

令和5年度伊那市公式LINE構築・運用事業委託 調達仕様書

1 事業背景

市街地から中山間地域まで多種多様な地域が存在し、広大な面積の中で様々な地域コミュニティが形成されている伊那市では、全国的な少子高齢化の流れのなか、人口減少及び生産年齢人口の減少による地域活力の衰退や若年世代の流出などが課題である。

一方、当市では、新産業技術を活用しながら地域課題の分析や解決に取り組む、デジタルトランスフォーメーション（DX）を推進する「DXしあわせのまち宣言」を行い、住みよさや暮らしの豊かさの向上を目指している。

こうした状況を背景に、伊那市民や伊那市への移住・定住を検討している方などへ、より効率的で効果的な情報発信やアプリケーションの提供が総合的に可能であり、市民ひとりひとりとのつながりやコミュニティの創出、また地域外とのつながりを創出することのできる情報発信プラットフォームの導入が必要である。

2 目的

本事業では下記の観点のそれぞれを目的としてシステム構築および運用を行う。

- (1) より効率的で効果的に情報発信を行える「情報発信プラットフォーム」として、伊那市民や、移住・定住を検討している方、及び観光客等の伊那市外の方が、自身のライフスタイルに合った情報を入手できる「伊那市公式LINE」をめざす。
- (2) 利用者に情報を確実に到達させる情報発信プラットフォームであり、多分野で双方向に情報をやり取りできるコミュニケーションツールとしての「伊那市公式LINE」をめざす。
- (3) 令和4年度までに構築・運用してきたAIチャットボット「INA LIFE DESIGN RECOMMENDED」のFAQやシナリオなどの情報資産を活用し、従来事業の目的や意義を継続させる。
- (4) 下記の点で市内DXを推進するツールとして運用を継続していく。
 - ①職員自らが市民とのコミュニケーションのあり方を検討し、改善するサイクルを継続して回していくことのできるマーケティングツールとして運用していくこと。
 - ②公共の福祉に資する目的で、課題をデジタルの観点で解決するアプリケーションなどを開発・提供の検討する機会があった際に、職員がプラットフォームとしてLINEプラットフォームを優先的に検討できるようになること。

3 デザイン要件

- (1) デザイン要件

- ① 伊那市らしさを含み、誰にも使いやすく親しみやすいデザインを、リッチメニューや全体的なユーザーインターフェースで実現すること。実務経験豊富な者をメンバーにアサインすること。
- ② 伊那市公式LINEを今後周知する際に、統一したトーン&マナーで展開できるようにすること。また、ロゴ、ロゴマークを併せて作成することがのぞましい。

4 システム基本要件

(1) 基本要件

- ① 管理機能操作者（市職員）は100～150人を想定すること。
- ② 伊那市公式LINEアカウント利用者数は無制限とすること。
※市の人口は65,647人（令和5年7月1日現在）
- ③ 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。クラウドサービスは、日本国の法律及び締結された条約が適用される国内データセンターにおいてデータが管理され、日本国に裁判管轄権があるクラウドサービスとすること。
- ④ 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計画的なメンテナンスなどシステム運用に最低限必要な時間の停止を除く。
- ⑤ 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。特に本県に所有権が帰属するデータについては毎日バックアップを行えること。また、バックアップデータを使用してシステム及びデータの復元／復旧ができること。
- ⑥ 管理システムはMicrosoft 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、それぞれの最新バージョンで動作すること。本市の標準ブラウザはGoogle Chromeである。管理システムの利用ブラウザに指定がある場合は、名称・バージョン等を提示すること。
- ⑦ OS、ブラウザ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、速やかに対応すること。
- ⑧ 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。
- ⑨ 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。
- ⑩ 対象のアカウントは既存の伊那市公式LINEアカウント（標準機能のみ利用。ID:@174ki j）を使用すること。
- ⑪ 導入後の運用コスト・市職員の業務量が最小となるよう留意すること。
- ⑫ 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。

- ⑬ 導入時や運用開始後の改修時等に本番環境に影響を与えることなくテストを行うための検証環境を用意すること。
- ⑭ 利用者の属性情報の分析が可能となるデータの取り出しが可能なこと。
- ⑮ サーバなどの環境設備は日本国内に設置すること。また、アプリケーションやデータベースに関するサーバ・通信経路などは、他団体と論理的又は物理的に分離されていること。
- ⑯ 伊那市情報セキュリティポリシー、及び内閣官房等「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6月11日一部改正）に沿った運用を行うこと。また、新たなセキュリティガイドライン等が公表された場合は、それに準じた運用を行うこと。

（2）システム要件

（ア）チャットボット機能

- ① FAQ 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。
- ② チャットボットによる質問のやりとりをする内容をシナリオとして登録でき、シナリオの修正や変更の履歴をバージョンとして管理できること。またシナリオのデータは管理画面からインポート・エクスポートが行えること。
- ③ シナリオを編集する際は、シナリオの全体像をフローチャートやロジックツリーなどのグラフ形式で視覚的に表現することができ、職員がマウスを用いて直感的に編集できるための工夫があること。
- ④ シナリオとして利用可能なメッセージとして、「LINE Developers」で提供されるメッセージタイプである、「テキストメッセージ」「イメージマップメッセージ」「ボタンテンプレート」「カラーセルテンプレート」「Flex Message」を設定できること。
- ⑤ 対話型で展開するシナリオとは別に、入力された特定のキーワードに対して回答を行う、一問一答形式のチャットボットを設定できること。設定を行う際には、キーワードとそれに対する回答の一覧を CSV で一括登録でき、また登録データのエクスポートにも対応すること。
- ⑥ 設定したシナリオは、公開用アカウントと同一の表示や動作が確認可能なテスト用アカウントにおいて、表示・動作の確認ができること。
- ⑦ 令和4年度までに構築・運用してきた AI チャットボット「INA LIFE DESIGN RECOMMENDED」の FAQ やシナリオ等の情報資産を活用し、チャットボットを構築する支援を行うこと。

（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 セグメント配信設定できるフォームは上限なく複数登録できること。例えば自治体職員専用のフォームやアンケートなどをいう。
 - ③ 送信可能なメッセージタイプとして、「テキストメッセージ (LINE 絵文字を含む)」「画像メッセージ」「イメージマップメッセージ」「Flex Message」を設定できること。
 - ④ 利用者がセグメント配信設定を登録・変更 (初回利用時にユーザーアンケート等を実施する等の) できる仕組みを有していること。
 - ⑤ 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。また必要に応じて、職員が項目を追加できること。
 - ⑥ 本システムでメールを受信し、全利用者またはセグメント配信設定で登録した利用者を指定して、受信したメール本文を再配信できること。またその際に本文内容の書き換えルールを設定し、メール文章の書き換え、追加が可能であること。
 - ⑦ 利用者が設定したセグメント配信設定は、職員が管理画面から一部またはすべての設定を変更できること。
 - ⑧ テスト用アカウントに対して、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送信が行えること。
 - ⑨ 配信は即時配信の他に、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の設定が行えること。また繰り返し配信の設定のパターンが 500 件以上など大量に必要となる場合には、CSV による一括登録にも対応できること。
 - ⑩ セグメント配信設定で登録された日付 (生年月日等) に対して、期間を指定して (例: 登録された日付の n 日後) リマインドメッセージを配信できること。
 - ⑪ 職員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、開封率、URL クリック率などのデータについて確認が行えること。
- (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職員側で作成できること。
 - ② フォーム作成の際は、職員がマウスを用いて必要な項目を設定できるなど、視覚的なインターフェースで簡単に設定できるよう工夫されていること。設定にあたって、関数やスクリプト、プログラミングなどの知識が必要なく

行えること。

- ③ フォームの編集画面では、LINE 上での表示イメージを随時、確認しながら作成が行えるプレビュー機能を備えていること。
- ④ フォームには設問項目を自由に設定でき、項目数も上限なく設定できること。
- ⑤ 作成したフォームの複製が行えること。またフォームは追加費用なく複数作成できること。
- ⑥ フォームを通じて取得したアンケート結果は一覧で確認できること。確認する際は、一覧表示や並び替え、入力項目や登録日、更新日などに応じた絞り込みや検索に対応していること。また取得した結果を、CSV 形式で出力できること。
- ⑦ 管理画面でのデータの閲覧にあたっては、フォーム単位で閲覧権限の制御が設定できること。

(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 避難所の検索範囲は、受信した位置情報から 100m～10 k mの間で設定ができること。
- ⑤ 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を行うチャットボットのテンプレートを設定できること。

(オ) カレンダー予約機能

- ① 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。
- ② 予約を受け付ける対象者を事前に登録しておくことができ、キーワード等を設定することで対象となる利用者の認証が行えること。
- ③ 予約フォームは、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。
- ④ 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。

- ⑤ カレンダーには公開期間の設定、予約日から受付・変更・キャンセルを可能とする期間の指定（例：n 日前まで予約可能）、利用者あたりに同時に予約可能な件数、受付可能な年齢の制御（利用者の誕生日をあらかじめ登録）の設定が可能であること。
 - ⑥ 予約が完了すると予約内容をトークで通知できること。また通知するメッセージを自由に設定できること。
 - ⑦ 予約フォームに表示される項目以外にも、職員が管理目的で利用者には表示されない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。
 - ⑧ 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。
 - ⑨ 受け付けた予約情報やカレンダーに対して、アカウントごとに閲覧の可否を制御可能な権限を設定できること。
 - ⑩ 予約を行った対象者へ、LINE を通じて個別でメッセージを送れること。
 - ⑪ 予約した日を起点に、0 日～9 日前の任意のタイミングでリマインドのメッセージを自動配信できること。
 - ⑫ 予約枠数の変更は CSV による一括のインポート及び管理画面からも変更可能なこと。
- (カ) 通報機能
- ① 利用者が写真や日時、位置情報等を送信でき、公共施設等の瑕疵や不具合の情報を通報できること。またその際に通報カテゴリを 4 種類以上、サブカテゴリを 8 種類以上、設定できること。
 - ② 利用者が送信した通報を管理者が受信する際、設定した通報カテゴリごとに担当所管を割り当てることができ、それぞれ通知先のメールアドレスを設定できること。
- (キ) スポット（施設）案内機能
- ① 位置情報またはキーワードを送信することで、現在地から一番近いスポット（施設）を案内することができ、スポット（施設）ごとに画像サムネイルや説明文、地図上での位置などの情報を表示できること。
 - ② 登録したスポット（施設）情報は、チャットボットからも呼び出すことができ、表示順についても指定ができること。
- (ク) 管理画面ログイン機能
- ① ログインに5回以上失敗した場合、アカウントが自動でロックされること。
 - ② ロック時に管理画面から解除、パスワードの再発行ができること。
 - ③ 初期パスワードを変更できること。

(ケ) 職員アカウント作成機能

- ① グループの登録ができること。
- ② 職員アカウントの登録ができること。
- ③ 権限を登録できること。
- ④ 異なったグループの職員が申請を閲覧できないこと。
- ⑤ 申請の通知先をグループもしくは職員個人へ設定できること。
- ⑥ csvによる出力ができること
- ⑦ csvにより、新規登録・変更・削除ができること。

(コ) マニュアル

- ① マニュアルを搭載していること

(サ) 職員環境

- ① インターネットから管理画面にアクセスできること。
- ② 将来的に総合行政ネットワーク（LGWAN）から接続できることがのぞましい

(シ) 管理機能（リッチメニュー作成機能、管理者アカウント等）

- ① 職員が本システムからリッチメニューの登録ができること。
- ② タップ可能な領域は最大20件まで登録でき、その領域をマウスで自由に指定できること。
- ③ タブ形式などによりリッチメニュー自体を切り替える設定ができ、上限なく複数のリッチメニューを設定できること。
- ④ 公開用とテスト用のLINE公式アカウントに対して、それぞれ異なるリッチメニューを設定することができ、テスト用アカウントで表示や動作の確認が行えること。
- ⑤ 職員が使用する管理者用アカウントは、追加費用不要で無制限に設定できること。またアカウントごとに、利用できる機能の権限を設定できること。
- ⑥ 管理者用アカウントで行われた職員の操作内容や、利用者がトーク画面を通じて利用したチャットボットなどの操作内容を、それぞれ「操作ログ」「トークログ」としてエクスポートできること。
- ⑦ 公開用LINE公式アカウントの友だち数、ブロック数、リッチメニュー操作数などの統計情報を確認できること。

(ス) 将来的にデジタル行政窓口などの拡張機能を実装できる可能性があること

5 導入要件

(ア) 導入支援

- ① 本システム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 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、必要に応じてテレビ会議ツールなどを用いて実演を交えた操作説明会やサポートを行うこと。
- ④ 本市が提示するLINE公式アカウントの活用イメージや要望をもとに、令和4年度までに構築・運用してきたAIチャットボット「INA LIFE DESIGN RECOMMENDED」の資産をもとに、FAQ・チャットボットのシナリオやセグメント配信機能の受信設定に対して、全体の骨組みを提案し構築すること。
- ⑤ その他、サンプルや他自治体の実績を用いたコンテンツの企画支援、コンテンツの設計代行、システムへのコンテンツ登録や設定代行業務を行い、受託者の責任をもって完了、及びアカウントの公開に取り組むこと。

(イ) 動作検証

- ① 動作検証開始前までに、本システムの基本動作（アンケート作成、リッチメニュー作成等）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 本システム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中、1名は、他団体で本システムの導入支援に従事した経験を有すること。

(エ) 業務実施計画書等

- ① 契約締結後7営業日以内に、WBS、体制、作業内容及び役割分担等を記載した業務実施計画を提出し説明を行うこと。
- ② 本システム導入までの期間、会議を定期的に行い、作業計画書に対する作業の進捗状況、課題等を確認及び共有すること。

(オ) 運用に関するサポート

- ① 受注者はシステムの操作マニュアルを提供すること。
- ② 自治体担当者が代わった際は操作説明会を行うこと。
- ③ システム利用に関して生じる疑問等については、メール、チャットツールやビデオ会議ツールなどでサポートすること。
- ④ 受注者は簡易な設定や軽微な修正については協議の上、修正、代行業務を行うこと。
- ⑤ 受注者はリリース後月1回程度のミーティングを行い他自治体の有益な活用事例やノウハウ提供、アカウント運営に関する相談を受けアカウント成長

の支援をすること。

- ⑥ 友達数の増減、開封率、クリック率、チャットボット利用率などデータ分析を行い月1回レポート提出すること。
- ⑦ 住民に対して定期的に当アカウントの満足度調査を行いレポート提出すること。

6 セキュリティ要件

- (ア) 管理画面への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こと。
- (イ) サーバで保存するデータは、全て暗号化を行うこと。
- (ウ) サーバ等の環境設備は日本国内に設置し、データを安全に管理すること。
- (エ) 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。
- (オ) アクセスログは一定期間保存すること。
- (カ) 障害時の連絡体制や対応フロー等を定めること。
- (キ) 解約時にデータの削除を行うこと。
- (ク) 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。
- (ケ) ISMS を取得していること。
- (コ) プライバシーマークを取得していること。

7 契約期間

契約日～令和6年3月31日

8 委託費支払い

請求書受理日から30日以内に支払う。

9 提出物

受注者は、次のとおり提出すること。

項番	提出物	備考
1	システム一式	
2	業務実施計画書	契約締結後7営業日以内
3	要件定義書	
4	業務完了報告書	
5	管理者用操作説明書	
6	利用者用操作説明書	
7	その他	必要と認めた場合

10 その他

(ア) 再委託

- ① 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。
- ② 上記アの記載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。

(イ) 守秘義務

- ① 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。
- ② 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「個人情報等特記事項」に記載の「個人情報等の取扱いに関する特記事項」を遵守しなければならない。

(ウ) その他

- ① 本システム導入事業者は、過去2年以内に本市同規模程度または同規模以上の人口を有する自治体へLINE導入に際しシステム構築・導入した実績があること。

11 予算

令和5年度 3,000千円（消費税及び地方税の額を含む。）

※当該金額は発注予定額を示すものではなく最大事業規模を示すためのものである。

令和6年度以降の予算（ランニングコスト・サービス利用料）は、提案予算に応じて評価する。

12 導入スケジュール

令和5年8月 公告

8月 ・プロポーザル

・業務委託候補者決定

9月 ・業務委託契約

・事業キックオフ 要件定義

9月～11月 ・開発

・運用テストリリース版動作確認

・伊那市公式LINE一般向けリニューアルリリース

3月 業務完了報告 完了検査