

城陽市 LINE 公式アカウント情報配信システム導入・運用業務委託に関する
企画提案仕様書

1 業務の概要

- (1) 業務名 城陽市 LINE 公式アカウント情報配信システム導入・運用業務
- (2) 内容 「LINE 公式アカウント」を通じた LINE メッセージングサービス（以下、本サービスという）のシステム導入・提供及び保守・運用
- (3) 公開時期 システムを構築し、令和 8 年 4 月 1 日に公開すること。

2 業務の区分と概要

(1) システム導入・提供

本仕様書「サービス要件等」の要件を満たすシステムの導入・提供を行うこと。

(2) システム運用・保守

運用・保守については、導入・提供業務に含めて受託業者と契約する予定であるため保守費用についても算出すること。業務内容については、以下を想定している。

- ① システムの安定運用を図るため、ソフトウェア・セキュリティに関しては定期的な保守を行うこと。
- ② システム及びその稼働に伴い継続的に必要となるソフトウェア製品の提供（保守費用も含む）、管理を行うこと。
- ③ 使用する全てのソフトウェアのバージョンアップに関しては、その適用の判断に必要な調査・評価を行い、委託者と協議のうえ、提供および適用作業を行うこと。
- ④ ソフトウェアやコンテンツ等に脆弱性が発見された場合は、直ちにセキュリティ対策を行うなど、速やかに対応すること。なお、実施にあたっては類似環境による適用テストを行った上で本番環境へ適用すること。
- ⑤ システムの安定運用のために、サービス停止が必要な場合は、サービス停止の 10 日前までに委託者へ協議を行い、承諾を得ること。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。
- ⑥ 計画的なシステム停止以外の要因によりシステムの不具合やサービス停止が発生した場合、受託者は直ちにサービスの復旧または代替手段を用意し、サービスの安定運用に努めること。
- ⑦ システムに関する委託者からの問合せ・相談について、電話やメール等での対

応を行うこと。

- ⑧ システム利用に際して、有益な情報は積極的に提供すること。

3 サービス要件等

(1) 基本要件

- (ア) 本サービスは「LINE SMART CITY GovTech プログラム」(以下、本プログラムという。)を搭載し、構築されたものであること。
- (イ) 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。
- (ウ) サーバの環境設備は、日本国内に設置すること。
- (エ) 本サービスは、24時間365日利用可能であること。なお、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。
- (オ) 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。
- (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) 本サービスはGoogle Chrome、Firefox等のインターネットブラウザを使用し、インターネット環境に接続し利用できること。また、それぞれ最新のバージョンで動作すること。
- (ク) 本サービスはLINEの最新バージョンでサービス要件を満たすこと。
- (ケ) 本サービスはLINE公式アカウントの機能が制限なく利用できる、もしくは同等の機能を提供できること。
- (コ) 既に取得済みの本市のLINE公式アカウントを引き継ぐこと。
- (サ) 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。
- (シ) 国による「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)」を遵守したものであること。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。

(2) サービス要件

(ア) FAQ・チャットボット機能

- ① 頻繁に尋ねられる質問等をチャットボット等で回答する機能を有すること。

(イ) セグメント配信機能

- ① 利用者がセグメント配信設定を登録するフォームの構築が可能で、利用者の嗜好に合わせ、最適な情報を配信できること。
- ② 利用者が確実にセグメント配信設定を登録(初回利用時にユーザーアンケート等を実施するなど)する仕組みを有していること。
- ③ 利用者は、年齢(世代)、性別、居住地(市内外(数十～数百程度))、行政項

目（数十程度）、複数の子の生年月日等の属性登録が25項目以上できること。
また、利用者が市公式LINEアカウントをお友だち登録したときに、自動でトーク画面等に利用者属性の登録アンケートが表示されること。

- ④ 利用者が設定したセグメント配信設定は一部またはすべての設定を変更できること。
- ⑤ テスト端末等を用いることで、本番環境に影響を与えることなくセグメント配信のテストが行えること。
- ⑥ 配信は時刻設定し指定した時刻に配信が行えること。
- ⑦ 市職員が過去の合計配信数、配信日、配信時間、タイトル、種別、配信数、成功数、失敗数などのデータについて確認を行えること。
- ⑧ 市職員がセグメントの項目追加をできること。

（ウ）申請・アンケート機能

- ① 利用者向けに、アンケートの実施、自由記述ができるフォームを市職員側で作成できること。
- ② 上記①で収集したアンケート結果は一覧で確認することができ、利用者の意見などのデータをExcelファイルもしくはCSVファイルで出力できること。

（エ）防災機能

- ① 災害発生時などに、緊急時用に用意されたリッチメニューを自動または手動で切り替えて表示をすることができること。
- ② 位置情報を送信することで、現在地から近い避難所の一覧をチャットボットで案内することができ、避難所ごとに地図上での位置表示やルートもあわせて表示ができること。
- ③ 避難所の情報は、事前にCSVファイルでインポートして登録ができ、開設状況のステータスの表示や変更に対応できること。
- ④ チャットボットで災害内容や居場所を確認した上で、適切な行動を案内するための避難行動支援が行えること。

（オ）カレンダー予約機能

- ① 施設利用や講座等の予約を行うためのフォームと、空き枠を指定可能なカレンダーを設置し、利用者から予約を受け付けて管理ができること。
- ② 予約フォームは、市職員が入力項目を自由に組み合わせることができ、電話番号やメールアドレスなどは入力値のチェックが可能な機能を有していること。
- ③ 予約対象となる施設ごとにカレンダー単位で予約を受け付けることができ、その単位は上限なく自由に追加ができること。
- ④ 予約が完了すると予約内容を通知できること。
- ⑤ 予約時に、利用者に表示される項目以外にも、市職員が管理目的で利用者には非表示な管理者用の入力項目を追加でき、予約ステータスの管理ができること。

と。

- ⑥ 受け付けた予約情報は一覧で確認することができ、CSV ファイル等で出力ができること。
- ⑦ 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。
- ⑧ 予約内容の確認・修正までを LINE で一貫して実現できる機能を有すること。
- ⑨ 予約状況は業務担当部署がデータ管理することができるよう権限を設定できること。

(カ) 通報機能

- ① 写真や位置情報付きで利用者からの通報を受け付けできること。
- ② 通報された位置情報や住所などの情報を CSV または Excel 形式でエクスポートが可能なこと。
- ③ 通報があった時に、担当職員にメール通知する設定が可能であること
- ④ 通報内容の確認・修正までを LINE で一貫して実現できる機能を有すること。
- ⑤ 各通報内容は、業務担当部署がデータを管理することができるよう権限を設定できること。

(キ) 管理機能（リッチメニュー作成機能、アカウント等）

- ① 市職員が本サービスからリッチメニューの登録ができること。
また、リッチメニューは指定のテキストの表示やURL等リンクする設定ができること。
- ② リッチメニューでユーザーがタップ可能な領域を任意の数で分割できること。
また、複数枚で構成し切り替えができること。
- ③ 市職員用のアカウントを無制限に設定できること。
- ④ アカウントごとに、利用できる機能の権限を設定できること。

(3) 導入要件

(ア) 導入支援

- ① 本サービスの導入にあたっては、導入の要件や企画に対して、LINE 公式アカウントの画面構成等について提案し、本サービスの効果を最大限発揮できるよう支援すること。
- ② コンテンツ企画・設計・構成・制作のアドバイスや制作物の内容や仕様に対する指示やレビューを行うこと。
- ③ システムに登録・設置する際の操作方法の説明を行い、必要に応じて WEB 会議ツールなどを用いて実演を交えたサポートを行うこと。

(イ) 動作検証

- ① 動作検証開始前までに、本サービスの基本動作（アンケート作成、リッチメニ

ユー作成等)が正しく動作するよう設定のサポートを行うこと。

- ② 動作検証において、検証結果に応じて改善方法等を提案すること。

(ウ) 体制

- ① 本サービス導入に向けた作業を統括する統括業務責任者を配置すること。
- ② 統括業務責任者の下に、実作業に従事する担当者を複数名配置すること。
- ③ 統括業務責任者及び担当者の内、1名は、他団体で本サービスの導入支援に従事した経験を有すること。

(エ) 運用に関するサポート

- ① 受託者はシステムの操作マニュアルを提供すること。また、マニュアルは、イラストや画面コピー等を用いてわかりやすく作成すること。なお、業務に不慣れな者でも理解できるよう、平易な用語を用いること。
- ② 本稼働までに、市職員に対し本サービスの利用方法及び操作方法の研修を実施すること。
- ③ システム利用に関して生じる疑問等については、電話やメール、WEB 会議ツールなどでサポートすること。
- ④ 受託者は運用後も機能の利用状況や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など、効果的な運用に向けて職員と協議またはレポートを提出すること。(1カ月に1回程度)
また、友だち追加の支援としてポスター・チラシのデータの作成、他団体の事例の共有など積極的な支援を行うこと。

4 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に本業務の概要を記した「プロジェクト計画書」を提出すること。計画書には、スケジュール、導入体制及び役割分担、システム構成図概要を記載すること。

(2) ミーティングの開催及び議事録作成

システムの構築にあたり、定期的にまたは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。また、ミーティング実施時は議事録の作成を行うこと。

5 料金支払い

請求書受理日から30日以内に支払う。

6 その他

(1) 再委託

- (ア) 委託業者は、全部又は主要な部分を一括して第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ市の承認を得て業務の一部を第三者に委任する場合は、この限りではない。
- (イ) (ア) のただし書きについて、委託業者が、業務の一部を第三者に委託する場合は、その内容を明確にした書面を市に届出し、承認を受けるとともに、当該第三者の行為のすべてについて責任を負うものとする。

(2) 守秘義務

- (ア) 本業務の履行により知り得た一切の情報を第三者に提供若しくは漏らし、又は委託業務の履行以外の目的に使用してはならない。契約期間満了後又は契約解除後においても同様とする。
- (イ) この契約による業務を処理するため個人情報等を取り扱う場合は、別紙「個人情報保護及びデータ保護に関する特記仕様書」を遵守しなければならない。

(3) 長期継続契約

本契約は長期継続契約である。本契約に係る予算が城陽市議会において減額又は削減された場合は、本市は、本契約を解除することができる。解除に伴い損害を生じた場合、相手方は残存契約期間に相当する金額の範囲内で損害の補償を請求することができる。この場合において、必要な事項は契約の当事者間において協議し定めるものとする。

7 提案内容

(1) 企画提案書（様式自由）

内容は自由とするが、導入に至るまでの流れや体制、公開後の体制などは必ず記載すること。

(2) 価格提案書及び内訳書（様式自由）

本業務を実施するにあたり必要となる経費を、消費税及び地方消費税を含めた金額で内訳が分かるように提案すること。特に、導入に係る初期費用と保守に係る費用の内訳を明確にすること。

(3) 業務実績調書（様式自由）

本サービスに関連する業務の実績について、社名、民間・公的機関の区別、受託期間、業務内容を一覧にすること。

8 担当部署

城陽市役所 企画管理部 秘書広報課 広報広聴係

〒610-0195 京都府城陽市寺田東ノ口 16 番地、17 番地

TEL : 0774-56-4051 FAX : 0774-55-7774