

令和7年度沼津市公式LINEアカウント機能拡充システム構築運用業務委託  
公募仕様書

1 目的

沼津市公式LINEアカウント (@numazu\_city) は、平成30年11月から運用を開始し、現在まで「地方公共団体プラン」の基本機能を使い、市政情報やイベント情報の発信を行っている。本業務は受信者が必要な情報を選択して受け取ることができる「セグメント配信」機能や様々な市政情報を分類してわかりやすく表示する「リッチメニュー」の表示、また、道路損傷や公園施設の不具合等の情報を通報できる機能や窓口来庁や施設利用等の予約できる機能など、自治体広報に適したサービスを提供することにより、利用者の利便性向上及び情報発信力の強化を目指す。

2 契約等概要

- (1) 件名：令和7年度沼津市公式LINEアカウント機能拡充システム構築運用業務委託
- (2) 委託期間：契約締結日から令和8年3月31日まで

3 業務概要

(1) システム構築

「1 目的」を達成できるよう、「4 機能」で示す内容を沼津市公式LINEアカウントに追加するシステム（以下「システム」という。）の構築を令和7年4月から行い、令和7年7月にサービスの提供を開始すること。また、令和8年3月31日までは、テスト配信等を行った結果を分析し、システムの改修等が必要な場合には、遅滞なく適切に対応すること。なお、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

システムの安定的な運用を図るため、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と予防に努め、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、遅滞なく適切に対応すること。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、委託者と協議の上、提供及び適用作業を行うこと。

(3) システムに求める基本的要件

- ① 沼津市公式LINEアカウントを利用する市民（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 などによる暗号通信を行うこと。

#### (4) 計画的なサービスの停止

受託者がサービスを停止する場合は、利用者への影響を考慮し、遅くともサービス停止の7日前までに委託者と協議の上、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反応

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) 情報セキュリティ対策

クラウドサービスにおける情報セキュリティ対策として以下を実施すること。

- ① インターネット上の通信について、SSL/TLS など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。
- ② サーバー等の環境整備は日本国内に設置し、データを安全に管理すること。
- ③ サイバー攻撃対策・不正アクセス対策を実施すること。
- ④ 適切かつ万全なウィルス対策を実施すること。
- ⑤ 契約終了後、全データを物理削除すること。

## 4 機能

システムにおいては、LINE 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(1)から(4)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、仕様以外で実装可能な機能、今後の新たな機能の向上や追加を可能とする提案を行うこと。

#### (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 アプリケーションを使用し、本業務で提供するサービスを利用できること。
- ② オンプレミス型ではなく、クラウド型の提供サービスであること。
- ③ 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 Microsoft Edge、Google Chrome、Firefox、Safari 等のインターネット閲覧ソフトウェア（以下「ブラウザ」という。）を利用し、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。ただし、「総

合行政ネットワーク」(LGWAN)に接続して利用できる場合はこの限りではない。

- 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

サービスを利用可能な iOS、Android 両 OS の LINE アプリケーション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) 管理者のシステム操作環境

- 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 管理者が使用しているブラウザの環境から利用可能で、専用ソフトウェアのインストールが不要であること。
- ③ 管理者が使用しているブラウザの環境は次のとおりである。
  - ・ OS : Windows 又は mac
  - ・ ブラウザ : Google Chrome、Microsoft edge、Firefox 又は Safari
- ④ 管理者アカウントのログイン ID 数は、10 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) 構築する機能

- ① リッチメニュー
  - ア 3 つまでタブ切り替えができること。
  - イ 最大で 12 分割でき、多様なメニュー構成が作成できること。
  - ウ 管理者の必要に応じて、リッチメニューの内容やデザイン等を容易に編集できること。
  - エ 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(自然災害発生直後等、緊急時に必要な情報をまとめた専用リッチメニュー)へ迅速に切り替え、全ての利用者に表示できること。
  - オ 利用開始のメニュー構成は、構築時に協議の上設定すること。
- ② セグメント配信
  - ア 利用者が登録した情報から配信対象を絞り込んで情報を配信できること。
  - イ 情報登録していない人を含め、利用者全員へ配信できること。
- ③ チャットボットによる案内機能
  - ア 利用者からの問い合わせに対し、リッチメニューや特定のキーワードから自動応答できるように、回答を「シナリオ」として管理できること。
  - イ 設定したシナリオに従って、情報を提示し、利用者の問い合わせの解決へ導くことができること。

#### ④ 定期配信

- ア 定期的な配信ルール、特定の配信日に基づいて、特定のメッセージを繰り返し配信できること。
- イ 定期配信で設定した内容を CSV ファイル等で出力し確認ができること。

#### ⑤ 予約機能

- ア 日付選択、及び必要事項入力等、利用者自身の操作により本市事業の予約を行うことができる機能を設けること。
- イ LINE リッチメニューから予約を利用するためのメニューに遷移すること。
- ウ 利用者により予約状況の確認、及び取り消しが可能であること。
- エ 利用者が選択する予約日時に選択上限数を設定し、上限数を超えた場合には選択できないシステムにすること。
- オ 予約時の入力内容の加除修正等、管理者が容易に作業できるシステムとすること。
- カ 入力された予約内容のデータを管理者が CSV ファイル等で出力し確認ができること。

#### ⑥ 通報機能

- ア 利用者がチャットボット形式で写真や日時、位置情報等を送信して、本市の道路・公園等の不具合や損傷状況等について通報できること。
- イ 管理者が任意のタイミングで申請フォームを作成・修正できること。
- ウ 利用者が送信した通報情報を管理者が受信する際、通報の種類ごとに通知先メールアドレスを設定できること。
- エ 受け付けた通報情報の対応状況を一元化し、管理画面上で画像・地図などのデータを一覧で確認することができること。

#### ⑦ メール連携機能

- ア 本市が利用しているメール配信システムで発信した内容を LINE メッセージで自動送信できること。
- イ セグメント配信で送信先を限定できること。
- ウ フィルター条件等で送信可否を判定できること。

### 5 システム操作支援

#### (1) 操作マニュアルの作成

システム操作方法について、イラストや画面イメージ等を用いてわかりやすく作成すること。

#### (2) 研修の実施

システム稼働前の適切な時期に、管理者向けの研修を行うこと。

(3) サポート等

システム利用に関して生じる疑問等に関しては、電話、電子メール等によるサポートを実施し、相談に応じること。

6 成果品

(1) 納品物

- ・本業務完了報告書 1部
- ・沼津市公式LINEアカウント機能拡充システム
- ・管理者操作マニュアル
- ・デザインデータ一式
- ・議事録

(2) 納品場所

沼津市役所 政策推進部広報課

(3) 検収

受託者は、業務完了後に委託者による検査を受けるものとする。その結果、成果品については本仕様書の要求等を満たさない場合には、受託者の負担にて速やかに修正を行い、再検査を受けるものとする。なお、本業務は、成果品を提出し、検査合格により完了するものとする。

7 委託料の支払

委託者は、成果品により業務の執行を確認し、受託者から適法な請求書を受領後30日以内に支払うものとする。

8 その他

- (1) 受託者が機器の設定等に必要な資料等は委託者とその都度貸与する。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) 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。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。
- (3) 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委託者の承認を得る必要がある。受託者は再委託先の行為について全責任を負うこと。
- (4) 本仕様書に記載の事項について、その目的及び効果に関して優れた代替方法等を発案した時は、その発案に基づき、委託者と受託者により協議の上、仕様を変更することができる。