

佐渡市 LINE 公式アカウント機能拡張システム
導入業務委託
仕様書

令和5年6月

佐渡市

1 業務名

佐渡市 LINE 公式アカウント機能拡張システム導入業務委託（以下「本事業」という。）

2 目的

佐渡市（以下「本市」という。）の行政情報、イベント、防災に関する情報など、様々な情報を効率的、効果的かつ確実に市民に届けるとともに、市民サービスの向上及び業務の効率化等を図るため、LINE 公式アカウントを活用した情報配信システムを実現することを目的とする。

3 業務の概要

本事業の業務内容は、以下の項目を一括して行うものとする。

（1）システム導入・提供

本市の情報発信を効率的、効果的に行えるよう本仕様書「6 機能概要」で示す機能を備えた佐渡市 LINE 情報配信システム（以下、「本システム」という。）について、「7 初期構築」に示す内容を行う。

（2）職員教育・支援

構築された本システムを本市職員が利用できるよう「8 職員教育・支援」で示す内容を行う。

（3）システム保守・運用

本システムの運用を滞りなく実施できるよう「9 システム保守及び運用要件」に示す内容を行う。

4 期間

構築期間

契約締結日から運用開始日まで

運用開始日

令和5年10月1日（予定）

構築期間が早まった場合は、構築しだい本市と協議のうえ公開することとする。

保守・運用期間

運用開始日から令和6年3月31日まで

5 履行期間

契約締結日から令和6年3月31日までとする。

6 機能概要

本システムについては、LINE 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」にて利用できる機能を活用して、以下の
(1) から (4) までの要件を満たすシステムを導入・提供すること。

(1) 基本要件

- ① 本市が既に提供している公式アカウント（アカウント名：佐渡市役所、ID：@ksp2645h）をもとに拡張すること。
- ② 本システムが提供するサービスの利用者、システムを管理する本市職員（以下、「管理者」という。）の双方にとって、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。
- ③ システム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。
- ④ 不正アクセス防止、アカウントのとり防止、機密情報保護等のセキュリティ対策を講ずること。
- ⑤ 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。
- ⑥ 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。
- ⑦ 利用者は、スマートフォン用の iOS 版又は Android 版の LINE アプリを使用し、本システムで提供するサービスを利用できること。
- ⑧ 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、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。
- ⑨ 利用者は、24 時間 365 日サービスを利用できること。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。
- ⑩ 本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。
- ⑪ 初期構築期間中は、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。
- ⑫ 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。

(2) 利用者の利用環境

本システムの利用者は、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。これら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。

(3) 管理者用の利用環境

- 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 OSはWindows、ブラウザはMicrosoft Edge、Google Chrome、Mozilla Firefoxいずれも利用が可能であり、インターネット環境に接続して利用できること。
- ③ 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。
- ④ 管理者用アカウントと一般用アカウントの設定により、利用できる機能を制限できるようにすること。一般用アカウントのログインID数は、必要に応じて増減可能であること。

(4) 機能要件

機能要件を下記に示す。

追加での提案機能があれば、提案書に記載すること。尚、追加提案機能を導入する際に費用が追加となる場合は、見積書にその旨がわかるように記載すること。

カテゴリ	項目	機能要件
共通	画面・メニュー	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。
		リッチメニューは、12分割ができること。また、3つのタブを設定できること。
	情報登録フォーム	友だち登録した利用者が、居住地、年代、性別、配信希望のカテゴリの有無等を選択できる登録フォームを有すること。
		登録フォームは、管理者が任意のタイミングで追加、削除等の変更ができること。
登録情報変更	登録フォームの個数、項目数は際限なく作成できること。	
配信	セグメント配信	利用者が設定した登録情報は利用者が随時変更できる仕組みとすること。
		登録フォームにて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。
		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。
		日時を設定し、指定した日時に配信ができること。

広報	市報さど	登録フォームにて「市報さど」の受信を設定された利用者向けに、市報さどの表紙画像を配信できること。配信した市報さどの表紙画像をタップすることで、該当する市報さどのPDFを開き閲覧可能とすること。
	回覧板	登録フォームにて「回覧板」の受信を設定された利用者向けに、対象地区の回覧板の表紙等の画像を配信できること。配信した回覧板の表紙等画像をタップすることで、該当する回覧板のPDFを開き閲覧可能とすること。
	イベント情報	登録フォームにて「イベント情報」の受信を設定された利用者向けに、イベント情報を配信できること。(図書館、アミューズメント佐渡、博物館、セミナー・講座、マイナンバー関連、育児・子育て関連 など)
	観光情報	登録フォームにて「観光情報」の受信を設定された利用者向けに、佐渡島内の観光に関する情報を配信できること。
防災情報	コロナ感染者数	登録フォームにて「コロナ感染者数」の受信を設定された利用者向けに、コロナ感染者数を配信できること。
	休園・休校情報	登録フォームにて「休園・休校情報」の受信を設定された利用者向けに、休園・休校情報を配信できること。
	注意喚起・市長メッセージ	登録フォームにて「注意喚起・市長メッセージ」の受信を設定された利用者向けに、注意喚起・市長メッセージを配信できること。
	気象情報・注意報	登録フォームにて「気象情報・注意報」の受信を設定された利用者向けに、気象情報・注意報を配信できること。
	通行止め情報	登録フォームにて「通行止め情報」の受信を設定された利用者向けに、通行止め情報を配信できること。(主要道路・一部道路)
	消防防災訓練等情報	登録フォームにて「消防防災訓練等情報」の受信を設定された利用者向けに、消防防災訓練等情報を配信できること。

	その他お知らせ	商品券等	登録フォームにて「商品券等」の受信を設定された利用者向けに、商品券等の情報を配信できること。
		採用試験情報等	登録フォームにて「採用試験情報等」の受信を設定された利用者向けに、採用試験情報等を配信できること。
		各種事業のお知らせ	登録フォームにて「各種事業のお知らせ」の受信を設定された利用者向けに、各種事業のお知らせを配信できること。
リ ッ チ メ ニ ュ ー	基本メニュー	佐渡市ホームページ	本市の公式ホームページへのリンクを設定し、利用者がボタンを押下した際に、本市公式ホームページを閲覧可能とすること。
		市報・回覧版	市報を選択した場合、過去3か月分の市報の表紙画像がカードスクロール形式で表示され、それぞれのカードの「PDFを閲覧」をタップすると、LINE上でPDFを閲覧できるようにすること。4つめのカードはバックナンバーとし、市の市報バックナンバーにリンクさせること。 回覧板を選択した場合、地区（旧10市町村）選択、行政区選択、時期選択し、条件に合致する回覧板のPDF（一括）をLINE上で閲覧できるようにすること。
		ご意見・ご提言	本市のご意見・ご提言フォームのリンクを設定し、利用者がボタンを押下した際に、登録フォームを表示可能とすること。
		チャットボット	利用者からの一問一答形式やボタン選択型形式の問い合わせに対し、必要な情報を自動応答できること。ボタン選択型形式は、ボタンのアップにより事前構築済みのシナリオが起動し、情報を提示できること。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。シナリオは受託者において初期データを作成すること。
		電子申請	本市の電子申請サイトへのリンクを設定し、利用者がボタンを押下した際に、電子申請サイトを表示可能とすること。

			また、LINE から令和 5 年度に新潟県内 12 市町にて共同調達する電子申請サイトにログインを可能とすること。
		受信選択	利用者が受信設定するフォームへのリンクを設定すること。
防災・新型コロナ		警報・避難発令	本市の警報・避難発令へのリンクを設定し、利用者がボタンを押下した際に、警報・避難発令を表示可能とすること。
		ハザードマップ	本市のハザードマップへのリンクを設定し、利用者がボタンを押下した際に、ハザードマップを表示可能とすること。
		避難所一覧	利用者が「避難所一覧」ボタンを押下すると、地区選択が促され、地区を選択した場合、佐渡市の公開ホームページに掲載されている地区毎の避難所一覧ページを表示可能とすること。
		ワクチン接種予約	本市のワクチン接種予約サイトへのリンクを設定し、利用者がボタンを押下した際に、ワクチン接種予約サイトを表示可能とすること。
		新型コロナ特設サイト	本市の新型コロナウイルスに関する情報サイトへのリンクを設定し、利用者がボタンを押下した際に、新型コロナウイルスに関する情報サイトを表示可能とすること。
		その他防災関連情報	本市の防災・災害情報ページへのリンクを設定し、利用者がボタンを押下した際に、防災・災害情報ページを表示可能とすること。
道路・交通・図書館		【将来】市内交通規制情報	本市の交通規制情報ページへのリンクを設定し、利用者がボタンを押下した際に、交通規制情報ページを表示可能とすること。
		道路損傷通報	本市の電子申請サイトへのリンクを設定し、利用者がボタンを押下した際に、電子申請サイト（道路損傷通報）を表示可能とすること。
		【将来】新潟交通佐渡路線バス時刻表	新潟交通佐渡（株）の路線バス時刻表の PDF 掲載ページへのリンクを設定し、利用者がボ

			タンを押下した際に、路線バス時刻表 PDF 掲載ページを表示可能とすること。
		【将来】佐渡汽船予約	佐渡汽船（株）の予約サイトへのリンクを設定し、利用者がボタンを押下した際に、佐渡汽船予約サイトを表示可能とすること。
		【将来】図書館利用	本市の図書館サイトへのリンクを設定し、利用者がボタンを押下した際に、図書館サイトを表示可能とすること。（利用者 ID/パスワードでログインすると貸し出し管理用のバーコードを表示）
管理者権限	履歴確認	ログイン履歴確認	管理用権限を持つユーザーが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。
	操作権限設定	セグメント配信機能操作権限	メッセージの作成・編集・送信を行える権限と、閲覧のみ可能な権限を個別に設定できること。
		メッセージ操作権限	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。

詳細については、契約締結後、本市と協議した上で確定するものとする。

7 初期構築

機能概要に記載された各機能の説明と設定作業

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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 とするための提案をすること。
- ④ 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を提供すること。

8 職員教育・支援

(1) 操作マニュアル提供

本システムの操作マニュアルは、管理画面からダウンロード可能なこと。

(2) 職員研修の実施

本システムの公開前の適切な時期に、本市職員へ対し、Web 会議システムを利用して 2 時間程度の研修を 1 回実施すること。

9 システム保守及び運用要件

本システムの保守及び運用要件は、以下のとおりとする。

(1) 問い合わせ対応

- ① 原則として平日（土・日曜日、祝日を除く）の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとする。ただし、緊急時は、本市に連絡の上対応すること。また、原因の究明、対処・復旧作業等までのスケジュールを本市に連絡すること。
- ② 問い合わせの受付・回答手段は、電話、電子メール、オンライン会議ツール等にて行うこと。

(2) 計画的なシステム停止

受託者がシステムを停止する場合は、停止によって想定される影響に最大限配慮し、遅くとも停止 10 日前までに本市に連絡すること。

(3) 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、受託者は、復旧又は代替手段を用意することで安定的な運用に努めること。

(4) バージョンアップ対応

本業務において導入す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必要な場合は、契約の範囲内において継続または代替措置できるよう対応するほか、契約の範囲を超える場合は本市に連絡すること。

(5) システム運用・保守

- ① 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。
- ② 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 LINE 公式アカウントの運用に伴い発生する LINE 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。

(6) 他システムとの連携

本市が提供する他のシステム・サービスとの連携については、本市からの相

談に対応の上、協議に応じること。

また、将来的に整備されるデータ連携基盤等を想定した LINE 公式アカウントとのデータの送受信を可能とする API を整備していること、もしくは API の整備によりデータ連携基盤等との送受信が可能となる構成であること。

10 納品

以下の成果物を電子データ（Word 形式と PDF 形式）で納品すること。

- (1) 「6 機能概要」の仕様を満たした佐渡市 LINE 公式アカウント
- (2) メニュー・デザイン設計書
- (3) デザインデータ一式

11 検収

受託者は、業務完了後速やかに業務完了報告を行うこと。

12 支払い条件

- (1) 委託料の支払いは、業務完了後、一括払いとする。
- (2) 本市は、業務の履行を確認したのち、請求を受けてから 30 日以内に受託者へ支払うものとする。

13 その他留意事項

- (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使用変更することにより、本業務に支障をきたす場合は、本市に連絡の上、対策を講じること。
- (2) 貸与品
 - ① 受託者が機器を設定する際に必要とする資料等は、本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すること。
- (3) 秘密保護
 - ① 本市が個人情報、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。）を第三者に漏らす、又は不当な目的で利用してはならない。また、契約終了後も同様とする。
 - ② 受託者における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 又は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

本業務の全部又は一部の処理を第三者に委託する場合、事前に再委託範囲及び再委託業者を本市に書面で提示し、了承を得ること。また、受託者は、再委託先の行為について情報セキュリティ対策を含めて全責任を負うこと。

(5) 契約不適合の担保

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を補修する責を有する。

(6) 著作権

作成される成果物の著作権等の取り扱いは、次に定めるところによる。

- ① 本業務により作成された業務の成果物の所有権、著作権及びその他の権利は、受託者に帰属するものとする。ただし、本市はあらかじめ、受託者の許諾を得た場合には、業務の成果品等を元に翻案して、二次著作物を制作し、譲渡、貸与等を行うことができる。
- ② 業務の成果品等に、受託業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、情報を含む。）が含まれていた場合には、権利は受託者に留保されるが、本市は、本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 本業務による納品物の所有権、著作権及びその他の権利は、本市に帰属するものとする。
- ④ 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。

(7) その他

- ① 保守期間は、システム構築完了日に伴い、変動するものとする。
- ② 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については、その都度双方協議の上決定し処理するものとする。

1.4 担当部署

〒952-1292 新潟県佐渡市千種 232 番地

佐渡市総務部総務課デジタル政策室 担当：椎、中川

Tel : 0259-63-5139 E-mail : r-digital@city.sado.niigata.jp