

# LINE拡張ツール導入等業務仕様書

## 1. 業務名称

LINE拡張ツール導入等業務

## 2. 業務の目的

本市の情報発信、行政手続き、アンケート、各種予約等を効率的、効果的に行えるよう本仕様書「5. 機能概要」で示す機能を備えた小野市公式 LINE 拡張ツールの導入・構築を行う。

### 【基礎情報】

自治体名:小野市 人口:47,437 人(2023.2.28 現在)

LINE 公式アカウント:小野市 @onocity

友だち数:約 1,700 人

運用上必要な管理者アカウント数(想定):10 アカウント

## 3. 契約期間

契約締結日から令和 6 年 3 月 31 日まで

(令和 6 年 1 月 10 日サービス公開)

## 4. 業務の概要

### (1) 導入業務

本ツールは、原則として、24 時間 365 日利用可能であり、「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)」(令和3年4月 30 日付内閣官房他通知(令和 3 年 6 月 11 日一部改正))及び個人情報保護関連法令を遵守すること。

また、ガイドラインや法令等が制定又は改定された場合には、それに準じた運用を行うこと。

なお、本ツールの構築の際には、本市が想定する機能のヒアリングを行い、既存機能や新たな機能の提案をし、LINE 拡張ツールの導入・構築を行うこと。

### (2) 運用・保守

ツールの安定的運用を図るため、ソフトウェア、設備・機器、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、本市と協議の上、提供及び適用作業を行うこと。

### (3) 相談対応

本ツールの運用・保守の際にも、新たな機能の提案や本市が希望する機能の搭載について、相談対応を行うこと。

また、ツールに関する本市からの問合せ・相談への対応及び必要に応じた本市への情報提供を行うこと。なお、調査・問合せ・相談対応は、原則として、平日の8時45分～17時15分とし、本市のICT推進課職員が質問内容を取りまとめた上で、電話または電子メールにて行うこととする。

### (4) 計画的なサービス停止

受注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。

### (5) 想定外のサービス停止への対応

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、サービス提供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。

### (6) バージョンアップ対応

ツール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行われた場合は、ツールを利用している限り、追加の費用なく対応すること。

また、他自治体の希望により搭載した機能についても基本的に追加費用なく提供すること。

### (7) 機能等作成代行

リッチメニュー画像及び本仕様書「5.機能概要 (4) サービス機能」で示す各種機能について、本市と範囲・内容を協議の上、管理者に代わって作成及び設定を行うこと。

## 5. 機能概要

本ツールについては、LINE(株)が提供する「LINE 公式アカウント」の「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(1)から(4)までの4つの機能を構築すること。

また、提案者は、「5.機能概要」に記載している仕様を満たした上で、利用者がより利用しやすいサービスとするため、今後の新たな機能の向上や追加を可能とする提案、運用方法の提案を行うこと。

#### (1) 基本要件

- ① 本ツールは、24時間365日利用可能であること。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。
- ② ツールおよびデータに対して、自動でバックアップを行う機能を有すること。
- ③ LINE 公式アカウントの機能が制限なく利用できること。
- ④ 本ツールを運用する本市職員(以下「運営者」という。)及びツールの運用管理を担当するICT推進課職員(以下「管理者」という。)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ものとする。

- ⑤ 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ツールとすること。
- ⑥ SSL/TLS、またはこれと同等以上のものによる暗号通信を行うこと。
- ⑦ 本ツール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とし、サーバなどの環境設備は日本国内に設置すること。
- ⑧ 運用・保守体制は日本国内に構築すること。
- ⑨ 本ツールで作成した行政手続きやアンケートが Google Chrome 等のインターネットブラウザを使用し、利用者がインターネット環境に接続し利用できること。また、その最新のバージョンで動作すること。(要望)

## (2) 利用者のサービス利用環境

本サービスはスマートフォン用の iOS 版または Android 版の LINE で利用可能ものとし、iOS、Android、LINE のバージョンは限定しないものとする。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) 運営者および管理者のサービス利用環境

- ① 運営者および管理者用の運用機能および管理者用の管理機能は、インターネット環境のパソコンのブラウザで利用できること。

なお、パソコンの OS は Windows、ブラウザは Google Chrome および Edge で利用が可能であること。(OS 及びブラウザは、バージョンを問わないことが望ましい。)

また、LGWAN 環境で接続可能であれば提案すること。

- ② 運営者および管理者いずれもが情報・行政手続き・アンケート・予約フォームの作成・公開処理などの運用ができること。ただし、アカウント登録などのシステム管理業務は管理者のみが実施できること。
- ③ 研修及びテスト用環境を提供すること。
- ④ 本ツールは既存の小野市公式 LINE アカウントで利用でき、現行の小野市公式 LINE アカウントに友だち登録しているユーザーの以下の情報を本ツールに引き継ぐこと。

・お知らせ受診設定:セグメント配信のカテゴリ

・ごみ出し通知設定:ごみ収集地区(必須)、通知の時間帯(要望)

## (4) サービス機能

### ① セグメント配信機能

管理者が事前に用意した項目(以下「セグメント」という。)から利用者が選択することで、利用者が自ら選択したセグメントに関する情報のみを LINE トーク画面上に配信するサービス(以下「セグメント配信」という。)が可能な機能とする。

#### ア. 複数の条件付けによるセグメント配信

管理者は、セグメントに加え、利用者の属性からも配信先を選択できること。

また、セグメントおよび利用者の属性の中から複数を組み合わせた条件も選択できること。

イ. セグメントおよび利用者の属性の登録

利用者が、友だち追加時にセグメントおよび利用者の属性を登録できること。

また、利用者は登録内容の確認・変更を友だち追加時以降も随時できること。

ウ. セグメント配信の予約（随時・定時）

日時を指定してセグメント配信できること。

エ. セグメントおよび利用者属性の項目設定

初期に設定するセグメント項目内容は「別表1 セグメント一覧」のとおりとする。なお、セグメントおよび利用者の属性について、その項目名および項目数は運用開始後に管理者が必要に応じて変更できること。

オ. 運営者および管理者がセグメント配信のテストを行えること。

カ. 運営者および管理者が過去の配信内容や履歴、送信状況等の確認ができること。

キ. 運営者および管理者がセグメント及び利用者の属性についての基礎情報（登録者数など）の確認ができること。また、その情報を CSV ファイル等で出力できること。

ク. 送信内容には、テキスト・画像・動画・スタンプを使用できること。

② 行政手続き・アンケート・予約機能

運営者および管理者が設定した項目について、利用者が情報を送信できる機能。任意の質問項目や、選択式・記述式等の一般的な回答形式の設定と条件分岐による質問表示ができ、回答が csv 形式等で出力できること。特に以下のア～ウについて対応できること。

ア. 登録者のアンケート回答

配信メッセージから誘導する一般的なアンケート回答

イ. 行政手続き機能

マイナンバーカードを利用した公的個人認証（JPKI）ができること。また、証明書発行手数料等の支払を電子決済できること。

ウ. 参加申し込み

成人式やイベントへの参加申し込みフォーム（枠管理機能必須）

エ. 予約機能

現在小野市が公開している町ぐるみ健診の予約手続きができ、枠管理ができること。また、可能であれば料金計算ができること。（詳細内容は現在公開中の「2023年度 町ぐるみ健診」予約フォームを確認）

【想定している予約機能の詳細】

A. 施設利用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。

B. 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。

- C. 予約が完了すると予約内容を通知できること。
- D. 利用者自ら、予約情報のキャンセルが可能な機能を有していること。
- E. 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。
- F. 受け付けた予約情報は一覧で確認ができること。
- G. 利用者にリマインド通知ができること(予約日の前日等)

オ. 写真と位置情報を利用した通報（想定：道路破損、公園破損情報等）利用者が現場の様子（写真）と位置情報（GPS）を送信する機能。同様のスキームで説明を変更した複数種類の通報機能を備えることができること。

### ③ リッチメニューの構築

上記①～②の機能について利用可能なメニューアイコンを、1画面内に最大8つ程度を表示するリッチメニューを構築すること。（なお、リッチメニューは複数のリッチメニューにタブ切り替えができること。）特に、セグメント及び利用者の属性を設定・確認・変更できるメニューアイコンを備えること。

また、メニューアイコンの選択後に、LINEトーク画面上にサブメニューを表示できること。

なお、リッチメニューの機能及びアイコン画像等は、必要に応じて管理者が変更できること。

## 6.職員支援要件

### (1) 操作マニュアルの作成

- ① 小野市公式 LINE の操作方法について、運営者および管理者マニュアルを作成し、電子データで提出すること。（メールまたはファイル転送サービス）
- ② イラストや画面のコピー等を用いて分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 小野市公式 LINE の本格稼働日までに、運営者向けの研修を最低1日（複数日可能な場合はも同内容）、管理者向けの研修を最低1日実施すること。いずれも、オンライン利用可とし、その際の会議設定は受託者が行うこと。  
研修資料については、メールまたはファイル転送サービスによりデータで小野市 ICT 推進課に納品するものとする。
- ② 研修時に、本番環境に影響を与えることなくセグメント配信を始めとする各機能のテストができること。
- ③ 研修時に必要となるアカウントの操作環境は受注者が準備すること。なお、研修対象者は以下に例示するが、今後の協議によって変更が生じる可能性がある。

○研修対象者一覧

対象	人数	時間と回数	主な研修内容
管理者(情報政策課職員)向け	6人程度	2時間程度	ツールの機能を鑑み、管理者向けに必要なと想定される内容(詳細な内容は協議する)
運営者(情報政策課職員を除く職員)向け	最大20人程度×1回	2時間程度	ツールの機能を鑑み、運営者向けに必要なと想定される内容(詳細な内容は協議する)

7.その他

- (1) 受注者(協力会社含む。以下同じ。)は、業務の実施に伴い、適用を受ける法令、規定、基準、指針等については、これを遵守すること。
- (2) 小野市は受注者に必要な情報を提供する。
- (3) 業務中に知り得た事項を第三者に漏洩し又は開示しないこと。
- (4) 受注者は、予期せぬ事態が生じたときは、速やかに発注者に報告し、指示を仰ぐこと。
- (5) 本仕様書に示すもののほか、運用方法や拡張性等、将来的に発注者にとって有益な提案がある場合は、積極的に提案すること。
- (6) 受注者が業務の内容の全てを一括して第三者に再委託することは認めない。ただし、業務内容の主たる部分を除く一部について、発注者の承諾を得た場合についてはこの限りではない。
- (7) 本仕様書に定める事項について疑義が生じた場合又は本仕様書に定めのない事項が生じた場合について、発注者と受注者双方協議の上決定する。

別表I セグメント一覧

No	セグメント名
1	トピックス
2	防災
3	防犯・交通安全・公共交通
4	消防・救急
5	妊娠・子育てサポート・子どもの健康
6	子育て支援(保育・手当)
7	学校・教育
8	おとな向けセミナー・講座
9	健康保険・医療費助成
10	高齢者向けサポート
11	観光・イベント
12	スポーツ
13	仕事・就職
14	事業者支援
15	ごみ・リサイクル
16	税金