

御坊市公式LINE アカウント情報配信システム構築・運用保守業務委託仕様書

1. 業務名 御坊市公式LINE アカウント情報配信システム構築・運用保守業務

2. 概要

- (1) 件名 御坊市公式LINE アカウント情報配信システム構築・運用保守業務
- (2) 内容 公式LINE アカウント拡張システムを導入し、市民サービスの向上に寄与する様々な機能を実装する。
- (3) 履行期間 契約を締結した日から令和9年3月31日まで

3. 業務目的

本市では令和4年6月に「御坊市公式LINE アカウント」を開設し、行政情報の配信を行っている。公式LINE アカウント拡張システムを導入し、より効率的・効果的に情報発信を行い、かつ利用者の利便性を向上させるためのシステムの構築・運用を図る。

4. 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

- ア 本市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。
- イ 記載項目に関しては、必ず実現が可能であることとする。
- ウ 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。
- エ システムの構築時及び新機能の追加時において、本市が事前に動作確認や配信テストを行うためのテスト環境（テスト用アカウント等）を提供すること。

(2) 運用・保守

- ア 導入後の運用・保守については、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、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。
- イ 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、本市と協議の上、提供及び適用作業を行うこと。
- ウ 安定してサービスを継続するため、サーバの冗長化を行うなど可用性を高める構成とすること。

(3) 調査・相談対応

- ア 本システムの構築・運用・保守の際には、新たな機能の提案や本市が想定する機能の影響調査などを行うこと。
- イ システムに関する本市からの問い合わせ・相談への対応及び必要に応じた本市への情報提供を行うこと。

ウ 調査・問い合わせ・相談対応は、原則として、平日の8時30分～17時15分とし、本市職員（以下「管理者」という。）と、電話、電子メール、オンライン会議等にて対応すること。

(4) 計画的なシステム停止

受託者がシステムを停止する場合は、利用者への影響を考慮し、遅くともシステム停止の7日前までに本市と協議の上、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。

(5) 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、受託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。

(6) バージョンアップ対応

本業務において導入され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行われた場合は、契約の範囲内において対応すること。

(7) システムに求める基本要件

ア 利用者、管理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、設定にあたって、関数やスクリプト、プログラミングの知識が必要なく行えること。

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 (TLS1.2以上) による暗号化通信を行うこと。

エ サーバーなどの環境設備は、日本国内に設置すること。

5. 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(12)までを必須機能として構築し、基本料金内で利用できること。

(1) 基本要件

ア 御坊市公式LINE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 本システムは、管理者、利用者双方において、Microsoft Edge、Google Chrome、Firefox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、それぞれ最新のバージョンで動作すること。

(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。また、属性情報を取得する際は、セキュリティの観点から LINE ヤフー株式会社のサーバーに残らないようフォーム形式にて取得すること。

(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 本市で使用している仮想ブラウザ（SBC 方式：Google Chrome）から利用可能で、専用ソフトウェアのインストールが不要であること。

ウ OS は Windows、Mac、Linux、ブラウザは Microsoft Edge、Google Chrome、Firefox で利用可能であること。

エ 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。

オ Google reCAPTCHA にて不審な動作を判断し、ログイン制限ができること。

カ 2段階認証設定が可能であること。

キ 管理者権限数を基本料金内で無制限で発行でき、管理者にて任意のタイミングにて追加発行可能であること。

ク 同じ管理者権限を利用し、複数端末にて同時ログインが可能であること。

(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 通常メニューとは別に、友だちのセグメントに応じた専用メニューを複数表示できること。

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、管理者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 通常の住民メニューとは別に、対象者に応じた専用メニューを複数表示できること。

ケ 管理画面にてリッチメニューデザインの作成が管理者でも行える仕様であること。

コ 利用者のセグメント毎に一括でメニューの切り替えができること。

サ 利用者のセグメント毎にメニュー内のコンテンツの表示/非表示の変更ができること。

シ メニュー切り替え用の二次元コード及び URL を作成できること。

(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 フォームデザイン（ボタンカラー/背景カラー/フォーム背景カラー）は管理者でも自由に変更できること。
- カ フォーム回答への回数制限を自由に設定できること。
- キ 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。
- ク アンケート回答後、自動的にリッチメニューを切り替える、リマインドが発生する等のアクション設定が行えること。
- ケ アンケートの回答を Google スプレッドシートへ連携ができること。

(6) セグメント配信機能

- ア アンケート機能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 アンケート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 作成したメッセージは配信する前に、管理画面よりプレビュー表示にて確認できること。
- エ 配信毎にユーザー側から見てアイコン画像と名前の変更ができること。
- オ アンケートなどで回収した利用者情報が配信メッセージ内で反映可能なこと。
- カ 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。
- キ 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。
- ク 日単位、週単位、月単位で定期配信日を指定できること。
- ケ 定期配信の除外日を設定できること。
- コ 利用者の属性情報を一括及びセグメント毎に csv 一括登録できること。
- サ セグメントの絞り込み方法として、アカウントへの友だち追加を行なった日付での絞り込みが可能であること。また、期間を指定した絞り込みも可能であること。
- シ よく使う絞り込み条件をテンプレート検索として保存し、セグメント配信時にテンプレートの選択を行うだけで配信対象者の絞り込みが可能であること。
- ス 送信可能なメッセージタイプとして、「テキストメッセージ（LINE 絵文字を含む）」「画像メッセージ」「イメージマップメッセージ」「Flex Message」を設定できること。また、「Flex Message」の作成には、関数やスクリプト、プログラミング等を必要としないこと。

(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 チャットボット起動中にエラーが起きないこと。
 - カ チャットボットの選択回数の制限ができ、属性情報に合わせた選択制限も可能であること。
 - キ シナリオは本市が素案を提供し、受託者において初期データを作成すること。
 - ク 本システムを提供する事業者へ特別な依頼を必要とせず、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。また、「Flex Message」の作成にはプログラミングやコード等を使用しないこと。
- (8) 通報機能
- ア 報告内容はLINE のトーク上ではなく、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 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) 通知機能
- ア 利用者が友だち追加や各種機能を利用した際に管理者のメールアドレスやLINE アカウントへ通知が行えること。
 - イ 管理者複数人を対象としたLINE グループへ通知が行えること。
- (10) 予約機能
- ア カレンダー形式で予約可能日を週間/月間形式どちらでも表示ができること。
 - イ 予約者に対して自動でリマインドメッセージが送れること。
 - ウ 利用者自ら、予約情報の変更キャンセルが可能な機能を有していること。
 - エ 管理者は、管理画面から新規予約の作成ができること。また、管理者画面はカレンダー表示を可能とし、視覚的に予約者情報を確認できること。
 - オ 予約情報の取得項目は、管理画面から自由に設定変更が可能であること。また、電話等での予約を代理入力できること。
 - カ 予約時に入力した情報を配信メッセージ内で反映することが可能であること。
 - キ 予約機能で回答のあった属性情報は、セグメント配信機能でも流用可能であること。
 - ク 承認制での予約受付が可能であること。
 - ケ Google カレンダーとの連携が可能であること。
- (11) 二次元コード複数発行機能
- ア 流入経路毎に二次元コードを無制限に発行できること。
 - イ 発行した二次元コードを利用者が読み取ることで、二次元コード毎に流入経路が判別できること。
 - ウ 発行した二次元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。

エ 発行した二次元コード毎に読み込み開始/終了の日付・時間設定が可能であること。

(12) 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 URL のクリック率を測定できること。

カ 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。

キ アンケートの回答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。

ク 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。

ケ 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。

(13) 機能追加

将来的に本市アカウントにとって必要な機能を、協議の上、運用・保守委託の範囲内で、追加で構築できるものがあれば、積極的な提案及び構築に努めること。

6. サポート体制等

(1) 導入サポート

ア 本市と1対1のミーティングによる支援を実施すること。

イ 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。

ウ システムの操作マニュアルは、システム上でいつでも閲覧できる状態にすること。

エ 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、電話又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。

オ 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市と協議を行うこと。

カ 友だち登録促進チラシをデータで納品すること。

7. 納品

(1) 納品物

ア 御坊市公式LINEアカウント情報配信システム

イ プロジェクト計画書

ウ メニュー・デザイン設計書

エ 操作マニュアル

オ デザインデータ一式

カ 議事録

(2) 納品場所

御坊市役所企画政策部企画政策課秘書室

(3) 検査

- ア 納入日から10営業日以内に納品物の検査を行う。
- イ 検査の結果、不備が認められた場合、受託者は速やかに修正を行い、再度納入すること。

8. その他

- (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、本市と協議の上、対策を講じること。

(2) 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。

(3) 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市の承認を得る必要がある。
- イ 受託者は、再委託先の行為については、全責任を負うこと。

(4) 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は、市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。
- イ 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）が含まれている場合は、権利は受託者に保留されるが、本市は、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 受託者は本市に対し、著作者人格権を行使しないものとする。
- エ 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。

(5) 事業者要件

- ア 一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が付与する「プライバシーマーク」又は情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）認証（ISO/IEC 27001）を取得していること。受託者が本システムを第三者から調達している場合は、本システムを提供する事業者がプライバシーマーク又は ISMS 認証を取得していること。
- イ 本システムを提供する事業者又はシステム開発元の事業者が、LINE ヤフー株式会社が認定する「LINE Technology Partner」に認定されていること。
- ウ 本システムを提供する事業者又はシステム開発元の事業者が、LINE ヤフー株式会社が認定する「Govtech Partner 制度」においてパートナー企業に認定されていること。

エ 提供するシステムのサーバーが ISMS クラウドセキュリティ認証 (ISO/IEC 27017) を取得していること。

(6) 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、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、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。

(7) 協議

ア 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、受託者は本市と協議を行うこと。

イ 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、本市と受託者により協議の上、仕様を変更することができる。