
ふじみ野市 LINE 行政情報個別配信システム導入 に係る調達仕様書

令和8年6月

ふじみ野市

目 次

1	基本事項.....	2
(1)	目的	2
(2)	業務名.....	2
(3)	業務内容.....	2
(4)	履行期間.....	2
(5)	納期及びスケジュール.....	2
2	当市の抱える課題と解決の方向性	2
(1)	行政手続きの分かりにくさ	2
(2)	多種多様な情報発信と利用者ニーズ	2
(3)	市と市民グループ及び学校保護者グループとの情報連携.....	2
3	業務概要.....	3
(1)	システム構築.....	3
(2)	運用・保守.....	3
(3)	計画的なサービス停止.....	3
(4)	想定外のサービス停止.....	3
(5)	バージョンアップ対応.....	3
(6)	システムに求める基本要件.....	3
4	機能概要.....	3
5	機能要件.....	4
6	初期構築・サポート等	7
(1)	初期構築.....	7
(2)	スケジュール.....	7
(3)	導入支援.....	7
(4)	サポート体制.....	7
7	セキュリティ要件.....	7
8	成果物及び納入物件	8
9	特記事項.....	8
(1)	受注者の責務.....	8
(2)	LINE のシステム提供終了等に伴う対応.....	8
(3)	再委託.....	8
(4)	機密保持.....	9
(5)	契約不適合責任.....	9
(6)	損害賠償.....	9
(7)	その他.....	9

I 基本事項

(1) 目的

市公式 LINE は利用者全員に様々な情報を一斉配信しており、自分にとって不要な情報も散見され、必要な情報が見つからない、気づかないという課題がある。当該事業により、必要な情報を見つけやすくなり、各種申請やイベント参加などの行動につながる。行政手続きの分かりにくさや手間である点をメニュー機能拡充で利用者が求める適切な案内へ誘導し、住民サービスの利便性向上と効果的な双方向コミュニケーションの実現を目的とする。

(2) 業務名

ふじみ野市 LINE 行政情報個別配信システム導入

(3) 業務内容

公共施設予約に係るシステム構築及びサービスの提供を委託するものとし、現行システムから円滑な移行作業を行うものとする。

(4) 履行期間

構築 : 契約締結日から令和 8 年 12 月 31 日まで

運用・保守 : 令和 9 年 1 月 1 日から令和 11 年 3 月 31 日を想定

(5) 納期及びスケジュール

本稼働は、令和 9 年 1 月を予定しており、当市と協議の上、システムの稼働時期、現行システムからの移行手法、既存の利用者対応等、具体的な移行方法を考慮したスケジュールを策定すること。

2 当市の抱える課題と解決の方向性

現行の利用者及び職員双方における主な課題と解決の方向性は以下のとおりです。本要件は提案に係る評価においても重要度の高いものとなりますので、提案書作成に当たり、参考としてください。

(1) 行政手続きの分かりにくさ

既存のシステムは、リッチメニューの分割数も限られているため、確認できる情報量に限界が生じている。さらに、市ホームページの情報量は増加し、住民が欲しい情報にたどり着くにはサイト内の深い階層までアクセスする必要があるとあり、検索方法にも課題がある。

(2) 多種多様な情報発信と利用者ニーズ

既存のシステムは、お友だち全員へ同じメッセージを一斉配信する運用にとどまっており、住民によっては、不要な情報を受け取っているケースが散見される。情報が乱立することで、本当に必要な情報を見落とすリスクがあり、その結果、各手続きの申請期間や参加したいイベントの日程などを見つけられず、有効的な SNS になっていない。

(3) 市と市民グループ及び学校保護者グループとの情報連携

市では、LINE とは別にふじみ野市メール配信サービス「ふじみ野市 F メール」を活用し、市と市民グループに所属している人に対し、アンケート依頼や連絡事項の配信や学校職員から各小中学校の児童・生徒の保護者に対し、学校おたよりや休校情報などを配信している。メール配信サービスでは、市や学校職員から送信対象者に対し、一方通行であり、利便性向上は図れていない。

3 業務概要

(1) システム構築

本市の情報配信を効率的、効果的に行えるよう本仕様書「4 機能概要」および「5 機能要件」、別紙「機能要件一覧表」で示す機能を備えた LINE 公式アカウントによる市政情報の配信サービスシステム（以下、「本システム」という。）の導入・提供を行うこと。

(2) 運用・保守

本システムの安定的運用を図るため、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、本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の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、サービス利用者への影響を考慮し、提供及び適用作業を行うこと。

(3) 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日前までに本市に連絡すること。但し、緊急でやむを得ない場合はこの限りでない。

(4) 想定外のサービス停止

計画的なサービス停止以外の要因によってサービスが停止した場合には、受注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。

(5) 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等のバージョンアップは、契約の範囲内において対応すること。新たな機能の追加等、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。

(6) システムに求める基本要件

- 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、効率的に運用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行えらるとともに、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。

4 機能概要

受注者は、LINE ヤフー株式会社が提供する 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、以下の機能等を提供すること。また、受注者は「機能概要」及び「機能要件」、別紙「機能要件対応表」に記載している仕様（必須機能）を満たした上で、利用者が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、運用方法を行うこと。

(1) 基本要件

- ① 本システム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。
- ② 本システムは、24 時間 365 日利用可能であること。但し、保守のための計画的な停止を除く。
- ③ 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。

- ④ LINE 公式アカウントの機能を制限なく利用できること。但し、通話機能等の Bot モードでは利用できない機能を除く。
- ⑤ 本番稼働前まで、既存の LINE サービスが利用・運用管理することができること。また、本システムの動作確認など導入に向けた確認などを行えること。

(2) 利用者のサービス利用環境

利用者は、スマートフォン用の iOS 版または Android 版の LINE アプリケーションを使用し本サービスを利用できること。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。本システム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) 管理者のサービス利用環境

- ① 管理者アカウントの管理画面は、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。
- ② 本システムは Microsoft Edge、Google Chrome、Mozilla Firefox を使用し、インターネット環境に接続して利用できること。また、それぞれ最新のバージョンで動作すること。
- ③ 管理画面へのアクセスについて、特定の IP アドレスしか通信できないよう制限を設けること。
- ④ 管理者アカウントのログイン ID 数は、200 以上を保有できること。契約の範囲内において本市が管理画面から任意に管理者アカウントを追加発行できること。管理用権限と一般の操作権限をログインユーザーごとに設定できること。
- ⑤ 管理用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。
- ⑥ ログイン ID ごとに操作権限を設定できること。
- ⑦ 管理者画面で、配信した記事の過去実績や回答率、開封率が確認できること。
- ⑧ 管理者画面で、ダッシュボードや各種データなど分析可能な機能を有すること。また、その結果をデータ出力できること。

5 機能要件

各機能に関しては、以下の条件を満たすか、同等程度の効果が得られる機能を備えていること。

(1) リッチメニュー機能

- ① トーク画面に画像付きのメニューを表示させることができ、URL へのリンク等のアクション設定ができること。
- ② 管理者によるメニュー変更が随時可能であること。管理者による変更機能が無い場合は、運用保守の範囲で対応すること。
- ③ リッチメニューのタブ表示は 3 つ以上設定可能であり、タブ表示を切り替えられること。
- ④ 1 つのタブにつき、ボタン表示を 12 個以上設定することができ、ボタンレイアウトも自由に設定できること。
- ⑤ タブやボタンに色やイラスト・写真などを設定できること。また、管理者が随時変更できること。

(2) セグメント配信機能

-
- ① 友だち登録した利用者の住んでいる地域（地区）、生年月、配信希望のカテゴリ有無などを選択できるセグメント登録が可能であること。
 - ② セグメント登録機能の項目は、管理者が任意のタイミングで変更できること。
 - ③ セグメント登録機能で登録した情報は、利用者が随時変更することができること。
 - ④ リッチメニュー上に「受信設定」等の項目でボタン設定できること。
 - ⑤ 利用者の初回利用時にユーザーアンケート等によるセグメント登録を促すこと。また、既存利用者についても、移行後（または移行前）にセグメント登録を促すことができること。
 - ⑥ アンケート未回答やセグメント登録未設定の人を含め、お友だち登録者全員に対して配信が可能であること。
 - ⑦ セグメント配信は、即時配信の他、指定した日時に対する予約配信、曜日や日付を指定した繰り返し配信ができること。
 - ⑧ セグメント配信は、地区や性別、世代、カテゴリなどを組み合わせて、絞り込みできること。
 - ⑨ 利用者が設定したセグメント配信設定（受信設定）は、管理者が管理者システムから一部、またはすべての設定を変更できること。
 - ⑩ 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、クリック数等の確認できること。
 - ⑪ 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。
 - ⑫ 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内容を確認できること。

(3) セグメント配信機能（学校関係、特定グループ関係）

本機能で求めることは、小中学校の学校職員と保護者、市と市民グループで作る〇〇実行委員会など、一般利用者のセグメント設定とは区別した運用とする。

- ① 特定利用者だけが、セグメント設定できる仕組みを構築することができること。なお、設定方法は、ID・PW、二次元コードを用いた設定などの一般利用者が安易に設定できないようにすること。
- ② 特定利用者の変更があった場合、管理者がセグメント配信設定（受信設定）や配信対象を変更できること。
- ③ 小中学校保護者のセグメント設定（受信設定）は、対象の学校・学年・クラスなどを指定して選択できること。
- ④ 小中学校保護者のセグメント設定（受信設定）は、年度切り替え時に学年・クラスなどを該当保護者自身による変更以外に、システムによる自動変更、または管理者による一括変更や任意変更などの機能を有すること。
- ⑤ セグメント配信した記事に、PDF などの電子データファイルを付して配信、または当該ファイルを取得する仕組みを組み込むこと。

(4) API 連携機能

当市の防災行政無線システムと LINE 公式アカウントが提供している API (MessagingAPI) を活用して、防災行政無線システムから自動連携します。そのため、本システム導入後も LINE 公

式アカウントが提供している API (MessagingAPI) の機能を制限することがないこと。

本 API を活用した配信は、本システムでの運用、保守の対象外とする。

(5) メッセージ配信機能

- ① 配信形式として、通常配信、カルーセル（横スクロール）型、フレックス型内などの多様な様式で配信できること。
- ② 予約配信を設定、解除することができること。
- ③ 定期配信を設定、解除することができること。
- ④ セグメント配信機能と組み合わせて配信することができること。

(6) キーワード応答機能

- ① 利用者が送信したキーワードに対して、あらかじめ設定した応答メッセージ等を自動で返信できるようにすること。
- ② キーワードは少なくとも 1,000 語以上設定できること。また、表記の揺れをカバーする語を、1つのキーワードにつき 10 語以上登録できること。
- ③ 管理者は自動応答メッセージの作成、変更、削除を随時できること。
- ④ 各キーワードについて、利用者によって呼び出された回数を確認でき、返信数のデータを csv ファイルで出力できること。

(7) チャットボット機能

- ① 利用者がトーク画面に表示される選択肢をタップすることで、よくある質問に自動応答するチャットボットを作成できること。
- ② 管理者は、チャットボットの作成、変更、削除を随時行えること。なお、作成可能なシナリオ数に上限は設けないこと。
- ③ シナリオで設定可能な階層は、3 階層以上設定できること。
- ④ チャットボットを作成する際、CSV ファイル等による一括登録で設定できること。また、既に作成したチャットボットシナリオを csv ファイル等で出力・確認できること。

(8) アンケート機能

- ① 利用者から、性別、年齢、居住地、特定の日付等、発注者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
- ② セグメント配信機能と組み合わせて配信することができること。
- ③ 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・動画等を指定できること。
- ④ 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 ファイル等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。
- ⑤ 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。
- ⑥ 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などを設定できること。
- ⑦ 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。
- ⑧ 過去作成したアンケートフォームなどを参照及び参照作成などができること。
- ⑨ 利用者が回答したアンケート結果を csv ファイル等で出力し、確認できること。
- ⑩ 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。

(9) その他

上記以外で、提案上限金額内で利用者の利便性向上につながるサービスや、職員の運用に関するサービスがあれば積極的な提案すること。

6 初期構築・サポート等

(1) 初期構築

- ① 各課が検討した LINE の活用イメージや要望をもとに、本システムが提供する各機能を組み合わせて、全体の骨組みを構築すること。
- ② 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。
- ③ 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) 導入支援

- ① 本システムの導入に当たっては、導入の要件や企画に対して、市公式 LINE アカウントの画面構成等について提案し、本システムの効果を最大限発揮できるよう支援すること。
- ② 本システムの操作方法等について、操作マニュアルの作成・提供をすること。
- ③ 本システムの操作方法等について、職員を対象とした研修（対面、オンライン、説明動画提供など）を、内容・日程・回数等を当市と協議上実施すること。
- ④ 動作検証開始前までに、本システムの基本動作が正しく動作するよう、設定の支援を行うこと。

(4) サポート体制

- ① 本システムの利用に関して生じる疑問等の調査・相談については、電話、メール、オンライン会議、チャット等の手段によって回答すること。なお、調査・相談対応は、原則として、平日 9 時～17 時 30 分とする。
- ② 本システムの新機能が追加される際は、機能要件の説明会等を実施すること。
- ③ 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可能な範囲で提供すること。
- ④ 障害及び障害を招きうる事象を検知した場合、直ちに状況の把握を行うとともに、速やかに当市に報告すること。また、必要に応じて障害箇所の特定、影響範囲の調査、即時対応、現状復旧作業を実施すること。
- ⑤ 障害対応完了後は、速やかに原因、対応内容及び再発防止策を明記した報告書を提出すること。
- ⑥ 障害発生時は時間外でも連絡を受け付ける手段を有していること。

7 セキュリティ要件

情報セキュリティ対策として以下の要件を満たすものとする。

-
- ① 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。
 - ② サーバで保存するデータは、すべて暗号化を行うこと。
 - ③ サーバ等の環境設備は日本国内に設置し、データはすべて暗号化を行うこと。
 - ④ ファイヤー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。
 - ⑤ アクセスログは、一定期間保存すること。
 - ⑥ ISMAP (政府情報システムのためのセキュリティ評価制度) の承認を得ていること。または、ISMAP 以外のクラウドセキュリティ認証を取得済みのサービスであること。
 - ⑦ 契約終了後、全データを物理的に削除すること。または、市と協議の上市の認める方法でデータ削除すること。

8 成果物及び納入物件

本業務での成果物及び納入物件は、以下のとおりとする。

- ① ふじみ野市 LINE 行政情報個別配信システム
- ② 各種資料 (紙媒体 1 部、電子媒体 1 部)
本システム導入に関する当市における設計・定義・設定資料 (業務実施計画書、キックオフ資料、議事録、要件定義書、設計書、テスト計画書、テスト結果報告書、データセットアップ完了報告書、研修テキスト等)
- ③ 担当者・管理者の操作説明書 (紙媒体 1 部、電子媒体 1 部)
- ④ デザインデータ一式
- ⑤ 作業完了報告書 (紙媒体 1 部、電子媒体 1 部)
- ⑥ その他必要書類 別途協議

9 特記事項

(1) 受注者の責務

LINE 公式アカウントの運用に伴い発生する LINE ヤフー株式会社に対する申込み等が必要な場合は、手続きを全て行うこと。

(2) LINE のシステム提供終了等に伴う対応

LINE ヤフー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、当市と協議の上、対策を講じること。

(3) 再委託

- ① 本業務の実施に当たって、全ての作業を他の業者に再委託しないこと。
- ② 受託者は、再委託先 (再々委託先を含む) と再委託業務に関わる守秘義務契約並びに個人情報及び特定個人情報の取扱いに関する機密保持契約等を締結して、本業務に関わる全ての情報の取扱いを十分に配慮した措置を取ること。
- ③ 再委託範囲については、受託者が責任を果たせる範囲内とし、再委託に問題が生じた場合には全て受託者の責任において対応すること。
- ④ 本業務を遂行するうえで、やむを得ない理由で再委託が必要となる場合には、あらかじめ「再委託承諾願」を提出し、当市の了解を得たうえで委託を行うこと。

(4) 機密保持

- ① 当市は、本業務の受託者に対して個人情報に関わる管理状況等を監査する権限を有するものとする。当市が本業務の受託者に対して個人情報保護に関する監査を実施する場合、本業務の受託者は当市に協力すること。
- ② 受託者は、個人情報の保護に関する法律及び関係法令を遵守すること。
- ③ 受託者は、本業務による事務に関して知り得た秘密を他に漏らしてはならない。この契約が終了し、または解除された後においても、同様とする。
- ④ 受託者は、当市から入手する資料及び業務データ（以下「情報資産」という。）については、特に厳重に取り扱うものとする。また、その保管管理については、当市に対して一切の責を負うものとし、情報資産を当市の指定した目的以外の使用及び第三者への提供を禁止する。
- ⑤ 受託者は、情報資産を業務遂行の目的以外に複写及び加工を禁止する。
- ⑥ 前各号の規定に違反した場合、当市は契約を解除できるものとする。この場合において、受託者は当市に対して損害賠償を請求することはできない。
- ⑦ 受託者は、前各号の規定に違反したことにより当市に損害を与えた場合、その損害を賠償する責を負う。

(5) 契約不適合責任

システム稼働後であっても、システム機能の追加・改造部分の設計ミスによる不良等が判明した場合は、無償にて速やかに修繕を行うこと。

(6) 損害賠償

当市及び受託者は、各契約の履行に関し、相手方の責に帰すべき事由により損害を被った場合、相手方に対して、損害賠償を請求することができる。

(7) その他

本業務を遂行する上で、疑問や問題点が生じた場合は、速やかに当市と対応について、協議すること。

以上