

## 仕様書

### 1 業務の概要

#### 1-1 業務名

西東京市公式LINEを活用した情報発信等業務

#### 1-2 目的

近年、多発している自然災害や新型コロナウイルス感染症をはじめとする市民生活に関する重要な情報を、迅速かつ正確に多くの市民に提供をするため、性別問わず幅広い世代で利用されているLINEを導入し、より多くの市民に対して情報発信等を行うことを目的とする。

#### 1-3 基本方針

##### (1) 見やすい・使いやすいLINEメニューの展開

- ア 利用者目線を最優先し、見やすい・使いやすいLINEメニューを展開すること。
- イ 西東京市公式LINEメニューの効果的なレイアウト及びデザインを行うことで、西東京市及び市政情報全体に関するアピールを強化すること。
- ウ 個々の市民の要求に応じた情報発信を可能にすること。
- エ 西東京市公式LINEが市民の問合せに対して簡易的に回答することで、知りたい情報を得ることができること。
- オ 日本語以外の多言語にも対応していること。

##### (2) 市公式ホームページ等との連携

- ア 市ホームページ「西東京市Web」と西東京市公式LINEを連携することで、必要とするホームページ情報への遷移性、検索性を高めること。
- イ 西東京市安全・安心いーなメール（西東京市緊急メール配信サービス）と西東京市公式LINEを機能連携することで、西東京市安全・安心いーなメール（メール配信システム）が配信する防災情報を得ることができること。

##### (3) 本市職員が管理しやすいシステム

- ア システム管理画面を分かりやすく、操作がしやすいものとし、情報発信や作業が容易に行えること。

#### 1-4 システム実現方式の前提条件

他自治体等へ導入実績があるシステムの納入を原則とする。また、システム操作・運用を管理するパソコンの調達は行わない。西東京市公式LINEアカウントは取得済みである。

#### 1-5 対象範囲

本委託業務の範囲は、以下のとおりとする。詳細は「2 実施体制」以降に記載のとおりとする。

- (1) 西東京市の要求仕様を満たすシステムの導入
- (2) 運用に当たり必要な機器等の準備・調達
- (3) 西東京市公式LINEの設計・デザイン・作成作業
- (4) 職員に対する操作等の研修
- (5) 西東京市の事務作業に準じたマニュアルの作成作業
- (6) 運用支援
- (7) プロジェクト会議の開催

## 1-6 期間

構築期間は、令和3年9月から10月までとする。

令和3年11月は試行期間とする。

運用開始日は令和3年12月のいずれかの日を予定し、作業スケジュールを勘案し、西東京市と協議の上で決定する。

## 1-7 履行場所

西東京市が指示する場所

## 2 実施体制

### 2-1 業務の実施体制

本業務の遂行に当たって、「業務実施体制」及び「個別業務毎の連絡窓口」を定めるとともに、各業務を確実に遂行するため、「業務全体の責任者」及び「個別業務毎の責任者・担当者」を定め、本市に通知すること。

### 2-2 プロジェクト進行管理

本仕様書の内容に基づき、本市と十分に協議を行った上で、以下のとおり本業務の導入計画書（大日程スケジュール、体制表）及び懸案管理用の一覧を作成すること。作成したドキュメントを変更する必要がある場合は、本市の承認を得て変更すること。

#### (1) 大日程スケジュールの作成

プロジェクトの開始から完了までの過程と特に重要な日程が確認でき、導入プロジェクトで実施する作業工程、受注者と本市の作業分担が記載されたスケジュールを作成すること。

#### (2) 体制表の作成

本プロジェクトを遂行する要員・役割を記載した体制表を作成すること。

#### (3) 懸案管理用の一覧の作成

プロジェクトを進めるに当たり発生した懸案項目を確認でき、担当者、目標期日、完了日を管理できる一覧表を作成すること。

## 2-3 会議の開催・記録

必要に応じて進捗状況確認会議を開催し、業務全体の進行手順の確認、進捗状況の確認、進行上の課題への対応策の協議を行う。なお、開催2営業日前までに、スケジュールの進捗状況、懸案事項等の会議に必要な資料を作成の上、本市に提出すること。

進捗状況確認会議とは別に、必要に応じて、個別の検討案件について詳細な協議を行う個別検討会議を開催すること。

## 2-4 業務に関連する支援

受託者は、本業務の遂行に当たり、関係部署等に確認すべき事項や説明すべき事項が生じた場合は、資料の作成、説明、ヒアリング等の支援を行う。

## 2-5 業務に関連する資料の作成

本業務に関連する全ての資料の作成に当たっては、本市と協議や確認を行う機会を十分に設け、本市の求める内容を各資料に反映すること。

専門用語や業界用語の使用を避け、本市職員が理解できる資料を作成すること。確認・協議するための期間は、資料毎に本市と協議するとともに、全ての資料について本市の承認を得ること。資料内容がこれらの条件を満たさない場合、成果物として受領しない。

## 3 システム環境・要件

### 3-1 西東京市公式LINEの規模、配信数等

導入システム適応環境は、以下の使用条件又は要件を満たすこと。

- (1) 友だち登録数  
20,000人程度
- (2) 年間情報配信数  
年間約800件程度

### 3-2 システムを利用する職員に関する情報

導入するシステムは、以下の使用条件又は要件を満たすこと。

- (1) 利用ユーザー数：5人程度  
※同時に作業可能なこと。
- (2) 利用可能パソコン台数：3台程度（パソコンは庁内業務に使用しているものを活用）

### 3-3 システム機器及びネットワーク要件

#### 3-3-1 前提条件

導入するシステムは、ブラウザから操作するウェブ型のシステムとする。

### 3-3-2 情報システム構成

#### (1) ハードウェア構成

本業務はクラウド型のサービス利用を前提とするため、ハードウェアの調達を行うことは基本的に想定していないが、受託業者が必要と判断する場合は、必要かつ最適なハードウェア仕様と用途を明確に提案すること。

### 3-3-3 システムの信頼性

(1) クラウド等による情報管理体制等については、安定した運用実績のあるものを提案すること。

(2) セキュリティ対策について説明ができる資料を準備すること。

### 3-3-4 セキュリティ

#### (1) 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。

ア サーバーを保管するデータセンターにおける物理的な情報セキュリティ対策（災害対策や侵入対策等）を実施すること。

イ データを確実にバックアップし、万が一データを消失した場合にも速やかに復元できること。

ウ ハードウェア機器の障害対策を実施し、システムの可用性、信頼性を確保すること。

エ OS、アプリケーションにおけるセキュリティ対策を実施すること。

オ サイバー攻撃対策、不正アクセス対策を実施すること。

カ アクセスログを管理し、内部不正対策を実施すること。

キ 通信の暗号化により改ざん等への防止対策を実施すること。

#### (2) ウイルス対策

適切かつ万全なウイルス対策を実施すること。

#### (3) 機密保護

業務遂行上知り得た情報を他に漏らさないこと。業務遂行のために市が提供した資料、データ等は業務以外の目的で使用しないこと。

#### (4) 個人情報保護

業務遂行における個人情報等の取扱いについては、個人の権利を侵害することのないよう必要な措置を講じること。西東京市特記仕様書（個人情報の処理を含む業務委託）の内容を遵守すること。

## 4 システム機能要件

### 4-1 前提条件

#### 4-1-1 管理の対象範囲

本調達において提供されるシステムは、西東京市公式LINEを使用して提供される全コンテンツの作成及び運用を行う。

### 4-2 機能要件

本調達において提供されるシステムに求める機能要件を以下に示す。「仕様書（別紙1）システム機能要件一覧」に示す機能を実装すること。

なお、「仕様書（別紙1）システム機能要件一覧」の記載内容のうち調達における要件で【必須】とされている項目については、必ず条件を満たすこと。ただし、要求条件どおりの実装が困難な場合は、代替案の提案を許可する。本市が当該の代替案について本市の要求項目を満たすものであると判断した場合は、対応可能と解するものとする。

調達における要件で【推奨】とされている項目については、必ず満たさなければならないものではない。ただし、【推奨】とされている項目について要件を満たす提案がなされた場合、その機能の内容によって加点評価する場合がある。

#### 4-2-1 情報配信機能

「仕様書（別紙1）システム機能要件一覧」のとおり。

#### 4-2-2 自動回答機能

「仕様書（別紙1）システム機能要件一覧」のとおり。

#### 4-2-3 管理機能

「仕様書（別紙1）システム機能要件一覧」のとおり。

## 5 構築・導入作業要件

### 5-1 計画書・設計書の作成

#### 5-1-1 業務の概要

本仕様書の内容に基づいて、本市と十分に協議を行った上で、本業務の計画書・設計書を作成する。

### 5-2 実施内容

#### (1) 導入プロジェクト計画書の作成

本仕様書に基づき、プロジェクトの目的、成果、実施体制、プロジェクト管理方法、

スケジュール等、プロジェクト全体を計画し実行するための計画書を作成する。

## (2) システム設計書の作成

本業務において製品に対して行う設定、権限設定等の諸機能の設定内容の詳細をとりまとめる。

## (3) システムテスト計画書の作成

本市と協議の上、受託者において、システムのテスト計画書を作成する。計画書においては、本市が実施する動作確認の計画を記載する。

### 【本市が実施するシステム動作確認】

本市が実際の業務で使用する上で、問題なく稼働することを確認するためのシステム動作確認シナリオを本市と協議の上作成する。動作確認に受託者が立ち会い進行及び質疑応答を行うこと。

## 5-3 運用フローの作成

### 5-3-1 業務の概要

システム導入後の運用フローについては、本市の示す方針に基づき運用フロー図を作成する。なお、現時点で想定している主な運用フローは以下のとおりである。

#### ≪情報配信機能≫

- (1) 情報作成者がテキストベースの情報を作成し、配信依頼を秘書広報課へ行う
- (2) 秘書広報課職員がテキストデータを西東京市公式LINEの管理システムに入力
- (3) 入力した配信情報を届ける対象者の属性を選択する
- (4) 配信する

#### ≪自動回答機能≫

- (1) 市民等の西東京市公式LINEを訪れた閲覧者がメニューを選択する、またはトーク欄にキーワードを入力する
- (2) 選択・入力した情報に基づき、さらに分岐する選択肢を表示する
- (3) 選択肢によって絞り込まれた情報により、適切な情報案内または適切な市ホームページへ誘導する

### 5-3-2 実施内容

導入後の運用フローについて、本市に対するヒアリングを実施し、その結果を踏まえて運用フロー図を作成する。

## 5-4 デザイン

### 5-4-1 業務の概要

本市と協議して、稼働当初のメニュー配置、メニュー画像等のデザイン案を作成する。さらに、今後展開予定のメニュー画像も将来を見据えて統一的なものを提案すること。

## 5-4-2 実施条件等

デザイン案はPDF形式及びJPEG形式で提出すること。

## 6 マニュアル

### 6-1 職員向けマニュアル

#### 6-1-1 業務の概要

西東京市職員向けに操作マニュアルを作成する。

#### 6-1-2 実施内容

操作方法については、以下の対象者別に必要な事項を説明するマニュアルを作成する。

- (1) 情報配信機能作業職員向け
- (2) 自動回答機能作業職員向け
- (3) その他保有する機能別作業向け
- (4) 管理者全般事項向け

#### 6-1-3 実施条件等

各マニュアルは、パッケージに標準で付属するものを前提としているが、西東京市における運用の実態や要望を反映し作成するものとする。

各マニュアルは原則Word形式で納入すること。

## 7 研修の実施

### 7-1 業務の概要

本市職員に対し、前提知識、操作に関する研修を実施する。

### 7-2 実施内容

#### (1) 操作研修

以下の対象者別に役割及び操作内容に応じた研修内容を用意し実施する。

ア 情報配信機能作業職員向け

イ 自動回答機能作業職員向け

#### (2) 研修対象者

ア 情報配信機能作業職員向け 5人程度

イ 自動回答機能作業職員向け 5人程度

#### (3) 実施時期

稼動前にそれぞれ1回実施する。なお、同日に行っても良い。

#### (4) 教材と内容

教材は、「6-1 職員向けマニュアルの作成」で作成するマニュアルを使用すると

もに本市に導入するシステムを使用し、実際に操作をしながら学習する内容とする。

### 7-3 実施条件等

研修で使用する会場は本市が用意する。研修に特別な機器が必要な場合は、受託者が準備すること。

「6-1 職員向けマニュアルの作成」で作成するマニュアル及び研修に必要な資料は受託者が作成し印刷等の準備を行うこと。

## 8 公開に伴う対応

### 8-1 業務の概要

公開直前、直後に、想定されるトラブルを防ぐための処置を適切に実行する。

### 8-2 業務の内容

#### (1) トラブル発生時の対応

公開開始時にトラブルが発生した場合に対応できる体制を受託者において準備する。

#### (2) 公開直後の対応

公開直後は、トラブル発生に備え、必要に応じて受託者の作業責任者等と連絡が常時とれるように体制を確保すること。

## 9 システム運用等要件

システム運用等要件については、適宜、本市の求めに応じ、運用支援を行うこと。

### 9-1 運用要件

#### 9-1-1 運用要件

本システムにおける運用作業の要件を以下に示す。

#### (1) 稼働時間

システム稼働は、365日24時間とする。

#### (2) 情報交換・報告

システムの稼働後、必要に応じて障害報告やシステムのバージョンアップ等の運用に係る情報交換・報告会議を実施する。

### 9-2 運用サービスの拡張や次期システムへの移行等

将来的なシステム拡張、システム入替え等に伴う他システムへのデータ移行等において、本市や関係業者等から協力を求められたときは、本市と協議の上、積極的に協力すること。必要な経費がある場合は、事前に本市に申し入れ、了承を得ること。



### (1) 業務の引き継ぎに関する事項

本業務の契約履行期間の満了、全部若しくは一部の解除、又はその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受注者は本市の指示のもと、本業務終了日までに本市が継続して本業務を遂行できるよう必要な措置を講じ、他社に移行する作業の支援を行うこと。また業務引き継ぎに伴いデータ移行等が発生する場合、構築・運用を行っている全ての各業務システムについて、「移行のために必要となるデータを汎用的なデータ形式」に加工し提供すること。さらにファイル・データレイアウト等の説明資料を提供し、本市及び新規事業者に対して誠意を持って協力すること。また、本庁内に設置した機器のデータ消去作業並びに備品等を含めた撤去作業を実施すること。

### (2) 事務の引継ぎ

引継ぐべき業務の内容について、以下の内容を詳細に記録した「業務引継書」を作成し、本市に提出するものとする。また受注者は業務引継書に基づき、被引継者に対し本業務が停滞しないよう十分な説明及びサポートを行うこと。本市、受注者以外の第三者に引継ぎを行う場合、引継ぎ業務には本市の担当者が立会い、その内容について確認を行う。

#### 【業務引継書の内容】

- ア 本業務の流れ（受注者がこれまでに実施した業務、今後実施することを予定していた業務）
- イ 本業務の進捗状況（受注者が完了しておくべき業務（予定）と実際に完了した業務（実績））
- ウ 情報資産台帳（本市独自に設定・入力したデータ、ドキュメント等の資産及びハードウェアの製品情報や数量）の提出
- エ 関連する資料の明細書（ウ に付帯する情報（ソフトウェア・ハードウェアのカタログ等））
- オ その他円滑な業務引継ぎのために必要となる資料

## 10 検収・納品物

### 10-1 検収

#### 10-1-1 システム初期導入・初期設定の検査

受注者によるシステムテストに基づき、システム初期導入・初期設定を完了した段階で、本市が「4. システム機能要件」に基づき実装機能の動作確認を行うとともに、実際の動作を含めた検収を行う。原則として、「4. システム機能要件」に示す諸機能が稼働できる状態になっていることを条件とする。

#### 10-1-2 テスト運用と検査

本仕様書に示す要件を満たした上で正式稼働できることを確実にするため、最終検査の前にテスト運用を行う。本市が正式稼働後に想定される運用フローに基づきテスト運用を行

うとともに、本仕様書の示す事項が実現されているかどうかについて検査を行う。対応不十分な事項や改善が望ましい事項があった場合は、速やかに修正対応すること。

### 10-1-3 最終検査

本市が、本仕様書に規定されている全ての機能が正常に動作するかどうかについて検査を行う。正式稼働前に修正を行うことが困難な事項があった場合は、本市と協議の上で対応に要する期間を設定し修正対応すること。

## 10-2 納品物

### 10-2-1 成果物一覧

納品すべき成果物は以下のとおり。

- (1) 導入プロジェクト計画書
- (2) システム設計書
- (3) システムテスト計画書
- (4) 運用フロー図
- (5) デザイン案一式（PDF形式及びJPEG形式）
- (6) 要件を満たすシステムの一式
- (7) 職員向けマニュアル（原則Word形式）

### 10-2-2 納入場所

西東京市企画部秘書広報課が定める場所

## 11 スケジュール

### 11-1 全体スケジュール

- (1) 構築期間は、令和3年9月から10月までとする。令和3年11月は試行期間とする。公開開始日は令和3年12月のいずれかの日を予定し、業務スケジュールを勘案し、本市と協議の上で決定する。
- (2) 職員研修は稼働前の期間内に実施すること。

### 11-2 受託後直ちに実施すべき事項

「5-1計画書・設計書の作成」に示す文書のうち、「(1)導入プロジェクト計画書の作成」で作成する導入プロジェクト計画書について、契約確定後10日以内に作成し提出すること。