

# 八戸市統合スマートフォン用アプリ構築・運用保守業務委託仕様説明書

## 1 業務の名称

八戸市統合スマートフォン用アプリ構築・運用保守業務

## 2 業務の概要

### (1) 目的

八戸市デジタル推進計画において、基本目標1「すみよいデジタル「より快適に、より便利に」」を達成するため、施策として(1)行政手続きのオンライン化の推進および(2)情報発信の充実・強化を展開する。

市民サービスと行政事務のデジタル化を図り、市民の利便性を向上させるため、LINE公式アカウントを用いた情報配信システムを構築する業務を委託するものである。

### (2) 履行期間

契約期間：契約を締結した日から令和6年3月31日

構築期間：契約を締結した日から2か月以内

### (3) リリース予定

令和5年10月中

## 3 委託内容

### (1) 機能実装に伴うシステム構築

LINE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「八戸市LINE公式アカウント(以下、「当アカウント」という。)」を通じ、本市の情報発信及び市民サービスの提供を効率的、効果的に行えるよう本仕様説明書「6 機能概要」及び「7 市政情報配信にかかる各機能」に記載する機能を備えたシステムの構築を行うこと。

なお、当市が本業務を通じて導入する事業は以下のとおり。

	事業	内容
1	道路・公園・側溝蓋等の通報	道路・公園・側溝蓋等の損傷報告をLINEで受付
2	ごみの分別方法の自動案内	チャットボットにより分別方法を自動でお知らせ
3	広報はちのへの配信	LINEから広報はちのへにリンクする
4	健康カレンダーの配信	LINEから健康カレンダーにリンクする
5	防災・防犯メールとの連携	ほっとスルメールの内容をLINEでも自動配信
6	来庁予約の受付	手続来庁予約やイベント予約等をLINEで受付
7	施設等の検索	位置情報から近くの施設を検索
8	問合せへの自動応答	FAQチャットボットでよくある質問に対して自動応答
9	バス停と時刻表の検索	現在地から最寄りのバス停を検索、時刻表へリンクする
10	各種アプリとの連携	中心街アプリや子育てアプリ、空き家バンクとの連携
11	地域の安心・安全見守り事業における通報の受付	見守り事業の協定締結事業者から、市民等の異変に関する通報をLINEで受付

### (2) 運用・保守

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、サーバ及びソフトウェアのエラー監視ができるよう考慮するなど、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

生じた際には速やかに対応すること。システム障害の発生確認時は速やかに本市へ発生の実状について連絡するとともに、復旧対応状況について随時報告すること。

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。

障害の原因が LINE 株式会社または LINE 公式アカウントに起因する場合においても、障害発生時の連絡は速やかに行うとともに、LINE 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。

### (3) 調査・相談対応

システムの構築、運用・保守の際には、新たな機能の提案や本市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市からの問合せ・相談対応は、原則として、平日の 8 時 15 分～17 時 00 分とし、電話または電子メール、オンライン会議等にて行うこととする。

### (4) 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、停止によって想定される影響に最大限配慮し、遅くともシステム停止の 7 日前までに本市と協議の上、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はない。

### (5) 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、受託者は速やかに本市に報告し、復旧または代替手段を用意することで安定的な運用に努めること。

### (6) 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必要な場合は、契約の範囲内において継続または代替措置できるよう対応するほか、契約の範囲を超える場合は本市との協議を設けることとする。

## 4 初期構築、サポート体制等

当アカウントを活用した本市の情報配信及び市民サービスの提供を効果的かつ円滑に展開できるよう、受託者は本市に対して以下の支援等を行うこと。

### (1) 初期構築

- ・ 契約締結後、各課が検討した LINE の活用イメージや要望をもとに、システムが提供する各機能を組み合わせて、全体の骨組みを構築すること。
- ・ 各課の職員に対して、システムの操作説明を実施すること。
- ・ コンテンツの設計代行、システムへのコンテンツ登録や設定代行業務を行い、受託者の責任をもって完了、及びアカウントの公開に取り組むこと。
- ・ 他自治体における導入実績や成功事例等に基づいて、本サービスを利用しようとする市民（以下、「利用者」という。）にとってより利用しやすい LINE アカウントとするため提案をすること。

### (2) スケジュール

- ・ サービス開始までの作業スケジュールを本市に提示し、遅滞なく初期構築を完了させること。
- ・ 契約締結後、本業務における作業スケジュール、作業項目、役割分担、実施体制等を記した実施計画書を作成し、本市の承諾を得ること。

### (3) 会議の開催・記録

システムの構築にあたり、必要に応じて打ち合わせを行うこと。オンライン開催時は受託者がホストとなって行うこと。受託者は打ち合わせの議事録を作成し、電子データで提出すること。

## 5 システムに求める要件

- ・ サービスを管理する本市の職員（以下、「管理者」という。）及び利用者双方にとって、分かりやすく、操作性が高く、効率的に運用可能なシステムとすること。
- ・ サービス開始後の性能向上や構造の変更等を柔軟に行えるとともに、将来的なシステム拡張性を確保したシステムとすること。
- ・ 令和3年4月30日付「政府機関・地方公共団体等における業務でのLINE利用状況調査を踏まえた今後のLINEサービス等の利用の際の考え方(ガイドライン)」に準拠したシステムとすること。
- ・ インターネット上の通信は、SSL/TLS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。
- ・ ISMSクラウドセキュリティ認証（ISO/IEC 27017）を取得したクラウドサービスであること。
- ・ サーバ等の環境設備は日本国内に設置し、データを安全に管理すること。

## 6 機能概要

当アカウントに対し、以下に掲げる機能を構築すること。また、受託者は本項及び次項に記載する機能を満たした上で、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。

### (1) 基本要件

- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ LINE公式アカウントの機能を制限なく利用できること。ただし、AI応答メッセージ及び通話機能等のBotモードでは利用できない機能を除く。

### (2) 利用者のサービス利用環境

- ・ 利用者は、スマートフォン用のiOS版又Android版のLINEアプリをダウンロードすることでサービスを利用できること。また、パソコンからも通常どおり利用できること。
- ・ 最新バージョンについては、それぞれ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) 管理者のサービス利用環境

- ・ 管理者用の管理機能は、パソコンのブラウザや、スマートフォン・タブレットの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。
- ・ 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はない。
- ・ 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。
- ・ 専用ソフトウェアのインストールが不要であること。
- ・ 管理者用のログインIDは100以上作成でき、必要に応じて増減可能であること。
- ・ 本項及び次項に記載する機能について、ログインユーザーごとに操作権限を設定できること。
- ・ 自部署に関するメッセージのみ操作が可能となる権限を設定できること。また、操作可能な部署を複数設定できること。
- ・ 複数名の同時ログインが可能であること。

### (4) セキュリティ要件

- ・ OS・ソフトウェア等の修正プログラムやアップデート、パターンファイル等が配布された場合は、直ちに作動検証を実施し、市に報告の上適用すること。

- ・ 適切なウイルス対策を実施すること。
- ・ システムの脆弱性に関する情報を収集し、必要な対策を実施すること。
- ・ 行政が保有する機密情報・個人情報について、セキュリティ対策の履行状況を適宜報告すること。
- ・ 不正アクセスが行われた場合、市に報告の上速やかに対策を行うこと。

#### (5) 分析・まとめ

- ・ 管理者が配信結果などのデータを確認できること。
- ・ 利用者がタップした選択ボタンなどの利用回数や自由入力した記載内容等を蓄積できること。
- ・ 蓄積したデータを csv 形式等のファイルで出力でき、管理画面上で確認・分析できる機能を有すること。

#### (6) テスト環境の構築

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テスト環境を、新機能リリース予定日の1か月前までに構築し、テスト期間中は管理者が自由に利用できるようにすること。なお、テスト環境は複数名の同時ログインが可能とすること。

#### (7) 機能追加

- ・ 自治体ポイントを付与できる機能を、協議の上、追加で構築できるものとする。
- ・ 当アカウントにとって必要な機能を、協議の上、追加で構築できるものとする。

### 7 市政情報配信にかかる各機能

#### (1) リッチメニュー

- ・ 6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。
- ・ リッチメニューを最大3つ設定し、タブによって表示を切り替えられること。
- ・ 本市が必要に応じて適宜メニュー画像の修正・差し替えができるよう、編集可能な画像データ（Adobe Illustrator 形式など）を提供すること。
- ・ リッチメニューのデザイン及び項目案を複数提示し、本市と協議の上、決定すること。
- ・ メニューには、八戸市公式ホームページ・広報はちのへ・損傷報告・予約・バス停検索・施設検索・健康カレンダー・ごみの出し方・電子申請・中心街情報・子育て情報・空き家バンク・受信設定の項目（項目名やタブの分類は本市と協議の上決定する。）を最低限含めること。

#### (2) セグメント配信機能

##### ① 登録・変更・削除

- ・ 利用者が自身の性別や年齢、居住地及び配信を希望する情報等について属性登録、確認、変更及び削除が行えること。
- ・ 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よう設定すること。
- ・ 登録する属性項目は、管理者が任意のタイミングで変更及び削除することができること。
- ・ 登録項目数の設定件数に上限がないこと。

##### ② 配信先の指定

- ・ 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適切な情報を発信できること。なお、配信条件を複数選択できるようにすること（例：〇〇地区の〇〇情報を希望する等）。
- ・ 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。
- ・ 未登録者を含む利用者全員に配信することも可能とすること。

##### ③ 配信・管理

- ・ 配信日時の指定もしくは即時配信を行えること。
- ・ 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。

- ・ 配信した各メッセージ及び記載された URL 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。
- ・ 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、配信数等の詳細データを Excel ファイル又は csv ファイルで出力し、確認できること。

### (3) アンケート機能

- ・ 管理者がアンケートを配信できる機能を有すること。
- ・ 利用者が予約機能や通報機能等、本項に記載する各機能を利用した際に自動でアンケートが表示されるように設定できること。
- ・ 各回答形式及び回答項目について、管理者で任意に設定できること。
- ・ アンケートフォームにおいて、アンケートで取得する情報の取扱い（利用規約、プライバシーポリシー等）への同意に関する説明文、リンクを設置できること。
- ・ 多言語対応できること。
- ・ 利用者のアンケート回答データを Excel ファイル又は csv ファイルで出力し、確認できること。

### (4) キーワード応答機能

- ・ 利用者が送信したキーワードに対して、あらかじめ設定した応答メッセージ等を自動で返信できるようにすること。
- ・ キーワードは 2,000 語以上設定できること。また、表記の揺れをカバーする語を 1 つのキーワードにつき複数以上登録できること。
- ・ 各キーワードについて、利用者によって呼び出された回数を確認でき、返信数のデータを csv ファイルで出力できること。
- ・ 事業ごとのキーワードや応答メッセージ等のサンプルを提供できること。

### (5) チャットボット（シナリオ設定）機能

- ・ 分岐型のチャットボットが作成できること。
- ・ 利用者がチャットボットを操作する際、利用者自身でチャットボットを中断できること。
- ・ 自動応答のシナリオは、作成数に上限がないものとし、管理者が任意のタイミングで変更できること。
- ・ 事業ごとのシナリオのサンプルを提供できること。
- ・ チャットボット中に（8）通報機能への遷移を可能にすること。

### (6) メール連携機能

- ・ メール配信システム・メーリングリスト等により送信するメールの内容を、自動で LINE 側に転送し、メッセージ配信できること。
- ・ メール配信システム・メーリングリスト等により送信するメールと LINE メッセージの受信時間にタイムラグがないこと。
- ・ 利用者への一斉送信のほか、(2) 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。
- ・ 迷惑メール等、意図しないメールが自動転送されることを防ぐため、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当アカウントに転送できること。
- ・ 転送元メールに記載された特定のテキスト部分を、メッセージ配信時に自動で削除できる機能を有すること。また、任意のテキストを、メッセージ配信時に自動で追加できる機能を有すること。
- ・ メール本文中の指定部分に記載のキーワード（エリア、情報種別など）に合わせて、セグメント配信ができること。（例：メール本文中の「エリア」を識別することで、利用者が配信を希望する情報をエリア別に設定することができる。）

## (7) 予約機能

- ・ 事業ごとに、利用者からの予約を当アカウント上で受け付ける機能を有すること。
- ・ LINE を経由せず電話、メール等の別の手段で受け付けた予約についても、管理画面から個別に内容登録できること。
- ・ 管理者が、予約を受け付けるごとに、予約完了メッセージやリマインドメッセージを自動または手動により送信できること。
- ・ 予約を受け付ける事業数の制限がないこと。
- ・ 利用者は当アカウントの予約画面から、管理者は管理画面からキャンセル手続きを行えること。
- ・ 管理者がシステムに予約枠（予約日、開始時間、終了時間、定員等の情報等）を設定できること。
- ・ 各予約枠の定員数は任意に設定できること。
- ・ 予約を受け付ける事業ごとに、利用者の申込み順で予約が確定する先着制、管理者の承認をもって予約が確定する承認制を選択できること。
- ・ 予約受付と同時に、予約を受け付ける事業ごとに設定したアドレスに予約受付メールを受信できること。
- ・ 予約画面及び管理画面はカレンダー形式で表示できること。また、カレンダー内に予約の空き状況が「○、×」、「予約残枠数」等で直感的に確認できること。

## (8) 通報機能

- ・ 利用者が施設等の不具合等の情報を、少なくとも3種類以上（道路、公園遊具、下水道等）に分けてチャットボット形式で通報できるようにすること。
- ・ 通報種別について、数階層まで選択肢を表示できる機能を有すること。
- ・ 通報シナリオは、写真や日時、位置情報、テキスト等を自由に組み合わせて作成できること。
- ・ 利用者が送信した通報を管理者が受信する場合、通報シナリオごとに複数の通知先を設定できること。
- ・ 通報受付時に、利用者に対して通報完了メッセージの自動配信ができること。

## (9) 施設検索機能

- ・ 利用者が当アカウント上で公園、保育施設、バス停等の施設種別ごとに検索できる機能を有すること。
- ・ 利用者が当アカウントから送信する位置情報に合わせて、最寄りの施設の情報を表示すること。
- ・ 施設種別について、数階層まで選択肢を表示できる機能を有すること。
- ・ 検索結果として表示する施設数を管理画面から設定できること。
- ・ 施設情報について、施設名称、所在地、営業時間、現在地から当該施設までの距離、ホームページへのリンク等、本市が指定する項目を検索結果として表示できること。
- ・ 施設情報の検索結果について、テキストメッセージによる表示の外、レイアウトを自由に変更できるメッセージ形式で表示できること。
- ・ 施設情報を管理画面から登録する際、csv ファイルによって一括アップロードできること。
- ・ 施設種別または施設ごとの検索回数等を集計した統計情報ページを確認でき、統計データを csv ファイルで出力できること。

## 8 職員支援要件

### (1) マニュアルの作成

- ・ システムの操作方法について、管理者マニュアルを1冊にまとめて作成すること。
- ・ 画面のコピー等を用いて分かりやすく作成すること。
- ・ 業務に不慣れな者でも理解できるように、平易な用語を用いること。

## (2) 研修の実施

- ・ システムの本格稼働前の適切な時期に、管理者向けの研修を行うこと（2時間×2回程度）。
- ・ 研修時に必要となるアカウントの操作環境及び資料は受託者が準備すること。

## (3) サポート

- ・ 受託者は、システムの操作マニュアルをデータで納品し、システム上でいつでも閲覧できる状態にすること。
- ・ システム利用に関して生じる疑問等に関しては、電話又は電子メール、オンライン・対面での打ち合わせ等による技術サポートを実施し、相談に応じること。
- ・ 受託者は、友だち登録・ブロック状況や開封率・クリック率などの運用実績を定期的に分析し、課題解決に向けた提案や他の成功事例の紹介など、効果的な運用に向けて本市と協議を行うこと。
- ・ サービス開始後、システムに新機能が追加される際は、機能概要の説明会を実施すること。
- ・ サンプルや他自治体の実績を用いたコンテンツの企画支援を行うこと。

## 9 その他

### (1) 受託者の責務

- ・ 受託者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏洩しないこと。契約終了または契約解除後も同様とする。受託者は「八戸市行政情報セキュリティポリシー」を遵守すること。
- ・ 原則として、本業務の全部または一部を第三者に再委託してはならない。ただし、事前に書面にて報告し、本市の承諾を得たときはこの限りではない。

### (2) 権利の帰属

- ・ 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については、本市に帰属するものとする。
- ・ 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、本市は、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。
- ・ 受託者は本市に対し、著作者人格権を行使しないものとする。
- ・ 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。

### (3) システムの拡張等

システムの拡張、他システムとの連携、次期システムへの移行等（いずれも他の業者が受託した場合を含む）において、市や関係業者等から協力を求められたときは、市と協議の上、システムに関する情報開示やデータベースからのコンテンツのエクスポートを含め、必要な対応を行うこと。

### (4) LINE 株式会社のシステム提供終了等に伴う対応

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により、本業務に支障をきたす場合は、本市と協議の上、対策を講じること。

### (5) 協議

本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、また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、本市と受託者が協議して決定することとする。