

## 県公式 LINE 開設・運用保守業務仕様書

### 1 委託業務の名称

県公式 LINE 開設・運用保守業務

### 2 委託業務の目的

本県の「暮らし」に関する情報等（以下、「暮らし情報等」という。）を、より多くの県内外の住民等に届けるため、リッチメニューやセグメント配信等の機能を有する県公式 LINE を新たに開設（LINE ヤフー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」で開設）する。また、県公式 LINE において、本県が暮らし情報等を円滑に配信できるよう、運用支援やシステムの保守管理等を行う。

### 3 委託期間

契約締結日から令和 7 年 3 月 31 日まで

### 4 運用開始予定日

令和 6 年 8 月 1 日（木）

### 5 履行場所

山口県庁等

### 6 業務内容

#### (1) リッチメニューの構築

① 利用者の利便性向上を図るため、トーク画面の下部に、暮らし情報等を表示させるリッチメニューを構築する。リッチメニューは、利用者が視覚的に分かりやすいデザイン構成にするとともに、タブやチャットボット機能等により、利用者が関連ウェブページ等にたどり着きやすい構成にすること。

なお、リッチメニューは、タブ数 3 つ以上、各タブのアイコン数 6 つ以上の表示が可能なものとする。

② 本県において、リッチメニューの追加、削除等の修正ができること。

#### (2) 利用者の属性登録、セグメント配信機能等

① 利用者による、自己の属性や配信希望項目等の登録が可能な機能を有すること。また利用者が自身の登録内容を変更できること。

② 本県において、利用者の登録属性等に合わせたセグメント配信ができること。その際、利用者の登録属性等を複数掛け合わせ、セグメント配信対象者の絞り込みが可能であること。

③ 本県において、利用者のセグメント登録状況や配信状況（開封率、クリック数等）を管理画面等で確認できること。

④ 本県において、属性未登録の利用者を含めた利用者全員への一斉配信が可能であること。

⑤ 配信メッセージは、テキスト以外に画像、動画も配信できること。

⑥ 本県において、配信前に、プレビュー画面等で配信予定の内容を確認できること。

- ⑦ 本県において予約配信が行えること。また、予約の変更及びキャンセルが行えること。
- ⑧ 本県において、属性や配信希望の項目の追加、削除等の修正ができること。

### (3) サーバー等

- ① クラウド型の提供サービスであること。
- ② サーバー等の環境設備を用意し、火災や水害等に備えた場所に設置するとともに、盗難防止対策を講じること。
- ③ 本業務にて扱うデータは日本国内において管理し、情報漏洩対策を講じること。
- ④ 停電等に備えて無停電電源装置（UPS）等を設置し定期的に点検すること。
- ⑤ 24時間365日利用可能であること。
- ⑥ 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。
- ⑦ OS やブラウザ等、本業務で使用するものは、LINE を含めて最新バージョンでサービス要件を満たすこと。
- ⑧ 次期サーバー更改等のデータ移行時は、データを移行可能な形式（CSV等）で出力する等の支援を行うこと。

### (4) 運用保守

#### ① 管理体制

- ア 契約締結後10営業日以内に、実施体制（作業内容及び役割分担等）や進捗管理（進捗管理方法、進捗状況の報告方法等）等を記載した業務実施計画書を本県に提出するとともに、内容説明を行うキックオフ会議を行い、本県の承認を得ること。
- イ 進捗管理・課題管理のため、定期的に会議を実施すること。
- ウ キックオフ会議及び定期的な会議の実施方法（対面、WEB等）は、会議の都度、本県と協議の上決定する。
- エ キックオフ会議及び定期的な会議の実施後、議事録を作成し、3営業日以内に本県に提出すること。

#### ② 運用支援

- ア システムの操作方法について、管理者用マニュアル及び県職員用マニュアルを作成すること。作成にあたっては、画面のコピー等を用いた分かりやすいものとし、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。
- イ 作成したマニュアルはデータで納品するとともに、システム上でいつでも閲覧できる状態にすること。
- ウ 県職員を対象とした操作研修会を契約期間内に2回程度実施すること。なお、実施方法（対面、WEB等）は、本県と協議の上決定する。
- エ 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。
- オ 県公式LINEの友だち登録者の増加、配信方法等、運用に際して積極的に検討し、有用な情報提供を行うこと。
- カ LINE側の仕様変更に伴う、マニュアルの変更が必要な場合は、更新も行うこと。

### ③ セキュリティの確保・保守

- ア 最新の情報セキュリティに関する技術を導入すること。
- イ 不正なアクセスや操作を検証し、対応するためのログの取得、保存などが可能であること。
- ウ 脆弱性対策、マルウェア対策の管理等を徹底し、データを安全に管理すること。
- エ セキュリティパッチを適用する等して、ソフトウェア等の更新を行うこと。
- オ セキュリティ対策の状況について点検を行うこと。
- カ 政府が策定した「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）」に基づき、適切なセキュリティの確保を行うこと。
- キ 災害時等にアクセスが集中した場合でも、動作の極端なトラブル等がなく、利用者が快適に利用できる容量と性能を確保すること。
- ク 24 時間 365 日受付可能な窓口を設け対処すること。
- ケ 異常を検知した場合は、速やかに本県担当者へ連絡し、必要な対応を行うこと。
- コ 委託業務の実施にあたり、「山口県情報セキュリティポリシー」及び「山口県ソーシャルメディア利用ガイドライン」に定める事項を遵守すること。

### ④ 管理者のシステム利用環境

- ア 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ること。
- イ 専用ソフトウェアのインストールが不要であること。
- ウ 県職員用のアカウントのログイン ID 数は、5 以上保有できること。利用できる権限をログインユーザーごとに設定できること。
- エ 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。
- オ ログイン時にパスワードを入力するように設定すること。
- カ ログイン ID 及びパスワードは、登録・変更・抹消手続きを適切に行うことができ、厳重に管理されること。

### ⑤ テスト

- ア 運用開始前 1 箇月前を目途にテスト用環境アカウントを作成し、本県とともに、仕様に基づく動作が正常に行われるか等の確認を行うこと。
- イ 確認した結果、システム等の変更・修正等が必要になった場合は、速やかに変更・修正等を行うこと。

### ⑥ アクセシビリティの確保

「ウェブアクセシビリティの確保に関する特記事項」やデジタル庁「ウェブアクセシビリティ導入ガイドブック」を参考とし、モバイルアプリのアクセシビリティを確保すること。

## (5) 独自提案

本業務の目的達成のために有効な、上記以外の企画や運用支援を、本業務の予算内で実施すること。(実施する内容は、企画提案時に追加提案すること。)

## 7 成果品

以下の通り成果品を納入すること。

成果品	納入日
業務実施計画書	契約締結後 10 営業日以内
業務実施報告書	契約満了日まで
テスト仕様書	テスト開始 1 箇月前まで
テスト結果報告書	テスト完了後速やかに
設計書一式	テスト完了後速やかに
管理者用マニュアル	操作研修会の 1 箇月前まで
県職員用マニュアル	操作研修会の 1 箇月前まで
デザインデータ一式	契約満了日まで
運用保守計画書及び手順書	運用開始 1 箇月前まで
運用保守対応履歴書	対応後速やかに
議事録	会議後 3 営業日以内

## 8 その他の条件

- (1) 実際に実施する業務内容は、委託業者からの提案に基づき、本県と調整の上、決定する。
- (2) 本仕様書に定めのない事項及び業務を遂行する上で疑義や改善の必要性がある場合は、本県と協議して定める。
- (3) 業務遂行にあたっては、本県と企画段階から綿密な協議を行うとともに、進捗状況を随時報告するものとする。