

栃木県公式 LINE を活用した防災情報発信力強化事業業務委託仕様書

1. 業務名称

栃木県公式 LINE を活用した防災情報発信力強化事業業務委託

2. 事業の目的

日頃からの防災知識や様々な機関が発信する防災情報を分かりやすく集約して栃木県公式 LINE (@pref_tochigi) を通じた情報発信を行うことで、平時においては防災意識の醸成を、災害時には緊急時の適切な行動の確認を促し、本県の防災力向上を図ることを目的とする。

3. 履行期間

契約締結した日から令和 4 (2022) 年 3 月 31 日まで

ただし、本業務で構築する機能は令和 3 (2021) 年 8 月中のシステム公開を予定しており、公開後はシステムの動作維持・動作確認期間とする。

4. 履行場所

栃木県県民生活部危機管理課内、受託者社内、その他委託者の指定する場所

5. 業務の区分と概要

(1) 要件定義・システム構築

本仕様書「システム概要」の要件を満たすシステムの構築を行うこと。

構築にあたっては本県担当者へのヒアリング等を通じて搭載機能や掲載内容の洗い出しを行い、要件定義及び設計を行うこと。各要件を満たすパッケージサービスが存在する場合に当該サービスの活用も可能とする。

なお、本県では既に公式 LINE アカウントによる情報発信を行っているため、当該機能との親和性を確保するとともに、将来的な拡張可能性を有するシステムが望ましい。

(2) システム運用、保守

運用・保守については、構築業務に含めて受託業者と契約する予定であるため保守費用についても算出すること。業務内容については以下を想定している。

- ① システムの安定運用を図るため、ソフトウェア・セキュリティに関しては定期的な保守を行うこと。
- ② システム、およびシステムの稼働に伴い、継続的に必要となるソフトウェア製品の提供（保守費用も含む）、管理を行うこと。
- ③ 使用する全てのソフトウェアのバージョンアップに関しては、その適用の判断に必要な調査・評価を行い、委託者と協議のうえ、提供を行うこと。

- ④ ソフトウェアやコンテンツ等に脆弱性が発見された場合は、直ちにセキュリティ対策を行うこと。なお、実施にあたっては類似環境による適用テストを行った上で本番環境へ適用すること。
- ⑤ システムの安定運用のために、サービス停止が必要な場合は、サービス停止の10日前までに委託者へ協議を行い、承諾を得ること。
計画的なシステム停止以外の要因によりシステムの不具合やサービス停止が発生した場合、受託者は直ちにサービスの復旧または代替手段を用意し、サービスの安定運用に努めること。
- ⑥ 計画的なシステム停止以外の要因によりシステムの不具合やサービス停止が発生した場合、受託者は直ちにサービスの復旧または代替手段を用意し、サービスの安定運用に努めること。
- ⑦ システムに関する委託者からの問合せ・相談について電話やメール等での対応を行うこと。
- ⑧ システム利用に際して、有益な情報は積極的に提供すること。
- ⑨ 委託者がLINE 公式アカウントを活用し、防災関係を含めて様々な行政サービスを提供していくにあたり有益な情報提供および企画・提案を行うこと。
- ⑩ 各種アクセス数やクリック数および保守実績についての報告書を委託者の求めに応じて提出すること。(報告内容の詳細や頻度、報告方式については、要件定義時に決定する)

6. システム概要

本システムについては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」において利用可能な機能を活用し、以下に示す機能を構築すること。

(1) 基本要件

- ① システムは24時間365日利用可能であること。ただし、保守のための計画的な停止を除く。
- ② インターネット経由でサービスを提供する形態のシステムであること。
- ③ システムに必要なサーバー等はクラウドサービスを利用すること。サーバー等の環境設備は全て国内に配置すること。
- ④ 障害発生時に、速やかにシステムの復旧を行えるよう、バックアップ及びバックアップからの復旧の仕組みを構築すること。
- ⑤ 業務の連携対象のアカウントは既存の栃木県LINE 公式アカウント(@pref_tochigi)を使用すること。
- ⑥ 本システムは防災用途として構築されるものであるため、短期間の多量の操作・アクセスにも耐えられる形とするよう努めること。

(2) 利用者のシステム利用環境

- ① 本システムを利用しようとする利用者は、LINE 株式会社が公表している LINE アプリの推奨環境において、本業務で構築するシステムを利用できることを原則とし、最新バージョンが公開された後には可能な限り速やかに対応すること。
[LINE 推奨利用環境] <https://help.line.me/line/?lang=ja&contentId=10002433>
- ② 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対応を協議すること。
- ③ 本業務で構築するシステムは LINE アプリ内で動作するシステムとし、システムの利用にあたって、利用者に LINE アプリ以外のインストールなどの操作を求めないこと。(ただし、LINE アプリにおける「友だち追加」や受信設定は除く)

(3) 管理者（委託者）側の動作環境・利用環境

- 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。なお、管理者のシステム利用環境は OS、ブラウザの最新バージョンでの動作を前提とするが、最新バージョンに起因する不具合が確認された場合にはその限りではない。最新バージョンが公開された場合には可能な限り速やかに対応すること。
- ② 管理画面は Microsoft Edge もしくは Google Chrome 等のインターネットブラウザにおいて操作が行えること。
- ③ システムアカウントのログイン ID を 5 以上保有できること。また、管理者がアカウント毎に利用できる機能を制限できるようにすること。
また、アカウント毎の設定変更および削除については原則委託者からの指示により、受託者が行うこと。
- ④ 本番環境とは別のテストアカウントを提供すること。

(4) セキュリティ要件

- ① システムの設定変更は、適正な管理者が行えるよう、適切なセキュリティを確保すること。
- ② 利用者が使用する端末との通信は SSL/TLS 方式による暗号化通信であること。
- ③ 不正アクセスが行われた場合、速やか対策を行えるシステムであること。

(5) 機能要件

① セグメント配信

(ア) 登録画面への遷移

友だち追加時のメッセージもしくはリッチメニューより、セグメント配信を行うための受信設定画面へ遷移できること。

(イ) 登録

利用者が自身の性別や年齢及び居住地、配信を希望する情報について登録が行えること。また、登録した内容については常時変更及び削除が行えること。

(ウ)配信先の指定

上記(イ)で登録された情報に基づき、メッセージ配信先の指定が行えること、また、全利用者への一斉配信も行えること。

(エ)配信の内容と分析

配信の内容に関する機能および利用者やメッセージ及びタイムラインについての分析に関する機能については、LINE 公式アカウント「地方公共団体プラン」で利用可能な機能の全てを有すること。追加で利用できる機能があれば実装すること。

(オ)その他

セグメント配信機能に関しては配信実施を決定しているものではないため、使用しない場合でも全体の機能に影響がない形にし、委託者側が使用を決定した際には、受託者は運用にあたって必要な支援を行うこと。

② リッチメニュー機能

(ア)デザインの作成

下記事項を踏まえて、デザイン案を最低2案提示し、委託者と協議の上で決定すること。デザイン作成に際し、本県から提供可能な素材については提供を行う。

なお、作成した画像等のデータについては、Adobe Illustrator 形式等、再編集可能なデータでDVD等の外部記録媒体により納品すること。

【デザインにおいて考慮すべき事項】

- ・栃木県をイメージできるデザインであること
- ・県民の防災意識を醸成できるデザインであること
- ・性別、年齢、国籍を問わず直感的に分かりやすいデザインであること
- ・リッチメニューを含めた既存の県公式アカウントの外観と親和性をもつデザインであること

(イ)レイアウト

リッチメニューに表示する項目やリンク先は委託者と協議の上で決定すること。リッチメニューのレイアウトについては、複数のレイアウトから選択できること。

(ウ)リッチメニューの中で取り扱う項目

リッチメニューに搭載する項目は次に掲げるものを基本として、委託者と受託者間で協議し決定する。他団体の受注実績等から、防災意識の醸成に資する事例等がある場合には積極的に委託者へ提案すること。

[取り扱う項目の例示]

- ・避難所情報
- ・ハザードマップ
- ・防災に関する知識
- ・県防災メールの紹介

・安否確認手段に関する県 HP など

③ チャットボット機能

(ア) 基本機能

利用者からの問合せに対して、ボタンなどを用いて入力の手間無く必要な情報を自動応答できること。また、LINE アプリ内でリッチメニューのボタンをタップすることで事前構築済のシナリオが起動し、数階層まで選択肢が表示できる機能を有すること。

チャットボットで使用するシナリオについては委託者が素案を用意することを想定しているが、他団体の受注実績等から、防災意識の醸成に資する事例等がある場合には積極的に委託者へ提案すること。

最終的には委託者と受託者で協議の上決定し、受託者においては、内容を確認、必要に応じて校正、形態を整えて搭載すること。

[シナリオの例]

- ・ 防災の知識
- ・ 避難のタイミングや避難先の判定フロー
- ・ 防災関連機関の HP への誘導 など

(イ) チャットボットの管理

チャットボットの内容については、システム内で任意のタイミングで管理者が修正や項目追加といった管理を行えること。

(ウ) その他

受託者は委託者からの求めに応じてチャットボット機能を効果的に運用するために、必要なアドバイスなどを行うこと。

④ 追加機能

受託者は上記機能のほか、他自治体での受注経験などから、LINE の機能などを応用して、本県アカウントにおいて利用者の防災意識醸成や避難行動促進に有効だと考えられる機能があれば、委託者へ積極的に提案し、協議のうえ追加すること。

また、委託者から機能向上の要望があった場合、受託者は要望を真摯に受け止め、積極的に機能向上を図ること。

7. プロジェクト管理

(1) プロジェクト計画書の作成・提出

受託者は契約締結後に本業務の概要を記した「プロジェクト計画書」を提出すること。計画書には、スケジュール、導入体制及び役割分担、システム構成図(概要)を記載すること。

(2) 会議の開催及び議事録作成

計画書の作成やシステムの構築、保守にあたり、必要に応じて会議を行うこと。オンラインによる会議の際には受託者が主催者となって開催すること。また会議実施時

は受託者側が議事録を作成すること。

8. マニュアルの作成及び操作研修の実施

本システムの操作方法を詳細に記入したマニュアルを作成するとともに、システム公開開始日までに委託者に対して操作研修を実施すること。

マニュアルについてはデータで納品又はシステム上でいつでも閲覧できるようにすること。

9. 納品物

(1) 提出先

栃木県県民生活部危機管理課

(2) 納品物

下表に掲げるものを、DVD-R 等により納品すること

| 納品物 | 納品形態 | 納品期限 |
|---------------|-----------|---|
| プロジェクト管理計画書類 | 電子媒体 | 契約締結後可能な限り速やかに |
| 要件定義・設計書類 | 電子媒体 | 令和3(2021)年8月下旬(予定) ただし、詳細は契約後、協議により決定する。 |
| テスト仕様書及び結果報告書 | 電子媒体 | |
| システム | 機能実装による納品 | |
| 管理マニュアル等 | 電子媒体 | |
| 会議議事録、その他資料 | 電子媒体 | 作成後速やかに |

10. 法令等の遵守

本業務の遂行に当たっては以下に掲げる法令等を遵守しなくてはならない。

- (1) 不正アクセス行為の禁止に関する法律（平成11年法律第128号）
- (2) 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第128号）
- (3) 著作権法（昭和45年法律第48号）
- (4) 栃木県個人情報保護条例（平成13年栃木県条例第3号）
- (5) 栃木県情報セキュリティポリシー、栃木県情報セキュリティ実施手順書
- (6) 栃木県LINE公式アカウント運用方針
- (7) その他関係法令、規定、通達等

11. 特記事項

- (1) 業務の実施にあたってはシステム構築及び保守運用に係る管理責任者を定め、業務全般にわたり管理を行うこと。
なお、管理責任者を選定した際には速やかに委託者へ書面をもって報告すること。
- (2) 業務の実施にあたっては、委託者と十分協議を行うこと。また、作業内容等について疑義が生じた際には、速やかに委託者と協議の上対応すること。
- (3) 業務の進捗状況に応じては委託者に適宜報告すること
- (4) 業務の過程で知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。また、本業務で作成した資料については委託者以外に提供してはならず、このことについて関係者全員に周知徹底を図ること（委託者が許可した場合を除く）
- (5) 本システムの構築に関する一切の著作権は委託者に属するものとする。ただし、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・情報等）が含まれていた場合は、権利は受託者に保留されるが委託者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無償で利用できるものとする。
- (6) 受託者が業務の実施に伴い、第三者に損害を及ぼした際には、一切を受託者の責において処理すること。
- (7) 業務実施にあたっては栃木県情報セキュリティポリシー、栃木県情報セキュリティ実施手順書に基づき適切な対策を施すこと。
- (8) 本業務に係る成果品の引き渡し後、1年以内に発見された契約不適合について委託者は受託者へ対してその契約不適合の補修又は代替物の引き渡しを請求できるものとする。
- (9) 受託者が前項の契約不適合の補修又は代替物の引き渡しに応じない場合は受託者に対して当該契約不適合の程度に応じて委託料の減額を求めることができる。
- (10) LINE 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で本業務に影響を及ぼす場合、委託者と協議のうえ対応すること。