

東海村公式 L I N E アカウント機能拡張に伴う構築及び運用業務仕様書

1 業務名

東海村公式 L I N E アカウント機能拡張に伴う構築及び運用業務

2 業務の背景

東海村は、令和 6 年 3 月に策定した「東海村シティプロモーション指針 ver.0」に基づき、まちづくりに関わる・想いを伝える「場づくり」と、共感が生まれ・想いを伝える「情報発信」を柱として、「地域（まち）に真剣（マジ）になる人を増やす」新たなシティプロモーションを展開している。多くの住民に地域への関心を持ってもらい、積極的に関わってもらう好循環を生み出すためには、一人ひとりが地域の魅力を十分に理解し、シビックプライド（地域への愛着や誇り、当事者意識）を持つことが必要となることから、行動変容の実現につながる効果的な情報発信が重要である。

一方で、現在の東海村公式 L I N E アカウントの運用にあたっては、開封率の低迷等に課題があり、必要な情報が必要な利用者へ確実に届いているとは言えないことから、L I N E 機能を拡張することで、より効果的な情報発信に取り組むことを予定している。

3 目的

村政情報発信の強化と、村民の情報取得や利便性を向上させるため、東海村公式 L I N E アカウントを用いた情報配信サービスシステムの構築及び運用を行う。

4 履行期間

（１） 構築期間

契約締結日の翌日から公開日の前日まで

（２） 公開日

令和 7 年 1 0 月中旬（予定）

なお、正式な公開日は受注者と協議の上、決定する。

（３） 運用期間

公開日から令和 8 年 3 月 3 1 日（火）まで

5 履行場所

東海村総合戦略部地域戦略課 ほか

6 業務内容

（１） システムの構築

公式アカウントの機能の拡張をもって、村の情報発信を効率的かつ効果的に行うことができるよう、本仕様書で示す機能を備えたシステムの構築・運用を行う。

(2) 運用・保守

システムの安定的な運用を図るため、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、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、速やかに適切な対応をするとともに、村への連絡・報告を行うこと。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、本サービスの利用者（以下、「利用者」という。）への影響を考慮し提供及び適用作業を行うこと。

(3) システム停止

ア 受託者が計画的に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、遅くともシステム停止の7日前までに村と協議の上、決定すること。ただし、緊急でやむを得ない場合はこの限りではない。

イ 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は、受託者は速やかに復旧又は代替手段を用意し、安定的な運用に努めるとともに、村への連絡・報告を行うこと。

(4) 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、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対応すること。

7 システムに求める基本要件

- (1) 利用者及びシステムを管理する本村職員（以下、「管理者」という。）双方にとって分かりやすく、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。
- (2) 運用開始後の性能向上や構造の変更等を柔軟に対応可能であり、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。
- (3) 「政府機関・地方公共団体等における業務での L I N E 利用状況調査を踏まえた今後の L I N E サービス等の利用の際の考え方（ガイドライン）」（令和3年4月30日付）に準拠したシステムとすること。

8 機能要件

受託者は、L I N E ヤフー株式会社が提供する L I N E 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、以下の機能を構築すること。また、利用者がより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をすること。

(1) 基本要件

- ア 東海村公式 L I N E アカウント（アカウント名：東海村役場，ID：@tokai_vill）と連携すること。
- イ 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。
- ウ 本システムは、24時間365日利用可能であること。ただし、保守のための計画的な停止を除く。

- エ 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。
- オ LINE 公式アカウントの機能を制限なく利用できること。
- カ 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。
- キ 本システムは、「9. 構築する機能」で示す機能のほか、今後さらなる機能拡充が実現できるものであること。

（２） 利用者のシステム利用環境

本システムを利用可能なスマートフォン用の iOS 版又は Android 版の LINE のバージョンは限定しないものとする。また、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

- ア 管理者の管理機能は、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 本村の OS は Windows, ブラウザは Google chrome を使用しており、インターネット環境に接続し利用できること。また、それぞれの最新バージョンで動作すること。
- ウ 管理画面へのアクセスは、特定の IP アドレスのみが通信できる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、30 以上を保有できること。また、管理者用と一般用の操作権限は、ユーザーごとに設定できるようにすること。
- オ 管理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。

9 構築する機能

【必須機能】

（１） アンケート機能

- ア LINE 公式アカウントにおいて、利用者から性別・年齢・居住地・特定の日付等、村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。
- イ 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。
- ウ アンケートの回答形式は、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。
- エ 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。
- オ 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。
- カ 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。
- キ アンケートフォームにおいて、アンケートで取得する情報の取扱い（利用規約、プライバシーポリシー等）への同意に関する説明文、リンクを設置できること。また、同意を取得するチェックボックスを設定し、利用者が同意チェックした後にのみアンケート回答を送信できる制御が可能であること。
- ク 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、アンケートフォーム

の文字色、背景色、ボタン等のレイアウトを自由にカスタマイズできること。

ケ 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。

(2) セグメント配信機能

ア 「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。

イ 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複数のフォントサイズで内容を確認できること。

ウ 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。

エ 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。

オ テスト配信先として 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。

カ 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。

キ 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。

ク 配信した各メッセージについて、管理者が利用者の開封数及び開封率を確認できること。

ケ 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。

コ 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。

サ セグメント配信するメッセージごとに、指定したリッチメニューを利用者に表示できるようにすること。

シ 利用者について、LINE ヤフー株式会社が付与するユーザー識別子 (uid) やアンケート機能で取得した情報等を更新キーとした属性追加を csv ファイルのアップロードによって行えること。登録した属性を利用して配信グループを設定するとともにセグメント配信ができること。

ス 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。

セ カル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、3つ以上設定できること。

タ 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。

(3) リッチメニュー機能

ア 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

ング等のアクションを設定できること。

イ 管理者は、リッチメニューに設定する画像やアクションの変更を随時できること。

ウ リッチメニューを3つ以上設定でき、タブによって表示を切り替えられること。

エ 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。

オ 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。

カ 「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。

キ リッチメニューの表示を切り替える条件について、複数の属性をクロスさせて設定できること。

ク 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。

ケ 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。

【パッケージ機能】

必須機能の構築に係る費用の範囲内で実装できる機能を提案すること。

【オプション機能】

必須機能及びパッケージ機能の範囲外の機能で、別途費用が必要な機能を提案すること。

なお、オプション機能の提案は、今後のさらなる機能拡張に向けた検討資料として活用できるものとする。

10 サポート体制

(1) 初期構築

ア 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。

イ 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 初期構築の際、職員に対して、本システムの操作説明を実施すること。

イ 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。

ウ 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。

エ 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。

- オ 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。

1 1 情報セキュリティ対策

(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。
- イ LINE ログインを用いる場合は，LINE ヤフー株式会社が示す「LINE ログインのセキュリティチェックリスト」を全て満たすこと。当該チェックリストのチェック結果を本村へ提出すること。

(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 契約終了後，全データを削除すること。

(5) 可用性

- ア 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。
- イ 日次でデータのバックアップを行う機能を有すること。

1 2 その他

- (1) 受託者は，東海村個人情報保護条例を遵守し，業務上知り得た個人情報等の秘密を他人に漏らしてはならない。また業務完了後も同様とする。
- (2) 受託者は，業務の遂行上知り得た事項を他に漏らしてはならない。
- (3) この仕様書に定めのない事項及び疑義を生じた場合は，別途協議するものとする。

1 3 問合せ

東海村 総合戦略部 地域戦略課 広報・シティプロモーション担当

〒319-1192 茨城県那珂郡東海村東海三丁目7番1号

電話 029-282-1711 (代表)

E-mail kouhou@vill.tokai.ibaraki.jp