

## 山口市公式LINE情報配信サービス構築・運用業務委託仕様書

### 1 委託契約等の概要

- (1) 件名 山口市公式LINE情報配信サービス構築・運用業務委託
- (2) 内容 本市におけるLINEを活用した情報配信サービスの構築・運用
- (3) 履行期間 契約締結日の翌日から令和3年3月31日まで
- (4) 公開時期 システムを構築し次第、令和2年8月中に公開すること。

### 2 委託業務の概要

#### (1) システム構築

本市の情報発信を効率的、効果的に行えるよう本仕様書「3 機能概要」で示す機能を備えた山口市公式LINE情報配信サービスシステム(以下「システム」という。)の構築を行う。

本システムは、原則として、24時間365日利用可能であることとする。

#### (2) 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、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) 調査・相談対応

本システムの構築・運用・保守の際には、新たな機能の提案や本市が想定する機能の影響調査などを行うこと。

また、システム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9時～17時とし、本市の職員(以下「管理者」という。)が質問内容を取りまとめた上で、電話又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、受託者は速やかに復旧又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

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行われた場合は、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的要件

- ① 本サービスを利用しようとする市民（以下「利用者」という。）、サービスを提供する本市の職員（以下「管理者」という。）双方にとって、わかりやすく、操作性が高く、効率的な運用が可能なシステムとすること。
- ② 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、将来的なシステムの拡張性を確保したシステムとすること。
- ③ SSL/TLS による暗号通信を行うこと。
- ④ サーバなどの環境設備は日本国内に設置すること。

### 3 機能概要

本システムについては、LINE（株）が提供する「LINE 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（1）から（7）までの7つの機能を構築すること。

また、提案者は、「3 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 利用者は、スマートフォン用の iOS 版又は Android 版の LINE を使用し本業務で提供するサービスを利用できること。
- ② 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。
- ③ 本サービスは、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。
- ④ 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。
- ⑤ 本サービスは Internet Explorer、Edge、Google Chrome、Safari 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。
- ⑥ LINE 公式アカウントの機能が制限なく利用できること。
- ⑦ 本番環境とは別に、研修及びテスト用環境のアカウントを提供すること。

#### (2) 利用者のサービス利用環境

本サービスを利用可能な 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) 管理者のサービス利用環境

- ① 管理者用の管理機能は、パソコンのブラウザで利用できること。
- ② 本市で使用している仮想ブラウザ（Internet Explorer 11 : SBC 方式）から利用可能

で、専用ソフトウェアのインストールが不要であること。

- ③ なお、仮想ブラウザで使用しているサーバの環境は次のとおりである。
  - ・ Windows Server 2012R+Internet Explorer 11
- ④ OS は Windows、Mac、ブラウザは Internet Explorer、Edge、Google Chrome、Safari で利用が可能であること。
- ⑤ 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ない。
- ⑥ なお、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。
- ⑦ 管理者アカウントのログイン ID 数は、3（4）①ウに掲げる事項を達成できる ID 数に加えて6以上を保有できること。また、管理用と一般の設定により、一般アカウントについては、利用できる機能を制限できるようにすること。

#### （4）セグメント配信機能

以下の項目に関する情報についてセグメント配信し、利用者が自ら選択した情報のみを即時に取得できる情報配信サービスとする。

##### ① 配信する情報

###### ア 防災情報配信（全12種類 各29地域）

本市防災危機管理課が配信する「山口市防災メール」（気象情報など全12種類）で配信された情報を、受信希望者へ自動配信する。

###### イ 防犯・交通安全（2区分）

本市生活安全課、高齢福祉課等が配信する「山口市防災メール」（行方不明者情報や死亡事故多発警報等）で配信された情報を、受信希望者へ自動配信する。

###### ウ 地域交流センターからのお知らせ（29地域）

各地域交流センターが配信する地域でのイベントや地域に関するお知らせ等を、受信希望者へ配信する。

※各区分、地域数は配信手法や協議状況によって変動することがある。

##### ② 設定・機能

ア LINE リッチメニューからセグメント配信のための情報分野・配信条件を設定するためのメニューに遷移すること。

イ 利用者が登録しているセグメントについて、利用者自らが確認、変更及び削除できること。

ウ 利用者は、居住地、受け取る情報の項目等の属性登録ができること。

エ 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できること。

- オ 配信は時刻設定し、指定した時刻に配信ができること。
- カ 管理者は過去の合計配信数、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を Excel ファイル又は CSV ファイルで出力し、確認ができること。
- キ セグメント配信した配信履歴、配信数、送信成功数・失敗数の送信状況の確認ができること。
- ク 送信データは、テキスト・画像・動画・スタンプを送信できること。
- ケ 管理者において、各種情報配信設定の登録者数などの基礎情報を確認・抽出することができるようにすること。

## (5) リッチメニューの構築

山口市公式LINEのリッチメニュー機能として、以下の6つの機能を構築し、各項目が一目でわかるデザインのアイコンを作成すること。

### ① 休日当番医・お医者さん検索

本市健康増進課が管理しているサブサイト「やまぐちのお医者さん navi」及び、市ウェブサイト「休日当番医」ページに接続する。

### ② イベント情報

市ウェブサイトに掲載している、山口県央連携都市圏域の7市町のイベント情報を集約した「ナナシマチ」PDF掲載ページに接続する。

### ③ 市報

市ウェブサイト内の市報やまぐちPDF版を閲覧できる状態にすること。なお、その際には、既に導入済みの「カタログポケット※」による多言語対応等の機能との連携について配慮すること。

※カタログポケットとは、「多言語ユニバーサル情報配信ツール」の名称であり、スマートフォンやタブレット端末で、PDFを10言語から選択して閲覧することができるもの。また、文字を拡大できる機能や、8言語での読み上げ機能も備わっている。

### ④ 手続の御案内

#### ア 既存の電子申請サービスとの連携

既存の「やまぐち電子申請サービス」に接続する。また、本サービスのメニューに増減があった場合は保守範囲内で対応すること。なお、令和2年10月以降に移行する予定の次期電子申請サービスに円滑に接続できるよう設定すること。

#### イ 各種料金の支払

市ウェブサイト上の料金支払いに関するページに接続する。

#### ウ 各種行政手続の御案内

あ 市民からの行政手続に関する問合せに対し、シナリオが起動し手続方法や必要書類等を提示する。

い チャット形式で情報を提示、又は、詳細は市ウェブサイトのページなどに接

続する形式とする。

う シナリオは本市が素案を提供し、受託者において初期データを作成すること。

エ WEB 口座振替受付サービス

市ウェブサイト上のページに接続する。

オ 職員採用試験電子申請システム

「職員採用試験電子申請システム」に接続する。

⑤ 防災・災害情報

リッチメッセージにより以下の4つの項目を設けること。

ア 避難所とハザードマップを確認する

「山口市@オープンマップ」に接続する。その際、レイヤー（ハザードマップ及び避難所）を重ねた状態のマップに利用者の現在地を表示した状態とすること。

イ 現在の警報・注意報

「防災やまぐち」に接続し、現在発令されている警報や注意報が確認できる状態にする。

ウ 防災関連リンク集

リッチメッセージにより以下の6つの項目を設ける。

あ 気象情報 気象庁ウェブサイト接続し、九州北部地方（山口県を含む。）の気象状況が確認できる状態にする。

い 緊急出動 山口市消防本部のウェブサイト接続し、火災や救急の災害件数、出動状況を確認できる状態にする。

う 道路情報 「山口県道路見えるナビ」に接続し、災害や事故による道路の通行止め情報を確認できる状態にする。

え 水位情報 「山口県土木防災情報システム」に接続し、県内の雨量、水位、潮位が確認できる状態にする。

お マップ情報 「オープンマップ@山口市」に接続する。

か 市ウェブサイト 山口市ウェブサイトのホームページに接続する。

エ 災害種別に応じた避難行動の御案内

災害種別に応じ、取るべき避難行動をシナリオにより提示する。

⑥ 受信情報の設定

セグメント配信のための情報分野・配信条件を設定するためのメニューに遷移する。

(6) ごみ分別チャットボットの構築

AI機能を活用し、ごみの名称を入力すると、分別品目（燃える、燃えない、粗大ごみ等）や捨て方、注意点を自動で回答する。

- ①登録するごみの種類は、約1,000種類を想定しており、市資源循環推進課が保持する「ごみ分別辞典」に登録済みのデータを、山口市公式 LINE アカウントにテキスト情報として入力すること。なお、回答メッセージの最後には、やまぐちエコポータル

サイト（URL）内のごみの分別品目に応じたページや、外部サイトへのリンクを入れること。

- ②AI機能を活用し、利用者が入力したごみの名称（カタカナ、平仮名、漢字）の揺れを検出・学習し、多様な分別品目に対して的確に回答が表示できること。
- ③登録品目の加除等、職員が容易に作業でき、回答率などの統計情報が表示できるシステムとすること。

#### （7）共通サービス

##### ①リッチメニュー編集

市管理者が必要に応じて、アカウント内で使用する画像ファイルやメニュー画像の作成及び修正できること。（PDF、JPEG等のファイルの編集）

##### ②自動応答メッセージ機能

友だち登録した際や、リッチメニューにある機能を利用する際、未登録のごみ分別品目やワードが入力された際などに、定型文のメッセージを自動配信すること。

##### ③シナリオの改善提案・保守

ア 改善提案・シナリオ保守対応

あ 利用状況が分かるデータを抽出し、整理して提出すること。

い シナリオの改善や分野の追加等の改善提案を行うこと。

う 法改正やその他の理由により、シナリオ応答機能等の回答内容の文言変更等が必要となった場合は、柔軟に対応すること。

#### 4 職員支援要件

##### （1）操作マニュアルの作成

- ①山口市公式LINE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山口市公式LINE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。人数及び内容については以下を想定している。

対象	人数	時間と回数	主な研修内容
管理者向け	10人程度	2時間×1回	・各種管理機能の操作方法 ・メッセージテンプレートの修正方法 ・ごみ分別チャットボットのごみ分別品目を追加登録・変更する際の操作方法 等

- 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。

## 5 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、作業項目と役割分担、スケジュール、導入体制及びプロジェクト管理方法等を記した「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

#### ① 会議体

要件が確定するまでの期間は、検討会議を密に行うこと。また、検討会議とは別に、導入期間全体を通して進捗報告を行うこと。なお、報告する際に必要な場所は本市が用意する。

#### ② 議事録

検討会議及び進捗報告の議事録を作成し、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当たり、本市の庁内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。

## 6 納品・検収

### (1) 納品物

- ① 山口市公式LINE情報配信サービスシステム
- 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 デザインデータ一式
- ⑥ 議事録

### (2) 納品場所

山口市総合政策部広報広聴課

### (3) 検収

#### ① 完了報告

受注者は、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 不満の解消及び再検査

前項の検査の結果、不備が認められた場合、受注者は可能な限り速やかに不満を解消し、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。

## 7 その他

### (1) 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。

### (2) 秘密保護

- ① 個人情報、秘密と指定した事項及び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、又は、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。
- ② 秘密情報を取り扱う責任者及び従事者は、秘密保持を誓約しなければならない。再委託先についても同様とする。
- ③ 本仕様書におけるシステムの構築を行う者（再委託先を含む。）は、ISO27001及びプライバシーマークの認証を受けているものに限る。

### (3) 再委託

- ① 本業務の委託契約部分に係る業務の全部又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。

### (4) 契約不適合担保

本業務に係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又は補修する責を有する。

### (5) 権利の帰属

- ① 本システムに関して、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。
- ② 業務の成果品等に、受託者が従前から補修する知的財産権(著作権、ノウハウ、アイデア、技術、情報等を含む。)が含まれていた場合は、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、上記の定めによらないものとする。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、受託者の責において解決するものとする。

### (6) 協議

本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、又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。

以上