

公式LINE情報配信サービス  
構築等業務委託仕様書

令和5年（2023年）4月

高崎市 総務部 広報課

## 1 件名

公式 LINE 情報配信サービス構築等業務

## 2 全体概要

### (1) 目的

公式 LINE アカウントの機能を活用することによって、市民の登録に応じた情報を発信し、必要な情報が必要な人に届き、本市が提供する市民サービスに繋がることを目的とする。また、普及率の高い LINE を用いて、防災情報の発信や窓口等の予約機能を持つことにより、幅広い年齢層が恩恵を受けるデジタル化を推進していく。

### (2) 委託業務期間

#### ① 公式 LINE 情報配信サービスの構築

契約締結日～令和 5 年 8 月 31 日まで

#### ② 公式 LINE 情報配信サービスの運用保守

本リリース日～令和 6 年 3 月 31 日

### (3) リリース予定日

令和 5 年 9 月 1 日

### (4) 業務概要

#### ① 公式 LINE 情報配信サービスの構築

#### ② 公式 LINE 情報配信サービスの運用保守

## 3 前提条件・利用環境

### (1) 前提条件

- ① 公式 LINE 情報配信サービスの利用時間は、原則として 24 時間 365 日とする。ただし、保守等の予定された停止については、その限りではない。
- ② サービスの稼働率は、定期メンテナンスによるサービス停止を除き、99%以上とすること。
- ③ サービスの提供期間中、受託者は管理者の注意をもって、誠実にサービスを提供できること。
- ④ 発注者がサービスの利用促進に向けた取組を進めるにあたって必要な、受託者が保有する既存の資料やノウハウ等について、発注者と十分に協議の上、可能な範囲において協力的な姿勢で対応等できること。
- ⑤ 「個人情報保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）」及び「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。
- ⑥ サービス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。

- ⑦ SSL / TLSによる暗号通信を行うこと。
- ⑧ 本サービスの利用者及び本市職員にとって、わかりやすく、操作性が高く、効率的な運用が可能なサービスとすること。
- ⑨ 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、将来的なサービスの拡張性を確保したサービスとすること。

## (2) 利用環境

### ① 利用者のサービス利用環境

- (ア) 本サービスを利用しようとする市民（市の公式LINEアカウント「高崎市」と友達になっている利用者。以下「利用者」という。）は、スマートフォン用のLINEで、本業務で提供するサービスを利用できること。
- (イ) スマートフォン用のiOS版またはAndroid版のLINEで当該サービスを利用できること。また、パソコン（Mac、Windows等）からでも通常どおり利用できること。
- (ウ) 利用可能なiOS、Android、パソコン（Mac、Windows等）、LINEの特定のバージョンで不具合が確認された場合は、その利用者数と不具合の影響、修正の妥当性を鑑み、合理的な方向性を協議するものとする。
- (エ) iOS、Android、LINEのバージョンは限定しないものとし、最新バージョンがリリースされた場合は、可能な限り速やかに対応を行うこと。

### ② 職員等管理者のサービス利用環境

- (ア) 管理者用の管理機能は、パソコンのブラウザや、スマートフォン・タブレットのブラウザアプリで利用できること。
- (イ) OSはMac、Windows、ブラウザはGoogle Chrome、Edge、Firefox、Safariで利用可能であること。
- (ウ) Windowsのバージョンについては、Windows10バージョン2004（OSビルド19041.1288）以上での動作を想定する。
- (エ) 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はない。また、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。
- (オ) 専用ソフトウェアのインストールが不要であること。
- (カ) 管理者用のアカウント数は、30以上とする。導入後、必要に応じて追加等行うことがある。
- (キ) 管理者用と一般職員用のアカウント設定により、一般職員用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。
- (ク) 高崎市インターネット環境において正常に動作すること。

## 4 機能要件

以下に各機能の内容及び求める条件について記載を行う。以下の機能を実現した提案を行うこと。実現が難しい機能については、代替りの提案をすること。ただし、機能として求める条件が劣るものについてはこれを認めない。

### (1) リッチメニュー

No	機能の内容・求める条件
1	トーク画面下部等に画像付きメニュー（リッチメニュー）を表示させ、指定のURL 等へのリンク設定や指定の文字の送信ができること。また、この設定を任意に変更できること。
2	随時職員がメニューの変更ができること。
3	最大12項目に分割できるリッチメニューを構築すること。また、リッチメニューを最大3つ設定し、タブによって表示を切り替えられること。
4	リッチメニュー等に使用する画像パーツ（デザイン、レイアウト、イラスト等）を作成すること。必要に応じて再編集できるように作成した画像パーツをAdobe Illustrator形式等のデータで外部記録媒体により納品すること。
5	リッチメニュー等のデザインは、見やすさ・分かりやすさ・高崎市らしさを重視し、本市の了承を得て決定すること。
6	災害発生時用リッチメニュー等、至急対応が必要なリッチメニューについて、サービス開始までに準備しておくこと。
7	<p>項目案は以下のとおり。</p> <p>ただし、他自治体における事例等に基づいて、より直感的にアクセスできるためのより良い提案を行い、本市と協議の上、決定すること。</p> <p>① メインメニュー</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(ア) 高崎市ホームページ</li> <li>(イ) 広報高崎</li> <li>(ウ) 予約カレンダー</li> <li>(エ) ゴミ分別</li> <li>(オ) 休日当番医</li> <li>(カ) ぐるりん時刻表</li> <li>(キ) 子育て</li> <li>(ク) 受信設定</li> </ul> <p>② 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(ア) ハザードマップ</li> <li>(イ) 警報・注意報</li> <li>(ウ) 防災リンク集</li> <li>(エ) 避難所検索</li> </ul>

	③ おすすめ情報 (ア)各種 SNS (イ)観光情報 (ウ)ふるさと納税 (エ)移住・定住
--	---

(2) オンライン予約

No	機能の内容・求める条件
1	LINE上で窓口等の予約ができること。
2	予約枠を管理し、空き枠（予約されていない枠）のみが予約できること。
3	何日前から何日まで予約可能か、設定をできること。
4	利用者が電話等で予約をした場合、職員が管理画面から予約情報の登録ができること。
5	対象となる窓口等は、随時その窓口所管課の職員が追加・変更できること。
6	機密性を有する情報及び個人情報を扱う想定のため、LINE社側に情報が残らない仕様とすること。
7	予約確定前に予約内容の確認を、利用者が簡単に行えること。
8	予約枠は、内容ごとに何分枠なのか、何席分予約できるのか、平日・休日・曜日ごとに設定できること。
9	利用者がLINEから行った予約は、LINEで予約のキャンセルを行えること。
10	LINEでの予約のキャンセルは予約日の何日前まで可能か設定できること。
11	予約日の当日にリマインドを利用者に送付できること。
12	氏名、日時など予約に直接必要な情報以外に、予約時に確認しておくべき任意の項目を管理者が設定し、利用者がLINE上で入力・選択できること。また、写真データや位置情報を利用者がLINE上で送信できること。
13	利用者が、特定の数字等を入力することによって予約を行うことができるフォームを作成すること。（通常には公開していない予約フォーム）

(3) セグメント配信

No	機能の内容・求める条件
1	事前に、利用者が配信を希望する分野等（以下「セグメント」という）の情報を登録してもらい、管理者がセグメントを指定し、登録されている利用者に対してLINEのメッセージの配信を行えること。
2	セグメントの登録情報関係なく、友だち登録された利用者全員にメッセージを配信できること。
3	セグメントの項目や指定は、随時職員が追加・変更できること。
4	利用者のセグメントは、リッチメニュー上に「受信設定」などの方法でいつでも利用者自らが設定・確認・変更できること。

5	一般職員用のアカウントごとに、配信に利用できるセグメントを限定できること。
6	セグメントの内容については、市民の関心の高い分野を想定しており、初期に設定するセグメントについては本市と受託者と協議の上決定する。
7	セグメント配信をする時、事前確認のため一部利用者（本市職員が利用者として友だち登録した者）にのみ配信できるようなテスト配信ができること。
8	セグメント配信は、予約した時間に自動で配信できること。
9	セグメントごとの登録者数が取得できること。
10	セグメントの項目数は、設定件数に上限がないこと。
11	セグメントの項目は、以下を想定している。 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 住んでいる地域（旧高崎・倉渕・榛名・新町・吉井・群馬・箕郷）</li> <li>● 年代</li> <li>● 性別</li> <li>● 配信希望のカテゴリー（防犯・交通安全・防災・火災・イベント・講座開催・子育て支援・健康づくり・広報高崎・その他）</li> <li>● 子どもの生年月日</li> </ul>

(4) メール連携機能

No	機能の内容・求める条件
1	本市が使用している「安心ほっとメール」により送信するメールの内容を、自動でLINE側と連携し、メッセージ配信できること。
2	利用者への一斉配信の他、「(3) セグメント配信機能」によって指定された利用者に配信できること。
3	転送元メールに記載された特定のテキスト部分を、メッセージ配信時に自動で削除できる機能を有すること。また、任意のテキストを、メッセージ配信時に自動で追加できる機能を有すること。
4	メール本文中の指定部分に記載するキーワード（エリア、情報種別等）に合わせて、セグメント配信できること。

(5) チャットボット

No	機能の内容・求める条件
1	AIチャットボットもしくは、シナリオ型チャットボットで利用者からの問い合わせの対応ができること。なお、どちらのパターンのチャットボットに対応できるのか、企画提案書の中で明記すること。 それぞれのチャットボットは下記のものとする。 <ul style="list-style-type: none"> <li>● AIチャットボット 利用者が入力した質問文をAIが判断し、登録されている質問群から、該当すると思われる質問を複数表示し、その中から該当する質問を選択させ、回答を表示する方式。</li> </ul>

	● シナリオ型チャットボット 質問をカテゴリー分けし、利用者がカテゴリーを選択していくことで、最終的に回答を表示する方式。
2	ゴミの分別サービスが実現できるチャットボットであること。
3	チャットボットにて回答するためのデータは、随時職員が追加・修正できること。
4	よく見られている質問の集計・分析ができること。
5	回答までたどり着かなかった質問を容易に追加の質問回答として登録できること。
6	AI チャットボットの場合、自然言語解析機能を有すること。
7	チャットボット用のデータ更新は、複数の課が行うことができること。
8	初期に登録するチャットボットのデータ等については、本市と受託者と協議の上決定する。
9	チャットボットサービス開始以降、市職員側のチャットボット管理にほとんど時間を要さず、利用者がチャットボット上で明確な答えが得られるような分野・運用案があれば提案すること。

(6) 位置情報検索・防災機能

No	機能の内容・求める条件
1	指定したカテゴリー別に、市関係施設等を地図上に表示させること。
2	当該サービスについては、LINEではなくGoogle Maps等を利用したサービスでも提案可能とする。
3	施設の登録ができること。また、避難所等の開設、未開設の設定ができること。
4	緊急時、避難所等の場所がわかるように検索できること。また、避難所までの経路案内ができること。
5	災害に応じた、災害発生時に取りべき避難行動をシナリオ等により提示できること。

## 5 運用保守業務

(1) 運用・保守要件

- ① 利用するシステムは24時間365日の稼働を原則とし、安定的運用を図るため、ソフトウェア・ハードウェア・ネットワーク・セキュリティ等に関して定期的な保守を行うこと。また、これらの障害の早期発見・予防に努めること。
- ② 各種機能は、基本的に職員が追加・更新等を行う。職員が追加・更新等を行う機能がない場合は、運用保守の範囲内で対応を行うこと。

(2) 障害対応

- ① 障害に対して、予防・発生等の迅速な処理手順、再発防止のための方策などについて、障害管理計画を作成し、安定的な稼働管理を行うこと。

- ② 障害が発生した場合や脆弱性が発見された場合などトラブルが発生した際には、本市に迅速に連絡するとともに、直ちに状況の把握を行い、障害箇所の特定、課題範囲の調査、即時対応、原状復帰すること。また、本市が障害を発見した場合、電話、メールによる問い合わせに対応すること。
  - ③ 稼働診断、定期点検等により、障害の予防を行うこと。
  - ④ 障害対応履歴の集積、障害原因の分析により、再発防止に努めること。また、再発防止策を明記した報告書を提出すること。
- (3) 計画的なサービスの停止
- ① 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最大限考慮し、遅くともサービス停止の7日前までに本市と協議の上、決定すること。その際、サービスの利用に支障がないように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。
- (4) 調査・サポート対応
- ① 職員が追加・更新等を行う場合、サービスの利用方法や設定方法等のサポート対応を行うこと。
  - ② 新たな機能の提案や発注者が想定する機能の実現性等の調査を行うこと。
  - ③ 本市からの問い合わせ・相談対応は、原則として平日（土・日曜日、祝日を除く）の8時30分から17時15分までとし、基本3営業日以内に回答をする。ただし、緊急時は、本市と協議の上対応すること。
  - ④ 問い合わせの受付及び回答手段は、電話、電子メールとする。ただし、緊急性の高いものについては、電話を利用すること。

## 6 情報セキュリティ

- (1) 前提条件
- ① 「高崎市情報セキュリティポリシー」及び「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。
  - ② 継続的にセキュリティが確保されるよう努めるとともに、外部からの不正な接続及び侵入への対策を講じること。
  - ③ 情報資産の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するための対策を講じること。
- (2) セキュリティ対策
- ① 人的セキュリティ対策  
情報資産に接する受託者の情報セキュリティに関する権限や責任等を定めるとともに、すべての業務従事者に情報セキュリティポリシーの内容を周知徹底するため、教



育及び訓練を行うこと。また、教育及び訓練を行なった実績に関して報告をすること。

② 物理的セキュリティ対策

電子計算機、通信回線、外部記録媒体等の管理及び電子計算機室の入退室管理について対策を講じること。

③ 技術的セキュリティ対策

(ア) アクセス制御

情報資産を不正なアクセス等から適切に保護するため、システムへのアクセス制御を行う機能を設けること。

(イ) ログの管理

システムログ及びアプリケーションログを取得し、取得したログの漏えい、改ざん、消去、破壊等を防止できる機能を設けること。また、本市が要求する場合、ログを解析し提供すること。なお、ログの収集、一元管理、一定期間中の保存が可能であり、検索、統計分析、編集、プリント出力等を可能とする最低限の機能を有すること。

(ウ) 暗号化

通信及び蓄積データに対してTLSによる暗号化機能を設けること。また、電子政府における調達のために参照すべき暗号のリスト（CRYPTREC暗号リスト）に対応すること。

④ 運用

セキュリティ機能の稼働状況を監視し、必要に応じて本市の担当者に警告等を発する機能を設けること。

⑤ バージョンアップ対応

(ア) 本業務において導入されるサービス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との協議を設けることとする。

(イ) サービスが利用しているソフトウェア等に脆弱性が発見された場合には、脆弱性が修正されたバージョンが公開され次第、直ちにアップデートを行うこと。また、修正バージョンが公開されるまでの間は、適宜必要な対策を講じること。

(3) クラウドサービス

本サービスの構築にあたって、クラウドサービスを利用する場合には、以下に示すすべての要件を満たすこと。

① 個人情報閲覧できるサービス管理者等がサービスを利用する場合に、多要素認証が行われること。

② 個人情報を閲覧する可能性のある端末（受託者が利用する管理端末等）に行政情報を保存しない運用とすること。

③ クラウドサービスの利用にかかる法律関係は、国内法が適用されること。

- ④ 管理端末とクラウドサービスが提供するサイバー空間に至る情報の流通経路全般にわたり、通信が暗号化されていること。
- ⑤ 裁判管轄として国内の裁判所が指定されていること。
- ⑥ 契約終了時において、クラウドサービスに保存したデータの廃棄ならびにデータ再現不可能性にかかる確実性が担保されていること。
- ⑦ 事業の実施場所は国内であること。バックアップ含め、データが保存されるデータセンターのリージョンは国内であること。
- ⑧ クラウドサービスに対応したセキュリティ認証（ISMAP）を取得していること。

## 7 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) 会議の開催・記録

構築にあたり、必要に応じてミーティングを行うこと。オンライン開催時は受託者がホストとなって行うこと。受託者はミーティングの議事録を作成し、電子データで提出すること。

### (3) 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。

## 8 職員支援

### (1) 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1冊にまとめて作成すること。
- ② 画面の画像等を用いてわかりやすく作成すること。
- ③ 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 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。
- 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) サポート

- ① 受託者は、本サービスの操作マニュアルをデータで納品するか、システム上でいつでも閲覧できる状態にすること。
- ② 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。

## 9 納品・検収

### (1) 納品物

- ① 公式LINE情報配信サービス
- ② プロジェクト計画書
- ③ メニュー・デザイン設計書
- ④ 操作マニュアル
- ⑤ テスト実施要領
- ⑥ テスト結果報告書
- ⑦ デザインデータ一式
- ⑧ 議事録（ミーティングを実施した場合）

### (2) 納品場所

高崎市総務部広報課

### (3) 検収

- ① 完了報告  
受託者は、「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  
前項の検査の結果、不備が認められた場合、受託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けを提出すること。

## 10 その他留意事項

### (1) LINE公式アカウント運用に伴う対応

- ① 受託者は、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。
- ② 本業務の実施に必要な各種法令や条例に基づいた許認可の手続きについては、原則として受託者が代行して行うこと。また、必要となる経費については、委託料に含むものとする。
- ③ 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、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

受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）を遵守し、業務上知り得た事項を第三者に漏らしてはならない。また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

- ① 本業務の委託契約部分にかか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かかる本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) 権利の帰属

- ① 本サービスに関して作成されたデータや画像等の所有権、著作権、その他一切の権利は、高崎市に帰属するものとし、市ホームページ等の広報媒体等において、自由に使用できること。
- 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）を含む場合は、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 受託者は本市に対し、著作者人格権を行使しないものとする。
- ④ 業務の成果品等が、受託者以外の第三者の保有する知的財産権を侵害しないことを保証し、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。

(6) 履行期間終了後のサービス使用について

- ① 本業務により構築したサービスは、令和6年4月1日以降においても運用・保守を委託することを想定している。ただし、予算が確保できない場合や大幅な機能改修を予定する場合はこの限りではない。
- ② 履行期間終了後から一定期間経過後に使用を再開する場合は、本業務で構築した機能を使用することとし、追加の導入費用等は原則として発生しないものとする。この場合、サービスの使用にかかる費用は、提案時に提出された見積金額を基本として、本市と受託者の協議により決定するものとする。

(7) サービスの拡張等

サービスの拡張、他システムとの連携、次期サービスへの移行等（いずれも他の業者が受託した場合を含む）において、市や関係業者等から協力を求められたときは、市と協議の上、サービスに関する情報開示やデータベースからのコンテンツのエクスポートを含め必要な対応を行うこと。

(8) 契約不適合の担保

本業務にかか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の補修または補修する責を有する。

(9) 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、受託者は本市と協議を行うこと。