

委託業務仕様書

1. 業務名

長沼町公式 LINE 情報配信システム構築及び運用委託業務

2. 業務目的

情報化社会による多様な変化に対応し、行政情報の検索性向上システムを導入することで、町民生活の利便性、快適性の向上や行政事務の一層の効率化を図るため、LINE アプリを活用した情報発信システムの構築及び運用、保守を行う。

3. 履行期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

4. 公募条件

本システムの提供事業者は、下記の条件をすべて満たすこと。

- (1) 内閣官房等から発出されている令和3年4月30日付「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）」に準拠したシステムとすること。
- (2) システムの信頼性を担保するため、これまでに国又は地方公共団体での導入実績があること。

5. 業務内容

本仕様書の要件を満たすシステムの構築を行うこと。

構築にあたっては、本町担当者へのヒアリング等を通じて搭載機能や掲載内容の洗い出しを行い、要件定義及び設計を行うこと。各要件を満たすパッケージサービスが存在する場合には当該サービスの活用も可能とする。将来的な拡張可能性を有するシステムが望ましい。

(1) 基本要件

- (ア) 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」で利用できる機能を活用すること。
- (イ) システムは24時間365日利用可能であること。ただし、保守のための計画的な停止を除く。

- (ウ) インターネット経由でサービスを提供するシステムであること。
- (エ) システムに必要なサーバー等は国内のクラウドサービスを利用すること。
- (オ) 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。
- (カ) 障害発生時に、速やかにシステムの復旧を行える保守体制を擁すること。
- (キ) 本システムは個人情報の取得も想定されるものであるため、適切なセキュリティを擁すること。
- (ク) 管理者アカウントのログイン ID 数は 5 以上保有でき、アカウント数の増減もできること。
- (ケ) 管理画面は Edge、Google Chrome、Safari、Firefox 等のブラウザにて操作が行えること。また、それぞれの最新バージョンで動作すること。
- (コ) テスト用の運用環境を提供すること。

(2) システム運用・保守

- (ア) システムの安定的運用を図るため、ソフトウェア・セキュリティに関して定期的な保守及び利用状況の報告を行うこと。
- (イ) システム及びシステムの稼働に伴い、継続的に必要となるソフトウェア製品のライセンス提供、管理を行うこと。
- (ウ) 使用するすべてのソフトウェアのバージョンアップに関しては、その適用の判断に必要な調査・評価を行い、本町と協議のうえ、提供及び適用作業を行うこと。
- (エ) ソフトウェアやコンテンツ等に脆弱性が発見された場合は、直ちにセキュリティ対策を行うこと。なお、実施の際には、類似環境による適用テストを行ったうえで本番環境へ適用すること。
- (オ) システムの安定的運用のために、サービスの停止が必要な場合は、サービス停止の 10 日前までに本町へ協議を行い、承諾を得ること。
- (カ) 意図しないシステムの不具合やサービス停止が発生した場合、直ちにサービスの復旧又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。

(3) 利用者のシステム利用環境

(ア) 本システムの利用者は、LINE ヤフー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できることを原則とし、最新バージョンが公開された後には可能な限り速やかに対応すること。

[LINE 推奨利用環境]

<https://help.line.me/line/?lang=ja&contentId=10002433>

(イ) 特定のバージョンにおいて不具合が確認された場合、不具合の影響や修正の妥当性を委託者及び受注者の双方で対応を協議すること。

(ウ) 本業務で構築するシステムは LINE アプリ内で動作するシステムとし、システムの利用にあたって LINE アプリ以外のインストールを求めないこと。

6. 機能要件

(1) セグメント配信機能

(ア) 性別、年代、住んでいる地域、知りたい情報等、利用者の属性を取得する登録フォームを構築し、利用者の嗜好に合わせて情報を配信できるようにすること。

(イ) 利用者が公式 LINE アカウントを友だち登録したときに、自動でトーク画面に利用者属性の登録アンケートが表示されること。利用者はフォームに登録した情報を随時変更できること。

(ウ) セグメント配信は、予約配信・定期配信ができること。

(エ) 既読数や既読率の確認を行うことができること。

(オ) 受信設定以外の、アンケートや申請の回答内容に応じてセグメント配信ができること。

(2) リッチメニュー機能

(ア) トーク画面のキーボードエリアに画像付きのメニュー（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。

(イ) リッチメニューを12項目以上に分割でき、シート表示切り替えもできること。

(ウ) 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。

(エ) 複数のリッチメニューを切り替えることができ、利用者の属性情報に応じてリッチメニューを切り替えることができること。

(3) 申請・アンケート機能

- (ア) 意見募集等、複数の種類のアンケートフォームが作成できること。かつアンケートフォームの数に原則制限を設けないこと。
- (イ) 作成したアンケートの質問は、CSV 又は Excel 形式でデータのエクスポートが可能なこと。
- (ウ) 利用者の回答結果は CSV 又は Excel 形式でデータのエクスポートが可能なこと。
- (エ) 申請があったときに、担当職員にメール通知する設定が可能であること。
- (オ) 公的個人認証サービスを利用した各種申請が行えること。なお、申請時の公的個人認証は、LINE アプリとは別のアプリをインストールすることなく実施でき、すでに国又は地方公共団体における利用実績があること。
- (カ) 手数料及び郵便料等の支払いが、クレジットカード決済及び電子マネー等のオンライン決済に対応しており、すでに国又は地方公共団体における利用実績があること。
- (キ) あらかじめ申請対象者がわかっている場合は、対象者リストをインポートし、本人以外が申請できないようリストと参照しながら手続きが行えること。
- (ク) 申請内容に不備があった場合は、入力フォームを再度送付するなどのフォローアップ機能を有すること。
- (ケ) 補助金の決定通知等の文書を自動作成し、PDF を自動出力できること。また、作成した文書を LINE で送付できること。
- (コ) オンライン決済において、決済金額が足りない場合は追加で決済を依頼する機能を有すること。
- (サ) 申請内容の確認・修正までを LINE で一貫して実現できる機能を有すること。

(4) 通報機能

- (ア) 写真や位置情報付きで利用者からの通報を受け付けできること。
- (イ) 名前や電話番号、その他任意の質問を職員が自由に追加できること。
- (ウ) 通報された内容や対応状況を、地図や対応一覧等で住民公開することができること。
- (エ) 通報された位置情報や住所等の情報を CSV 又は Excel 形式でエクスポートが可能なこと。

- (オ) 通報があったときに、担当職員にメール通知する設定が可能であること。
- (カ) 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。

(5) 予約機能

- (ア) 施設の種類、予約枠及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。
- (イ) 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。
- (ウ) 複数時間帯を選択できること。
- (エ) 抽選機能を有し、抽選後の結果通知を自動で配信できること。
- (オ) 複数の施設で1ヶ月あたりの予約数等の制約を共有する仕組みを有すること。
- (カ) 複数席の予約ができること。
- (キ) 代理予約が可能なこと。
- (ク) キャンセル待ちが可能なこと。
- (ケ) 減免団体登録や、減免団体料金を反映するなど団体登録にも対応が可能なこと。
- (コ) 職員は予約状況をカレンダー形式で確認できること。
- (サ) 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。
- (シ) チェックイン機能を使って入退室管理ができること。
- (ス) 予約時に発生する利用料等は、クレジットカード決済及び電子マネー等のオンライン決済で支払いが可能なこと。
- (セ) 予約情報を CSV 又は Excel 形式でエクスポートが可能なこと。
- (ソ) 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。
- (タ) 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。

(6) チャットボット機能

- (ア) シナリオ型チャットボットで利用者からの問い合わせの対応ができること。

- (イ) チャットボットの作成、変更、削除を職員が随時行えること。また、作成可能数に上限を設けないこと。
- (ウ) 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。
- (エ) チャットボットを作成する際、CSV 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、シナリオは CSV で出力できること。

(7) ポイント・スタンプラリー機能

- (ア) 健康ポイント等、任意のポイントを利用者が LINE 上で貯めることができ、スタンプラリー事業にも活用ができること。
- (イ) 目標ポイントに到達した場合は、利用者へ通知を行い、景品交換等のアンケートに接続できること。
- (ウ) 予約や申請、通報等 LINE 上で実装するすべての機能と接続し、手続き終了後にポイントが付与できること。
- (エ) 現在のポイントはいつでも利用者が確認できること。

(8) データベース機能

申請や予約、その他手続きの作成時にあらかじめシステムに対象者等の情報をインポートし、その情報を元にして手続きの制御を行う機能を有すること。また、これを自作できること。

(9) レポート機能

- (ア) 利用者がタップしたシナリオの選択ボタン等の利用回数等を蓄積できること。
- (イ) CSV 又は Excel 形式でデータのエクスポートが可能なこと。
- (ウ) 作成したレポートの CSV 又は 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。
- (エ) 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。

(10) 管理機能

- (ア) システムの利用状況・配信状況等を蓄積し、管理画面で確認できる機能を有すること。

(イ) 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。

(1 1) その他有益な独自提案

本業務の趣旨を踏まえ、効果的な独自提案がある場合は、積極的に提案すること。

7. 導入支援

- (1) メールでの問い合わせは 2 営業日以内の回答に務めること（障害発生時を除く）。
- (2) システムの操作方法についてマニュアルを作成し、常に最新の状態を保つこと。
- (3) 申請やアンケート等他自治体が作成したものを横展開して利用するなど、職員の業務負担を軽減する対策をとっていること。
- (4) 住民リリースまで、住民に影響なく職員のみで検証できること。
- (5) 管理者、職員に対して本システムの操作説明（オンライン可）を実施すること。また、オンライン研修に上限回数を設けないこと。
- (6) 他自治体事例を共有するなど、本 LINE 公式アカウント運用効果向上に関するアドバイスをを行うこと。

8. セキュリティ対策

- (1) 適切かつ万全なウイルス対策を実施すること。
- (2) 契約終了後、全データを物理的に削除できること。
- (3) ログイン ID 毎に権限設定を行えること。

9. 特記事項

- (1) 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、本町と協議の上、対策を講じること。
- (2) 貸与品
 - (ア) 受注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。

- (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。
- (3) 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。
- (4) 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本町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。
- (5) 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。
- (6) 権利の帰属
- (ア) 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。
 - (イ) 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。
 - (ウ) 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。
- (7) 仕様書の疑義・定めのない事項
- 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、受注者は本町と協議を行うこと。