

射水市LINE公式アカウントによる
新型コロナウイルス感染症等に関する
情報配信サービス構築・運用業務
システム仕様書

令和2年10月

射水市 企画管理部 未来創造課

射水市LINE公式アカウントによる新型コロナウイルス感染症等に関する
情報配信サービス構築・運用業務委託仕様書

1 委託契約等の概要

- (1) 件名 射水市LINE公式アカウントによる新型コロナウイルス感染症等に関する
情報配信サービス構築・運用業務委託
- (2) 内容 本市におけるLINEを活用した情報配信サービスの構築・運用
- (3) 履行期間 契約締結日の翌日から令和3年3月19日まで
- (4) 公開時期 令和3年4月1日
- (5) 利用期間 令和3年4月1日から令和6年3月31日まで（3年間）

2 委託業務の概要

(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「3機能概要」で示す機能を備えた射水市LINE公式アカウントによる新型コロナウイルス感染症等に関する情報配信サービスシステム（以下「システム」という。）の構築を行う。

(2) 運用・保守

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合せ・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・問合せ・相談対応は、原則として、平日の8時30分～17時15分とし、本市の職員（以下「管理者」という。）が質問内容を取りまとめた上で、電話又は電子メールにて行うこととする。

(4) 計画的なサービス停止

受託者がサービスを停止する場合は、サービス利用者への影響を考慮し、遅くともサービス停止の7日前までに本市と協議の上、決定すること。その際、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。ただし、緊急でやむを得ない場合はこの限りでない。

(5) 想定外のサービス停止への対応

計画的なサービス停止以外の要因によりサービスが停止した場合には、受託者は速やかに復旧又は代替手段を用意し、サービス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 本サービスを利用しようとする市民（以下「利用者」という。）、サービスを提供する本市の職員（以下「管理者」という。）双方にとって、わかりやすく、操作性が高く、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造の変更等を柔軟に行えとともに、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。
- ③ SSL/TLS による暗号通信を行うこと。
- ④ サーバなどの環境設備は日本国内に設置すること。

3 機能概要

本システムについては、LINE（株）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（1）から（13）までの機能を構築すること。また、提案者は、「3 機能概要」に記載している仕様を満たした上で、利用者がより利用しやすいサービスとするため、今後の新たな機能の向上や追加を可能とする提案、運用方法の提案を行うこと。

(1) 基本要件

- ① 利用者は、スマートフォン用の iOS 版又は Android 版の LINE を使用し、本業務で提供するサービスを利用できること。
- ② 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。
- ③ 本サービスは、24 時間 365 日利用可能であること。ただし、深夜の時間帯における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。
- ④ 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。
- ⑤ 本サービスは Internet Explorer、Edge、Google Chrome、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。
- ⑥ LINE 公式アカウントの機能が制限なく利用できること。（AI 応答メッセージ及び通話機能を除く）
- ⑦ 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) 利用者のサービス利用環境

本サービスを利用可能な iOS、Android、LINE のバージョンは限定しないものとし、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) 管理者のサービス利用環境

- ① 管理者用の管理機能は、パソコンのブラウザで利用できること。
- ② 本市で使用しているブラウザから利用可能で、専用ソフトウェアのインストールが不要であること。
- ③ OS は Windows、Mac、ブラウザは Internet Explorer、Edge、Google Chrome、Safari で利用が可能であること。
- ④ OS 及びブラウザは、それぞれ最新バージョンでの利用を前提とする。ただし、新バージョンがリリースされた後にそのバージョンに起因する不具合が確認された場合はこの限りでない。なお、OS の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。
- ⑤ 管理者アカウントのログイン ID 数は、10 以上を保有できること。また、管理用と一般の設定により、一般アカウントについては、利用できる機能を制限できるようにすること。

(4) ユーザー情報登録フォーム機能

- ① 友だち登録した利用者の住んでいる地域(地区)、年代、性別、配信希望のカテゴリの有無などを選択できる登録フォーム機能を有すること。
- ② 登録フォームは、管理者が任意のタイミングで変更できること。
- ③ 登録情報は利用者が随時変更できる仕組みとすること。
- ④ 登録フォームの個数、項目数は際限なく作成できること。

(5) 自動応答機能

- ① 利用者からの問い合わせに対し、ボタン等を用いて入力の手間なく必要な情報を自動応答できること。
- ② ボタンのタップにより事前構築済みのシナリオが起動し、情報を提示すること。
- ③ 自動応答のシナリオは、管理者が任意のタイミングで変更できること。
- ④ シナリオは本市が素案を提供し、受託者において初期データを作成すること。
- ⑤ 自動応答項目数は際限なく作成できること。

(6) 情報配信機能

- ① 登録フォームで取得した項目に基づき配信対象者を絞り込む「セグメント配信」が可能であること。
- ② 登録フォーム未回答者を含む友だち全員への配信が可能であること。
- ③ 配信毎にプロフィールアイコンの変更ができること。

④ その他、有効な情報配信機能があれば提案の中に盛り込むこと。

(7) 個別トーク機能

① 利用者からの問い合わせに対し、管理者と1対1で対話ができるチャット機能を有すること。

② チャット機能の履歴を参照できること。

(8) 市民レポート機能

市民が道路や公園、河川などの危険箇所や破損箇所などの情報を通報できること。

(9) パブリックコメント提出機能

パブリックコメントのメニューを設け、メッセージで送られてくる動画や市ホームページのリンクから計画書の内容を確認したあと、氏名や住所などを入力し、計画に対する意見を入力し提出できること。

(10) クーポン配信機能

クーポン配信のメニューを設け、市内飲食店等で使える割引クーポンを配信できること。

(11) レポート機能

① 利用者がタップしたシナリオの選択ボタンなどの利用回数等を蓄積できること。

② 利用者が自由入力した記載内容を蓄積できること。

③ 蓄積したデータを csv 形式等のファイルで出力できること。

④ 蓄積したデータを管理画面上で確認できる機能を有すること。

(12) 流入経路の分析

① QR コードを複数個生成でき、どの媒体から友だち登録されたか流入経路の分析ができること。

② 流入経路を表として、年代毎、地域毎等での分析を表示できること。

(13) その他

① トーク画面のキーボードエリアに画像付きのメニュー（リッチメニュー）を表示させ、指定の URL 等にリンクする設定ができること。また、この設定を任意に変更できること。なお、リッチメニューの機能が一目でわかるアイコンを本市の承認を得て作成し、データで納品すること。

② 自動応答メッセージ、タイムライン、友だち登録時のあいさつメッセージ、リサーチ、その他 LINE オフィシャルアカウントマネージャーで利用できるシステムを利用できること。

4 職員支援要件

(1) 操作マニュアルの作成

① 射水市公式 LINE の操作方法について、管理者マニュアルを1冊にまとめて作成すること。

- ② イラストや画面のコピー等を用いて分かりやすく作成すること。
- ③ 業務に不慣れな者でも理解できるように、平易な用語を用いること。

(2) 研修の実施

- ① 射水市公式LINEの本格稼働前の適切な時期に、管理者向けの研修を行うこと。
(2時間×2回程度)
- ② 研修時に必要となるアカウントの操作環境及び資料は受託者が準備すること。

5 サポート

- (1) 受託者は、システムの操作マニュアルをデータで納品し、又はシステム上でいつでも閲覧できる状態にすること。
- (2) システム利用に関して生じる疑問等に関しては、電話又は電子メール等による技術サポートを実施し、相談に応じること。
- (3) 受託者は、友だち登録状況や運用実績を分析し、課題解決に向けた提案や他の成功事例の紹介など、効果的な運用に向けて本市と協議を行うこと。

6 その他

- (1) LINE 株式会社がシステム提供を終了し、又はシステムを大幅に仕様変更することにより、本業務に支障をきたす場合は、本市と協議の上、対策を講じること。

(2) 貸与品

- ① 受託者が機器の設定等に必要な資料等は、市がその都度貸与する。
- ② 貸与品の管理保管は、不測の事態が生じないよう適正に管理しなければならない。

(3) 秘密保護

- ① 個人情報、秘密と指定した事項及び業務の履行に際し知り得た秘密（以下「秘密情報」という。）を第三者に漏らし、又は不当な目的で利用してはならない。契約終了後も同様とする。
- ② 秘密情報を取り扱う責任者及び従事者は、秘密保持を誓約しなければならない。再委託先についても同様とする。
- ③ 本仕様書におけるシステムの構築を行う者（再委託先を含む。）は、ISO27001及びプライバシーマークの認証を受けているものに限る。

(4) 再委託

- ① 本業務の委託契約部分に係る業務の全部又は一部の処理を第三者に委託する場合、あらかじめ書面による再委託に係る本市の承認を得る必要がある。
- ② 受託者は、再委託先の行為については、全責任を負うこと。

(5) 契約不適合担保

本業務に係る成果品の引き渡し後1年間以内に発見された契約不適合については、受託者

がその契約不適合の補修又は補修する責を有する。

(6) 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は、市ホームページ等の広報媒体等において、自由に使用できること。
- ② 業務の成果品等に、受託者が従前から補修する知的財産権(著作権、ノウハウ、アイデア、技術、情報等を含む。)が含まれていた場合は、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 受託者は本市に対し、著作権人格権を行使しないものとする。
- ④ 業務の成果品等に、受託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。

(7) 協議

- ① 本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、又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、受託者は本市と協議を行うこと。
- ② 本仕様書に記載の事項について、その目的及び効果に関して優れた代替方法等を発案したときは、その発案に基づき、本市と受託者により協議の上、仕様を変更することができる。

7 所管課 (問合せ先)

射水市企画管理部未来創造課

住所：〒939-0294 富山県射水市新開発410-1

電話番号：0766-51-6614

FAX番号：0766-51-6668

E-mail：mirai@city.imizu.lg.jp

以上