

仙台市LINE公式アカウント  
情報配信システム構築・運用業務委託  
仕様書

1. 件名

仙台市LINE公式アカウント情報配信システム構築・運用業務委託

2. 業務の概要

(1)目的

本市では令和3年1月に「仙台市LINE公式アカウント」を開設し、LINE株式会社が提供しているCMS（LINE Official Account Manager）により、市政情報の一斉配信を行っている（令和4年8月現在 友だち数4万人）。より効率的・効果的に情報配信を行い、かつ利用者（友だち）の利便性を向上させるため、新たな機能を備えた情報配信システム（以下「システム」という。）の構築・運用を行うもの。

(2)履行期間

契約を締結した日から令和5年3月31日まで

(3)新機能リリース予定日

令和5年1月10日

(4)システム利用開始予定日(テスト開始日)

令和4年12月9日

3. 委託内容

(1)新機能実装に伴うシステム構築

本市の情報発信を効果的かつ容易に行うことができるような画面展開で、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。

(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した際には、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事実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公式アカウントまたはLINE株式会社に起因する場合においても、障害発生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。

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、本市と協議の上、提供及び適用作業を行うこと。

### (3)調査・相談対応

本システムの構築・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30分～17時15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に対応するほか、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。

### (7)システムに求める基本的要件

- ① 本システムを利用しようとする利用者（友だち）、システムを管理する市職員（以下「管理者」という。）の双方にとって、分かりやすく、操作性が高く、効率的な運用が可能であること。
- ② システム運用開始後の機能向上や構造の変更等を柔軟に行えとともに、将来的な拡張性を確保したシステムとすること。

## 4. 機能概要

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」の地方公共団体プランを活用した「仙台市LINE公式アカウント」に対し、以下に掲げる（1）から（9）の機能を構築すること。また、提案者は「4 機能概要」に記載している仕様を満たしたうえで、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

- ① 利用者は、スマートフォン用のiOS版又は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、パソコンからでも通常どおり利用できること。

- ② 本システムは、オンプレミスではなく、クラウド型の提供サービスであること。
- ③ 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。
- ④ 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。
- ⑤ 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。
- ⑥ S S L / T L S による暗号通信を行うこと。
- ⑦ L I N E 公式アカウントの機能が制限なく利用できること。
- ⑧ 本番環境とは別に、研修及びテスト用環境のアカウントを提供すること。

## (2) 利用者の利用環境

サービスは、iOS、Android、LINE のバージョンは限定せずに利用できるものとし、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) 管理者の利用環境

- ① 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・タブレットのブラウザアプリで利用できること。
- ② OS は Windows、Mac、ブラウザは Edge、Google Chrome、Firefox で利用可能であること。
- ③ 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。
- ④ 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。
- ⑤ 専用ソフトウェアのインストールが不要であること。
- ⑥ 管理者用のログイン ID 数は、必要に応じて増減可能であること。また、管理者用と一般職員用のログイン ID 設定により、一般職員用については利用できる機能を制限できるようにすること。

## (4) リッチメニュー

- ・ 最大 12 項目に分割できるリッチメニューを構築すること。
- ・ 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。
- ・ 見やすさ・わかりやすさ・仙台らしさ（愛着）を重視したリッチメニューのデザイン案を複数作成し、本市と協議の上、決定すること。
- ・ 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。

- ・ 項目案は以下のとおりであるが、他自治体における事例等に基づいて、より直感的なインターフェースを実現するための提案を行い、本市と協議の上、決定すること。

① メインメニュー（予定）

- （ア） 仙台市ホームページ
- （イ） 救急・休日当番医
- （ウ） 市政だより
- （エ） 手続きナビ
- （オ） F A Q
- （カ） 市からのお知らせ
- （キ） 受信設定

② 新型コロナ・防災（予定）

- （ア） 新型コロナウイルス発生状況
- （イ） 新型コロナワクチン予約
- （ウ） 受診・相談センター
- （エ） 陽性と診断された方へ
- （オ） 相談窓口
- （カ） 防災
- （キ） ハザードマップ
- （ク） 避難情報ウェブサイト
- （ケ） 危機管理局 Twitter

③ くらし・おでかけ（予定）

- （ア） 子育て
- （イ） ごみ分別
- （ウ） 粗大ごみの申し込み
- （エ） 交通
- （オ） 動物園
- （カ） イベント
- （キ） 観光

## (5)セグメント配信機能

配信を希望する情報ジャンルなど、利用者が選択した情報のみを取得できる情報配信サービスを構築すること。

① ユーザー情報の登録機能

- ・ 友だち登録した利用者が、配信を希望する情報ジャンル等を登録できる機能を有すること。
- ・ 配信条件を複数選択できるようにすること（例：〇〇区の〇〇情報を希望する

等)。

- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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、変更及び削除できるものとする。
- ・ 登録項目は、管理者が任意のタイミングで変更できること。
- ・ 登録項目数の設定件数に上限がないこと。
- ・ 配信日時の指定もしくは即時配信を行えること。

## ② セグメント配信項目 (予定)

以下の項目に関する情報について、セグメント配信すること。

(ア) 新型コロナウイルス感染症情報・ワクチン情報

(イ) 防犯情報 (犯罪発生情報など) ※メール連携機能 (宮城県警)

(ウ) クマ出没情報 ※メール連携機能

(エ) 地下鉄運行情報 ※メール連携機能

(オ) 認知症高齢者見守り (行方不明) 情報 ※メール連携機能

(カ) パブリックコメント募集 ※メール連携機能

(キ) 災害時の避難情報 ※メール連携機能

## (6)メール連携機能

- ① 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。
- ② (5)②(イ)の「防犯情報」は、宮城県警察本部が配信している「みやぎ security メール」と連携すること。
- ③ 利用者への一斉送信のほか、(5)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。
- ④ 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。
- ⑤ 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。
- ⑥ 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)分析・まとめ

- ① 管理者が配信結果などのデータを確認できること。
- ② 利用者がタップした選択ボタンなどの利用回数等を蓄積できること。
- ③ 利用者が自由入力した記載内容を蓄積できること。
- ④ 蓄積したデータを csv 形式等のファイルで出力できること。
- ⑤ 蓄積したデータを管理画面上で確認・分析できる機能を有すること。

#### (8)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(令和5年1月10日)の1カ月前(令和4年12月9日)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での同時ログインが可能とすること。

#### (9)機能追加

将来的に、本市アカウントにとって必要な機能を、協議のうえ、追加で構築できるものとする。

### 5. 情報セキュリティ

#### (1)前提条件・制約条件

以下の情報セキュリティに係る本市ポリシーおよびガイドラインを遵守すること。

- ・ 仙台市行政情報セキュリティポリシー
- ・ 情報システム処理に伴う個人情報に係る外部委託に関するガイドライン

受注者は情報セキュリティに関する管理体制を整えること。また、契約締結前に発注者からの調査を受けることとし、調査においては資料の提出や作業場所・事務所等への立ち入り等に協力するものとする。(なお、受託者が I S M S 適合性評価制度の認証を取得している事業の範囲において本業務を実施する場合には上記の立ち入りを省略可とする。)

セキュリティ対策の内容について、発注者の承認を得ること。体制に問題が見受けられる場合等には対策の改善を適宜検討すること。

セキュリティに関する事故及び障害が発生した場合は、速やかに発注者に報告し、対応策について協議すること。

#### (2)想定する脅威

本システムの情報セキュリティは、仙台市情報セキュリティポリシーに準拠することとし、特に以下の脅威については十分な措置を講ずるものとする。

- ① 故意の不正アクセス又は不正操作によるデータやプログラムの持出、盗聴改ざん消去並びに機器及び外部記録媒体の盗難等
- ② 発注者及び受注者による意図しない操作及び規定外の情報システムの機器操作によるデータ漏えい等

- ③ 地震、落雷 並びに 火災等の災害や事故、故障等

### (3)セキュリティ対策

上記(2)の脅威から保護するため、以下の情報セキュリティ対策を講ずるものとする。

#### ① 人的セキュリティ対策

情報資産に接する受注者の情報セキュリティに関する権限や責任等を定めるとともに、すべての業務従事者に情報セキュリティポリシーの内容を周知徹底するため、教育及び訓練を行う。

#### ② 物理的セキュリティ対策

電子計算機、通信回線 外部記録媒体 等の管理及び電子計算機室等の入退室管理について、物理的な対策を講じる。

#### ③ 技術的セキュリティ対策

情報資産を不正なアクセス等から適切に保護するため、情報資産へのアクセス制御、コンピュータウイルス対策等を実施する。

#### ④ 運用

情報セキュリティポリシーの実効性を確保するため、また、不正アクセスされること及び不正アクセスによって他の情報システムに対して被害を及ぼすことを防ぐため、ネットワークの監視等の運用面における必要な措置を講ずる。

### (4)クラウドサービス

本システムの構築にあたっては、以下に示す全ての要件を満たすクラウドサービスを利用すること。

- ① 個人情報閲覧できるシステム管理者等がサービスを利用する場合に、複数要素認証が行われること。
- ② 個人情報閲覧する可能性のある端末（受注者が利用する管理端末等）に行政情報を保存しない運用とすること。
- ③ クラウドサービスの利用にかかる法律関係は、国内法が適用されること。
- ④ 管理端末とクラウドサービスが提供するサイバー空間に至る情報の流通経路全般にわたり、通信が暗号化されていること。
- ⑤ 裁判管轄として国内の裁判所が指定されていること。
- ⑥ 契約終了時において、クラウドサービスに保存したデータの廃棄ならびにデータ再現不可能性にかかる確実性が担保されていること。  
(具体的には、データ消去は NIST-SP800-88、又は DoD5220-22M の規格に準拠した方法にて行い、そのことについて消去証明書を提出できること。)
- ⑦ 事業の実施場所は国内であること。バックアップを含め、データが保存されるデータセンターのリージョンは国内のみであること。
- ⑧ クラウドサービスに対応したセキュリティ認証 (ISMAP) を取得していること。
- ⑨ ISMAP の認証を取得していない場合、サービスの利用に際し、ワンタイムパスワード

ドを採用すること

#### (5) その他、具体的な対応

- ・受託候補者における個人情報保護責任者は、本業務のうち個人情報を取り扱う作業に着手する前に、市の指定するところにより個人情報の保護及び情報セキュリティに関する研修を受講しなければならないものとする
- ・業務の処理に関する操作記録が適切に管理・記録されること。また、操作記録は適切に管理され、改ざんできないよう対策が取られていること。
- ・必要なログを取得し、本市が要求する場合、ログを解析し提供すること。

### 6. プロジェクト管理

#### (1) プロジェクト計画書

受託者は契約締結後、本業務における目標、作業項目と役割分担、スケジュール、導入体制及びプロジェクト管理方法を記した「プロジェクト計画書」を作成し、提出すること。

#### (2) 会議の開催・記録

システムの構築にあたり、必要に応じてミーティングを行うこと。オンライン開催時は受託者がホストとなって行うこと。受託者はミーティングの議事録を作成し、電子データで提出すること。

#### (3) 各課との連絡調整支援

本業務を遂行するに当たり、本市の庁内各課に対して確認すべき事柄や説明すべき事柄が生じた場合は、必要な資料の作成、説明、ヒアリング等の支援を行うこと。

### 7. 職員支援要件

#### (1) マニュアルの作成

- ① 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。
- ② 画面のコピー等を用いて分かりやすく作成すること。
- ③ 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

- ① 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）。
- ② 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

- ① 受託者は、システムの操作マニュアルをデータで納品するか、システム上でいつでも閲覧できる状態にすること。
- ② 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。

- ③ 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。

## 8. 納品・検収

### (1) 納品物

- ① 仙台市LINE公式アカウント情報配信システム
- ② プロジェクト計画書
- ③ メニュー・デザイン設計書
- ④ 操作マニュアル
- ⑤ デザインデータ一式
- ⑥ 議事録（ミーティングを実施した場合）

### (2) 納品場所

仙台市総務局広報課

### (3) 検収

- ① 完了報告  
受託者は、業務完了後、速やかに業務完了報告を行うこと。
- ② 検査の実施  
本市は納入日から 10 営業日以内に納品物の検査を行う。
- ③ 不備の解消及び再検査  
前項の検査の結果、不備が認められた場合、受託者は可能な限り速やかに不満を解消し、修正した成果物を再度納入すること。また、本市は再度納入された成果物の検査を速やかに行う。

## 9. その他

### (1) 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。

### (2) 貸与品

- ① 受託者が機器の設定等に必要な資料等は、市がその都度貸与する。
- ② 貸与品の管理保管は、不測の事態が生じないよう適正に管理しなければならない。

### (3) 秘密保護

- ① 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。
- ② 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。

③ セキュリティ対策

(ア) 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、管理者に報告のうえ適用すること。

(イ) 適切なウイルス対策を実施すること。

(ウ) 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。

(エ) 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。

(4)再委託

① 本業務の委託契約部分に係る業務の全部又は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市の承認を得る必要がある。

② 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)権利の帰属

① 本システムに関して作成されたデータや画像等は、市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。

② 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。

③ 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。

④ 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。

(6)履行期間終了後のシステム使用について

本業務により構築したシステムは、令和5年4月1日以降においても運用・保守を委託することを想定している。ただし、予算が確保できない場合や大幅な機能改修を予定する場合はこの限りではない。

なお、履行期間終了後から一定期間経過後に使用を再開する場合は、本業務で構築した機能を使用することとし、追加の導入費用等は原則として発生しないものとする。この場合、システムの使用に係る費用は、提案時に提出された見積金額を基本として、本市と受託者の協議により決定するものとする。

(7)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、市と協議のうえ、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。

**(8)協議**

- ① 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、受託者は本市と協議を行うこと。
- ② 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、本市と受託者により協議の上、仕様を変更することができる。