

浜田市 LINE 公式アカウント構築・運用業務 仕様書

1 業務概要

(1) 業務名称

浜田市 LINE 公式アカウント構築・運用業務

(2) 契約期間等

契約締結日から令和 11 年 3 月 31 日までとする。

また、本業務の運用開始予定日は令和 8 年 10 月 1 日とする。

ただし、翌年度（令和 9 年度）以降のサービスの利用については、各年度の予算成立を条件とし、翌年度以降の歳入歳出予算においてこの契約に係る金額について減額又は削除があった場合は、契約を解除できることとする。

2 業務の目的

既存の浜田市 LINE 公式アカウントにおいて、情報発信の強化・充実を図るとともに、各種申請手続きなどを案内することで行政サービスの利便性の向上に寄与する。

3 業務内容

既存の浜田市 LINE 公式アカウントについて、情報配信を効率的、効果的に行えるよう本仕様書で示す機能を備えたシステムの構築を行う。

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) 利用者のサービス利用環境

利用者はスマートフォン用の iOS 版又は 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) 管理者のサービス利用環境

- 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、専用の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 5 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

- (ア) 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。
- (イ) チャットボットの作成、変更、削除を随時行えること。

イ セグメント配信機能

- (ア) 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。
- (イ) 利用者は、(ア) のアンケート等で設定した情報を随時変更できること。
- (ウ) 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。
- (エ) 配信は随時配信のほかに、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。
- (オ) 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

- (ア) 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。
- (イ) 利用者の回答結果は CSV ファイル等に出力できること。

エ メール連携機能

(ア) 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。

(イ) 利用者への一斉配信のほか、セグメント配信ができること。

オ 通報機能

(ア) 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。

(イ) 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。

カ リッチテキストメニュー

(ア) 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。

(イ) 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。

(ウ) 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。

(エ) 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。

(オ) 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、災害の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。

キ 上記のほか、受託者が推奨する機能があれば積極的に提案すること。

5 初期構築、運用・保守及びサポート体制

浜田市 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託者は浜田市に対し以下の支援等を行うこと。

(1) 初期構築

ア 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。

イ 機能について、浜田市 LINE 公式アカウントでの情報発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、各課等が浜田市 LINE 公式アカウントをどのように活用できるかイメージできるよう留意すること。

ウ 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。

エ 各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浜田市 LINE 公式アカウントとするため提案すること。

オ 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

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、セキュリティに関して定期的な保守を行うこと。

イ 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。

ウ 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、その適用に必要な調査・評価を行い、提供を行うこと。

エ 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。

オ 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又は代替手段を用意し、サービスの安定運用に努めること。

カ 受託者は本システム機能に関する操作マニュアルを作成し、提供すること。

なお、提供方法についての形式は問わない。

キ 浜田市 LINE 公式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。

ク 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。

ケ 受託者は他自治体の有益な活用事例やノウハウの提供、浜田市 LINE 公式アカウント運営に関する相談を受け、アカウントの成長を支援すること。

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) による暗号通信化を行い、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) 以下のいずれかの認証制度を取得していること。
 - ア ISMAP（政府情報システムセキュリティ評価制度）
 - イ プライバシーマーク
 - ウ ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）

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