直方市公式LINE情報配信システム構築等業務委託

仕様書

令和７年６月

福岡県 直方市

１．業務名

直方市公式LINE情報配信システム構築等業務

２．業務概要

（１）目的

市政情報を住民に適切に配信するとともにオンライン手続きなどのデジタル化を促進し、住民サービスの利便性向上や職員の業務負担の軽減を図るため、幅広い世代の多くの方に利用されているメッセージアプリ「LINE」機能を拡張するシステム(以下「システム」という。) を導入する。

（２）業務概要

市公式LINEアカウントを用いて、市民サービスの向上に寄与するさまざまな機能を実装する。

アカウント名：直方市、ID：@nogata-city

（３）構築期間

契約締結日から令和７年１０月３１日

（４）運用開始日

令和７年１１月１日（予定）

（５）運用保守期間

運用開始日から令和８年３月３１日

３.業務内容

本業務の内容は、以下の項目を一括して行うものとする。

（１）システム構築

本市の情報発信を効率的、効果的に行えるよう本仕様書「４．機能概要」で示す機能を備えたシステムの構築を行う。また、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、構築することとする。 本システムは、原則として、２４時間３６５日利用可能であることとする。

（２）運用・保守

導入後の運用・保守については、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。また、システム障害の早期発見・予防に努め、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、本市と協議の上、提供及び適用作業を行うこと。

（３）調査・相談対応

本システムの構築・運用・保守の際には、新たな機能の提案や本市が想定する機能の影響調査などを行うこと。

また、システムに関する本市からの問い合わせ・相談への対応及び必要に応じた本市への情報提供を行うこと。なお、調査・問い合わせ・相談対応は、原則として、平日の９時～１７時とし、本市職員（以下「管理者」という。）と、電話または電子メールにて対応すること。

（４）計画的なシステム停止

受注者がシステムを停止する場合は、システム利用者への影響を考慮し、遅くともシステム停止の７日前までに本市と協議の上、決定すること。その際、システムの利用に支障がないよう代替手段等を提示すること。ただし、緊急でやむを得ない場合はこの限りでない。

（５）想定外のシステム停止への対応

計画的なシステム停止以外の要因により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。

（６）バージョンアップ対応

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行われた場合は、契約の範囲内において対応すること。

（７）システムに求める基本的要件

①本システムを利用しようとする住民（以下「利用者」という。）、システムを提供する本市の職員双方にとって、分かりやすく、かつ操作性が高いシステムとすること。また、専門的知識がなくても効率的な運用が可能なシステムとすること。

②運用開始後の機能向上や構成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。

③SSL/TLS(TSL1.2 以上) による暗号通信を行うこと。

④本サービス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。また、サーバなどの環境設備は日本国内に設置すること。

⑤本番環境とは別に研修及びテスト用環境のアカウントを提供すること。

⑥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．機能概要

各機能の内容は、以下のとおりとする。実現が難しい機能については、代替となる方策を提案すること。

（１）リッチメニュー機能

①トーク画面下部等に画像付きメニュー（リッチメニュー)を表示し、指定のURL等へのリンク等のアクションを設定ができること。

②９項目以上に分割できるリッチメニューを設定できること。

③タブをタップすることでリッチメニュー自体が切り替わる機能を有すること。

④リッチメニューの中で取り扱う項目、リッチメニューに搭載する項目は本市と協議し決定する。

⑤運用開始後において、管理者がシステムの管理画面等で、リッチメニューの変更等が容易にできること。

⑥自然災害の発生直後等の緊急時に必要な情報をまとめた専用リッチメニューへ、自動または手動で切り替え、全ての利用者に表示できること。

（２）セグメント配信機能

①「年代」「住んでいる地域」「知りたい情報」「子どもの生年月日」など利用者の属性を取得する登録フォームを構築し、「子育て情報」「検診」「イベント情報」など利用者の嗜好に合わせて情報を配信できるようにすること。

②登録フォームは随時管理者が変更できるものとし、利用者も自らのセグメントをいつでも設定・変更できるものとする。

③管理者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クリック率等のデータについて確認が行えること。

④管理者がイベント日程や配信グループ、配信内容を設定する際、CSVファイルのアップロード等により容易に行えること。

⑤利用者のセグメント登録に関係なく、利用者全員にメッセージを配信できること。

⑥セグメント登録をしていない利用者に対してメッセージを配信できること。

（３）チャットボット機能

①シナリオ型のチャットボットにより、利用者の問い合わせに対し、階層化したFAQ対応が可能であること。

　※AI型のチャットボットを提案することも可とするが、下記の②～⑤と同等の動作や運用が可能であること。また、シナリオ型との併用が可能であること。

②複数のシナリオを作成できること。作成可能数に上限を設けないこと。

③初期に登録するデータ等については、本市と受託者が協議の上決定する。

④チャットボット用のデータ更新は、管理者が随時追加・修正できること。管理者が追加・修正する機能を持たない場合は運用の範囲内で対応すること。

⑤自治体に多く寄せられる質問項目や回答までの一般的な分岐のひな形を用意すること。

　※市民が問い合わせをせずとも解決する項目を増やすことを狙いとしているため、提案時にひな形のおおよその項目数を示すこと。

⑥管理者がデータの登録や更新を行う場合においての登録・編集方法を明示すること。エクセル等を活用することで、ツリー構造の把握が容易であったり、一括での追加や編集が可能であったりするなど特徴的な機能がある場合は積極的に提案すること。

⑦導入後に管理者が質問項目等を見直す場合において、他自治体の事例や本市の質問項目ごとのアクセス数等により助言を行うサービスが可能な場合は積極的に提案すること。

（４）定期配信機能

①事前に登録した配信内容を毎週・毎月・曜日等を指定することにより自動で繰り返し配信ができること。

②管理者がイベント日程や配信グループ、配信内容を設定する際、CSVファイルのアップロード等によって容易に行えること。

（５）アンケート機能

①利用者向けの申請・アンケート機能を有すること。なお、管理者が容易に申請・アンケートフォームを作成できるものとし、利用者が利用しやすいように工夫すること。

②前項目で収集した申請・アンケート結果のデータについて、分析機能や一覧表示機能を有すること、またすべてのデータをCSV形式で出力できること。

（６）メール連携機能

①本システムでメール受信し、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設定して、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、任意の文言をフッターとしてメッセージ末尾に追加できること。

（７）独自提案

上記内容のほか、本市（利用者または管理者）にとってメリットのある機能や運用上の積極的な提案を期待する。提案は本事業の委託料の範囲で実施可能か、別途費用が必要か明示すること。別途費用が必要な場合は金額も示すこと。

（８）画像パーツの作成

①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。）をすること。

②作成した画像パーツをデータで納品すること。

③デザインは本市の承認を得て決定すること。

５．導入運用要件

（１）導入支援

①本システムの導入にあたっては、導入の要件や企画に対して、LINE公式アカウントの画面構成等について提案し、本システムの効果を最大限発揮できるよう支援すること。

②コンテンツ企画・設計・構成・制作のアドバイスや制作物の内容や仕様に対する指示やレビューを行うこと。

③ システムに登録・設置する際の操作方法の説明を行い、必要に応じてテレビ会議ツールなどを用いて実演を交えた操作説明会やサポートを行うこと。

④職員が提示するLINE公式アカウントの活用イメージや要望をもとに、全体の骨組みを提案し構築すること。

⑤その他、サンプルや他自治体の実績を用いたコンテンツの企画支援、コンテンツの設計代行、システムへのコンテンツ登録や設定代行業務を行い、受託者の責任をもって完了、及びアカウントの公開に取り組むこと。

（２）動作検証

①動作検証開始前までに、本システムの基本動作（アンケート作成、リッチメニュー作成等）が正しく動作するよう設定のサポートを行うこと。

②動作検証において、検証結果に応じて改善方法等を提案すること。

（３）業務実施計画書等

①契約締結後７営業日以内に、作業分解構造図(WBS)、体制、作業内容及び役割分担等を記載した業務実施計画を提出し説明を行うこと。

②本システム導入までの期間、会議を定期的に開催し、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。

（４）運用に関するサポート

①受注者はシステムの操作マニュアルを提供すること。

②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。

④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月1回レポート提出すること。

（５）職員サポート

①導入の際、各課の職員に対して、本システムの基本的な操作についての説明会を実施すること。

②当アカウントの運用開始後、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。

③本システムの利用に関して生じる疑問等については、専用サイトまたは電話、電子メール、オンライン会議等の手段によってすみやかに回答すること。

６．情報セキュリティ対策

（１）外部からの不正な侵入や改ざん防止等のため、最大限に情報セキュリティが確保されるよう努めること。

（２）アクセスログや操作ログ等を取得し、一定期間保存すること。本市から要請があった場合は、それらのログを市に提供すること。

（３）通信データ及び保存されるデータは暗号化が行われていること。

（４）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。

（５）管理画面は、特定のIPアドレス式通信できない等のアクセス制御を実施し、不正アクセスへの対策を講じること。

（６）情報セキュリティに関連する下記いずれかの資格を有すること。

　・一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が付与するプライバシーマーク

　・情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）によるISO27001認証

７．納品物

以下のものを、データで納品すること。

（１）業務実施計画書

（２）公式LINE配信システム

（３）操作マニュアル

（４）デザイン作成物(リッチメニュー)

（５）その他資料

８．その他

（１）再委託の禁止

①委託業者は、全部または主要な部分を一括して第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ市の承認を得て業務の一部を第三者に委任する場合は、この限りではない。

②上記アの記載のただし書きについて、委託業者が、業務の一部を第三者に委託する場合は、その内容を明確にした書面を市に届出し、承認を受けるとともに、当該第三者の行為のすべてについて責任を負うものとする。

（２）守秘義務

本業務の履行により知り得た一切の情報を第三者に提供若しくは漏らし、または委託業務の履行以外の目的に使用してはならない。契約期間満了後または契約解除後においても同様とする。

（３）権利の帰属

①本システムに関して作成されたデータや画像等の所有権、著作権、その他一切の権利は、本市に帰属するものとする。

②業務の成果品等に、受託者が従前から保有する知的財産権(著作権、ノウハウ、アイデア、技術、情報等を含む。)を含む場合は、権利は受託者に保留されるが、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。

③業務の成果品等に、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、第三者からの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、受託者の責において解決するものとする。

（４）疑義

本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、また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、発注者と受注者が協議して決定することとする。