

南知多町 LINE 公式アカウント情報配信システム構築及び運用支援業務委託仕様書

1. 業務概要

- (1) 業務名 南知多町 LINE 公式アカウント情報配信システム構築及び運用支援業務委託
- (2) 内容 南知多町 LINE 公式アカウントを用いて、住民サービスの向上に寄与する様々な機能を実装する。
- (3) 構築期間 契約締結から令和 7 年 2 月 28 日
- (4) 契約期間 契約締結から令和 9 年 3 月 31 日
- (5) 公開日 令和 7 年 4 月 1 日

2. 業務目的

行政情報を必要とする住民に適切に配信するとともに、チャットボットを活用した問い合わせ対応等により、住民の利便性向上と職員の回答負担を軽減するほか、ふるさと納税の利用者増加施策、移住定住施策、観光・地域イベント情報の配信による参加者増加施策として、メッセージアプリ「LINE」を活用した情報配信システム（以下「システム」という。）を導入する。

3. 業務内容

本業務の内容は、以下の項目を一括して行うものとする。

- (1) システム構築
 - 本町の情報発信を効率的、効果的に行えるよう本仕様書「5 機能概要」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) メンテナンス対応
 - 導入後システムの安定的稼働を図るため、ソフトウェア、設備・機器、セキュリティに関して定期的な点検を行うこと。また、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、発注者と協議の上、提供及び適用作業を行うこと。
- (3) 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 日前までに発注者と協議の上、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。

(4) 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。

(5) バージョンアップ対応

本業務において導入す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必要な場合は、契約の範囲内において継続または代替措置できるよう対応するほか、契約の範囲を超える場合は発注者との協議を設けること。

(6) システムに求める基本要件

ア 本システムを利用しようとする住民（以下「利用者」という）、システムを提供する発注者双方にとって、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、専門的知識がなくても効率的な運用が可能なシステムとすること。

イ 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。

ウ SSL/TLS(TSL1.2以上)による暗号通信を行うこと。

エ サーバーなどの環境設備は日本国内に設置すること。

4. 機能概要

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て、以下の(4)から(11)までの機能を有し構築すること。また、(4)から(11)までの機能は基本料金内で全ての機能を利用できること。

(1) 基本要件

ア 本町の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。

(3) 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 OS は Windows、ブラウザは Microsoft Edge、Google Chrome でいずれも利用が可能であること。
- 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 管理者用アカウントを複数作成でき、それぞれ利用できる機能を制限可能であること。

(4) 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 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) アンケート機能

- 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。

- (6) 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。
 - エ 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。
 - オ 日単位、週単位、月単位で定期配信日を指定できること。
 - カ 定期配信の除外日を設定できること。
- (7) 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 シナリオは発注者が素案を提供し、受注者において初期データを作成すること。
- (8) 報告機能（道路損傷・漏水等）
- ア 情報管理の観点より、報告内容は LINE のトーク上では無く、フォーム内で完結できること。
 - イ 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。
 - ウ 通知の種別は、「メール」「LINE」どちらでもできること。
 - エ 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。
- (9) 二次元バーコード複数発行機能
- ア 流入経路毎に二次元バーコードを無制限に発行できること。
 - イ 発行した二次元バーコードを利用者が読み取ることで、二次元バーコード毎に流入経路が判別出来ること。
 - ウ 発行した二次元バーコード毎に利用者に対するメッセージ送信内容や、リッチメニューの表示内容を設定できること。
- (10) 分析機能
- ア 蓄積したデータを管理画面上で確認できる機能を有すること。
 - イ 利用者が自由入力した記載内容を蓄積できること。

- ウ ボタン式チャットボットのタップ数を測定できること。
- エ リッチメニューのボタンタップ数を測定できること。
- オ 蓄積したデータを管理画面上で確認できる機能を有すること。
- カ フォームの回答等で蓄積したデータを csv 形式等のファイルで出力できること。
- キ 特定の行動をした友だちの人数や移行率を分析してグラフ表示でファネル分析ができること。
- ク 情報登録フォームや流入経路で付与されたユーザーの属性情報を元にシステム内でクロス分析ができること。
- ケ 配信した URL のクリック数などを測定できること。

(11) J-ALERT 連携機能

- ア 発注者がメール配信システム等から送信するメールの内容を、当アカウントに自動でメッセージ配信ができること。
- イ 利用者への一斉送信のほか、「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。
- ウ 迷惑メール等、意図しないメールが自動転送されることを防ぐため、転送するメールを選別するフィルター条件を管理画面で設定し、条件に合致したメールのみ当アカウントに転送できること。
- エ 転送元メールに記載された特定の文言以降を、メッセージ配信時に自動で削除する機能を有すること。
- オ メッセージ配信時に、任意の文言をフッターとしてメッセージ末尾に追加できること。

5. 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) デザインは発注者の承認を得て決定すること。

6. サポート

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) システム利用に関して生じる疑問等に関しては、定期的なミーティングを行うとともに、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、本町職員と、電話又は電子メールにて対応すること。

- (4) 本システムの稼働後、新たな機能の提案や発注者が想定する機能の影響調査などを行うこと。
- (5) 受注者は発注者から問い合わせ・不具合報告があった場合、遅くとも1週間以内に進捗報告を行うこと。
- (6) 緊急事態が発生した際の連絡先を設けること。

7. 特記事項

- (1) システム構築に係る費用及びシステムの本稼働後から令和9年3月31日までの利用料は契約初年度に一括で支払うこととする。
- (2) 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発注者と協議の上対策を講じること。
- (3) 貸与品
 - ア 受注者が機器の設定等に必要な資料等は、発注者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。
- (4) 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。
- (5) 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発注者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。
- (6) 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。
- (7) 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。
 - 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。
- (8) 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、受注者は発注者と協議を行うこと。

- (9) 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、発注者と受注者により協議の上、仕様を変更することができる。
- (10) 契約期間以降に受注者が変更となった場合は、本業務を円滑に継続するために変更後の受注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発注者の承認を得るものとする。また、完了時には速やかに発注者に報告すること。