LINE 公式アカウント「群馬県デジタル窓口」機能拡張システム構築業務委託　仕様書

1. **委託業務名**　LINE 公式アカウント「群馬県デジタル窓口」機能拡張システム構築業務

2. 構築期間

契約締結の日から令和９年３月３１日まで

3. 業務目的

本県では群馬県 LINE 公式アカウント「群馬県デジタル窓口」を開設し、行政情報の配信を行っている。これに対し LINE 公式アカウント機能拡張システムを導入し、より効率的・効果的に情報配信を行う、かつ住民（以下「利用者」という。）の利便性を向上させるため、新たな機能を備えた LINE アカウントの構築を行うことを目的とする。

4. 業務内容

本業務の内容は、以下の項目を一括して行うものとする。

(1)　システム構築

本県の情報発信を効率的、効果的に行えるよう本仕様書「5. 機能概要」で示す機能を備えたシステムの構築を行う。

記載項目に関しては、必ず実現が可能であることとする。

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)　調査・相談対応

本システムの構築の際には、新たな機能の提案や本県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県からの問い合わせ・相談への対応及び必要に応じた本県への情報提供を行うこと。

なお、調査・問い合わせ・相談対応は、原則として、平日の 9 時～17 時とし、本県職員（以下「管理者」という。）と、電話又は電子メールにて対応すること。

(3)　計画的なシステム停止

受注者がシステムを停止する場合は、システム利用者への影響を考慮し、遅くともシステム停止の 7 日前までに本県と協議の上、決定すること。その際、システム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。

(4)　想定外のシステム停止への対応

計画的なシステム停止以外の要因（アクセス集中や災害時など）によりシステムが停止した場合には、受注者は速やかに復旧又は代替手段を用意し、システム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、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。

(6)　システムに求める基本要件

ア　利用者、管理者双方にとって分かりやすく、かつ操作性が高いシステムとすること。
また、設定にあたって、関数やスクリプト、プログラミングの知識が必要なく行えること。

イ　運用開始後の機能向上や構成の変更等を柔軟に行えるとともに、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。

ウ　SSL/TLS（TLS1.2 以上)）による暗号化通信を行うこと。

エ　サーバーなどの環境設備は日本国内に設置すること。

5. 機能概要

本システムについては、(1)から(3)の基本要件・利用環境をすべて満たした上で 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(4)から(13)までを必須機能として構築すること。

(1)　基本要件

ア　県の LINE 公式アカウント「群馬県デジタル窓口」と連携すること。

イ　管理者が専門的なプログラミング知識を要することなく、リッチメニュー、カード型メッセージ、アンケートフォーム、チャットボット、その他の主要機能について、JSON その他のプログラムコードを直接編集することなく、管理画面上の GUI 操作により作成及び編集できること。

ウ　「群馬県デジタル窓口」で現在利用者に提供している各種サービス及び機能については、システム移行後も継続して利用できること。また、機能変更又は代替機能による対応となる場合は、県の承認を得ること。

エ　管理者アカウントごとに閲覧、編集及び配信等の権限を設定できること。

オ　操作履歴及び配信履歴を確認できること。

カ　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システムを利用できること。

キ　本システムはオンプレミスではなく、クラウド型の提供システムであること。

ク　本システムは、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。

ケ　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。

コ　本システムは Microsoft Edge を使用し（Chrome 等主要ブラウザにも対応）、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。

サ　本システムを提供する事業者が、LINE ヤフー株式会社が認定する「LINE Technology Partner Premier」に認定されていること

シ　本システムを提供する事業者が、LINE ヤフー株式会社が認定する「Govtech Partner 制度」においてパートナー企業に認定されていること。

ス　本システムを提供する事業者は以下と同等程度の実績を有すること。

・省庁での導入実績　　5 アカウント以上
・都道府県での導入実績　10 アカウント以上
・市区町村での導入実績　50 アカウント以上

セ　一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)が付与するプライバシーマーク又は情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)認証(ISO/IEC 27001)を取得していること。本業務で導入するシステムを第三者から調達している場合は、本システムを提供する事業者がプライバシーマーク又は ISMS 認証を取得していること。

ソ　提供するシステムのサーバーが ISMS クラウドセキュリティ認証（ISO / IEC27017）を取得していること。

(2)　利用者のシステム利用環境

本システムを利用可能な 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。

また、属性情報を取得する際はセキュリティの観点から LINE ヤフー社のサーバーに残らないようフォーム形式にて取得すること。

(3)　管理者のシステム利用環境

ア　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。

イ　本県で使用している仮想ブラウザ（SBC 方式：Microsoft Edge）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。

ウ　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。
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。

エ　Google reCAPTCHA にて不審な動作を判断しログイン制限ができること。
オ　2 段階認証設定が可能であること。
カ　管理者権限数を基本料金内で無制限で発行でき、自治体職員にて任意のタイミングにて追加発行可能であること。
キ　同じ管理者権限を利用し複数端末にて同時ログインが可能であること。

(4)　リッチメニュー機能
ア　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ること。
イ　分割数に制限が無く、座標指定による自由な領域設定ができること。
ウ　通常メニューとは別に、友だちのセグメントに応じた専用メニューを複数表示できること。
エ　指定の URL 等にリンクする設定ができること。
また、この設定を任意に変更できること。
オ　メニューの切り分けは、機能上無制限であること。
カ　初回情報登録フォーム等で回答した内容に合わせたリッチメニューを表示させることができること。
キ　管理画面にてリッチメニューデザインの作成および変更、または修正が職員でも行える仕様であること。
ク　利用者のセグメント毎に一括でメニューの切り替えができること。
ケ　利用者のセグメント毎にメニュー内のコンテンツの表示/非表示の変更ができること。
コ　メニュー切り替え用の二次元コード及び URL を作成できること。

(5)　アンケート機能
ア　友だち登録した利用者の住んでいる地域（地区)、年代、性別、配信希望のカテゴリの有無などを選択できる登録フォーム機能を有すること。
イ　登録フォームは、管理者が任意のタイミングで変更できること。
ウ　登録情報は利用者が随時変更できる仕組みとすること。
エ　設定項目についてはカスタマイズができること。
オ　フォームデザイン（ボタンカラー/背景カラー/フォーム背景カラー）は職員でも自由に変更できること。
カ　フォーム回答への回数制限を自由に設定できること。
キ　回答に応じて次ページをセクション毎に分ける事が可能であること。
ク　アンケート回答後、自動的にリッチメニューを切り替える、リマインドが発生する等のアクション設定が行えること。
ケ　アンケートの回答を CSV 出力または外部サービス（Google スプレッドシート

など）へ連携ができること。

(6)　セグメント配信機能

ア　アンケート機能で取得した項目に基づき配信対象者を絞り込む「セグメント配信」が可能であること。

イ　アンケート未回答者を含む友だち全員への配信が可能であること。

ウ　作成したメッセージは配信する前に、管理画面よりプレビュー表示にて確認できること。

エ　配信毎にユーザー側から見てアイコン画像と名前の変更ができること。

オ　アンケートなどで回収した利用者情報が配信メッセージ内で反映可能なこと。

カ　配信対象者の絞り込みは or 条件や and 条件などを掛け合わせた絞り込みができること。

キ　日時を指定してセグメント配信できること。
また、一定周期で繰り返すセグメント配信設定ができること。

ク　日単位、週単位、月単位で定期配信日を指定できること。

ケ　定期配信の除外日を設定できること。

コ　利用者の属性情報を一括およびセグメント毎に csv 一括登録できること。

サ　セグメントの絞り込み方法として、アカウントへの友だち追加を行なった日付での絞り込みが可能であること。
また、期間を指定した絞り込みも可能であること。

シ　よく使う絞り込み条件をテンプレート検索として保存し、セグメント配信時にテンプレートの選択を行うだけで配信対象者の絞り込みが可能であること。

ス　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。
また、「Flex Message」の作成には、関数やスクリプト、プログラミング等を必要としないこと。

セ　管理者が、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 クリック数などのデータについて確認が行えること。

(7)　予約機能

ア　カレンダー形式で予約可能日を週間/月間形式どちらでも表示ができること。

イ　予約者に対して自動でリマインドメッセージが送れること。

ウ　利用者自ら、予約情報の変更キャンセルが可能な機能を有していること。

エ　管理者は管理画面から新規予約の作成ができること。

また、管理者画面はカレンダー表示を可能とし、視覚的に予約者情報を確認できること。

オ　予約情報の取得項目は、管理画面より自由に設定変更が可能なこと。
また、電話等での予約を代理入力できること。

カ　予約時に入力した情報を配信メッセージ内で反映が可能なこと。

キ　予約機能で回答のあった属性情報は、セグメント配信機能でも流用可能なこと。

ク　承認制での予約受付が可能なこと。

ケ　外部カレンダー（Google カレンダーなど）との連携が可能であること。

(8)　通知機能

ア　利用者が友だち追加や各種機能を利用した際に管理者のメールアドレスへ通知が行えること。

イ　管理者複数人を対象とした通知が行えること。

(9)　二次元コード複数発行機能

ア　流入経路毎に二次元コードを無制限に発行できること。

イ　発行した二次元コードを利用者が読み取ることで、二次元コード毎に流入経路が判別出来ること。

ウ　発行した二次元コード毎に利用者に対するメッセージ送信内容や、リッチメニューの表示内容を設定できること。

エ　発行した二次元コード毎に読み込み開始/終了の日付・時間設定が可能なこと。

(10)　観光パスポート申請機能

ア　メッセージ上の「GUNMA PASSPORT 抽選」をタップして申込みができること。

イ　申し込みが完了したユーザーには応募者のタグを付与すること。

ウ　応募者のタグが付与されている方を対象に任意の条件で抽選が行い、当選・落選の通知メッセージを対象ユーザーへ配信できること。

(11)　大雨時デジタル避難訓練機能

ア　利用者からの問い合わせに対し、ボタン等を用いて入力の手間なく必要な情報を自動応答できること。

イ　ボタンのタップにより事前構築済みのシナリオが起動し、情報を提示すること。

ウ　自動応答のシナリオは、管理者が任意のタイミングで変更できること。

エ　作成できるシナリオの階層に制限がないこと。

オ　チャットボット起動中にエラーが起きないこと。

カ　チャットボットの選択回数の制限ができ、属性情報に合わせた選択制限も可能

であること。

キ　シナリオは本県が素案を提供し、受注者において初期データを作成すること。

ク　本システムを提供する事業者へ特別な依頼を必要とせず、管理者が、テキストや画像などレイアウトを自由にカスタマイズできる LINE Messaging API で提供される「Flex Message」形式のメッセージを配信できること。
また、「Flex Message」の作成にはプログラミングやコード等を使用しないこと。

（12） シニアパスポート機能

ア　公的個人認証サービス（JPKI）を使用して本人確認を実施すること。

イ　本人確認完了後、画面の案内に沿って必要情報を入力できること。

ウ　利用登録が完了した時点で、ユーザーに特定のタグを付与すること。

エ　タグが付与されていることを条件に、画面上にシニアパスポートを表示されること。

（13） 県有施設共通パスポート機能

ア　申請時に手数料等のオンライン決済が可能であること。

イ　システム内のアクション設定により、利用開始日から 1 年後の日付を有効期限として設定し制限できること。

ウ　決済および有効期限設定が完了した後、画面上に県有施設共通パスポートが表示できること。

6. 構築内容

（1） リッチメニューは 4 枚まで作成すること。

（2） 各種コンテンツの作成、挙動設定を行うこと。

（3） 初回のアンケートを作成すること。

（4） 作成した画像をデータで納品すること。

（5） デザインは本県の承認を得て決定すること。

7. 特記事項

（1） LINE ヤフー株式会社がシステム提供を終了し、又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、本県と協議の上、対策を講じること。

（2） 貸与品

ア　受注者が機器の設定等に必要な資料等は、本県がその都度貸与する。

イ　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。

（3） 秘密保護

ア　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。

イ　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。

(4)　再委託

ア　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県の承認を得る必要がある。

イ　受注者は、再委託先の行為については、全責任を負うこと。

(5)　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、受注者がその契約不適合の補修又は補修する責を有する。

(6)　権利の帰属

ア　業務の成果品等に、受注者が従前から保有する知的財産権(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、権利は受注者に保留されるが、本県は、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。

イ　業務の成果品等に受注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、受注者の責において解決するものとする。

(7)　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、受注者は本県と協議を行うこと。

(8)　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ときは、その発案に基づき、本県と受注者により協議の上、仕様を変更することができる。

(9)　次年度以降に契約者が変更となった場合は、本業務を円滑に継続するために変更後の契約者が所有するシステムへの移行に必要な引継ぎを行うこと。

引継ぎの内容は事前に本県の承認を得るものとする。また、完了時には速やかに本県に報告すること。