

つくばみらい市公式 LINE 構築・運用業務委託

公募型プロポーザル仕様書

つくばみらい市

令和6年4月

## つくばみらい市公式 LINE 構築・運用業務委託 仕様書

### 1. 業務名

つくばみらい市公式 LINE 構築・運用業務委託

### 2. 委託期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

### 3. 目的

本業務は、つくばみらい市（以下「当市」という。）において、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」を活用した情報配信システム（以下「システム」という。）を導入することで、市政情報を住民に適切に配信するとともに手続きのオンライン化等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ことを目的とする。

### 4. 納入場所

つくばみらい市役所内で、当市が指定する場所

### 5. 委託業務の概要

#### (1) システム構築

- ①当市の情報発信及び利用者の利便性向上に向け、本仕様書「6. 機能概要」で示す機能を備えたシステムの構築を行う。
- ②システムの稼働時期は、令和6年10月1日とし、災害その他やむを得ない事情により開始が遅れる際は、当市と協議のうえ了解を得ること。
- ③本業務には、稼働開始後委託期間満了までの利用料、保守及び運用に関する経費を含むものとする。なお、前号の規程により開始が遅れた場合は、保守、運用に関する経費を月割りした額を総額から差し引いて清算するものとする。

#### (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当市が想定する機能の影響調査等を行うこと。

また、システムに関する当市からの問合せ・相談への対応及び必要に応じた当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

当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) システム停止

- ①受託者が計画的にシステムを停止する場合は、本システムを利用しようとする市民（以下「利用者」という。）への影響を考慮し、遅くともシステム停止の7日前までに当市と協議の上、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はない。
- ②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、受託者は、速やかに復旧又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。

#### (5) バージョンアップ対応

システムに性能や品質の強化、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利用者、システムを提供する当市の職員双方にとって、わかりやすく、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造の変更等を柔軟に行えらるとともに、将来的な拡張性を確保したシステムとすること。
- ③サーバ等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。

## 6. 機能概要

本システムについては、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(1)から(10)までの機能を構築すること。機能を有しない場合は、代替となる方策を説明すること。

### (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、なお、深夜の時間帯におけるバックアップ処理等システム運用に最低限必要な時間の停止を除く。
- ③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本システムはGoogleChrome、MicrosoftEdge、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。

⑤本システムは、LINEの最新バージョンでシステム要件を満たすこと。

⑥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) 利用者のシステム利用環境

本システムを利用可能な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) 管理者のシステム利用環境

①当市で使用している仮想ブラウザ（SBC方式：GoogleChrome、MicrosoftEdge）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。

②職員アカウントのログインID数は、最低当市の課数分（40程度）以上を保有できること。また、アカウントの権限について、管理者用と一般用の設定により利用できる機能を制限できるようにすること。

## (4) リッチメニュー

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を表示させ、指定のテキストの表示やURL等にリンクする設定ができること。

②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。

③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。

④運用開始後において、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。

⑤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、災害発生時などにその緊急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。

## (5) セグメント配信

①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。

②利用者は、①のアンケート等で設定した情報を随時変更できること。

③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。

④配信は即時配信の他に、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。

⑤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、クリック数等のデータについて確認ができること。

## (6) チャットボット機能

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作成できるシナリオの階層に制限がないこと。
- ⑤シナリオは当市が素案を提供し、受託者において初期データを作成すること。

#### (7) メール連携機能

- ①外部サービスのメールを LINE 利用者に自動転送ができること。
- ②利用者への一斉送信のほか、セグメント配信ができること。

#### (8) アンケート機能

- ①管理者が任意のタイミングで申請フォームを作成、修正できること。
- ②選択式や記述等ができるフォームを管理者が作成し、アンケートを実施できること。
- ③アンケート結果を c s v 形式等のファイルで出力できること。

#### (9) 予約機能

- ①利用者から施設等の予約を受け付けて管理ができること。
- ②利用者に入力を求める項目を自由に設定できること。
- ③予約が完了すると、予約内容をトークで通知できること。また、通知されるメッセージを自由に設定できること。
- ④受け付けた予約情報は一覧で確認することができ、c s v 形式等のファイルで出力できること。
- ⑤利用者に対して予約内容をリマインドするメッセージの自動配信ができること。また、配信される日時を任意で設定できること。

#### (10) いばらき電子申請・届出サービスとの連携機能

当市のいばらき電子申請・届出サービスのシステムと連携ができ、LINE 経由で利用者に通知が送れること。

### 7. 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

災害発生時用を含め、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) デザインは当市の承認を得て決定すること。

### 8. サポート

- (1) システム運用開始日までにシステム管理者に対し、操作研修を実施すること。
- (2) 受託者は、システムの操作マニュアルをシステム上いつでも閲覧できる状態にすること。
- (3) システム利用者に関して生じる疑問等に関しては、定期的なミーティングを行うこと

- もに、電話又は電子メール等による技術的サポートを実施し、相談に応じること。
- (4) 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当市と個別で協議を行うこと。
  - (5) その他、受託者は、当市の求めに応じて、デザインなどの広報に関する技術的支援を行うこと。

## 9. 特記事項

- (1) LINE ヤフー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、当市と協議の上、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、当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。
- (4) 再委託
  - ①本業務の委託契約部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当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) 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を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の著作権については、当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。）が含まれていた場合は、権利は受託者に保留されるが、当市は、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ている場合は、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) 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、受託者は当市と協議を行うこと。

(8) 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、当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。

#### 10. その他

上記以外で、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。