

国東市LINE公式アカウント活用サービス構築業務仕様書

1. 導入の目的

国東市では、令和4年度に策定した「第3次国東市総合計画」により、「暮らしに関する情報を必要な時に得ることができるまち」をめざす姿として取組を進めている。

また、全国的に見ると、デジタルを活用する際に必要となるインターネットなどに接続するための端末について、2022年の情報通信機器の世帯保有率は、「モバイル端末全体」で97.5%であり、その内スマートフォンは90.1%、パソコンは69.0%となっている。(令和5年版情報通信白書 総務省)

本業務は市のLINE公式アカウントを活用し、市民がスマートフォンから簡単に利用できるサービスを提供することにより、市民の利便性・快適性を向上させることを目的とする。

2. 委託業務等の概要

(1) 業務名

国東市LINE公式アカウント活用サービス構築業務

(2) 内容

本市におけるLINE公式アカウントを活用したサービスの構築及び運用・保守

(3) 履行期間

契約締結日の翌日から令和6年3月31日(日)まで

※令和6年4月1日から公式アカウントでの全サービスを開始できるようにすること。

なお、各サービスについては、市民への提供が可能となった段階から順次開始すること。

3. 想定する活用イメージ

本市がLINE公式アカウントを活用しサービス実施を検討しているものは下記のとおり。

(1) 基本的な利用シーンとして、市民が「国東市LINE公式アカウント」にアクセスし、視覚的・直感的に認識・操作できるリッチメニューからサービスを利用する。

(2) 想定するサービスメニュー

下記のとおりとする。ただし、その他市民の利便性向上や使いやすさの向上につながる機能に加え、運用において職員の操作しやすさや管理しやすさに繋がる機能に関して、提案金額内で下記に記載した項目の運用を補完するものや、他のサービス機能があれば積極的に提案すること。

①リッチメニュー

②セグメント登録機能

③セグメント登録情報ごとの配信機能

④施設等の位置情報サービス

⑤チャットボット機能

※④は外部サービスを利用する等の代替案も可とする

(3)重点事項

①国東市LINE公式アカウントを活用したサービスについて、市民の幅広い層による利用を想定するが、運用初期においては、一般的な機能に加えて下記の a～c の機能充実をイメージしている。対象となる項目の機能やサービスについて、提案金額内で対応可能なものは積極的に提案すること。

a.子育て世代への情報発信や、子育てに関する手続・相談対応業務

b.防災・災害対応に関する情報発信

c.ごみ収集に関する情報発信(セグメントでの地区設定等により、収集日の朝にLINEで通知できる)等

②導入後においても、利用する市民にとって利便性の高いサービスとするため、利用環境の変化や、新たな技術への対応するための機能拡張が計画的に行われること。

③職員による運用を想定しているため、専門知識を有さない職員であっても、マニュアル等を確認することによって視覚的に管理画面を操作可能であること。機能拡張が行われた際の管理画面についても同様とする。

4. 委託業務の概要

(1)システム構築

本市の情報発信及び利用者の利便性向上に向け、本仕様書「5. 機能概要」及び「6. 機能要件」で示す機能を備えた国東市LINE公式アカウント活用サービスシステム(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。

(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、問合せ・相談受付時間は、原則として平日の8時30分～17時とし、3営業日以内の回答を基本とする。ただし、緊急時や回答に時間を要する場合は本市と協議の上で対応すること。

問合せ及び回答は電子メールを基本とするが、緊急性の高いものは電話を利用すること。

(4)サービス停止

①やむを得ない事情により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7日前までに発注者と協議の上、決定すること。その際、サ

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。

②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。

(5)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。

(6)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、管理者双方にとって、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らるとともに、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。

③サーバなどの環境設備は日本国内に設置すること。

④令和3年4月30日付「政府機関・地方公共団体における業務でのLINE利用状況調査を踏まえた今後のLINEサービス等の利用の際の考え方(ガイドライン)」を遵守すること。

また、「国東市情報セキュリティポリシー」に準じて業務を遂行すること。

5. 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、「5. 機能概要」から「6. 機能要件」までの機能を構築すること。また、提案者は、仕様を満たした上で、利用者がより利用しやすく、職員が管理しやすいサービスとするための提案を行うこと。

(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。

⑤LINE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)

⑥メッセージ配信のテスト機能を有していること。

(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 導入時点においてOSはWindows、ブラウザはEdge、Google Chrome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、本市の課の数を考慮し、30を保有できること。また、管理用と各課用の設定により、各課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。
- ⑥ 導入後、必要に応じて管理者アカウントのログインIDの追加が可能であること。追加に際して費用が発生する場合は、導入時・運用時の金額を示すこと。
- ⑦ 管理画面はグローバルIPアドレス等によりアクセス環境を制御できる機能を有すること。なお、仮に制御できない場合は、代替案とともに提案書にてその旨を明確に示すこと。

6. 機能要件

各機能に関しては、以下の条件を満たすか、同等程度の効果が得られる機能を備えていることとする。

(1) リッチメニュー

- ① トーク画面下部等にリッチメニュー（画像付きメニュー）を表示させ、指定のURL等へのリンクや、LINE上で動作するサービスへの遷移、導入したサービスへリンクする設定ができること。加えて、この設定を任意に変更できること。
- ② 職員によるメニュー変更が随時可能であること。職員による変更機能が無い場合は、運用保守の範囲で対応すること。
- ③ リッチメニューのタイル数は、多くの機能に対しリッチメニューから直接アクセスできるよう、1画面に最大12のタイルを配置できること。
また、選択したメニューから新たなタイルを表示できること。
なお、各タイルの大きさを柔軟に変更できること。
- ④ リッチメニューを最大4つ設定し、タブによって表示を切り替えられること。
- ⑤ リッチメニュー等に使用する画像パーツを作成すること
 - ・ デザインは本市の承認を経て決定すること。
 - ・ 作成した画像パーツはAdobe Illustrator形式で再編集可能なデータ形式及びjpg等の画像データで納品すること。

- ・ 機能追加等によりリッチメニューの構成を変更する場合や、利用者の使いやすさの向上のためにタイルの画像を変更する場合は、運用保守の範囲で画像パーツの作成や色の変更等を行うこと。

運用保守の範囲で行えない場合は、現時点で想定される費用を示すこと。

(2) セグメント登録機能

- ① 友だち登録した利用者の住んでいる地域(地区)、生年月、配信希望のカテゴリの有無等を選択できるセグメント登録機能を有すること。
- ② セグメント登録機能の項目は、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 リッチメニュー上に「受信設定」等の項目でタイルを設定できること。
- ⑤ セグメント登録機能の個数、項目数は通常考えられる業務の範囲内で上限なく作成できること。

※セグメント登録機能を階層構造にできるなど、市民が登録しやすい機能を有する場合は積極的に提案すること。

(3) 情報配信機能

- ① 管理者がセグメントを指定し、登録している利用者に対してLINEメッセージを送信できること。
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 事前確認のためテスト配信が可能であること。
- ⑤ 予約した時間にメッセージ等を配信することが可能であること。
- ⑥ メッセージは、テキストや画像などLINEの標準的な機能で送信できる形式で送信できること。
- ⑦ その他、市民への情報発信に関して有効な配信機能があれば提案の中に盛り込むこと。

※子育て情報の発信等を想定しているため、セグメント登録で子どもの誕生年月を入力できる機能を有している場合や、登録情報に応じた月齢に自動でメッセージを送信できる機能等を有する場合は積極的に提案すること。

※気象警報や熱中症アラート等、国や県のホームページと連携してメッセージを送信できる機能等を有する場合は積極的に提案すること。

(4) 位置情報サービス

避難所、未就学児施設、学校、市公共施設、観光施設、公園、医療機関等の施設を地図に表示させることで、利用者が視覚的に施設を探すことができることを想定している。

- ① 関係施設等を地図上に表示できること。又は分類の中で指定した施設を個別に地図上に表示できること。
- ② 本機能については、LINE上の機能ではなく、別のWebページや地図サービスへ

の移動など、代替のサービスでも提案可能とする。

- ③本市が位置情報サービスを運用開始する際に、別途サービス項目ごとの構築金額や運用金額が発生する場合は、その金額を示すこと。

(5) 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、利用者の問合せに対し、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、その場合は他自治体や公的機関で導入実績があることを条件とし、かつ下記の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、職員が随時追加・修正できること。職員が追加・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職員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導入後に職員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。

(6) その他のサービス

- ①上記以外で、提案金額内で市民の利便性に繋がるサービスや、職員の運用に関するサービスがあれば積極的に提案すること。

※セグメント配信の良し悪しを判断するために、セグメント配信の効果の検証・分析（セグメント情報の登録数、増減数、年代、性別等に基づく分析）を行えるなど。

- ②今後、マイナンバーカードによる本人確認機能を実装する予定がある場合は、その旨を記載すること。リリース予定時期が決まっている場合はあわせて記載すること。

7. 運用支援要件

(1) 操作マニュアルの作成

- ①システムの操作方法について管理者マニュアルを作成し、データで納品すること。
- ②全体版に加え、機能ごとに分割したファイルを作成すること。
- ③追加機能や仕様の変更等が発生した場合においても、追加の費用なくマニュアルを作成すること。

- ④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。
- ⑤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システム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。
(※Webでの研修や、研修用動画の提供も可とする。)
- 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。
- ③初回に実施する①の管理者向け研修に関する準備及び研修に関する費用は運用保守の範囲内で対応すること。

(3) 助言等

受託者は、本市に友だち登録した人のセグメント情報を可視化し提供することができること。その他、運用保守の範囲で他の導入機関による運用事例の紹介など、効果的な運用に向けた定期的な情報提供を行うこと。

8. 権利の帰属

- (1)本サービスの提供に関して作成されたデータや画像等については、著作権は本市に帰属するものとする。受託者は本サービスの提供に関して作成されたデータや画像等の著作人格権を行使しないものとする。
- (2)業務の成果品等に、受託者が従前から所有する知的財産権(著作権、ノウハウ、アイデア、技術、情報等を含む。)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)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する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。

9. 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)仕様変更・機能追加等がある場合は、速やかに本市に連絡し、運用への影響が最小限度になるよう協議を行うこと。
- (3)本仕様書に記載の事項について、目的及び効果に関してより優れた代替方法等を提案したときは、提案に基づき市と受託者で協議の上、仕様を変更することができる。
- (4)本業務の契約履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、またはその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受託者は本市の指示の下、本業務終了日までに本市が継続して本業務を遂行できるよう、業務引継に伴うサービス移行等に必要となる構成要素(登録データ等)を円滑に提供できるようにすること。なお、移行用の登録データ等の提供に係る費用は本件契約に含まれるものとし、新たな費用

は発生しないものとして取り扱うこと。

(5) 受託者は、本契約に基づく業務の全部または一部を第三者に委託する場合、事前に書面により本市の承認を得なければならない。

10. セキュリティ要件

(1) 外部からの不正な侵入や改ざん等防止のため、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) 管理画面は、特定のIPアドレスしか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ずること。

(5) 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

11. 協議

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、発注者と受託者が協議すること。

12. 本仕様書に関する問合せ先

国東市役所 政策企画課 広報係