

川崎市 LINE 公式アカウント情報配信システム構築・運用保守業務委託 基本仕様書

1 件名

川崎市 LINE 公式アカウント情報配信システム構築・運用保守業務委託

2 履行場所

川崎市川崎区宮本町 1 番地 川崎市役所内、その他本市が指定する場所

3 履行期間

契約締結日から令和 8 年 3 月 31 日（火）まで

4 構築・運用スケジュール

本業務のスケジュールについては、概ね次の期間を想定しているが、運用開始日や詳細は本市との協議により決定する。

(1) 構築業務：契約締結日から令和 7 年 12 月 31 日（水）（予定）まで

※テスト期間を含む。

(2) 運用保守業務：構築業務完了日翌日から令和 8 年 3 月 31 日（火）まで

5 目的

川崎市（以下「本市」という。）では、LINE 公式アカウントを運用し、市民への情報発信を行っているが、友だち登録者数の伸び率が鈍化し、また、ブロック率も上昇しており、配信回数を抑制している状況で、プッシュ型での情報発信が活用しきれていないことから、市民が希望する分野の行政情報を効果的に届けることが求められている。

本委託業務は、利用者側が配信情報の選択をできるセグメント配信機能等を導入し、各所管部署が主体的に発信することで、発信情報を充実させながらもブロック率を抑え、本市における行政サービスの向上を目指すものである。

6 委託内容

(1) 川崎市 LINE 公式アカウント情報配信システムの構築業務

ア システム概要

(ア) 対象 市民を主とするが、市外の人も対象とする。

(イ) 対象言語 日本語

(ウ) 利用方法 LINE における情報配信

(エ) 利用時間 原則として 24 時間 365 日利用可能であること。

イ 実施計画の策定

契約締結後、1 週間以内に、本業務に係る業務実施計画書を提出すること。

業務実施計画書には、以下の内容その他必要事項を記載し、本市の承認を得ること。

- ・業務スケジュール、作業項目（WBS）と役割分担
- ・業務実施体制図（連絡先）

ウ 会議の開催・記録

受託者は、本市と調整の上、原則として以下のとおり会議を開催すること。

(ア) 進捗報告

システム構築期間中、最大6回まで進捗報告会議を開催し、本業務全体の進行手順の確認、進捗状況の確認、進行上の課題への対応策の協議を行うこと。なお、進捗報告会議は本市又は受託者の求めに応じて追加開催することができるものとする。

(イ) 会議資料及び議事録の作成

会議に用いる資料の作成は、受託者がすべて実施すること。議事録は、受託者が原則として会議開催後5営業日以内に作成し、本市の承認を得ること。いずれも、電子データを本市へ提出するものとする。

エ システム機能要件

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」の地方公共団体プランを活用した「川崎市LINE公式アカウント（アカウント名：川崎市、ID：@kawasakicity）」を利用して、以下に掲げる機能を構築すること。また、提案者はこれらの仕様を満たした上で、利用者がより利用しやすいサービスとするため、今後の新たな機能の向上や追加を可能とする提案、運用の提案を行うこと。

(ア) 基本要件

a LINE アプリケーションでの動作

(a) 利用者は、スマートフォン用のiOS又はAndroid版のLINEアプリケーションをダウンロードすることで、川崎市LINE公式アカウント上でサービスを利用できること。

(b) iOS又はAndroidの最新バージョンのリリースに速やかに対応すること。

b 本サービスは、Edge、Google Chrome、Firefox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、それぞれ最新のバージョンで動作すること。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。

c 原則として24時間365日とする。ただし、システムメンテナンス等の計画された稼働停止は除く。

d 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。

e 地方公共団体プランが継続して利用できること。

f LINE公式アカウントの機能を制限なく利用できること。但し、通話機能等の

Bot モードでは利用できない機能を除く。

g 構築時においては、本番環境とは別に、テスト用環境のアカウントを提供すること。

(イ) 利用者の利用環境

利用者は、スマートフォン用の iOS 版または Android 版の LINE アプリケーションを使用し本サービスを利用できること。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。

(ロ) システム管理者の利用環境及び管理機能

- a 管理者アカウントの管理画面は、パソコンのインターネットブラウザで利用でき、専用ソフトウェアのインストールが不要であること。
- b 管理画面へのアクセスについて、特定の IP アドレスしか通信できないよう制限を設けること。なお、本市で指定する IP アドレスは2つとする。
- c アカウントのログイン ID 数は、30 以上を設定することが可能で、必要に応じて増減可能であること。また、管理者用と、配信部署用の操作権限をログインユーザーごとに設定できること。
- d 管理者用権限を持つユーザーが、本システム管理画面へのログイン履歴を管理画面から確認できること。
- e 下記(エ)～(カ)に記載された機能について、ログインユーザーごとに操作権限を設定できること。

(エ) セグメント配信機能

a ユーザー情報の登録機能

- (a) 友だち登録した利用者が、年齢、居住地、配信を希望する情報ジャンル等、発注者が指定した属性情報を取得できる機能を有すること。
- (b) 配信条件を複数選択できるようにすること（例：○○区の○○情報を希望する等）。
- (c) ユーザー情報未登録者を含む友だち全員に配信することも可能とすること。
- (d) 利用者が市公式 LINE を友だち登録したときに、利用者属性の登録用アンケートに遷移できるような案内メッセージを自動で配信できること。
- (e) 利用者が登録している配信希望情報については、利用者自らがいつでも確認、変更できるものとする。
- (f) 登録項目は、管理者が随時作成、変更、削除できること。
- (g) 登録項目数の設定件数に上限がないこと。
- (h) 配信日時の指定もしくは即時配信を行えること。

b メッセージ作成・配信機能

- (a) メッセージの作成にあたり、プレビュー画面の表示ができること。
 - (b) 「ユーザー情報の登録機能」で取得した利用者の属性を利用して配信グループを設定し、それぞれの属性に合わせて情報をセグメント配信できること。
 - (c) テスト配信メッセージの配信先として特定の利用者を登録・管理できる機能を有し、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。
 - (d) テスト配信メッセージの内容に応じて管理者がテスト配信先を指定し、テスト配信メッセージのセグメント配信ができること。
 - (e) 管理者がテスト配信を行う際、テスト配信メッセージとその他のメッセージが容易に識別できること。
 - (f) 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。
 - (g) 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及び開封率を確認できること。
 - (h) メッセージ内に URL が含まれる場合、利用者のクリック数及びクリック率を確認できること。
 - (i) 過去に配信したメッセージについて、管理者が配信日時、タイトル、配信数、開封数、クリック数等の詳細データを確認できること。
 - (j) 当アカウントを友だち追加している利用者について、ユーザー情報の登録機能で取得した属性等を利用して配信グループを設定するとともにセグメント配信ができること。
 - (k) 管理画面において、画像にリンクやアクションが設定されたリッチメッセージやカルーセルタイプのメッセージを作成、配信できること。
 - (l) 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。
- (オ) リッチメニュー機能
- a 基本機能
 - (a) 当アカウントのトーク画面下部にリッチメニューを表示し、URL へのリンク等のアクションを設定できること。
 - (b) 管理者は、リッチメニューに設定する画像やアクションの変更を随時できること。
 - (c) リッチメニューを少なくとも 2 つ設定でき、タブ等によって表示を切り替えられること。
 - (d) 1 つのリッチメニューにつき、8 項目以上に分割できること。
 - (e) 作成したリッチメニューについて、管理者がテスト配信先を指定してテスト表示できる機能を有すること。
 - b 表示切替機能

- (a) 「ユーザー情報の登録機能」で取得した利用者の属性に合わせて、表示するリッチメニューを自動で切り替えられること。
 - (b) リッチメニューの表示を切り替える条件について、複数の属性をクロスさせて設定できること。
- c 緊急用リッチメニュー機能
 - (a) 自然災害の発生直後等の緊急時に必要な情報をまとめた専用リッチメニューを、管理画面にて作成できること。
 - (b) 緊急時、通常のリッチメニューから緊急用リッチメニューへ自動又は手動で迅速に切り替え、全ての友だちに表示できること。
- (カ) メール連携機能
 - a 本市がメール配信システム等から送信するメールの内容を、川崎市 LINE 公式アカウントに自動でメッセージ配信ができること。
 - b 利用者への一斉送信のほか、「セグメント配信機能」によって設定された配信グループに送信できること。
 - c 転送するメールを選別するフィルター条件を管理画面で設定し、条件に合致したメールのみ転送できること。
 - d 転送元メールに記載された特定の文言以降を、メッセージ配信時に自動で削除する機能を有すること。
- (キ) Webhook 転送機能

既に川崎市 LINE 公式アカウントの Webhook を利用している「川崎市 AI チャットボット」（別添概要参照）について、Webhook 転送等の手法を用いて、本システム導入後も継続して LINE 上で利用できるようにすること。
- (ク) 情報セキュリティ対策

クラウドサービスにおける情報セキュリティ対策として以下を実施すること。

 - a 暗号化
 - (a) 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。
 - (b) 独立行政法人情報処理推進機構（IPA）が発行する「TLS 暗号設定ガイドライン」第 3 版に準拠すること。
 - (c) サーバで保存するデータは、全て暗号化を行うこと。
 - b サーバ環境
 - (a) サーバ等は日本国内のデータセンタやサーバールームに設置し、データを安全に管理すること。
 - (b) クラウドサービスの利用契約に関連して生じる一切の紛争は、日本の地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とするものであること。
 - c 脆弱性対策

- (a) 独立行政法人情報処理推進機構（IPA）が定める「安全なウェブサイトの作り方」改訂第7版の第1章「ウェブアプリケーションのセキュリティ実装」に示される11種類の脆弱性について対策を行うこと。
 - (b) LINE ログインを用いる場合は、LINE ヤフー株式会社が示す「LINE ログインのセキュリティチェックリスト」を全て満たすこと。
 - d セキュリティ対策・アクセス制御
 - (a) ファイアウォール等のサイバー攻撃対策・不正なアクセスを防止するためのアイデンティティ管理とアクセス制御等を実施すること。
 - (b) 適切かつ万全なウイルス対策を実施すること。
 - (c) システム管理者アカウントが外部サービスに接続する際は、強化された認証技術（多要素認証等）を用いること。
 - (d) 本番環境及びテスト用環境に対して適切なセキュリティ対策を行うこと。
SaaSを利用する場合は、これらの対応が、受注者側でされていること。
 - (e) アクセスログ等の証跡の保存、取得及び提供が可能であり、ログは90日以上保存すること。
 - (f) 時刻同期を行い、取得するログの時刻、タイムゾーンを統一すること。
 - (g) 契約終了後、全データを証明できる方法で削除すること。削除後は証跡を含む削除証明書を交付すること。
 - e 可用性
 - (a) サーバは負荷分散を行った構成とし、特定機能の利用増加に伴う影響を限定し、システム全体での可用性を高めること。
 - (b) 安定してサービスを継続するため、サーバの冗長化を行うこと。
 - (c) 日次でデータのバックアップを行う機能を有すること。
 - (k) システム提供事業者の要件
 - a 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。受注者が本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 ISMS 認証を取得していること。
 - b 本システムについて、地方公共団体における有償での導入実績が50件以上あること。
 - (r) システムの拡張性

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、友だち登録者数の増加に向け、各種行政サービスの提供・連携ができる機能など、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。
- (2) 川崎市 LINE 公式アカウント情報配信システムの運用保守業務
- ア 運用・保守体制
- 本システム運用開始後、次の運用及び保守を24時間実施すること。

イ 本市からの問合せ対応

本システムの運用・保守に関する本市からの問合せに対応すること。

- (ア) 電話(平日 9:00～17:00 受付)又は電子メール(24 時間受付)等によるサポートを行うこと。

ウ 本システムの安定稼働

(ア) 稼働監視業務

本システムの稼働に必要となるシステムリソースの全てについて常に監視を行い、障害発生や機能低下などをいち早く感知し、迅速に対応すること。

(イ) 障害復旧業務

障害が発生した場合、直ちに障害発生の事実と復旧見込みを本市に報告するとともに、迅速に復旧作業を行い、障害原因、影響範囲、対応方針を本市に報告すること。

(ロ) バックアップの取得

バックアップを取得し、障害発生時に確実かつ速やかにデータの復旧を行えるよう準備すること。また、バックアップ取得時に、本システムの機能への影響を最小限にすること。

エ メンテナンス情報の共有

メンテナンス等でやむを得ずサービスを一時停止する必要がある場合には、あらかじめ発注者に連絡を行うこと。

オ サービス終了時の移行対応

本業務委託の終了時において、発注者が他社サービスに移行する場合、サービス移行に必要な措置を講じ、作業の支援を行うこと。また、利用者アカウント情報をはじめ本サービスが保有するデータ、ファイル、データレイアウト等、必要な移行データを提供可能なデータ形式(CSV 形式等)により提供すること。ただし、発注者が管理画面等で自ら移行データを入手できる場合は当該データの提供は不要とする。

7 本委託業務における本市と受託者との役割

(1) 本市

ア 委託業務に係る作業全体の取りまとめ、進捗管理

イ 受託者との連携による各種調整

(2) 受託者

ア システム構築・運用業務の実施

イ 操作マニュアル(管理者向け、利用者向け)等の提供

ウ 管理者向けサポート業務の実施

8 作業全般における要件

- (1) 本市の条例、規則等を遵守し、本市の立場に立ち業務を遂行すること。また、必要な事項について積極的に提案を行うこと。
- (2) 受託者が作業するための環境(作業場所、機器等)は、原則として提供しないが、本市や関係事業者との会議を行うための会議室や操作研修を行う場合の会場については、本市が用意する。
- (3) 秘密保持に係る誓約書、入室に要する入庁届など、書面の提出が必要となる場合には、本市の指示により提出すること。
- (4) その他、業務の実施に必要な作業要件については、本市と受託者が双方協議により定め、これを遵守すること。

9 データの保護等について

(1) 資料の提供

本業務の実施に当たり必要と思われる資料及びデータの提供は、本市が妥当と判断する範囲内で行う。

(2) 秘密保持

受託者は、本業務の実施に当たり知り得た個人情報及び機密に属する情報を、受託者の担当外部部門及び連結子会社等のグループ企業を含むあらゆる第三者に漏らしてはならない。これは、業務遂行後も同様とする。また、業務遂行に当たり本市が提供する資料及びデータに関する取扱いも同様とし、業務完了の際に納品物とともに返却すること。また、受託者は、この契約を履行する受託者の社員、その他の者に前項の義務を遵守させるために必要な措置を講ずること。

(3) 複写複製の禁止

受託者は、この契約に基づく業務を処理するため、本市から引き渡された原票、資料、貸与品等を、本市の許諾なくして複写又は複製してはならない。

(4) 指示目的外の利用及び第三者への提供の禁止

受託者は、この契約の履行に必要な受託業務の内容を、他の用途に使用してはならない。また、この契約の履行により知り得た内容を、第三者に提供してはならない。

(5) 事故発生時における報告義務

受託者は、事故が発生したときは、その理由にかかわらず、直ちにその状況、処理対策等を本市に報告し、応急措置を加えた後、書面やシステム内のお知らせ及びメール等により本市に詳細な報告及びその後の対応方針案を提出し、随時本市に対応状況を報告すること。

10 その他、契約前の個別協議を経て追加する事項

この基本仕様書に定めのない事項について、公募型プロポーザルの企画提案の選定において評価され、本市と選定業者との個別協議を経て整った内容については、契約時の仕様

書に追加させることができる。