

長野県LINE公式アカウント情報配信システムの構築、運用及び周知業務 仕様書（案）

1 業務概要

- (1) 件名 長野県LINE公式アカウント情報配信システムの構築、運用及び周知業務
- (2) 内容 長野県公式LINEアカウント情報配信システムの構築、運用、保守
アカウントの友だち増加に向けた周知
- (3) 構築期間 契約日から令和6年8月31日まで
- (4) 運用期間 令和6年9月1日から令和7年3月31日まで
- (5) 公開日 令和6年9月1日

2 業務目的

県民等が自ら情報を取りにいかなくても、自分の知りたい県政情報を受動的かつ容易に入手できるようにするため、長野県LINE公式アカウントに年代や関心等の属性に応じて情報を発信できるセグメント配信機能などを導入するとともに導入後の運用・保守を行うほか、アカウントの友だち増加に向けた周知を行う。

3 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「4 機能概要」で示す機能を備えたシステムの構築を行うこと。また、利用者にとって使いやすいメニューとなるよう「7 画像パーツの作成」のとおり画像の作成を行うこと。

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) 運用・保守

導入後の運用・保守については、本県が円滑にシステムを運用できるよう「8 サポート」による支援を行うこと。

システムの安定的運用を図るため、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・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、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、本県と協議の上、提供及び適用作業を行うこと。

(3) アカウントの友だち増加に向けた周知

友だち増加を効果的に行えるよう本仕様書「5 アカウントの周知」及び「6 無料スタンプの作成・配布」、「7 画像パーツの作成」を行う。

(4) 調査・相談対応

本システムの構築・運用・保守の際には、他の自治体で導入している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。

(5) 計画的なシステム停止

受託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。

(6) 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によりシステム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、システムの安定的な運用に努めること。

(7) 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。

(8) システムに求める基本的要件

ア 本システムの利用者、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、専門的知識がなくても効率的な運用が可能なシステムとすること。

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。

ウ SSL/TLS(TSL1.2以上)による暗号通信を行うこと。

エ サーバーなどの環境設備は日本国内に設置すること。

4 機能概要

本システムについては、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(4)から(9)までの機能を有し構築すること。また、(4)から(9)までの機能は基本料金内で全ての機能を利用できること。

(1) 基本要件

ア 県のLINE公式アカウントと連携すること。

イ 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。

ウ 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。

エ 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。

オ 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。

カ 本システムはLINEヤフー株式会社推奨のGoogle Chrome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、それぞれ最新のバージョンで動作すること。

(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。

- (3) 管理者のシステム利用環境
管理者用の管理機能は、パソコンのブラウザから特定のURL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。
- (4) リッチメニュー
 - 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 12項目以上に分割できるリッチメニューを設定できること。
 - ウ 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。
 - エ メニューの切り分けは、3つ以上設定できること。
 - オ メニューの修正は、職員でも行える仕様であること。
- (5) セグメント配信機能
 - ア 登録フォームで取得した性別や年代、地域などの利用者の属性を利用して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 登録フォーム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 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。
 - エ 管理画面上において、画像にリンクが設定されたリッチメッセージを作成、配信できること。
 - オ メッセージを配信する前に、管理画面からプレビュー表示によって内容を確認できること。
 - カ テスト配信メッセージの配信先として特定の利用者を設定できる機能を有し、本番環境に影響を与えずにテスト配信を実施できること。
 - キ メッセージの予約配信機能及び予約配信を解除する機能を有すること。
 - ク 配信した各メッセージについて、管理者が利用者の開封数を確認できること。
 - ケ URL が記載されたメッセージについて、管理者が利用者のクリック数及びクリック率を確認できること。
- (6) 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アンケートを設定できること。
 - イ アンケートは、管理者が任意のタイミングで変更できること。
 - ウ 回答に応じて次に表示する質問を変更することが可能であること。
- (7) シナリオ型チャットボット機能
 - 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 シナリオは本県が素案を提供し、受託者において初期データを作成すること。
- (8) スタンプラリー機能（初期構築時に利用を想定しているイベントはないため、機能として利用できる状態であればよい）
 - ア QRコード機能を活用し、LINE内でスタンプが貯めれること。
 - イ スタンプの獲得数に応じて賞品の抽選応募やクーポンが獲得できること。

ウ 参加者の情報をもとに、周遊地点などの分析ができること。

(9) その他

利用者の利便性に資すると受託者が考えるもので本県が認める機能

5 アカウントの周知

(1) LINE広告（友だち追加）：本県が別途定めるアカウントのリリース日から令和7年3月31日の間で、LINE広告による友だち追加が8,000人以上となるまで出稿すること。

(2) チラシ：ターゲットに応じたチラシを2種類以上、計10,000部を令和6年8月30日までに作成すること。

納品先：長野県庁企画振興部広報・共創推進課事務室

(3) その他：WEB広告や新聞広告、トークルームの壁紙の無料配布など受託者が効果的と考えるもので本県が認める媒体、期間で発信すること。

【参考】 広報・共創推進課で予定している広報媒体

- ・ 広報紙（新聞折込）
- ・ 県公式ホームページトップページ
- ・ 県公式X

6 無料スタンプの作成・配布

(1) 長野県PRキャラクター「アルクマ」を活用したCPDスタンプ（8種類）のデザインを作成すること。なお、CPDスタンプは「スタンプショップ掲載なし」で5万ダウンロード分とする。

(2) スタンプの配布は本県が別途定めるアカウントのリリース日からダウンロード可能期間まで行うこと。

(3) CPDスタンプの配布に必要な手続きや支払いを行うこと。

7 画像パーツの作成

(1) リッチメニューやスタンプ、アイコン画像に使用する画像パーツ（デザイン・レイアウト、イラスト）を作成すること。

(2) 作成した画像パーツをデータで納品すること。

(3) デザインは本県の承認を得て決定すること。

8 サポート

(1) 受託者は本県と1対1のミーティングによる支援を実施すること。

(2) システム運用開始日までに管理者に対し、操作研修を実施すること。

(3) 受託者は、システムの操作マニュアルを電子データで作成すること。

(4) システム利用に関して生じる疑問等に関しては、定期的なミーティングを行うとともに、電話又は電子メール等による技術サポートを実施し、相談に応じること。

9 特記事項

(1) 受託者の責務

本業務に伴い発生するLINEヤフー株式会社との手続き・支払いを行うこと。

(2) システム変更への対策

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。

(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 受託者は、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、受託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 本システムに関して作成されたデータや画像等の著作権は、本県に帰属するものとする。

イ 業務の成果品等に、受託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、権利は受託者に保留されるが、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。

ウ 業務の成果品等に、受託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、受託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、受託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、本県と受託者により協議の上、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。