

## 仕様書

### 1 業務名

群馬県多言語翻訳対応 LINE 公式アカウントの構築・管理業務

### 2 業務の概要

#### (1) 背景・目的

群馬県が推進する多文化共生・共創社会を実現するために、行政情報や生活情報、災害時等緊急情報など、群馬県内在住の外国人が地域のルールを守り、安心・安全に生活する上で必要な情報を必要な形で発信する。

具体的には、群馬県の公式 LINE アカウント「ぐんま外国人県民向け情報」（以下、本アカウント）に多言語翻訳等の各機能に対応した情報配信システム（以下、本システム）を構築するものである。

#### (2) 契約期間

令和 8 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 3 1 日まで

### 3 業務の内容

#### (1) 前提条件

- ・多言語翻訳対応の LINE 公式アカウントを構築すること。
- ・本アカウントの仕様は基本的に令和 7 年度受託事業者が構築したものを踏襲すること。  
具体的には、「3（2）情報配信システム構築・管理業務、（3）多言語自動翻訳システム構築・管理業務」を参考にすること。
- ・本事業の令和 7 年度受託事業者から適正に情報資産（友だち登録、言語設定、受信設定、事業者情報設定、ご意見箱等の情報）を引継ぎ、本システムに反映のうえ、令和 8 年 4 月 1 日から運用を開始すること。
- ・本システム内に蓄積されるデータの所有権は県に帰属すること。
- ・ユーザーの友だち登録の便宜を図るため、簡易的な登録・設定マニュアルを作成すること。
- ・LINE 公式アカウントの料金プランは「スタンダードプラン」とし、LINE ヤフー株式会社への支払いも委託料に含めること。なお、30,000 通を超過した有償メッセージ数の上限は 14,000 通とし、この支払いも委託料に含めること。

## (2) 情報配信システム構築・管理業務

### ア リッチメニュー

リッチメニューの仕様は基本的に令和7年度受託事業者が構築したものを踏襲するが、提案は妨げない。

### イ セグメント配信

#### a セグメント作成

- (a) セグメント配信を行うため、利用者が本アカウントを友だち登録する際に、委託者が指定する配信条件のうち、各利用者が受信したい情報を自ら選択し設定できる登録フォームを作成すること。
- (b) 登録フォームは、友だち登録をする際、自動でトーク画面に表示すること、またはリッチメニューから起動できるよう設定すること。
- (c) 利用者の登録したセグメントについて、利用者自ら任意のタイミングで確認や変更を行うことができるようにすること。
- (d) 登録フォームの設定項目内容は、任意で委託者が随時変更できるようにすること。

#### b セグメント配信機能

- (a) 上記(2)イ a にて作成するセグメントを基に情報配信できるようにすること。
- (b) 配信日時の予約設定を行えるようにすること。配信時間は可能な範囲で自由に設定できるものとする。また、メッセージを作成する際に、メッセージは上書き保存ができるようにすること。

### ウ 情報登録機能

- a 利用者は、自身が法人であるか選択でき、法人である場合には法人情報等を登録できること。

### エ アンケートフォームの設置

- a LINE を通じて、利用者にアンケートを実施できるようにすること。また、利用者のアンケートへの回答と登録した受信したい配信条件を抽出し、紐付けることができようようにすること。
- b 利用者が時間を問わず本アカウントに対する意見を投書できるアンケートフォームをリッチメニューに設置すること。

## (3) 多言語自動翻訳システム構築・管理業務

### ア 多言語配信の設定方法

友だち登録後セグメント設定に進む前に、言語設定できるようにすること。

リッチメニューから多言語配信設定を開き、上記(2)イ a にて作成する

セグメントにて、翻訳を希望する言語を選択することで、利用者が指定した言語で情報を受信できるように、機能設定等が行えるものとする。

また、翻訳を希望する言語の選択に合わせ、リッチメニュー及び上記(2)イ a にて作成する登録フォームの表示も指定した言語に変更すること。

#### イ 多言語対応の種類・精度

対応できる言語の種類は、日本語、英語、ネパール語、中国語(簡体字・繁体字)、ベトナム語、韓国語、タガログ語、インドネシア語、ポルトガル語、ビルマ語、スペイン語、フランス語、タイ語、クメール語、ロシア語、ウクライナ語、ベンガル語、ウルドゥー語、シンハラ語、タミル語、ヒンディー語、モンゴル語、アラビア語、ブラジルポルトガル語とする。

(25言語)

翻訳精度は、情報の内容・意味がきちんと伝わるものとし、導入する自動翻訳システムの精度がわかる資料を事前に提出すること。

#### ウ 辞書登録機能

行政用語等に対応するため、辞書登録機能を保持すること。なお、辞書データは任意で委託者が随時変更できるようにすること。

### (4) アカウントシステム改善構築業務

下記の機能について、可能な範囲において対応すること。

ただし、実装にかかる費用は、予算額の範囲内とする。

また、各機能の優先順位は記載順とする。

- ・初期設定を全メッセージ受信設定とする機能。
- ・管理者がユーザーの登録情報を修正できる機能。
- ・ユーザーが受信設定を行う際の全選択機能。
- ・管理者が配信設定を行う際の全選択機能。
- ・管理者が配信設定を行う際、多言語翻訳されたメッセージのプレビューを確認できる機能。
- ・配信された記事の既読率を確認できる機能。
- ・ユーザーが日本語以外で回答したアンケートフォームを自動で日本語に翻訳する機能。
- ・過去に配信したメッセージをいつでも確認できる機能(アーカイブ機能)
- ・日本語のメッセージも併記で受信するかユーザーが選べる機能。
- ・関係機関が運用する SNS 及びメール配信機能との連携機能。
- ・その他、本アカウントの利便性向上にかかる、各種改善機能。

(5) 検証環境の構築・管理業務

- ・システムの利用にあたり、管理者が利用できる上記機能を備えた検証環境を構築し、業務期間中は自由に利用することができるようにすること。また、アカウントの発行数に制限数を設けず、関係団体へのアカウント発行も可能にすること。
- ・システムの検証環境下へのリリースに当たっては、受託者において十分な機能検証を行い、委託者に機能検証に係るデータの提供及び検証結果の報告を行い、了承を受けた後に行うこと。

(6) 業務サポート

ア 通常業務におけるサポート

- (ア) 受託者のプロジェクト実施体制を策定し、連絡窓口を明確にすること。
- (イ) サービス開始まで知識や経験を有するものを従事させること。
- (ウ) 委託者は、システムの操作マニュアルをシステム上でいつでも閲覧できる状態にすること。
- (エ) システム利用に関して生じる質問等に関しては、電話又はメールによるサポートを随時実施するほか、必要に応じて受託者は委託者と対面で打ち合わせ等を行い、早期の解決を図ること。

イ 障害発生時のサポート

- (ア) 受託者は、システム障害が発生した場合は速やかに復旧作業を開始し、早期の復旧に努めること。また、システム障害の発生確認時は速やかに委託者へ発生の事実について電話及び電子メールで連絡するとともに、復旧対応状況について随時報告すること。
- (イ) 障害対応完了後は、原因調査と対策の実施を早急に行い、再発防止策を明記した報告書を提出すること。
- (ウ) 障害の原因が LINE 公式アカウント若しくは LINE ヤフー株式会社に起因する場合においても、障害発生の連絡は速やかに行うとともに、LINE ヤフー株式会社と連絡を密にし、状況について逐次報告を行うこと。

4 動作環境、利用条件等

(1) システムの基本要件

- ア 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。
- イ 情報登録した内容をクラウド上の Amazon Web Services のデータベー

- スサーバに格納すること。
  - ウ 入力した情報はLINE側で保存されることはないものにする。
  - エ 格納したデータを管理する画面を提供すること。
  - オ システムは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こととするが、停止を要する場合は原則として1週間以上前に委託者に通知すること。
  - カ システム及びデータに対し、自動でバックアップを行う機能を有すること。
  - キ その他、LINE公式アカウントの機能が制限なく利用できること。
- (2) 管理者(委託者)側の動作環境、利用条件
- ア サービスを提供する本県職員用の管理機能は、パソコンのブラウザで利用できること。
  - イ OSは、Windows、Mac、ブラウザはMicrosoft Edge、Google Chrome、Safariにおける、本サービス運用開始時点でサポート対象のもので利用が可能なものとするが、新バージョンがリリースされた場合、可及的速やかに対応すること。
  - ウ LINEの公式アカウントの発行数に制限数を設けないこと。また、関係団体へのアカウント発行も可能にすること。
  - エ システムの利用にあたっては、ID及びパスワードで管理し、複数利用者が同時に管理画面にログインすることができ、同時ログイン可能な制限数を設けないこと。なお、検証環境も同様とすること。
  - オ 管理者がいつでもLINEヤフー株式会社がLINE公式アカウント開設者向けに用意している運用管理画面にアクセスできるようにすること。
- (3) 利用者のサービス利用環境
- ア 本サービスを利用しようとする利用者は、LINEヤフー株式会社が公表しているLINEの推奨環境において、本業務で提供するサービスを利用できることを原則とする。  
【LINE推奨環境】  
<https://help.line.me/line/?lang=ja&contentId=10002433>
  - イ 特定のバージョンにおいて不具合が確認された場合、その利用者数と不具合の影響、修正の妥当性を鑑み、委託者及び受託者の双方で協議する。
  - ウ 最新バージョンがリリースされた後は、可及的速やかに対応すること。

## 5 スケジュール

令和8年 4月 1日 本アカウント構築・管理業務開始

## 6 提出書類

- (1) 契約書提出時、以下の書類を速やかに提出すること。
  - (ア) 業務責任者届
  - (イ) 業務実施体制表及び緊急連絡体制表
  - (ウ) 業務要員名簿
  - (エ) セキュリティ保全に関する文書※ 提出した内容に変更が生じた際は、速やかに変更届を提出すること。
- (2) 受託者は、システムの構築を終え次第、その概要及びマニュアルを作成し提出すること。

## 7 成果物

### (1) 成果物の提出

以下を随時メールで連携し、最終版はメール、群馬県ファイル共有システム、電子媒体等で一括納入すること。

なお、構築内容については、構築実施報告書を提出するとともに、LINE アカウントへの実装をもって成果物の確認とする。

No.	成果物	内容	時点版提出時期 目安
1	要件定義・システム設定書	要件を実現するために、実装すべき機能、データなどの外部仕様の機能設定に関する事項等をまとめたものとする。	契約締結時
2	操作マニュアル	利用者及びクライアント画面の操作方法をまとめたものとする。新任担当者でも理解できる内容とする。	運用開始時
3	構築実施報告	システム構築の完了を報告するものとする。	運用開始時

### (2) 成果物の帰属

委託により作成された成果物の著作権（著作権法第 21 条から第 28 条に定める全ての権利を含む。）は、原則として委託者に帰属する。加工及び二次利用については委託者と受託者が協議して決定する。ただし、成果物の中に受託者が既に著作権を保有しているものが含まれる場合は、その著作権は、受託者に帰属する。この場合、受託者は、著作権を保有しているもの

の使用及び修正するために必要な範囲で、著作権法に基づく利用（複製権、翻案権などの著作物を利用する権利をいう。）を無償で委託者に承諾するものとする。

## 8 留意事項

### (1) 業務実施体制

本業務の遂行にあたり、業務責任者を配置し、上記業務実施体制表を委託者に提出の上、あらかじめ委託者の確認を受けること。

### (2) 身分証明書の携行

受託者が委託者の所管する施設等で作業を行う場合、作業従事者は、作業場所において常に身分証明書を携行すること。

### (3) 防災等の協力

受託者の作業従事者は、作業場所における防災、保安等に協力すること。

### (4) セキュリティの保全等

#### ア 受託

者は、本仕様書及び関係法令並びに条例を遵守すること。

また、本業務を担当する群馬県ぐんま暮らし・外国人活躍推進課と連携を密にして業務の進捗を図ること。

イ 受託者は、業務の履行に当たって個人情報を取り扱う際は、群馬県個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年12月23日群馬県条例第76号）に基づき、その取扱いに十分注意し、漏えい、滅失及び毀損の防止、その他個人情報の保護に努めること。

ウ 個人情報の保護等については、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守するものとする。

エ 業務の実施に関して知り得た個人情報及び本業務の遂行にあたり知り得た情報、その他の秘密については、本契約の履行期間及び履行後においては全ての情報を第三者に漏らし、又は自己の利益のために使用してはならない。データの取り扱いについても同様である。また、秘密保持及びデータの取り扱いについて、従業員その他関係者への徹底を行うこと。

オ 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって知り得た情報について記録された資料等を、委託者の承諾を得ることなく複写し、又は複製をしてはならない。

カ 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって知り得た情報を目的外に使用してはならない。

キ 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、委託者から提供された情報が記録された資料等を、業務完了後速やかに委託者に返還

するものとする。ただし、委託者が別に指示したときは、その方法によるものとする。

ク セキュリティ保全のための責任者を配置し、管理体制及び実施事項等を記載した文書(セキュリティ保全に関する文書)を提出し、委託者の確認を受けること。

ケ 本業務の履行においてシステムのサーバを使用する場合は、本県の指示に従って使用し、セキュリティの保全に努めること。

コ 本県が行うセキュリティ監査に協力すること。

(5) 再委託の禁止

原則として、本業務の全部または一部を第三者に委託(以下「再委託」という。)してはならない。なお、再委託を行う必要がある場合は、再委託の範囲及び理由を明確にし、事前に委託者の承認を受けること。ただし、再委託を行うことが本業務の趣旨及び内容と照らし合わせて不相当と認められる場合は、承認しないことがある。

(6) その他

ア 受託者は、契約事項に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従うものとする。

イ 本業務の履行において、この仕様書に定めがない事項及び疑義が生じた場合については、適宜委託者と受託者の双方が協議して処理する。