

白石町公式 L I N E 機能拡張事業

に係るシステム機能等要件書

令和7年7月

佐賀県白石町 総務課

○ システム機能要件

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」において利用できる機能を活用した以下の機能等有するシステムであること。

1 基本要件

- (1) 本サービス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。
- (2) 本サービスは、24 時間 365 日利用可能であること。但し、保守のための計画的な停止を除く。
- (3) 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。
- (4) LINE 公式アカウントの機能を制限なく利用できること。但し、通話機能等の Bot モードでは利用できない機能を除く。
- (5) 初期構築中は、本番環境とは別に、テスト用環境のアカウントを提供すること。

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。

3 管理者のサービス利用環境

- (1) 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、専用ソフトウェアのインストールが不要であること。
- (2) 本サービスは Microsoft Edge、Google Chrome、Mozilla Firefox を使用し、インターネット環境に接続して利用できること。また、それぞれ最新のバージョンで動作すること。
- (3) 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。制限の設定に際しては、契約の範囲内において本町が管理画面から任意のタイミングで複数の IP アドレスを設定できること。
- (4) 管理者アカウントのログイン ID 数は、30 以上を保有できること。契約の範囲内において本町が管理画面から任意に管理者アカウントを追加発行できること。管理用権限と一般の操作権限をログインユーザーごとに設定できること。
- (5) 管理用権限を持つユーザーが、本システム管理画面へのログイン履歴を管理画面から確認できること。
- (6) 「町政情報配信にかかる各機能」に記載された機能について、ログインユーザーごとに操作権限を設定できること。少なくとも、「セグメント配信機能」の操作権限においては、メッセージの作成、編集、送信を行える権限と、閲覧のみ可能な権限を個別に設定できること。また、利用者のアンケート回答内容をダウンロードする権限を個別に設定できること。
- (7) メッセージ配信時の誤操作を防ぐため、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。
- (8) 同一の権限設定を複数のログインユーザーに設定する場合、各機能への権限設定の有無をまとめた役割を事前に定義し、この役割を各ログインユーザーに設定する等、権限設定及び

権限管理が容易となる機能を有すること。

4 町政情報配信にかかる各機能

(1) アンケート機能

- ア 本町 LINE 公式アカウント（以下、「当アカウント」という。）において、利用者から、性別、年齢、居住地、特定の日付等、発注者が指定した属性情報を取得するアンケートを設定できること。
- イ 管理者は、アンケート項目の作成、変更、削除を随時できること。また、管理画面から csv ファイルのアップロードによって、アンケート項目を一括登録できること。
- ウ アンケートの回答形式について、選択肢の選択（単一回答／複数回答）、テキスト入力、画像・動画等のファイルアップロードを指定できること。
- エ アンケート各項目について、回答必須／任意を管理者で設定できること。
- オ 回答形式がテキスト入力である場合、英数字による入力制限を設定できること。
- カ 利用者は、アンケートで回答した内容の確認、変更を随時できること。
- キ アンケートフォームについて、少なくとも英語、韓国語、中国語（簡体・繁体）、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語の多言語対応をすること。
- ク 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。また、同意を取得するチェックボックスを設定し、利用者が同意チェックした後にのみアンケート回答を送信できる制御が可能であること。
- ケ 本システムを提供する事業者へ特別な依頼を必要とせず、管理者が、アンケートフォームの文字色、背景色、ボタン等のレイアウトを自由にカスタマイズできること。
- コ 利用者のアンケート回答データを csv ファイルで出力し、確認できること。

(2) メッセージ配信機能

ア 基本機能

- ・ 「アンケート機能」で取得した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情報をセグメント配信できること。日付によって配信グループを設定する場合は、年月日または年月によって配信対象者を抽出できること。
- ・ メッセージを配信する前に、管理画面から表示できるプレビューにて複数のフォントサイズで内容を確認できること。
- ・ テスト配信メッセージの配信先として特定の利用者を登録・管理できる機能を有し、利用者に影響を与えずに本番環境内でテスト配信を実施できること。
- ・ テスト配信は契約の範囲内で配信通数上限なく実施できること。
- ・ テスト配信メッセージの内容に応じて管理者がテスト配信先を指定し、テスト配信メッセージのセグメント配信ができること。
- ・ テスト配信先として少なくとも 500 アカウントを登録でき、プロフィール名等で検索できる機能を有すること。

- ・ 管理者がテスト配信を行う際、テスト配信メッセージとその他のメッセージが容易に識別できること。
- ・ メッセージの予約配信機能及び予約配信を解除する機能を有すること。
- ・ 配信した各メッセージについて、利用者の開封数及び開封率を管理画面から一覧で確認できること。開封数及び開封率の取得に際しては、利用者にボタンをタップしてもらうなど、特定の動作を必要としないこと。
- ・ メッセージ内に URL が含まれる場合、利用者のクリック数及びクリック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、開封数、クリック数等の詳細データを csv ファイルで出力し、確認できること。
- ・ セグメント配信するメッセージごとに、指定したリッチメニューを利用者に表示できるようにすること。
- ・ 有人チャットで取得した情報に基づいて利用者の属性を登録し、配信グループを設定するとともにセグメント配信ができること。
- ・ 当アカウントを友だち追加している利用者について、LINE ヤフー株式会社が付与するユーザー識別子（uid）やアンケート機能で取得した情報等を更新キーとした属性追加を csv ファイルのアップロードによって行えること。登録した属性を利用して配信グループを設定するとともにセグメント配信ができること。
- ・ 管理画面において、画像にリンクやアクションが設定されたリッチメッセージを作成、配信できること。
- ・ リッチメッセージの画像サイズ設定について、正方形型の「1,040px×1,040px」、長方形型の「1,040px×520px」及び「1,040px×カスタム」のテンプレートから選択できること。カルーセルタイプのメッセージについて、利用者のタップによって実行されるアクションを管理画面から設定できること。なお、アクション数は管理者が任意に選択でき、少なくとも3つ設定できること。
- ・ 本システムを提供する事業者へ特別な依頼を必要とせず、管理者が、テキストや画像などレイアウトを自由にカスタマイズできる LINE Messaging API で提供される「Flex Message」形式のメッセージを配信できること。
- ・ 本町は現在、株式会社アルカディアの「SpeeCAN RAIDEN」を利用し、白石町 LINE 公式アカウントから防災無線情報を発信しているが、本システム導入後も引き続き防災無線情報の発信ができること。

イ 定期配信機能

- ・ 発注者が指定する定期開催のイベント日程に基づいて、特定のメッセージを繰り返し配信できること。
- ・ 月単位では日付、週単位では曜日によって定期配信日を指定できること。また、週単位で定期配信する場合は、毎週／第1週／第2週／第3週／第4週、隔週／

3 週ごと／4 週ごと／5 週ごと等の詳細な繰り返しルールを設定できること。

- ・ 定期配信の除外日を少なくとも 50 日分設定できること。
- ・ イベント日程や配信グループ、配信内容を設定する際、csv ファイルのアップロードによって一括登録できること。
- ・ 定期配信で設定した内容を csv ファイルで出力し、確認できること。
- ・ 配信グループごとに、各月の上旬・下旬の配信数／配信回数／1 回あたりの最大配信数／開封数／開封率／クリック数／クリック率を確認できること。

ウ 不定期配信機能

- ・ 月／週単位で配信ルールを設定できない不定期開催のイベントについて、特定の日付を指定してメッセージを繰り返し配信できること。
- ・ 不定期配信の日程を csv ファイルのアップロードによって一括登録できるとともに、不定期配信日の一覧を csv ファイルで出力できること。

(3) キーワード応答機能

ア 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。

イ 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 30 語以上登録できること。

ウ 管理者は自動応答メッセージの作成、変更、削除を随時できること。

エ 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。

(4) リッチメニュー機能

ア 基本機能

- ・ 当アカウントのトーク画面下部に画像付きメニュー（リッチメニュー）を表示し、URL へのリンク等のアクションを設定できること。
- ・ 管理者は、リッチメニューに設定する画像やアクションを随時、変更できること。HTML の編集等を伴わず、管理画面にてリッチメニューの変更を完結できること。
- ・ リッチメニューを少なくとも 3 つ設定でき、タブによって表示を切り替えられること。
- ・ 1 つのリッチメニューにつき、12 項目以上に分割できること。
- ・ 作成したリッチメニューについて、管理者がテスト配信先を指定してテスト表示できる機能を有すること。

イ 表示切替機能

- ・ 「アンケート機能」で取得した利用者の属性に合わせて、表示するリッチメニューを自動で切り替えられること。
- ・ リッチメニューの表示を切り替える条件について、複数の属性をクロスさせて設定できること。

ウ 緊急用リッチメニュー機能

- ・ 自然災害の発生直後等の緊急時に必要な情報をまとめた専用リッチメニューを、管理画面にて作成できること。
- ・ 緊急時、通常のリッチメニューから緊急用リッチメニューへ迅速に切り替え、全ての友だちに表示できること。

(5) チャットボット機能

- ア 利用者が当アカウントのトーク画面に表示される選択肢をタップすることで、よくある質問に自動応答するチャットボットを作成できること。
- イ 管理者は、チャットボットの作成、変更、削除を随時行えること。なお、作成可能数に上限は設けないこと。
- ウ チャットボットを作成する際、csv ファイルのアップロードによってシナリオを設定できること。また、既に作成したチャットボットシナリオを csv ファイルで出力できること。
- エ チャットボットの回答選択肢の文字数は、少なくとも 100 文字以上入力できること。
- オ 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。
- カ チャットボットから管理者と 1 対 1 で対話ができる有人チャットに誘導できること。また、チャットボット経由で有人チャットを開設した場合、チャットボットにおける利用者の選択項目のログが確認できること。

(6) リンク切れチェック機能

- ア リッチメニュー、リッチメッセージ、カルーセルタイプのメッセージ、Flex Message、チャットボットの応答メッセージに含まれる URL について、リンク切れが発生しているか自動で確認できること。
- イ リンク切れの URL を検出した場合、メールによって管理者へ自動通知すること。リンク切れ箇所や URL 等の詳細データを csv ファイルでダウンロードできること。
- ウ 本システムによるリンク切れチェックの実行履歴を、管理画面から確認できること。

(7) フォロー配信機能

- ア サービス申込日や子どもの生年月日等の特定の日付を起算日として経過日数または残日数に応じて、あらかじめ設定したメッセージを自動で配信できること。
- イ 利用者から、フォロー配信の起点となる日付等を取得するアンケートを設定できること。
- ウ フォロー配信専用アンケートを設定する際、csv ファイルによって一括アップロードできること。
- エ メッセージの配信開始日・終了日、配信時刻、配信頻度を、管理者が任意に設定できること。
- オ メッセージ配信時に、任意のテキストをフッターとしてメッセージ末尾に追加できること。
- カ 配信内容を設定する際、txt ファイルのアップロードによって原稿を一括登録できること。また、原稿の一括登録後、メッセージ内容の個別編集やテスト配信ができること。
- キ 利用者のアンケート回答データを csv ファイルで出力し、確認できること。

(8) 利用者認証機能

- ア 利用者が特定の文字列を専用ページに入力することで、管理画面から事前または事後登録された属性情報と利用者の LINE ユーザー情報をひもづけ、次項以降の機能が利用できること。
- イ 認証を成功させる文字列は、発注者が発行し管理画面へ登録できること。
- ウ 認証済みの状態は、利用者は LINE 上で自ら解除でき、発注者は管理画面から解除できること。
- エ 属性情報を利用して、「(2) メッセージ配信機能」で定めるセグメント配信および、「(4) リッチメニュー機能 イ」で定めるリッチメニューの切替表示ができること。
- オ 属性情報を LINE アプリ上に表示し、会員証として利用できること。なお、属性情報を二次元コードおよびバーコードへ変換して表示できること。

○ 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。

1 暗号化

- (1) 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。
- (2) 独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) が定める「TLS 暗号設定ガイドライン」第 3 版に準拠すること。
- (3) サーバで保存するデータは、全て暗号化を行うこと。

2 サーバ環境

- (1) 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。
- (2) データを保存するパブリッククラウドは、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度 (ISMAP) のクラウドサービスに登録されていること。

3 脆弱性対策

- (1) 独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) が定める「安全なウェブサイトの作り方」改訂第 7 版の第 1 章「ウェブアプリケーションのセキュリティ実装」に示される 11 種類の脆弱性について対策を行うこと。
- (2) LINE ログインを用いる場合は、LINE ヤフー株式会社が示す「LINE ログインのセキュリティチェックリスト」を全て満たすこと。当該チェックリストのチェック結果を本町へ提出すること。

4 セキュリティ対策

- (1) 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。
- (2) 適切かつ万全なウイルス対策を実施すること。
- (3) アクセスログを 180 日以上保存すること。

(4) 契約終了後、全データを物理削除すること。

5 可用性

(1) 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、システム全体での可用性を高めること。当該の取組を具体的に説明できること。

(2) 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。当該の取組を具体的に説明できること。

(3) 少なくとも日次でデータのバックアップを行う機能を有すること。

○ その他

システム提供事業者の要件

(1) 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」及び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。

(2) LINE ヤフー株式会社より「Technology Partner Premier」に認定されていること。

(3) LINE ヤフー株式会社が認定する「Govtech Partner 制度」においてパートナー企業に認定されていること。

(4) 本システムについて、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。

(5) 本システムについて、地方公共団体における有償での導入実績が 200 件以上あること。