

「愛媛県事業者サポート情報配信 LINE」構築等業務仕様書

1 目的

LINE 公式アカウントの機能を活用し、事業者向け情報配信機能(以下「機能」という。)の構築及び運用を行うことにより、愛媛県内の事業者(以下「事業者」という。)に対し、事業活動に資する情報の効率的かつ効果的な情報発信に繋げる。

2 業務名

「愛媛県事業者サポート情報配信 LINE」構築等業務

3 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

(1) 構築期間(愛媛県(以下「県」という。)における機能の動作確認のための期間を含む。)

契約締結日から令和8年5月8日まで

※ ただし、修正等の対応が必要な場合、上記構築期間後に2週間程度の調整期間を設けるものとする。

(2) 運用保守期間

構築完了の日から令和9年3月31日まで

4 業務内容

(1) 基本要件

- ・機能を利用しようとする事業者及び機能提供する県の双方にとって、わかり易く、操作性が高く、効率的な運用が可能な機能とすること。
- ・運用開始後の性能向上や構造の変更等を柔軟に行えらるとともに、将来的な機能拡張性を確保した機能とすること。
- ・受託者は、LINE ヤフー株式会社が提供する LINE 公式アカウントの機能が制限なく利用できる、もしくは同等の機能を提供できること。
- ・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。
- ・特定のバージョンにおいて不具合が確認された場合、不具合の影響や修正の妥当性について県及び受託者の双方で協議すること。
- ・本業務で構築する機能は LINE アプリ内で動作するものとし、その利用にあたって LINE アプリ以外のインストールを求めないこと。
- ・機能はオンプレミスではなく、クラウド型の提供機能であること。
- ・機能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。
- ・管理画面は Microsoft Edge、Google Chrome 等のインターネットブラウザにて操作が行えること。また、それぞれの最新バージョンで動作すること。
- ・テスト用の運用環境を提供すること。
- ・令和3年4月30日付け(令和3年6月11日付け一部改正)「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）」に準拠した機能とすること。

(2) 機能概要

各機能の内容は、以下のとおりとする。実現が難しい機能については、代替となる方策を提案すること。

ア リッチメニュー

- ・機能構築時、リッチメニューの画像制作を行うこと。また、県に編集可能な画像データを提供すること。
- ・リッチメニューのタブ表示を2つ以上設定し、表示を切り替えられること。
- ・リッチメニューの中で取り扱う項目は、県と協議の上で決定すること。
- ・運用開始後において、機能の管理画面等で、リッチメニューの変更等が容易にできること。

イ セグメント配信

- ・利用者の属性を取得する登録フォームを構築し、利用者の関心に合わせて情報を配信できるようにすること。
- ・登録フォームは、県が随時変更できるものとし、利用者も自らのセグメントをいつでも設定・変更できるものとする。
- ・メッセージ作成画面は、LINE 上での表示イメージを随時確認しながら作成が可能なプレビュー機能を備えていること。
- ・配信は即時配信の他に、指定した日時に対する予約配信の設定が行えること。
- ・県は、過去の配信日、タイトル、開封率等のデータについて確認が行えること。
- ・県が配信グループ及び配信内容等を設定する際、CSV ファイルのアップロード又はその他の手法により容易に行えること。

ウ アンケート

- ・利用者に対して、県が指定した項目を取得することができるアンケート機能を有すること。
- ・県の任意のタイミングで管理画面からアンケートを作成の上、配信が行えること。設定にあたっては、関数やプログラミング等の知識が必要なく行えること。
- ・質問の回答方式は、テキスト、数値、チェックボックス（複数選択）、ラジオボタン（択一選択）及びプルダウン選択等、多彩な形式で作成できること。
- ・編集画面は、LINE 上での表示イメージを随時確認しながら作成が可能なプレビュー機能を備えていること。
- ・同一のアンケートに対する利用者の回答は、上書き更新又は再回答のいずれも対応可能であること。
- ・アンケートの回答内容は、CSV ファイルでダウンロードが可能であること。

エ チャットボット

- ・分岐型のチャットボットが作成できること。
- ・頻繁に尋ねられる質問等への応答内容をシナリオとして登録することができ、簡単な操作で県が作成や編集を行えること。
- ・よく見られている質問の集計・分析ができること。

(3) その他

ア 初期構築・サポート体制等

LINE 公式アカウントを活用した情報発信を効果的かつ円滑に展開できるよう、受託者は、県に対して以下の支援等を行うこと。

(ア) 導入支援

- ・機能の導入にあたって、各機能の運用の想定に関し、県へのヒアリングを行った後、LINE 公式アカウントの画面構成、活用方法等についてメニュー及びデザイン設計書を用いて提案すること。その際、他の自治体での導入事例を踏まえ、機能の効果を最大限発揮できるよう提案すること。
- ・動作検証開始前までに、機能の基本動作が正しく動作するよう、設定の支援を行うこと。
- ・動作検証において、検証結果に応じて改善方法等を提案すること。
- ・機能の操作方法についてまとめたマニュアルを作成の上、データで納品又は機能上でいつでも閲覧できるようにすること。操作に不慣れな者でも理解できるよう、イラスト、操作画面のコピー、平易な用語等を用いること。
- ・県に対して、機能の操作説明を実施すること。

(イ) 画像パーツの作成

- ・デザインは県の承認を得て決定すること。なお、デザインにおいて考慮すべき事項は以下のとおり。
 - ①性別、年齢、国籍を問わず、直感的で分かりやすいデザインであること。
 - ②色覚異常に配慮した色調であること。
 - ③テキストのフォント、サイズは読みやすいものであること。

(ウ) 運用支援

- ・機能の利用に関して生じる疑問等については、電話、電子メール又はオンライン会議等の手段によって、速やかに回答すること。
- ・利用者の登録状況や運用実績を分析し、課題解決に向けた提案や他の成功事例など、効果的な運用に向けて県と協議を行うこと。
- ・その他、受託者は県の求めに応じて、デザイン等の広報に関する技術的支援を行うこと。

イ 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。

(ア) 暗号化

- ・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。
- ・サーバで保存するデータは、全て暗号化を行うこと。

(イ) サーバ環境

- ・機能に必要なサーバ等の環境設備は、国内に設置されたものを利用すること。
- ・サーバ等の環境設備は、原則 24 時間 365 日の運用とし、24 時間体制で機能異常の把握を行い、データを安全に管理すること。
- ・政府情報システムのためのセキュリティ評価制度 (ISMAP) の承認を得ていること。

(ウ) セキュリティ対策

- ・ファイアウォール等のサイバー攻撃対策・不正アクセス対策を実施すること。
- ・適切かつ万全なウイルス対策を実施すること。
- ・アクセスログを一定期間保存すること。
- ・解約時にデータの削除を行うこと。
- ・ISMSを取得していること。
- ・ISMSクラウドセキュリティ認証を取得していること。
- ・プライバシーマークを取得していること。

(エ) 可用性

- ・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、機能全体での可用性を高めること。
- ・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。

5 納品

以下のものをデータで納品すること。

(1) 提出物

- ①LINE 公式アカウント情報配信機能
- ②操作マニュアル
- ③デザイン作成物（リッチメニュー）
- ④その他資料（必要に応じて）

(2) 提出場所

愛媛県経済労働部産業雇用局産業政策課

(3) 提出期限

令和9年3月31日

6 その他

(1) 再委託の禁止

- ・受託者は、委託業務の処理について、その全部又は一部を他に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、書面により県の承諾を得たときは、この限りでない。

(2) 秘密の保持

- ・受託者は、本業務の実施に際して知り得た秘密を第三者に漏らし、又は不当な理由で利用してはならない。また、契約期間満了後又は契約解除後においても同様とする。

(3) 権利の帰属

- ・機能に関して作成されたデータや画像等は、県ホームページ等の広報媒体等において自由に使用できること。
- ・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。）を含む場合、権利は受託者に保留されるが、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。
- ・業務の成果品に、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こと。

(4) 協議

- ・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、県と受託者が十分な協議の上で対応すること。
- ・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、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。