

函館市公式 L I N E システムリニューアル・運用等業務仕様書

1 業務名

函館市公式 L I N E システムリニューアル・運用等業務

2 目的

デジタル社会の実現に向けて取組が進むなか、市政情報の発信のほか、オンライン上で様々な行政手続きや相談などができる「持ち運べる市役所」をめざし、現在運用している函館市公式 L I N E システム（以下「システム」という。）をリニューアルし、機能を拡充することを目的とする。

3 業務概要

- (1) 内容 システムをリニューアルし、機能拡充を行い、その運用を行う。
- (2) 履行期間 契約を締結した日から令和 6 年 3 月 3 1 日（日）まで
- (3) リニューアル公開日 令和 6 年 1 月 2 9 日（月）

4 業務内容

(1) システムリニューアル業務

本仕様書内「5 システム概要・特徴」で示す要件を満たすシステムの構築を行うこと。

(2) 運用等業務

ア 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・機器およびセキュリティに関して随時保守を行うこと。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ときは、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、本市と協議のうえ、本市の合意を得たのち速やかに提供および適用作業を行うこと。

イ 相談対応

システムに関する本市からの問い合わせ・相談への対応および必要に応じた

本市への情報提供を行うこと。なお、調査・問い合わせ・相談対応は、原則として函館市の休日を定める条例（平成3年3月20日条例第2号）に定める休日以外の日の9時00分から17時00分までとし、本市職員（以下「管理者」という。）と電話または電子メール等にて対応すること。ただし、緊急の場合は、これに限らないものとする。

ウ 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、受託者は速やかに復旧また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 システム概要・特徴

(1) システムに求める基本的要件

- ア 既に取得済みの本市のLINE公式アカウントと連携すること。
- イ システムはオンプレミスではなく、クラウド型のシステムとすること。
- ウ 運用開始後の機能向上や構成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。
- エ サーバの環境設備は、日本国内に設置すること。
- オ システムは、24時間365日利用可能であること。メンテナンス等をやむを得ず停止する場合は、システム停止の7開庁日までに管理者に連絡すること。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、この限りでない。
- カ 利用者側は、スマートフォン用のLINEアプリ（iOS版、Android版）を使用し、システムを通じたサービスを利用できること。
- キ 管理者アカウントのログインID数は、15とする。アカウント数の増減については、市が適宜変更できるものとする。
- ク システムおよびデータに対して少なくとも日次で自動バックアップを行う機能を有し、障害発生時に速やかにシステムの復旧を行えるようにすること。また、バックアップに際しては、日本国内に2拠点以上に分散すること。
- ケ 管理者用の管理機能
 - ・ 管理者用の管理機能は、Google Chromeのインターネットブラウザで利用できること。
 - ・ 専用ソフトウェアのインストールが不要であること。
 - ・ OSおよびブラウザは、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。

コ 内閣官房等から発出されている令和3年4月30日付け「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）」を遵守することとする。同ガイドライン中で「委託先は発注元のセキュリティポリシーを満たすこと」としており、以下の全ての本市におけるセキュリティポリシーを満たすこと。また、それらのものが改定された場合は、同様に遵守すること。

- ・ 函館市情報セキュリティ基本方針
- ・ 函館市個人情報の保護に関する法律施行条例，函館市個人情報の保護に関する規則，函館市保有個人情報の適正な維持管理のための措置に関する規程において示されている個人情報の適正な取扱いに関する事項
- ・ 函館市電子計算機処理に係るデータ保護管理規程
- ・ 庁内ネットワーク管理運営要領
- ・ 庁内ネットワーク利用基準

(2) 機能要件

ア セグメント配信機能

- ・ 「性別」「年代」「住んでいる地域」「欲しい情報」など利用者の属性を取得する登録フォームを構築し、利用者の希望に応じた情報を配信できるようにすること。
- ・ 利用者が本市公式LINEアカウントを友だち登録したときに、自動でトーク画面に利用者属性の登録アンケートが表示されること。利用者はフォームに登録した情報を随時変更できること。（変更時の画面には、変更前の登録状況が表示されること。）
- ・ セグメント配信は、予約配信・定期配信ができること。

イ リッチメニュー

- ・ トーク画面のキーボードエリアに画像付きのメニュー（以下「リッチメニュー」という。）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。
- ・ リッチメニューを12項目以上に分割できたり、複数のタブで表示切替できること。
- ・ 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。

ウ 自動応答機能

- ・ 階層型の自動応答が作成できること。

- ・ 利用者がメニューや画像，カルーセル内の文字をタップすることにより，事前構築済みのシナリオが起動し，情報を提示すること。
- ・ 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。
- ・ 作成できるシナリオの階層に制限がないこと。
- ・ シナリオは現在のシステムのものを基に，受託者において初期データを作成すること。なお，受託者のアイディアで改善すべき点や追加する点があれば，本市と協議のうえ盛り込むこと。

エ アンケート機能

- ・ 意見募集等，複数の種類のアンケートフォームが作成できること。アンケートフォームの数に制限を設けないこと。
- ・ 作成したアンケートの質問は，管理画面においてCSVまたはExcel形式でデータのエクスポートが可能であること。
- ・ 利用者の回答結果は，管理画面においてCSVまたはExcel形式でデータのエクスポートが可能であること。

オ 申請機能

- ・ 地方公共団体情報システム機構が提供する公的個人認証サービスを利用した各種申請がLINEアプリとは別のアプリをインストールすることなく実施できること。
- ・ LINEでの申請等に伴う手数料および使用料等の支払いについて，クレジットカード決済および電子マネー等のオンライン決済（LINEPayを必須）に対応していること。
- ・ クレジットカード決済については，下記の国際ブランドのうち2種類以上（VISAまたはJCBを必須）に対応すること。

※国際ブランド・・・VISA, Mastercard, JCB, American Express,
Diners Club, 銀聯

- ・ 申請後のデータは，管理画面においてCSVまたはExcel形式でエクスポートが可能なこと。

カ 予約機能

- ・ 予約期間，予約人数，時間の区切りなどの予約枠および予約時の質問項目を管理者が自由に作成・変更できること。また，入力項目の数に原則制限を設けないこと。
- ・ 利用者の予約画面に表示する予約枠は，予約状況を反映した空き枠のみを表示すること。
- ・ 管理者は，予約状況をカレンダー形式で確認できること。
- ・ 利用者の予約日前日等に，リマインド配信ができること。配信の日時は，

管理画面上で設定変更ができること。

- ・ 予約情報は、管理画面においてCSVまたはExcel形式でエクスポートが可能なこと。

キ 通報機能

- ・ 利用者がメッセージや写真などで道路の損傷等を通報することができる機能を有すること。
- ・ 通報に係る質問事項を管理者が自由に追加できること。
- ・ 通報された情報をCSVまたはExcel形式でエクスポートが可能なこと。

ク メール連携機能

- ・ LINE連携用の特定のメールアドレスに対して、本市が送信したメールの内容を自動的にLINEで配信ができること。
- ・ 宛先となるセグメントは自由に設定することができること。

ケ レポート機能

- ・ 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を蓄積できること。
- ・ 管理画面においてCSVまたはExcel形式でデータのエクスポートが可能なこと。
- ・ 作成したレポートのCSVまたはExcelデータは、管理画面にログインすることなく、管理者が設定したメールアドレスに対して、指定頻度で送信する機能を有すること。
- ・ 蓄積したデータを管理画面上で確認ができる機能を有すること。

コ 管理機能

- ・ システムの利用状況や配信状況などを蓄積し、管理画面で確認できる機能を有すること。
- ・ 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、その他既存のLINE公式アカウントマネージャーの機能をそのまま使用できるシステムであること。
- ・ 利用者からの申請やアンケート等があった際に、管理者が設定したメールアドレスに自動でメールできること。
- ・ 専門知識をもっていない職員でも操作できるような配慮したつくりになっていること。

6 業務支援要件

(1) 操作マニュアルの作成

ア システム操作マニュアルを作成し、システムから常時閲覧できる状態にすること。

イ イラストや画面コピー等を用いて分かりやすく作成すること。

ウ 業務に不慣れなものでも理解できるよう、平易な用語を用いること。

(2) 研修の実施

リニューアル公開日までの適切な時期に、管理者に操作研修を実施すること。

(最低1時間以上×2回程度、オンラインでも可)

(3) サポート

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。

7 特記事項

(1) LINE(株)のシステム

LINE株式会社がシステム提供を終了し、また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、本市と協議のうえ、対策を講じること。

(2) 貸与品

ア 受託者が機器の設定等に必要な資料等は、本市がその都度貸与する。

イ 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) 機密保護

受託者は、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、また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。

(4) 再委託

ア 本業務の委託契約部分に係る業務の全部また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こと。

イ 受託者は、再委託先の行為について、全責任を負うこと。

(5) 引渡し後の不適合

本業務に係る成果品の引渡し後1年間以内に発見された不適合については、受託者がその不適合を受託者の負担により補修しなければならない。

(6) 権利の帰属

ア システム構成に際して、作成されたデータや画像等の著作権については、本市に帰属するものとする。

イ 本業務の成果品に受託者が本業務受託以前から保有する知的財産権が含まれていた場合は、その権利は受託者に保留されるが、本市は、本業務の成果品を利用する場合は、これを無償で利用できるものとする。

ウ 本業務の成果品等に、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、受託者の責任において本市が使用できるようにすること。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、受託者の責任と費用負担により解決するものとする。

(7) 仕様書の疑義・定めのない事項

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、受託者は本市と協議を行うこと。

(8) 受託者の発案

本仕様書に記載の事項について、その目的およ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うえ、仕様を変更することができる。