

士幌町LINE公式アカウント情報配信システム構築・運用委託業務仕様書

1 業務の概要

- (1) 業務名 士幌町 LINE 公式アカウント情報配信システム構築・運用委託業務（以下「本業務」という）
- (2) 内容 本町における LINE を活用した情報配信システムの構築・運用等
- (3) 履行期間 契約締結日から令和5年3月31日まで
- (4) 導入スケジュール
詳細は、本町と受託者が別途協議し決定する。ただし、導入予定日に合わせたスケジュール管理を行うこと。

2 業務内容

主な業務内容は次のとおりとする。

- (1) 法令遵守
情報配信システム（以下「システム」という）の構築・運用に当たっては、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）について（令和3年4月30日）および個人情報保護関連法令を遵守すること。
- (2) システム構築
本町の情報発信を効率的かつ効果的に行えるよう、本仕様書内「3 機能概要」で示す機能概要を満たすシステムの構築を行う。
- (3) 運用・保守
システムの安定的運用を図るため、ソフトウェア、設備・機器および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、脆弱性が発見された場合等トラブルが発生したときは、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、本町と協議の上、提供および適用作業を行うこと。
- (4) 調査・相談対応
システムの構築・運用・保守の際には、新たな機能の提案、本町が想定する機能の影響調査等を行うこと。なお、調査・問合せ・相談対応は、原則として、平日の午前8時30分から午後5時15分までとし、本町の職員（以下「管理者」という）が質問内容を取りまとめたうえで、電話またはメール、オンライン会議にて行うこととする。
- (5) 計画的なサービス停止
受託者がシステムに係るサービス（以下「サービス」という）を停止する場合は、サービス利用者への影響を考慮し、遅くともサービス停止の7日前までに本町と協議のうえ、決定すること。その際、サービス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。

(6) 想定外のサービス停止への対応

計画的なサービス停止以外の要因によりサービスが停止した場合には、受託者は速やかに復旧または代替手段を用意し、サービスの安定的な運用に努めること。

(7) バージョンアップ対応

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、システムを利用している限り、追加の費用なく対応すること。

(8) システムに求める基本的要件

- ① サービスを利用しようとする町民（以下「利用者」という）、サービスを提供する管理者双方にとって、わかりやすく、操作性が高く、効率的な運用が可能なシステムとすること。
- ② システム運用開始後の機能向上、構造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 による暗号通信を行うこと。
- ④ サーバなどの環境設備は、日本国内に設置すること。
- ⑤ 運用・保守体制は日本国内に構築すること。
- ⑥ 受託者は、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および他の成功事例の紹介等、効果的な運用に向けて本町と協議を行うこと。

3 機能概要

システムについては、LINE（株）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」で利用できる機能を活用して、次の（1）から（4）までの機能を構築すること。

また、提案者は「3 機能概要」に記載している仕様を満たした上で、利用者がより利用しやすいサービスとするため、今後の機能の向上および新たな機能の追加を行い、併せてそれらの運用方法の提案を行うこと。

(1) 基本要件

- ① 既已取得済みの本町の LINE 公式アカウントと連携すること。
- ② クラウド型(SaaS/ASP 型)のシステムであること。
- ③ 利用者は、スマートフォン用の iOS 版、Android 版、MacOS 版、windows 版または chrome 版の LINE アプリケーションを使用し、本業務で提供するサービスを利用できること。
- ④ サービスは、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等システム運用に最低限必要な時間の停止を除く。
- ⑤ システムおよ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。
- ⑥ 本サービスは、Microsoft Edge、Google Chrome 等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、その最新バージョンで動作すること。
- ⑦ LINE 公式アカウントの機能が制限なく利用できること（AI 応答メッセージおよび通話機能を除く）。
- ⑧ 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

本サービスは、LINE 株式会社が公表している LINE アプリの推奨環境において利用可能であることを原則とし、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 管理者の管理機能は、インターネットブラウザで利用できること。
- ② 管理者アカウントのログイン ID 数は、15 以上保有できること。アカウント数の増減については、適宜変更できるものとする。また、アカウントによって利用できる機能を制限・選択できるようにすること。

(4) サービス機能

① セグメント配信機能

管理者が事前に用意した項目（以下「セグメント」という）から利用者が選択することで、利用者が自ら選択したセグメントに関する情報のみを LINE トーク画面上に配信するサービス（以下「セグメント配信」という）が可能な機能とする。

- ①-1 管理者は、セグメントに加え利用者の属性からも配信先を選択できること。また、セグメントおよび利用者の属性の中から複数を組み合わせた条件も選択できること。
- ①-2 利用者が、友だち追加時にセグメントおよび利用者の属性を登録できること。また、利用者は登録内容の確認・変更を友だち追加時以降も随時できること。
- ①-3 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の設定もできること。
- ①-4 メッセージの予約配信機能および予約配信を解除する機能を有すること。
- ①-5 セグメント配信した各メッセージについて、管理者が利用者の開封数状況を確認できること。
- ①-6 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、配信数等の詳細データを CSV ファイル等で出力し、確認できること。
- ①-7 管理者がセグメント配信のテストを行えること。
- ①-8 管理者が過去の配信内容や履歴、送信状況等の確認ができること。
- ①-9 管理者がセグメントおよび利用者の属性についての基礎情報（登録者数など）の確認ができること。また、その情報を CSV ファイル等で出力できること。
- ①-10 送信内容には、テキスト・画像・動画・スタンプを使用できること。

② チャットボット機能

LINE のトーク画面において、利用者が入力した内容に対して自動で応答する機能。特に、以下のアについて対応できること。なお、アの他の分野についても運用開始後に管理者が追加できること。

ア ごみ分別

ごみの名称等を入力すると、分別品目や捨て方、注意点等を自動回答できること。登録する内容は、町民課が保持する「土幌町ごみ分別の手引き」を参照。

- ②-1 応答内容は一問一答型とシナリオ型の両方に対応できること。
- ②-2 登録されていないワードが入力された場合の応答内容も指定できること。
- ②-3 応答内容の登録方法
 - ア 応答内容の登録方法は管理画面への直接入力のほか、CSV ファイルを読み込む等の一括登録にも対応すること。
 - イ 登録されている応答内容を CSV ファイル等で出力できること。
- ②-4 チャットボット機能利用時のログが取得できること。なお、代替方法がある場合は提案すること。
- ③ 申請・アンケート機能
 - ③-1 上記「①セグメント配信機能」で登録された情報に基づいた利用者へのアンケート回答機能を有すること。
 - ③-2 作成したアンケートの質問は、CSV または Excel 形式でデータのエクспортが可能なこと。
 - ③-3 利用者の回答結果は CSV または Excel 形式でデータのエクспортが可能なこと。
- ④ リッチメニュー機能
 - ④-1 トーク画面のキーボードエリアに画像付きメニュー（リッチメニュー）を表示させ、指定のテキストの表示や URL 等にリンクする設定ができること。
 - ④-2 分割数に制限がなく、自由に領域設定ができること。
 - ④-3 運用開始後において、システムの管理画面等で、リッチメニューの変更等が容易にできること。
- ⑤ 防災メール連携機能
 - ⑤-1 本町で稼働中の防災システムまたはメッセージサービスから送信するメールをシステムにて自動配信ができること。
 - ⑤-2 利用者への一斉送信だけでなく、「①セグメント配信機能」によって設定された配信グループに送信できること。
 - ⑤-3 災害発生時などに、緊急時用に用意されたリッチメニューを自動または手動で切り替えて表示することができること。
 - ⑤-4 位置情報を送信することで、現在地から近い避難所の一覧をチャットボットで案内することができ、避難所ごとに地図上での位置表示やルートもあわせて表示ができること。
 - ⑤-5 避難所の情報は、事前に CSV ファイル等でインポートして登録ができ、開設状況のステータスの表示や変更に対応できること。
 - ⑤-6 チャットボットで災害内容や居場所を確認した上で、適切な行動を案内するための避難行動支援が行えること。
- ⑥ 通報機能
 - ⑥-1 写真や位置情報で利用者からの通報を受け付けできること。
 - ⑥-2 名前や電話番号、その他任意の質問を管理者が自由に追加できること。

- ⑥-3 通報された位置情報や住所などの情報を CSV または Excel 形式でエクスポートが可能なこと。
- ⑥-4 通報内容の確認・修正までを LINE で一貫して実現できる機能を有すること。
- ⑦ 予約機能
 - ⑦-1 施設の種類、予約枠および予約時の質問項目が自由に作成・変更できること。入力項目の数に原則制限を設けないこと。
 - ⑦-2 予約受付後に、利用者に対して予約完了メッセージが自動配信されること。
 - ⑦-3 利用者の予約画面に表示する予約枠は、予約状況を反映した空き枠のみを表示すること。
 - ⑦-4 管理者および利用者の双方から予約のキャンセルを行えること。
 - ⑦-5 管理者は予約状況をカレンダー形式で確認できること。
 - ⑦-6 利用者の予約日前日等に、リマインド配信ができること。配信の日時は、管理画面上で設定変更ができること。
 - ⑦-7 管理者は予約情報の管理、編集、検索および CSV または Excel 形式でエクスポートが可能なこと。
 - ⑦-8 予約内容の確認・修正までを LINE で一貫して実現できる機能を有すること
 - ⑦-9 各予約状況は業務担当部署のみがデータを管理することができるよう権限を設定できること。
- ⑧ 給食情報の配信機能
 - ⑧-1 各小中学校で提供される給食情報を、保護者等の希望する利用者が受け取れるようにする機能を有すること。
 - ⑧-2 アレルゲン情報を含む給食が提供される場合に、事前に保護者等の希望する利用者に対して通知を行う機能と有すること。
- ⑨ レポート機能
 - ⑨-1 利用者がタップしたシナリオの選択ボタンなどの利用回数等を蓄積できること。
 - ⑨-2 CSV または Excel 形式でデータのエクスポートが可能なこと。
 - ⑨-3 作成したレポート CSV または Excel データは、管理画面にログインすることなく、指定したユーザーのメールアドレスに対して、指定頻度で送信する機能を有すること。
 - ⑨-4 蓄積したデータを管理画面上で確認ができる機能を有すること。
- ⑩ 管理機能
 - ⑩-1 システムの利用状況・配信状況などを蓄積し、管理画面で確認できる機能を有すること。
 - ⑩-2 タイムライン、友だち登録時のあいさつメッセージ、リサーチ、その他既存の LINE 公式アカウントマネージャーの機能をそのまま使用できるシステムであること。
 - ⑩-3 利用者からの申請、アンケートや通報等があった際に、各業務担当部署にメールにより自動で通知できること。

⑪ その他、有益な独自提案

本業務の費用範囲内で効果的な本町独自の提案がある場合は、積極的に提案すること。
また、専門的な立場から、他の自治体事例や今後の技術革新を見据えての提案も同様とする。

4 職員支援要件

(1) 操作マニュアルの作成

- ① 士幌町公式 LINE の操作方法について、管理者マニュアルを1冊にまとめて作成し、電子データで納品すること。
- ② 作成したマニュアルはシステムから常時閲覧できる状態にすること
- ③ イラストや画面のコピー等を用いて分かりやすく作成すること。
- ④ 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。

(2) 研修の実施

システム運用開始日前の適切な時期に、操作研修を実施すること。

(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、電話または電子メール等による技術サポートを実施し、相談に応じること。
- ② 受託者は、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町と協議を行うこと。

5 納品・検収

(1) 納品物

- ① 士幌町 LINE 公式アカウント情報配信システム
- ② プロジェクト計画書 1部
- ③ メニュー・デザイン設計書 1部
- ④ 操作マニュアル 1部
- ⑤ デザインデーター式 1部
- ⑥ 議事録 1部

(2) 納品場所

士幌町総務企画課企画グループ広報広聴担当

(3) 検収

- ① 完了報告
受託者は、業務完了後、速やかに業務完了報告を行うこと。
- ② 検査の実施
本町は納入日から10営業日以内に納品物の検査を行う。
- ③ 不備の解消および再検査
前項の検査の結果、不備が認められた場合、受託者は可能な限り速やかに不備を解消し、

修正した成果物を再度納入すること。また、本町は再度納入された成果物の検査を速やかに行う。

6 特記事項

- (1) LINE 株式会社がシステム提供を終了し、またはシステムを大幅に使用変更することにより、本業務に支障をきたす場合は、本町と協議の上、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、本町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) 機密保護
 - ① 個人情報、秘密と指定した事項およ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、また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および従事者は、秘密保護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

本業務の委託契約部分に係る業務の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町の承認を得るものとし、再委託先の行った作業の結果については、受託者が全責任を負うこと。
- (5) 瑕疵担保責任

委託業務終了後1年間は瑕疵担保期間とし、運用開始後に判明した本業務に係る瑕疵は受託者にて無償で改修すること。
- (6) 権利の帰属
 - ① 本システムに関して、作成されたデータや画像等の著作権については、本町に帰属するものとする。
 - 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)が含まれていた場合は、本町は、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 受託者は本町に対し、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。
- (7) 協議

本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、また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、受託者は本町と協議を行うこと。