式 LINE での情報配信を行おうとする部署（以下「各課等」という。）に説明を行うこと。その際、各課等が LINE をどのように活用できるかイメージできるように留意すること。

- ③各課等の要望をもとに、各機能を組み合わせて、全体の骨組みを構築すること。
- ④他自治体における導入実績や成功事例等に基づいて、利用者にとってより利用しやすいLINE とするため提案すること。
- ⑤その他、他自治体の実績を用いた企画支援、設計代行、サンプルの提供等を行い、受託者の責任をもってアカウント公開に取り組むこと。

(2) 運用・保守及びサポート体制

- ①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。
- ②システム及びシステム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、管理を行うこと。
- ③使用する全てのソフトウェアのバージョンアップに関しては、その適用の判断に必要な調査・評価を行い、委託者と協議のうえ、提供を行うこと。
- ④システム障害の早期発見・予防に努め、ソフトウェアやコンテンツ等に脆弱性が発見された場合は、直ちにセキュリティ対策を行うこと。
- ⑤計画的なシステム停止以外の要因によりシステムの不具合やサービス停止が発生した場合、受託者は直ちにサービスの復旧または代替手段を用意し、サービスの安定運用に努めること。
- ⑥受注者は本システム機能に関する操作マニュアルを作成し、納品すること。
- ⑦各課等の職員に対して、操作に関する説明会を実施すること。
- ⑧アカウントの運用開始後の性能向上や構造の変更等を柔軟に行えらるとともに、将来的な機能追加などのシステム拡張性を確保したシステムとすること。また、新機能の追加があるときは、機能概要の説明会を実施すること。
- ⑨システムの利用に関して生じる疑義については、電話や電子メール、オンライン会議等の手段によって回答すること。回答については発注者の業務に支障が生じることがないように、迅速に行うこと。
- ⑩受注者は簡易な設定や軽微な修正については協議の上、代行して修正を行うこと。
- ⑪受注者は月 1 回程度のミーティングを行い、他自治体の有益な活用事例やノウハウ提供、アカウント運営に関する相談を受け、アカウント成長の支援をすること。
- ⑫友達数の増減、開封率、機能の利用率などアカウントの分析に必要なデータまたは、データ分析を行ったレポートを月 1 回程度提供すること。

6. セキュリティ要件

- (1) 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、すべ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、データはすべて暗号化を行うこと。
- (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) ISMAP（政府情報システムのためのセキュリティ評価制度）の承認を得ていること。
- (7) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会が付与する（プライバシーマーク）または情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）認証を取得していること。

7. その他

(1) 再委託

受託者は、業務の一部を第三者に委託する場合、あらかじめ発注者の同意を得るものとし、再委託先の行った作業の結果については、受託者が全責任を負うこと。

(2) 守秘義務

本業務の履行に際し知り得た情報を第三者に漏らし、または本業務の履行以外の目的に使用してはならない。契約期間満了後も同様とする。