

仕様書

1. 業務名 鶴岡市消防団情報共有システム（LINE 公式アカウント）構築及び運用業務

2. 業務概要

(1) 期間

システム導入期間：契約締結の日からシステム利用開始日までとする

システム利用期間：令和 7 年 7 月 1 日から令和 10 年 6 月 30 日まで

(2) 履行場所

山形県鶴岡市美咲町 36 番 1 号

鶴岡市消防本部 警防課

(3) システム利用形式

LINE 公式アカウントを取得し、取得した LINE にシステムを構築・利用するクラウド型とする。

3. 業務目的

当市において、災害時活動状況や被害状況等の迅速把握と的確な情報伝達及び消防団員の報告業務負担等が課題となっており、災害時の情報伝達や出動報告等のデジタル化を実現し、消防団員の負担軽減を図るとともに災害時の情報共有体制を強化することを目的とする。

なお、SNS の中で特に多くのユーザーを有し、幅広い年齢層に浸透している LINE でシステムを構築することとし、汎用性を活かし、災害対応力向上や消防団員のやりがい創出に繋がるような機能構築を行っていく。

4. 業務内容

(1) システム構築

本市の情報発信を効率的、効果的に行えるよう本仕様書「6 機能要件」で示す機能を備えたシステムの構築を行う。

記載項目に関しては、必ず実現が可能であることとする。

本システムは、原則として、24 時間 365 日利用可能であることとする。

(2) 運用保守

導入後の運用・保守については、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、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。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い合わせ・相談への対応及び必要に応じた本市への情報提供を行うこと。なお、調査・問い合わせ・相談対応は、原則として、平日の9時～17時とし、本市職員（以下「管理者」という。）と、電話又は電子メールにて対応すること。

(4) 計画的なシステム停止

受注者がシステムを停止する場合は、システム利用者への影響を考慮し、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、受注者は速やかに復旧又は代替手段を用意し、システムの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行われた場合は、契約の範囲内において対応すること。

5. システム基本要件

- (1) 本システムの利用者、システムを提供する本市の職員双方にとって、分かりやすく、かつ操作性が高いシステムとすること。
また、設定にあたって、関数やスクリプト、プログラミングの知識が必要なく行えること。
- (2) 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、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。
- (3) SSL/TLS(TSL1.2以上) による暗号通信を行うこと。
- (4) サーバーなどの環境設備は日本国内に設置すること。

- (5) サーバーは物理的に冗長化されており、不都合が発生した場合は待機サーバーに切り替わり、滞りなく運用が進められること。
- (6) システムは、自動的に毎日バックアップが行われること。
- (7) 本システムを提供する事業者又はシステム開発元の実業者が、LINE ヤフー株式会社が認定する「LINE Technology Partner」に認定されていること。
- (8) 消防団を対象とした LINE 公式アカウントのシステム構築、導入実績（運用技術）を有すること。
- (9) 個人情報の適切な管理のため、一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)が付与するプライバシーマーク又は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。本業務で導入する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プライバシーマーク又は ISMS 認証を取得していること。
- (10) 提供するシステムのサーバーが ISMS クラウドセキュリティ認証 (ISO / IEC27017) を取得していること。
- (11) 利用者のシステム利用環境
 - 本システムを利用可能な iOS、Android、LINE のバージョンは限定しないものとし、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。
 - 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。
- (12) 管理者のシステム利用環境
 - ア 管理者用の管理機能は、パソコンのブラウザで利用できること。
 - イ 本市で使用している仮想ブラウザ（SBC 方式：Google Chrome）から利用可能で、専用ソフトウェアのインストールが不要であること。
 - ウ 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ない。なお、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。
 - エ IP アドレス制限が可能であること。
 - オ Google reCAPCHA にて不審な動作を判断しログイン制限ができること。
 - カ 2 段階認証設定が可能であること。
 - キ 同じ管理者権限を利用し複数端末にて同時ログインが可能であること。

6. 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」にて利用できる機能を活用し、システムを構築すること。

(1) 基本要件

- ア 取得した LINE 公式アカウントと連携すること。
- イ 利用者は、スマートフォン用の iOS 版又は Android 版の LINE を使用し本業務で提供するシステムを利用できること。
- ウ 本システムはオンプレミスではなく、クラウド型の提供システムであること。
- エ 本システムは、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。
- オ 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。
- カ 本システムは LINE 株式会社推奨の Google Chrome 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。

(2) リッチメニュー機能

- ア トーク画面に画像付きのメニューを表示させることができること。
- イ 分割数に制限が無く、座標指定による自由な領域設定ができること。
- ウ 特定の対象者のみに、限定したメニューの表示ができること。
- エ 指定の URL 等にリンクする設定ができること。また、この設定を任意に変更できること。
- オ メニューの切り分けは、機能上無制限であること。
- カ メニューの修正は、職員でも行える仕様であること。
- キ 初回情報登録フォーム等で回答した内容に合わせたリッチメニューを表示させることができること。
- ク 管理画面にてリッチメニューデザインの作成が職員でも行える仕様であること。
- ケ 構築するリッチメニューは以下の項目とし、受注者は積極的に提案するとともにデザイン等は発注者と協議の上、決定すること。また協議により項目の変更・追加はその限りではない。

災害時情報共有、出動報告、消防出動情報、活動・行事紹介、
事務様式・活動マニュアル等、登録情報変更

(3) 報告フォーム機能

- ア 友だち登録した利用者の住んでいる地域(地区)、年代、性別、配信希望のカテゴリの有無などを選択できる登録フォーム機能を有すること。
- イ 登録フォームは、管理者が任意のタイミングで変更できること。
- ウ 登録情報は利用者が随時変更できる仕組みとすること。
- エ 設定項目についてはカスタマイズができること。
- オ 回答に応じて次ページをセクション毎に分ける事が可能であること。
- カ アンケート回答後、自動的にリッチメニューを切り替える、リマインドが発生する等のアクション設定が行えること。

(4) セグメント配信機能

- ア 登録フォームで取得した項目に基づき配信対象者を絞り込む「セグメント配信」が可能であること。
- イ 登録フォーム未回答者を含む友だち全員への配信が可能であること。
- ウ 配信毎にユーザー側から見てアイコン画像と名前の変更ができること。
- エ 登録フォームなどで回収した登録者情報が配信メッセージ内で反映可能なこと。
- オ 配信対象者の絞り込みは or 条件や and 条件などを掛け合わせた絞り込みができること。
- カ 日時を指定してセグメント配信できること。
また、一定周期で繰り返すセグメント配信設定ができること。
- キ 日単位、週単位、月単位で定期配信日を指定できること。
- ク 定期配信の除外日を設定できること。
- ケ セグメントの絞り込み方法として、アカウントへの友だち追加を行なった日付での絞り込みが可能であること。また、期間を指定した絞り込みも可能であること。
- コ よく使う絞り込み条件をテンプレート検索として保存し、セグメント配信時にテンプレートの選択を行うだけで配信対象者の絞り込みが可能であること。

(5) チャットボット機能

- ア 利用者からの問い合わせに対し、ボタン等を用いて入力の手間なく必要な情報を自動応答できること。
- イ ボタンのタップにより事前構築済みのシナリオが起動し、情報を提示すること。
- ウ 自動応答のシナリオは、管理者が任意のタイミングで変更できること。
- エ 作成できるシナリオの階層に制限がないこと。
- オ チャットボット起動中にエラーが起きないこと。
- カ チャットボットの選択回数の制限ができ、属性情報に合わせた選択制限も可能であること。
- キ シナリオは本市が素案を提供し、受注者において初期データを作成すること。

- (6) 災害時情報共有機能
 - ア 管理者が任意のタイミングで各種申請フォームを作成・修正できること。
 - イ 通知の種別は、「メール」にて送ることができること。
 - ウ 申請フォームで回答した内容を、ユーザー情報として反映できること。
- (7) 予約機能
 - ア カレンダー形式で予約可能日を週間/月間形式どちらでも表示ができること。
 - イ 予約者に対して自動でリマインドメッセージが送れること。
 - ウ 利用者自ら、予約情報の変更キャンセルが可能な機能を有していること。
 - エ 予約情報の取得項目は、管理画面より自由に設定変更が可能なこと。
 - オ 予約時に入力した情報を配信メッセージ内で反映が可能なこと。
 - カ 予約機能で回答のあった属性情報は、セグメント配信機能でも流用可能なこと。

7. 画像パーツの作成

- (1) リッチメニュー等に使用する画像パーツを作成（デザイン・レイアウト、イラスト、アイコン画像等の作成。）すること。
- (2) 作成した画像パーツをデータで納品すること。
- (3) デザインは本市の承認を得て決定すること。

8. サポート

- (1) 受注者は契約から6か月の間、鶴岡市消防本部と1対1でシステムの導入・運用支援を実施すること。
- (2) システム運用開始日までに管理者に対し、操作研修を実施すること。
- (3) 受注者は、システムの操作マニュアルをシステム上でいつでも閲覧できる状態にすること。
- (4) 管理画面上から有人チャットサポート窓口対応が可能であること。
- (5) システム利用に関して生じる疑問等に関しては、担当者が1名付き、電話又は電子メール等による技術サポートの実施、相談に応じること。
- (6) 受注者は、友だち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の紹介など、効果的な運用に向けて本市と個別で協議を行うこと。

9. 報告書等

- (1) 受注者は、発注者が指定する期日までに下記に示す成果品を納品すること。成果品については、電子媒体とする。なお、成果品の内容の詳細については、別途協議の上、決定するものとする。
 - ・操作手順書、マニュアル等
 - ・機能仕様書
 - ・保守連絡体制
- (2) 報告書
システムに障害が発生した場合には、障害の種別及び発生した障害への対処方法を報告書にまとめ、発注者担当に提出すること。

10. 特記事項

- (1) LINE ヤフー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
 - ア 受注者が機器の設定等に必要な資料等は、本市がその都度貸与する。
 - イ 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
 - ア 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。
 - イ 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。
 - ウ 契約期間の満了後においては、システムに登録されたメールアドレス等は全て廃棄すること。また、当市に関わる機密情報も全て廃棄すること。なお、契約継続の場合はその限りではない。
- (4) 再委託
 - ア 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。
 - イ 受注者は、再委託先の行為については、全責任を負うこと。
- (5) 本業務に係る成果品の引き渡し後1年間以内に発見された契約不適合については、受注者がその契約不適合の補修又は補修する責を有する。

- (6) 権利の帰属
- ア 業務の成果品等に、受注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、権利は受注者に保留されるが、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。
 - イ 業務の成果品等に受注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、受注者の責において解決するものとする。
- (7) 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、本市と受注者により協議の上、仕様を変更することができる。
- (8) 次年度以降に契約者が変更となった場合、変更前の契約者は本業務を円滑に継続するために変更後の契約者が所有するシステムへの移行に必要な引継ぎを行うこと。引継ぎの内容は事前に本市の承認を得るものとする。また、完了時には速やかに本市に報告すること。
- (9) 初期構築費、月額使用料の支払いについて
- ア 初期構築費については、初期構築完了後の請求書をもとに一括で支払うこととする。
 - イ 月額使用料については、その都度請求に応じて支払うこととする。
- (10) 契約締結した翌年度以降において予算の減額又は削除により契約を変更また解除する必要が生じた場合は、受注者と協議が可能であること。
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、受注者は本市と協議を行うこと。