

仕様書

1 名称

前橋市 LINE 公式アカウント情報配信サービスシステム構築及び運用・保守業務

2 目的

行政情報を必要とする住民に適切に配信するとともに、チャットボットを活用した問い合わせ対応により、住民の利便性向上と職員の問い合わせ対応を軽減するほか、LINE を強力な情報発信媒体とするため、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。

3 期間

（１）構築に係る業務委託期間

契約締結日から運用開始日まで

（２）運用開始日

令和 7 年 1 1 月 1 日（予定）

なお、正式な公開日は受注者と協議の上、決定する。

（３）運用・保守期間

運用開始日から令和 8 年 3 月 3 1 日まで

4 情報配信サービスシステム構築を行う LINE 公式アカウント

既存の前橋市 LINE 公式アカウント（アカウント名：前橋市、ID：@maebashicity）を利用して、システムの構築を行うこと。／システム構築にあたり、本市 LINE 公式アカウントを新たに開設すること。

5 業務場所

前橋市役所広報ブランド戦略課ほか

6 委託概要

（１）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「機能概要」で示す機能を備えた LINE 公式アカウントによる市政情報の配信サービスシステム（以下、「本システム」という。）の導入・提供を行うこと。

（２）運用・保守

本システムの安定的運用を図るため、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、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、サービス利用者への影響を考慮し、提供及び適用作業を行うこと。

(3) 計画的なサービス停止

受注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10日前までに本市に連絡すること。但し、緊急でやむを得ない場合はこの限りでない。

(4) 想定外のサービス停止

計画的なサービス停止以外の要因によってサービス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、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等のバージョンアップは、契約の範囲内において対応すること。新たな機能の追加等、契約の範囲を超える場合は本市との協議を設けることとする。

(6) システムに求める基本要件

(ア) 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、効率的に運用可能なシステムとすること。また、設定にあたって、関数やスクリプト、プログラミングの知識が必要なく行えること。

(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、将来的なシステム拡張性を確保したシステムとすること。

(ウ) 令和3年4月30日付「政府機関・地方公共団体等における業務での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）」に準拠したシステムとすること。

7 機能概要

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、受注者は「機能概要」に記載している仕様を満たした上で、利用者が利用しやすいサービスとするため、今後新たな機能の向上や追加を可能とする提案、運用方法を行うこと。

(1) 基本要件

(ア) 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。

(イ) 本サービスは、24時間365日利用可能であること。但し、保守のための計画的な停止を除く

(ウ) 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。

(エ) LINE 公式アカウントの機能を制限なく利用できること。但し、通話機能等のBotモードでは利用できない機能を除く。

(オ) 初期構築中は、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) 利用者のサービス利用環境

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。

(3) 管理者のサービス利用環境

(ア) 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。

(イ) 本サービスは Microsoft Edge、Google Chrome 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。

(ウ) 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。

(エ) 管理者アカウントのログイン ID 数は、100 以上を保有できること。契約の範囲内において本市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。アカウントごとに利用できる機能の制限を設定できること。

(オ) 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。

(カ) 「市政情報配信にかかる各機能」に記載された機能について、ログインユーザーごとに操作権限を設定できること。

(キ) 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。

(ク) 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

(ア) アンケート機能

- ・本市 LINE 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。
- ・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。また、管理画面から csv ファイルのアップロードによって、アンケート項目を一括登録できること。
- ・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・動画等のファイルアップロードを指定できること。
- ・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。
- ・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。
- ・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。
- ・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。

(イ) メッセージ配信機能

(基本機能)

- ・「アンケート機能」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。
- ・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内容を確認できること。
- ・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。
- ・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。

- ・テスト配信先として少なくとも 500 アカウントを登録でき、プロフィール名等で検索できる機能を有すること。

- ・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。メッセージの予約配信機能及び予約配信を解除する機能を有すること。

- ・配信した各メッセージについて、利用者の開封数及び開封率を管理画面から一覧で確認できること。

- ・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。

- ・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 ファイルで出力し、確認できること。

- ・管理画面において、画像にリンクやアクションが設定されたリッチメッセージを作成、配信できること。

- ・リッチメッセージの画像サイズ設定について、複数のテンプレートから選択できること。カルーセルタイプのメッセージについて、利用者のタップによって実行されるアクションを管理画面から設定できること。なお、アクション数は管理者が任意に選択でき、少なくとも 3 つ設定できること。

- ・本システムを提供する事業者へ特別な依頼を必要とせず、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「Flex Message」形式のメッセージを配信できること。

（定期配信機能）

- ・発注者が指定する定期開催のイベント日程に基づいて、特定のメッセージを繰り返し配信できること。

- ・月単位では日付、週単位では曜日によって定期配信日を指定できること。また、週単位で定期配信する場合は、毎週／第 1 週／第 2 週／第 3 週／第 4 週、隔週／3 週ごと／4 週ごと／5 週ごと等の詳細な繰り返しルールを設定できること。

- ・定期配信の除外日を少なくとも 50 日分設定できること。

- ・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によって一括登録できること。

- ・定期配信で設定した内容を csv ファイルで出力し、確認できること。

- ・配信グループごとに、各月の上旬・下旬の配信数／配信回数／1 回あたりの最大配信数／開封数／開封率／クリック数／クリック率を確認できること。

（不定期配信機能）

- ・月／週単位で配信ルールを設定できない不定期開催のイベントについて、特定の日付を指定してメッセージを繰り返し配信できること。

- ・不定期配信の日程を csv ファイルのアップロードによって一括登録できるとともに、不定期配信日の一覧を csv ファイルで出力できること。

（ウ）リッチメニュー機能

（基本機能）

- ・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。

- ・管理者は、リッチメニューに設定する画像やアクションを随時、変更できること。HTML の編集等を伴わず、管理画面にてリッチメニューの変更を完結できること。
- ・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。
- ・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。
- ・作成したリッチメニューについて、管理者がテスト配信先を指定してテスト表示できる機能を有すること。

(表示切替機能)

- ・「アンケート機能」で取得した利用者の属性に合わせて、表示するリッチメニューを自動で切り替えられること。

(緊急用リッチメニュー機能)

- ・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を、管理画面にて作成できること。
- ・緊急時、通常のリッチメニューから緊急用リッチメニューへ迅速に切り替え、全ての友だちに表示できること。

(エ) チャットボット機能

- ・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、質問に自動応答するチャットボットを作成できること。
- ・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。
- ・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。一括及び差分によるアップロードが可能であること。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。
- ・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。
- ・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。
- ・利用者アクセス等の統計情報（タッチされた質問や回答項目）が取得できること。

(オ) 通報機能

(基本機能)

- ・利用者が当アカウントのトーク画面から写真や日時、位置情報、テキスト等を送信することによって、公共施設等の不具合等の通報を完結できるようにすること。
- ・不具合等が発生した日時について、利用者が当日を含む過去の日付のみ送信できるような制御が可能であること。
- ・不具合等が発生した場所について、利用者が本市外の位置情報を送信できないような制御が可能であること。
- ・通報シナリオは、複数の設問を自由に組み合わせて、いくつでも作成でき、管理画面において設定を全て完結できること。
- ・利用者が送信した通報を管理者が受信する場合、通報シナリオごとに複数の通知先メールアドレスを設定できること。
- ・通報の状況に応じて管理者がトークルームを作成し、利用者とのチャットを開始できること。
- ・通報機能について管理者のアカウントごとに所属を設定し、自所属が実施する事業の通報情報

のみ閲覧・操作できる権限の制限が可能であること。

(ステータス管理機能)

- ・利用者から受信した通報について、対応状況、優先度、担当者、メモ等の管理情報を設定でき、通報情報を csv ファイルで出力できること。
- ・設定した管理情報項目によって通報の検索ができること。
- ・利用者から受信した通報について、個別削除できる機能を有すること。
- ・管理画面において通報担当者を設定した場合、当該所属へメールでその旨が通知されること。
- ・管理画面において、利用者が入力した内容や写真、地図上で示した位置情報等の通報情報を含む詳細ページを閲覧できること。
- ・日別の通報件数を集計した統計情報ページが確認でき、統計データを csv ファイルで出力できること。

(カ) フォロー配信機能

- ・サービス申込日や子どもの生年月日等の特定の日付を起算日として経過日数または残日数に応じて、あらかじめ設定したメッセージを自動で配信できること。
- ・利用者から、フォロー配信の起点となる日付等を取得するアンケートを設定できること。
- ・フォロー配信専用アンケートを設定する際、csv ファイルによって一括アップロードできること。
- ・メッセージの配信開始日・終了日、配信時刻、配信頻度を、管理者が任意に設定できること。
- ・メッセージ配信時に、任意のテキストをフッターとしてメッセージ末尾に追加できること。
- ・配信内容を設定する際、txt ファイルのアップロードによって原稿を一括登録できること。また、原稿の一括登録後、メッセージ内容の個別編集やテスト配信ができること。
- ・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。

8 初期構築、サポート体制等

LINE 公式アカウントを活用した本市の情報配信を効果的かつ円滑に展開できるよう、受注者は発注者に対して以下の支援等を行うこと。

(1) 初期構築

- (ア) 「市政情報配信にかかる各機能」に記載された各機能を、LINE において情報配信を行おうとする各事業課（以下、「各課」という。）に説明すること。その際、各課が LINE をどのように活用できるかイメージできるように留意すること。
- (イ) 各課が検討した LINE の活用イメージや要望をもとに、本システムが提供する各機能を組み合わせて、全体の骨組みを構築すること。
- (ウ) 他自治体における導入実績や成功事例等に基づいて、利用者にとってより利用しやすい LINE とするため提案をすること。
- (エ) 初期構築を円滑に進めるため、他自治体から頻出する質問等への回答や、他自治体で利用しているチャットボットシナリオ等の設定フォーマット等を提供すること。

(2) スケジュール

当アカウントの運用開始までの作業スケジュールを発注者に提示し、遅滞なく初期構築を完了させること。

(3) サポート体制

(ア) 説明会の実施

- ・初期構築の際、管理者に対して、本システムの操作説明を実施すること。
- ・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。

(イ) 疑義照会

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回答すること。電子メールによる場合は、1 営業日以内の回答に努めること。

(ウ) 情報共有

- ・本システムを導入している他自治体の取組・活用事例を随時、情報提供すること。
- ・他自治体で利用されているキーワード応答、チャットボット等の内容を反映したシナリオを、可能な範囲で提供すること。

9 情報セキュリティ対策

クラウドサービスにおける情報セキュリティ対策として以下を実施すること。

(1) 暗号化

- (ア) インターネット上の通信について、SSL/TLS (TLS1.2 以上) による暗号化通信を行い、改ざん等への防止対策を実施すること。
- (イ) 独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) が定める「TLS 暗号設定ガイドライン」第 3 版に準拠すること。
- (ウ) サーバで保存するデータは、全て暗号化を行うこと。

(2) サーバ環境

- (ア) 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。
- (イ) データを保存するパブリッククラウドは、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度 (ISMAP) のクラウドサービスに登録されていること。

(3) 脆弱性対策

- (ア) 独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) が定める「安全なウェブサイトの作り方」改訂第 7 版の第 1 章「ウェブアプリケーションのセキュリティ実装」に示される 11 種類の脆弱性について対策を行うこと。

(4) セキュリティ対策

- (ア) ファイア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。
- (イ) 適切かつ万全なウイルス対策を実施すること。
- (ウ) アクセスログを 180 日以上保存すること。
- (エ) 契約終了後、全データを物理削除すること。

(5) 可用性

- (ア) サーバは負荷分散を行った構成とし、特定機能の利用増加に伴う影響を限定し、システム全体での可用性を高めること。当該の取組を具体的に説明できること。
- (イ) 安定してサービスを継続するため、サーバの冗長化を行うこと。当該の取組を具体的に説明

できること。

(ウ) 少なくとも日次でデータのバックアップを行う機能を有すること。

10 プロジェクト管理

(1) プロジェクト計画書

受託者は契約締結後、本業務における目標、作業項目、役割分担、スケジュール、導入体制及びプロジェクト管理方法を記した「プロジェクト計画書」を作成し、提出すること。

(2) 各課との連絡調整支援

本業務を遂行するにあたり、本市の各課に対して確認すべき事柄や説明すべき事柄が生じた場合は、必要な資料の作成、説明、ヒアリング等の支援を行うこと。

11 管理者への支援

(1) マニュアルの作成

(ア) システムの操作方法について、管理者マニュアルを1冊にまとめて作成し、システム上またはPDFで閲覧可能な操作マニュアルを準備すること。

(イ) 画面の画像等を用いてわかりやすく作成すること。

(ウ) 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

(ア) サービス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。

(イ) 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。

(ウ) サポート

・受託者は、友だち登録やブロック状況、開封率、クリック率等の運用実績を定期的に分析し、課題解決に向けた提案や他の成功事例の紹介等、効果的な運用に向けて本市と協議を行うこと。

12 納品・検収

(1) 納品物

(ア) LINE 公式アカウント情報配信サービスシステム

(イ) プロジェクト計画書

(ウ) メニュー・デザイン設計書

(エ) デザインデーター式

(オ) 操作マニュアル

(2) 納品場所

前橋市未来創造部広報ブランド戦略課

(3) 検収

① 完了報告

受注者は「公式LINE情報配信サービス」の構築業務完了後、速やかに業務完了報告を行うこと。

② 検査の実施

本市は納入日から10営業日以内に納品物の検査を行う。

③ 不備の解消及び再検査

納品物の検査の結果、不備が認められた場合、受注者は可能な限り速やかに不備を解消し、修正した成果物を再度納入すること。また、本市は再度納入された成果物の検査を速やかに行う。

④ 保守報告

毎月の保守作業及び作業対応を実施した際は、完了後に速やかに業務委託完了届を提出すること。

13 その他

(1) 受注者及びシステム提供事業者の要件

(ア) 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」及び情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）認証（ISO/IEC 27001）を取得していること。

受注者が本システムを第三者から調達している場合は、本システムを提供する事業者がプライバシーマーク及び ISMS 認証を取得していること。

(イ) 本システムを提供する事業者が、LINE ヤフー株式会社より「Technology Partner」に認定されていること。

(ウ) 本システムを提供する事業者が、LINE ヤフー株式会社が認定する「Govtech Partner 制度」においてパートナー企業に認定されていること。

(エ) 本システムについて、ISMS クラウドセキュリティ認証（ISO/IEC 27017）を取得したクラウドサービスであること

(オ) 本システムについて、地方公共団体における有償での導入実績が50件以上あること。

(2) 受注者の責務

LINE 公式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、支払い等の手続きを全て行うこと。

(3) 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、発注者と受注者が協議して決定することとする。

(4) 独自提案

(ア) 子育て機能の充実施策

(イ) 友だち登録増加施策

(ウ) その他

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提案があれば積極的に提案すること。なお、提案にあたり費用が発生する場合は費用を明記の上で提案すること。また、予算内で実施可能な施策を提案すること。運用方針については、発注者及び受注者で協議すること。その他については、利用者や管理者にとってメリットのある機能を提案すること。

(5) 再委託

(ア) 本業務の委託契約部分にかか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紙の承認を得る必要がある。

(イ) 受注者は、再委託先の行為については、全責任を追うこと。