

愛知県公式 LINE 機能強化業務委託仕様書

1. 業務名

愛知県公式 LINE 機能強化業務委託

2. 業務の概要

(1)目的

本県の LINE 公式アカウント(アカウント名:愛知県、ID:@aichipref)は愛知県の魅力、観光・イベント情報などの発信を行っている。

情報発信は LINE ヤフー株式会社が提供する「LINE Official Account Manager」を利用し、メニューの設定やメッセージ配信を行っているが、メッセージの一斉発信によるブロック数の増加や、災害時に緊急情報を自動配信する機能を備えていないといった課題を抱えている。

これらの課題に対応し、より効果的・効率的に情報配信を行い、LINE 利用者(友だち)の利便性や利用者とのコミュニケーションの質の向上を実現していくため、新たな機能を備えた愛知県公式 LINE 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。

(2)契約期間

契約締結日から 2026 年3月 31 日まで

(3)新機能リリース予定

2026 年1月上旬

(4)作業スケジュール

本契約のスケジュールは以下のとおり。受託者は県と調整の上、業務スケジュールを作成すること。

内容	時期
契約	2025 年9月
プロジェクト管理業務	本契約期間中にわたり実施
システム構築業務	契約締結日から 2025 年11月末まで
テスト	2025 年 12 月(1か月)
システム運用開始	2026 年1月上旬
運用・保守業務	システム運用開始日から 2026 年3月 31 日まで

3. 委託内容

(1)プロジェクト管理業務

- ・業務の進捗管理、課題管理、品質管理
- ・会議の開催

(2)新機能実装に伴うシステム構築

本仕様書「5機能要件」で示す機能を備えたシステムを構築する。

(3)運用・保守業務

- ・システム及びサーバの保守管理
- ・管理者(システムを管理する県職員)への運用支援

(4)提案業務

- ・本県の LINE 公式アカウントの魅力的なロゴの提案
- ・LINE 利用者(友だち)を増やすための施策の提案

4. プロジェクト管理及び実施体制

(1)実施体制及び連絡時間

- ・システム導入に向けた作業を統括するプロジェクト管理者を配置すること。

- ・プロジェクト管理者の下に実作業に従事する者(以下、「構成メンバー」という。)を複数名配置すること。
- ・プロジェクト管理者及び構成メンバーに、他団体で本システムと類似の業務に従事した経験を有する人員を、1名以上配置すること。
- ・プロジェクト管理者及び構成メンバーは、本県と速やかに連絡が取れる体制を講じること。

(2) プロジェクト管理

- ・受託者は、業務を実施するに当たり、本契約締結後 14 日以内に、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実施計画書を作成し、県の承認を得ること。
- ・プロジェクトの進捗の遅れや重要な課題が発生した場合は、速やかに本県に報告し、対応方針について協議すること。

(3) キックオフ

前項で作成したプロジェクト実施計画書等をもとに、キックオフミーティングを開催すること。

また、開催時の資料等の準備や出席者の調整、議事録の作成は、本県と事前調整のうえ、受託者がすべて実施すること。

キックオフミーティングの開催場所は、本県が準備する。

(4) 会議の開催・記録

本業務を進めるにあたり、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5営業日以内に作成し、電子データで提出すること。

(5) 各課との連絡調整支援

本業務を遂行するに当たり、本県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。

5. 機能要件

(1) 基本方針

本システムの構築にあたっては、本契約の目的等に定める事項を勘案したシステム設計を行い、情報を受け取る利用者(友だち及び管理者)にとって分かりやすく、効率的な運用を可能とするシステムとすること。

また、次の点に特に注力すること。

- ・愛知県公式 LINE アカウントの利用者に対する最適な情報提供の実現
- ・誰もが使いやすく分かりやすい、アクセシビリティに配慮した情報提供の実現
- ・災害等の緊急時における速やかな情報提供の実現

(2) 基本要件

- ・本委託業務で利用するシステムについては、クラウドサービスにより、愛知県専用の環境を提供すること。
- ・本委託業務では、LINE サービスをコンタクトポイントとして利用するが、データは原則、LINE ヤフー社側に保存せず、受託者が用意したシステムに直接、保存すること。
- ・24 時間時間 365 日利用可能であること。ただし、深夜帯におけるバックアップ処理などシステム運用に必要最低限のシステム停止を除く。
- ・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。
- ・OS の最新バージョンがリリースされた後、速やかに対応すること。
- ・LINE の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。
- ・LINE の公式アカウントの機能が利用できる、もしくは同等の機能を提供できること。
- ・システム運用開始後の機能の向上など、柔軟に対応できるとともに、将来的な拡張性を確保したシステムとすること。

(3) サービス要件

以下のサービスが利用できること。

①リッチメニュー

- ・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の変更を随時できること。その際、画像やリンク先の登録・編集が直感的かつ容易にできること。
- ・リッチメニューを設定可能とし、タブによって表示を切り替えることができること(タブは最大4つを想定)。
- ・30を超えるタブ領域が設定できるリッチメニューを構築すること。
- ・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、テスト表示ができる機能を有すること。
- ・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。
- ・本県の魅力や特色を強く発信できるようなデザイン、レイアウト案を複数作成し、本県と協議の上、決定すること。作成するデザインはアクセシビリティに配慮したものとすること。

②属性登録(受信設定)機能

- ・利用者が自己の属性・ほしい情報分野・配信条件等を選択し、登録できること。また、登録後でも、利用者は一部またはすべての設定を変更できること。
 - 生年又は年代
 - 性別
 - エリア(市区町村や地域等)
 - ほしい情報分野・項目
 - その他必要な項目
- ・管理者は、属性登録(受信設定)の作成、変更を随時できること。
- ・利用者の属性登録(受信設定)について、回答必須/任意を管理者で設定できること。
- ・利用者の属性登録(受信設定)を促す仕組みを有していること(初回利用時に利用者アンケートを実施する、利用開始時に内容を変更できる、受信設定していない利用者に対してメッセージを送ることができる、定期的な登録情報の更新の案内等)。
- ・利用者の属性登録(受信設定)について、登録時に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等への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置し、利用者が同意チェックした後にのみ登録情報を送信できる制御が可能であること。
- ・利用者の属性登録(受信設定)について、管理者が CSV ファイルで出力し、確認できること。

③メッセージ配信機能

- ・②で取得した利用者の属性により配信グループを設定し、専用のフォームを利用して、利用者の属性に合わせた最適な情報配信(セグメント配信)を行うことができること。その際、上記により利用者が登録した属性等を「and」や「or」条件を複数掛け合わせることで、配信対象者の絞り込みができ、また、対象人数を確認することができること。
- ・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、本番環境に影響を与えずにテスト配信を実施できること。
- ・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。
- ・管理画面において、テキスト(URL、絵文字を含む)のほか、画像、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やカードタイプメッセージ(複数のコンテンツをカルーセル形式で表示するもの)も作成、送信できること。
- ・リッチメッセージの画像サイズについては、正方形型の「1,040px×1,040px」のほか、長方形型、カスタムサイズのいくつかのテンプレートから選択できること。
- ・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。

- ・プレビュー画面等を用いることで、配信予定内容を事前に確認できること。
- ・指定した時刻に予約配信が行えること。また、管理者において予約の修正・取消が容易にできること。
- ・メッセージ配信の効果を確認・分析ができるようにするため、過去に配信したメッセージについて、管理者が、配信数(属性別、期間別、合計)、配信日、配信時間、タイトル、開封数、開封率、クリック数、クリック率等の詳細データを CSV ファイルで出力できること。

④Lアラートによる災害関連情報の配信機能(Lアラート連携機能)

- ・Lアラートによる災害関連情報が発信された際、本アカウント上で利用者の属性登録(受信設定)に応じて受信を希望する情報区分及び地域区分により配信対象者を絞り込み、遅滞なく自動で情報をセグメント配信すること。
- ・上記のサービスを実現するために、Lアラートから発信された情報を本サービスで自動収集する仕組みを構築し、セグメント配信の機能と連携させること。
- ・本仕様書に明記していない事項であっても、Lアラート連携機能を実現する上で必要となるものや標準的に備えている機能についても調達の範囲とし、受託者で対応すること。
- ・配信する情報は以下を想定しているが、最終的に配信する情報については協議の上、決定すること。

- 避難情報
- 避難所情報
- 一時滞在施設情報
- 本県内自治体の災害対策本部設置状況
- 気象特別警報・警報・注意報
- 竜巻注意情報
- 土砂災害警戒情報
- 震源・深度に関する情報
- 津波警報・注意報・予報
- 津波情報
- 噴火情報

- ・複数地域で避難情報等が発信された場合は、メッセージ配信が区域毎に重複して配信されないよう、まとめて配信できる仕組みとする。
- ・配信したメッセージの配信先や配信内容の履歴について、管理者用画面から閲覧できること。

⑤アカウント管理機能

- ・セグメント配信等を行うことができるアカウントの追加、削除を行うことができること。
- ・アカウントごとに利用できる機能の権限を設定できること。

⑥多言語対応機能

- ・公式 LINE から発信する情報を、メニューの言語設定から選択した言語に翻訳して表示できること。
- ・対応する言語は、英語、簡体中国語、繁体中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語を想定しているが協議の上、決定すること。

⑦機能追加

- ・その他システム運用に必要な機能や、将来的に必要な機能が追加できるよう、拡張性をもって構築すること。

6. 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、2025年 11 月末までに構築し、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。テストの実施にあたっては、システムやクラウドサービス等の設定内容等が確認できる資料等(テスト計画書及びテスト結果報告書)を作成し、県の承認を得ること。

7. システム要件等

(1) 情報セキュリティ

受託者は、導入する情報システムの情報セキュリティ要件として、以下の項目を遵守すること。また、県のセキュリティ対策基準等を遵守することとする。

① セキュリティ対策

情報セキュリティマネジメントにかかる国際規格の認証(ISO/IEC27001)を取得し、情報セキュリティ対策が確保されていること。

② クラウドサービス

(ア) バックアップを含め、データを保存するクラウドサービスの設置場所は国内のみであること。

(イ) ISMAP 又はクラウドサービスにおける第三者認証(ISO/IEC27017、ISO/IEC27018 等)を取得していること

(ウ) 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。

(エ) クラウドサービスの利用に係る法律関係は、国内法が適用され、裁判管轄として国内の裁判所が指定されていること。

(2) 規模・性能

・リッチメニュー及びセグメント配信の同時利用(アクセス、配信数)は概ね 100 万人程度を想定している。利用者が同時アクセスした場合でも動作が極端に遅くなるなどのトラブルなく、利用者が快適に利用できる容量と性能を確保すること。

(3) 信頼性

① 可用性に係る目標値

本システムの稼働率(「年間実稼働時間」/「計画停止等を除いた年間予定稼働時間」×100)については、99.5%を満たすことを考慮した構成であること。

② 可用性に係る対策

使用するサーバを複数台による構成にするなどの対策を行い、冗長化、負荷分散及び障害発生時の対応を可能とすること。

(4) 拡張性

① 性能の拡張性

ブラウザ環境の変化や利用者数の増加、LINE の仕様の変更等があった場合に、本システムの安定稼働に影響が出ないよう、適宜最適な拡張を行うことができるシステム構成とし、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らるとともに、将来的な拡張性を確保したシステムとすること。

② 機能の拡張性

・利用者数増加などを考慮した構成とすること。

・法律、制度改正が発生した場合に柔軟に対応し得るシステムであること。

8. 運用及び保守要件

(1) 受託者は、運用開始までに運用・保守の作業内容などをまとめた資料(運用・保守計画書)を作成し、提出すること。

(2) 業務時間

通常時の運用・保守業務は、原則として土曜日、日曜日及び休日を除く 9 時から 17 時 30 分の間に作業を実施すること。ただし、緊急性や庁内への影響などを考慮したうえで、本県及び受託者の両者において必要と認められた場合には、上記時間外においても作業を実施すること。

(3) 緊急時対応

緊急時に必要な手順や双方の連絡先等を記載した障害対応マニュアル(対応フロー等)を作成すること。障害発生時等の緊急時において、直ちに復旧可能な体制を維持すること。

(4)作業時の注意

システム停止を伴う作業等を行う場合、アカウントのログイン抑止やメンテナンス中を示すメッセージの表示など、適切な対応を行うこと。なお、作業等を行う場合は、県の承認を得た上で実施すること。

(5)障害対応

障害が発生したときは、以下の対応をとること。また、「(7)運用時の報告②臨時報告」に示す段階において、速やかに県に報告すること。

①システム故障時の一次対応

障害が発生した場合は、直ちに障害箇所の特定、影響範囲の調査など障害発生状況の把握を行うこと。また、システムに関する障害の程度に応じてあらかじめ作成した障害対応マニュアルに記載する連絡網により報告すること。

②システム故障時の二次対応

収集した障害情報をもとに原因を分析し、障害発生以前の状態まで復旧するとともに、同様の障害が再発しないよう予防措置を講じること。

(6)定期保守

サービス運用に必要な定期保守を随時実施すること。定期保守によるシステム停止は行わないことを基本とするが、やむを得ずシステムを停止する場合は、事前に周知したうえで実施すること。

(7)運用時の報告

①定期報告

月に一度、運用・保守作業に関する報告(システムの更新・障害記録、問い合わせの受付記録等、本県と協議のうえ決定したもの)を行うこと。

②臨時報告

必要に応じて臨時の運用・保守会議を開催すること。また、障害が発生した場合は、以下の段階において速やかに報告すること。

ア システム障害、データ及び関係資料の漏えい、滅失、棄損、その他の事故が発生したとき、またはその恐れがあるとき。

イ 障害原因の特定、再発防止のための措置を講じるまでの途中経過(都度)

ウ 最終報告

報告の内容は以下の内容とする。ただし、障害発生時またはその恐れがある際には、速やかな対応を優先することとし、その時点で判明している必要最低限の項目で報告を行うこと。

【報告内容】

発生の日時、発生箇所、発見経過、対応の経過、原因、影響範囲、対処方法、他に同様の事象が発生していないか、再発防止策、その他必要な事項

(8)ソフトウェアのバージョンアップ

ソフトウェアのバージョンアップは、その適用可否の判断に必要な調査及び評価をし、バージョンアップ版の提供及びインストール作業を行うこと。

(9)システムの更新履歴管理

- ・システム構成等を変更した場合、構成の変更に関する記録、文書、資料等の作成及び管理を行うこと。
- ・OS のアップデート、ファームウェアの更新、パッチ適用の履歴を記録し、管理すること。

9. 管理者支援

(1)マニュアルの作成

①システムの操作方法について、システム操作マニュアルを作成すること。

②画面のスクリーンショット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。

④受託者は、システム操作マニュアルをシステム上で最新版をいつでも閲覧できる状態にすること。

(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(オンライン・対面など方法は要相談)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。また、対応時間は原則として土日及び休日を除く 9 時から 17時 30 分までとすること。ただし、障害発生時等の緊急時においては、本項で定める対応時間外に限らず、対応すること。
- ②受託者は、本県が実施した友だち登録・ブロック状況や開封率・クリック率などの運用実績の分析結果をもとに、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県と協議を行うこと。

10. 成果物

- ・本契約で作成する成果物については、本県のレビューを受け、承認を得たうえで提出すること。なお、各成果物の提出期限(納期)については個別に調整を行うこととする。
- ・成果物は、受託者が作成する既存資料を活用することも可とする。
- ・原則として提出する成果物は電子データとする。Microsoft Word、Microsoft Excel、または Microsoft PowerPoint 及び PDF 種類の形式により提出し、それぞれ最新のバージョンにおいて利用することができること。また、PDF については、ファイル内の文字検索が可能であること。
- ・図、表については、本県が求めた場合、Microsoft Word、Microsoft Excel、または Microsoft PowerPoint のいずれかの形式で電子データとして提出すること。
- ・作成した画像データは、jpg、png、gif、svgのいずれかの形式で提出すること。また、リッチメニューについては、本県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(ai、psd 等の形式)でも提出すること。
- ・その他体裁等については、必要に応じて別途本県と協議し、決定すること。

【成果物一覧】

- ①愛知県公式 LINE 情報配信システム
- ②プロジェクト実施計画書(契約締結後 14 日以内に提出)
- ③サービス仕様書
- ④情報システム関連図
- ⑤ネットワーク構成図
- ⑥メニュー・デザイン設計書
- ⑦テスト計画書
- ⑧テスト結果報告書
- ⑨システム操作マニュアル
- ⑩研修用資料
- ⑪デザインデータ一式
- ⑫運用・保守計画書
- ⑬障害対応マニュアル
- ⑭議事録(ミーティングを実施した場合)
- ⑮その他本県から指示があったもの

※③、④、⑤については、使用するパッケージシステムの機能説明書の提出に代えてよいものとする。

11. その他留意事項

(1) LINE ヤフー株式会社のシステム提供終了等に伴う対応

LINE ヤフー株式会社がシステム提供を終了することにより、本業務に支障をきたす場合は、本県と協議の上、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、県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。

(4) 再委託

業務の再委託については契約書にて定める。

- ① 受託者は本委託業務の全部を一括して第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。ただし、本委託業務の一部について書面により発注者の承諾を得たときはこの限りでない。
- ② 受託者(上記①により再委託する場合の再受託者を全て含む)は、本委託業務の実施に当たり、関係法令等を遵守し適正に遂行すること。
- ③ 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新たに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。
- 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。
- ③ 受託者は本県に対し、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、2026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、本県と受託者の協議により決定するものとする。

(7) 引継ぎに関する事項

次期更改時に以下の引継ぎを行うこと。

- ① 受託者は、本契約の履行期間の満了、全部若しくは一部の解除、又はその他の契約の終了事由の如何を問わず、本契約が終了となる場合には、受託者は本県の指示のもと、本契約終了日までに本県が継続して業務を遂行できるような必要な措置を講じ、他のシステム等に移行する作業の支援を行うこと。
- ② 受託者は、業務引継ぎに伴いデータ移行等が発生する場合、本システムで扱うデータのうち、移行のために必要となるデータを汎用的なデータ形式(csv 等)に加工し、提供すること。更にファイル・データレイアウト等の資料を提供し、誠意をもって協力すること。

(8)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、県や関係業者等から協力を求められたときは、県と協議のうえ、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。

(9)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、受託者は本県と協議を行うこと。

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。

(10)本事業の目的を達成するために有効と思われる独自の企画等があれば提案すること。

(11)受託者は、発注者との連絡を密にし、本業務が円滑に実施されるよう、必要な調整等を行うこと

(12)受託者は、契約期間において問題、事故等が発生した場合については、直ちに本県へ連絡・協議するとともに、受託者の責任において解決を図ること。

(13)本仕様書はプロポーザル用であり、受託者とは、企画提案書にもとづき、協議の上、契約を締結するものとする。なお、契約の内容については、協議の中で企画提案書の内容から変更・修正する場合がある。