

津市公式LINEシステム構築及び運用保守業務 仕様書

令和6年11月
津市 政策財務部広報課

【目次】

I	業務の概要	1
1	業務名	1
2	業務概要	1
(1)	目的	1
(2)	履行期間・スケジュール等	1
(3)	情報配信サービスシステム導入を行う L I N E 公式アカウント	2
(4)	システムの導入・提供	2
(5)	システムに求める基本要件	2
II	機能の概要	3
1	基本要件	3
2	津市公式 L I N E の利用環境	3
3	管理者の利用環境	3
4	市政情報配信にかかる各機能	4
(1)	アンケート機能	4
(2)	メッセージ配信機能	5
(3)	キーワード応答機能	5
(4)	リッチメニュー機能	6
(5)	チャットボット機能	6
(6)	メール連携機能	6
5	システム導入運用要件	6
(1)	システム導入	6
(2)	動作検証	7
(3)	セキュリティ要件	7
III	サービスの提供	8
1	システムの安定提供	8
2	計画的なシステム停止	8
3	想定外のシステム停止	8
4	バージョンアップ対応	8
IV	運用サポート	8
1	システム運用サポート	8
V	納品・検収	9

1	納品物	9
2	納品場所	9
3	検収	9
VI	その他留意事項	9
1	業務実施体制	9
2	業務実施計画書等	10
3	守秘義務	10
4	再委託	10
5	著作権	10
6	契約不適合責任	10
7	次期システムへの移行等	11
8	損害賠償	11
9	運用サポートの継続	11
10	その他	11

I 業務の概要

1 業務名

津市公式 L I N E システム構築及び運用保守業務

2 業務概要

(1) 目的

現在月 2 回発行している広報紙を令和 7 年 4 月から月 1 回の発行とすることから、情報発信の適時性を保つため、L I N E ヤフー社が開発・運営するコミュニケーションアプリ L I N E の市公式アカウントを活用し、市民に届く情報を補完するとともに、アプリの特性である即時性と情報を個別に伝えることができる機能を生かし、市民生活に関わる情報や防災情報など多岐に渡る行政情報の発信力強化を図ることを目的とする。

発注者がすでに導入しているアプリやオンライン申請等を活用しながら、発注者が必要とする機能を備えた独自の L I N E システムの導入及び運用サポートを行う。

(2) 履行期間・スケジュール等

ア 津市公式 L I N E システム導入業務

契約締結日から令和 7 年 3 月 3 1 日まで

イ 津市公式 L I N E システムに係るサービス利用

令和 7 年 4 月 1 日から令和 1 2 年 3 月 3 1 日まで（長期継続契約）

ウ 津市公式 L I N E システム運用サポート業務

令和 7 年 4 月 1 日から令和 1 2 年 3 月 3 1 日まで（長期継続契約）

エ 運用開始日

運用開始日については、令和 7 年 3 月 2 5 日（予定）とする。

※ 運用開始日時は発注者と協議の上、最終決定する。

オ 導入スケジュール

発注者が予定しているスケジュールの目安は、次のとおりである。

詳細なスケジュールについては、発注者と協議の上、決定する。

日程	内容
令和 6 年 1 2 月下旬	・ 津市公式 L I N E システム導入業務委託契約締結
令和 7 年 2 月上旬	・ 津市公式 L I N E システムに係るサービス利用契約締結

	・ 津市公式 L I N E システム運用サポート業務委託契約締結
令和 7 年 3 月 2 5 日（予定）	・ 運用開始
令和 7 年 4 月 1 日	・ 津市公式 L I N E システムに係るサービス利用開始 ・ 津市公式 L I N E システム運用サポート業務開始

※ 令和 7 年 3 月 2 5 日に運用開始することを前提とした週単位のスケジュール表を作成し提出すること。また、運用開始に合わせたスケジュール管理を行うこと。

(3) 情報配信サービスシステム導入を行う L I N E 公式アカウント

既存の津市 L I N E 公式アカウント（アカウント名：津市／ I D : @ t s u _ c i t y）を利用して、システムの導入を行うこと。

(4) システムの導入・提供

本市の情報配信を効率的、効果的に行えるよう本仕様書Ⅱで示す機能を備えた L I N E 公式アカウントによる市政情報の配信システム（以下、「本システム」という。）の導入・提供を行うこと。

(5) システムに求める基本要件

ア 津市公式 L I N E を利用しようとする市民等（以下、「利用者」という。）、本システムを運用する本市の職員（以下、「管理者」という。）の双方にとって、わかりやすく、操作性が高く、効率的に運用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等を柔軟に行えるとともに、将来的なシステムの拡張性を確保したシステムとすること。

ウ 令和 3 年 4 月 3 0 日付内閣官房、個人情報保護委員会、金融庁、総務省「政府機関・地方公共団体等における業務での L I N E 利用状況調査を踏まえた今後の L I N E サービス等の利用の際の考え方（ガイドライン）」に準拠したシステムとすること。

エ 災害対応

災害時にも迅速、かつ的確に情報を発信できるような機能を導入すること。

Ⅱ 機能の概要

受注者は、LINEヤフー株式会社が提供するLINE公式アカウントにおける「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、以下の機能等を提供すること。また、その機能を満たした上で、利用者が利用しやすいものとするため、今後新たな機能の向上や追加を可能とするシステム導入及び運用サポートとすること。

1 基本要件

- (1) 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。
- (2) 本システムは、24時間365日利用可能であること。但し、システム及びサーバ保守のための計画的な停止を除く。
- (3) 本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公式アカウントの機能を制限なく利用できること。もしくは同等の機能を提供できること。
- (5) 運用開始までは、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。

2 津市公式LINEの利用環境

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、津市公式LINEを利用できること。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。

3 管理者の利用環境

- (1) 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。
- (2) 本システムはMicrosoft Edge、Google Chrome、Mozilla Firefox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。
- (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。
- (4) 管理者アカウントのログインID数は、150（管理用権限ID及び一

般の操作権限 I D の総数) 以上を保有できること。管理用権限を持つユーザーが管理画面から任意に管理者アカウントを追加発行できること。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) 管理用権限を持つユーザーが、本システム管理画面へのログイン履歴を管理画面から確認できること。
- (6) II - 4 の各機能については、ログインユーザーごとに操作権限を設定できること。少なくとも、「セグメント配信機能」の操作権限においては、メッセージの作成、編集、送信を行える権限と、閲覧のみ可能な権限を個別に設定できること。また、利用者のアンケート回答内容をダウンロードする権限を個別に設定できること。
- (7) メッセージ配信時の誤操作を防ぐため、自部署に関するメッセージのみ操作が可能となる権限を設定できること。また、操作可能な部署を複数設定できること。
- (8) 同一の権限設定を複数のログインユーザーに設定する場合、各機能への権限設定の有無をまとめた役割を事前に定義し、この役割を各ログインユーザーに設定する等、権限設定及び権限管理が容易となる機能を有すること。

4 市政情報配信にかかる各機能

(1) アンケート機能

ア 本市 L I N E 公式アカウント（以下、「当アカウント」という。）において利用者から、性別、年齢、居住地、特定の日付等、発注者が指定した属性情報を取得するアンケートを設定できること。

イ 管理者は、アンケート項目の作成、変更、削除を随時できること。

ウ アンケートの回答形式について、選択肢の選択（単一回答、複数回答）、テキスト入力、画像等のファイルアップロードを指定できること。

エ アンケート各項目について、回答必須、任意を管理者で設定できること。

オ 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。

カ 利用者は、アンケートで回答した内容の確認、変更を随時できること。

キ アンケートフォームにおいて、アンケートで取得する情報の取扱い（利用規約、プライバシーポリシー等）への同意に関する説明文、リンク

を設置できること。また、同意を取得するチェックボックスを設定し、利用者が同意にチェックした後にのみアンケート回答を送信できる制御が可能であること。

ク 利用者のアンケート回答データをCSVファイルで出力し、確認できること。

(2) メッセージ配信機能

ア II-4-(1)で取得した利用者の属性を利用して配信グループを設定し、それぞれの属性に合わせて情報をセグメント配信できること。日付によって配信グループを設定する場合は、年月日または年月によって配信対象者を抽出できること。

イ メッセージを配信する前に、管理画面から表示できるプレビューにて複数のフォントサイズで内容を確認できること。

ウ テスト配信メッセージの配信先として特定の利用者を登録・管理できる機能を有し、本番環境に影響を与えずにテスト配信を実施できること。

エ テスト配信メッセージの内容に応じて管理者がテスト配信先を指定し、テスト配信メッセージのセグメント配信ができること。

オ 管理者がテスト配信を行う際、テスト配信メッセージとその他のメッセージが容易に識別できること。

カ 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及び開封率を確認できること。

キ メッセージ内にURLが含まれる場合、利用者のクリック数及びクリック率を確認できること。

ク 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、開封数、クリック数等の詳細データをCSVファイル等で確認できるようにすること。

ケ 管理者が、テキストや画像などレイアウトを自由にカスタマイズできるLINE Messaging APIで提供される「FlexMessage」形式のメッセージを配信できること。

(3) キーワード応答機能

ア 利用者が送信したキーワードに対して、あらかじめ設定した応答メッセージ等を自動で返信できるようにすること。

イ キーワードは1,000語以上設定できること。また、表記の揺れを

カバーするための機能があること。

ウ 管理者は自動応答メッセージの作成、変更、削除を随時できること。

エ 各キーワードについて、利用者によって呼び出された回数を確認でき、返信数のデータをCSVファイルで出力できること。

(4) リッチメニュー機能

ア 当アカウントのトーク画面下部に画像付きメニュー（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 管理者は、リッチメニューに設定する画像やアクションの変更を随時できること。

ウ リッチメニューを少なくとも3つ設定でき、タブによって表示を切り替えられること。

エ 1つのリッチメニューにつき、12項目以上に分割できること。

(5) チャットボット機能

ア 利用者が当アカウントのトーク画面に表示される選択肢をタップすることで、よくある質問に自動応答するチャットボットを作成できること。

イ 管理者は、チャットボットの作成、変更、削除を随時行えること。
なお、作成可能数に上限は設けないこと。

ウ チャットボットを作成する際、CSVファイルのアップロードによってシナリオを設定できること。また、既に作成したチャットボットシナリオをCSVファイルで出力できること。

エ チャットボットの回答選択肢の文字数は、少なくとも100文字以上入力できること。

オ 利用者がチャットボットを操作する際、利用者自身でチャットボットを中断できること。

(6) メール連携機能

ア 本市がメール配信システム等から送信するメールの内容を、当アカウントに自動でメッセージ配信ができること。

イ 利用者への一斉送信のほか、「セグメント配信機能」によって設定された配信グループに送信できること。

5 システム導入運用要件

(1) システム導入

ア 本システムの導入にあたっては、Ⅱ－4の各機能の効果を最大限発揮

できるようにすること。

イ II-4の各機能やコンテンツの企画、システム設計やシステム導入に関しては受注者が提案したものに発注者の意見や要望を反映させ設定し、当アカウントの運用開始まで責任を持って取り組むこと。

また、FAQ・チャットボットのシナリオやセグメント配信機能の受信設定についても受注者が提案したものに発注者の意見や要望を反映させ設定すること。

ウ 当アカウントの運用に伴い発生するLINEヤフー株式会社に対する申込み及び支払い等の手続きは全て受注者が行うこと。

エ システム操作研修（対面・Web形式は問わない）を行うこと。

(ア) Web形式で研修を行う場合の研修に使用するオンライン会議（ZOOMを想定）用の端末及び会場は発注者において準備する。

※ 実施回数は、2回以上。1回あたりの職員数は、最大70人規模。接続端末台数は1台。

(イ) 対面形式で研修を行う場合は、研修に使用する機材（パソコン、インターネット環境、システム側の環境（テスト環境）、プロジェクター、スクリーン、マイク及び研修資料等）は受注者が準備する。なお、会場については発注者が準備する。

※ 実施回数は、2回以上。1回あたりの職員数は、最大70人規模。

(ウ) 研修形式を問わず、研修資料は事前にデータで発注者へ共有すること。

(エ) 研修における質疑応答を記録した一覧を提出すること。

(オ) 研修終了後、未受講者への対応や研修の振り返りなどに使用する研修内容を記録した動画を提供すること。

オ 受注者はシステムの操作マニュアルを提供すること。

(2) 動作検証

動作検証を行うこと。また、検証結果に応じた改善等を実施すること。

(3) セキュリティ要件

ア インターネット上の通信について、適切な暗号化通信を行い、改ざん等への防止対策を実施すること。

イ 管理画面はIPアドレスによりアクセスできる環境を制御できること。

ウ サーバで保存するデータは、全て暗号化を行うこと。

エ 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。

オ 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。

カ アクセスログは一定期間（１８０日程度）保存すること。

キ 障害時の連絡体制や対応フロー等を定めること。

ク 解約時にデータの削除を行った上で、報告書を提出すること。

Ⅲ サービスの提供

1 システムの安定提供

本システムの安定提供を図るため、ソフトウェア、セキュリティに関して、定期的な更新を行うこと。また、システム障害の早期発見・予防に努め、本システムに障害が発生した場合や脆弱性が発見された場合等のトラブルが発生した際には、速やかに対応すること。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、利用者への影響を考慮し、提供及び適用作業を行うこと。

2 計画的なシステム停止

受注者が本システムを停止する場合は、利用者への影響を考慮し、遅くとも本システム停止の７日前までに発注者と協議の上、停止期間等を決定すること。その際、本サービスの利用に支障がないよう代替手段等を提示すること。但し、緊急でやむを得ない場合はこの限りでない。

3 想定外のシステム停止

計画的な本システムの停止以外の要因によって本システムが停止した場合には、受注者は速やかに復旧また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。

4 バージョンアップ対応

常に本システムを最新の状態で利用できるようにすること。

Ⅳ 運用サポート

1 システム運用サポート

(1) 受注者は簡易な設定や軽微な修正については協議の上、修正、代行業務を月３時間程度行うこと。

- (2) 本システム利用に関して生じる疑問等については、メール、チャットツールやビデオ会議ツールなどでサポートすること。
- (3) 管理者向けの操作研修を毎年1回以上実施すること。（1回あたりの職員数は最大で70人規模。対面・Web等形式は問わない）
※ 研修形式等はⅡ－5－(1)－エによる。ただし、(ア)及び(イ)の※の記述は除く。
- (4) 受注者は月1回程度のミーティングを行い、本市の運用実績を分析した上で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。
- (5) 友だち追加の支援としてポスター・チラシのデータの作成、他団体の事例の共有など積極的な支援を行うこと。

V 納品・検収

1 納品物

本業務で作成した各種成果物を業務完了時に納品すること。ドキュメントはMicrosoft Office形式で作成することとし、電子媒体1部、紙媒体1部を納品すること。ただし、発注者が個別に提出を求めた書類は、速やかに提出すること。

- (1) 各種マニュアル（操作マニュアル等）
- (2) システム設計書（システム構成図、ネットワーク構成等）
- (3) 業務実施計画書
- (4) 研修動画（形式はmp4又はmovにて外部媒体に格納）
- (5) 導入打合せ議事録
- (6) その他、発注者と受注者の打合せにより必要と認められるもの。

2 納品場所

津市役所政策財務部広報課

3 検収

各納品物は、契約完了日までの適切な時期に納品することとし、全ての納品物の検査をもって検収とする。

VI その他留意事項

1 業務実施体制

- (1) 本システム導入に向けた作業を統括する統括責任者を配置すること。
- (2) 統括責任者の下に、実作業に従事する主任担当者及び担当者を配置する

こと。

- (3) 統括責任者及び担当者の内、1名は、他団体で本システムの導入支援に従事した経験を有すること。

2 業務実施計画書等

- (1) 契約締結後、速やかに、体制、作業内容及び役割分担等を記載した業務実施計画書を提出し説明を行うこと。
- (2) 運用開始日までの期間、会議（Web・対面等、形式は問わない）を開催し、作業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。

3 守秘義務

受注者は、業務上知り得た情報を他に漏らしてはならない。また、業務遂行のために市が提供した資料、データ等は、本業務以外の目的で使用してはならない。

4 再委託

- (1) 設計、デザイン、データ移行、運用、サポート等、各工程を一括して受注者内で完結することを原則とする。
- (2) 受注者は、本業務の全部又は一部の実施を第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。ただし、本業務全体に大きな影響を及ぼさない補助的業務については、あらかじめ再委託調書を提出し、本市の承諾を得たときはこの限りではない。

5 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、成果物に受注者又は第三者の著作物が含まれている場合、当該著作物（当該著作物を改変したものを含む。）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、著作権者人格権を行使しないものとする。

6 契約不適合責任

成果品については、発注者の検査合格をもって納品されたものとする。

なお、引き渡された成果品が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないものであるときは、発注者の必要と認める修正、補正及びその他必要な作業は、受注者の負担で行うものとする。

7 次期システムへの移行等

将来的なシステムの拡張や他システムとの連携、他システムへの移行等（他業者の受託事業を含む。）において、発注者や関係業者等から協力を求められたときは、発注者と協議の上、必要な対応を行うこと。

8 損害賠償

受注者の責めに帰すべき理由により、発注者及び第三者に損害を与えた場合には、受注者がその損害を賠償すること。

9 運用サポートの継続

5年間の契約期間終了後も、継続契約を締結した場合、本業務で定めた仕様にて本システムを運用し続けることができること。

10 その他

本仕様書に明記されていない事項、その他不明な事項等について疑義が生じた場合は、発注者と協議の上、決定するものとする。