

白老町 LINE 公式アカウント情報配信システム構築及び運用・保守業務委託仕様書

1 目的

本町の情報発信力強化並びに町民の情報取得及び利便性を向上させるため、LINE 公式アカウントを用いた情報配信システムの構築及び運用・保守を行う。

2 業務委託の概要

- (1) 業務名：白老町 LINE 公式アカウント情報配信システム構築及び運用・保守業務委託
- (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) 構築期間：契約締結日から公開日まで
- (4) 公開日：令和6年2月上旬
なお、正式な公開日は受注者と協議の上、決定すること。
- (5) 運用期間：契約締結日から令和6年3月31日まで

3 業務の内容

(1) システムの構築・提供

本町の情報配信を効率的、効果的に行えるよう本仕様書「機能概要」で示す機能を備えた LINE 公式アカウントによる行政情報の配信サービスシステム（以下、「本システム」という。）の構築・提供を行う。

(2) 運用・保守

ア 本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、定期的な保守を行うこと。また、システム障害の早期発見・予防に努め、本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の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、サービス利用者への影響を考慮し、提供及び適用作業を行うこと。

(3) 計画的なサービス停止

受注者がサービスを停止する場合は、サービス利用者への影響も考慮し、遅くとも10日前までに本町に連絡すること。但し、緊急でやむを得ない場合はこの限りでない。

(4) 想定外のサービス停止

計画的なサービス停止以外の要因によってサービスが停止した場合には、受注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。

(5) 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。

(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。）、サービスを提供する本町の職員（以下、「管理者」という。）双方にとって、わかりやすく、操作性が高く、効

率的に運用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(TLS1.2以上)による暗号通信を行うこと

エ サーバなどの環境設備は国内に設置すること。

オ 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)」及び令和3年6月11日付の同ガイドライン一部改正に準拠したシステムとすること。

(7) サポート

ア 公開日までに管理者に対し、操作研修を実施すること。

イ 受注者は、システムの操作方法についてマニュアルを作成すること。

ウ マニュアルをシステム上などに公開し、常に閲覧できる状態にすること。

エ 本システムの利用に関して生じる疑問等については、専用サイトまたは、チャット電話、電子メール、オンライン会議等の手段によって回答すること。

オ 他自治体の取組、活用事例を随時情報提供すること。

4 機能概要

受注者は、LINE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、以下の機能等を提供すること。また、受注者は「機能概要」に記載している仕様を満たした上で、利用者が利用しやすいサービスとするため、今後新たな機能の向上や追加を可能とする提案、運用方法を行うこと。

(1) 基本要件

ア 本サービスはオンプレミスではなく、クラウド型の提供サービスであること。

イ 本サービスは、24時間365日利用可能であること。但し、保守のための計画的な停止を除く

ウ 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。

エ LINE公式アカウントの機能の制限なく利用できること。但し、通話機能等のBotモードでは利用できない機能を除く。

オ 初期構築中は、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

利用者は、スマートフォン用のiOS版またはAndroid版のLINEアプリケーションで本サービスを利用できること。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) 管理者のサービス利用環境

ア 管理者アカウントの管理者画面は、パソコンのインターネットブラウザで利用でき、専用のソフトウェアのインストールが不要であること。

イ 本システムはGoogle Chrome、Microsoft Edge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。

ウ 管理画面へのアクセスについて、特定の IP アドレスしか通信できないよう制限を設けることができること。

エ 管理者アカウントのログイン ID 数は、20 以上を保有できること。契約の範囲内において本町が管理画面から任意に管理者アカウントを追加発行できること。管理用権限と一般の操作権限をログインユーザーごとに設定できること。

オ 管理用権限を持つユーザーが、本システム管理画面へのログイン履歴を管理画面から確認できること。

カ 本番環境とは別に、テスト用環境のアカウントを用意すること。

(4) リッチメニュー

ア トーク画面下部に画像付きのメニューを表示し、URL 等へのリンクを設定できること。

イ 管理者は、リッチメニューに設定する画像やアクションを随時変更できること。

ウ リッチメニューを制限無く設定でき、タブによって表示を切り替えられること。

エ 分割数に制限が無く、自由に領域設定ができること。

オ 作成したリッチメニューについて、管理者がテスト配信先を指定してテスト表示できる機能を有すること。

カ ユーザー情報登録機能で登録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。

(5) ユーザー情報登録機能

ア 友だち登録をした利用者の住んでいる地区、性別、年代、配信希望のカテゴリ等を選択できる機能を有すること。

イ ユーザー情報登録機能の入力項目を管理者が随時変更できること。

ウ 登録情報は利用者が随時変更できること。

(6) セグメント配信

ア ユーザー情報登録機能で取得した利用者の属性を利用して配信対象者や配信情報を絞り込む「セグメント配信」が可能であること。

イ ユーザー情報未登録を含む友だち全員への配信が可能であること。

ウ 予約配信機能及び予約配信解除機能を有すること。

エ テスト配信メッセージの配信先として特定の利用者を設定できる機能を有し、本番環境に影響を与えずにテスト配信ができること。

オ 配信したメッセージについて、管理者が利用者の開封数及び開封率等のデータを確認でき、csv ファイルで出力できること。

(7) FAQ チャットボット機能

ア 利用者からの問い合わせに対して、トーク画面に表示される選択肢を選ぶことにより必要な情報を自動で応答できるチャットボットを作成できること。

イ 管理者は、チャットボットの作成、変更、削除が随時行えること。なお、チャットボットの作成可能数に制限が無いこと。

ウ チャットボットを作成する際に、CSV ファイルのアップロードによってシナリオ

を設定できること。

エ 作成できるシナリオの階層に制限が無いこと。

(8) 予約機能

ア 発注者が実施する各事業、公共施設等について利用者からの予約を受け付ける機能を有すること。

イ 利用者は、予約フォームにおいて予約したい事項と希望日時を選択し、氏名、連絡先、人数等の必要事項を入力することで予約が完了できること。

ウ 予約者に対して自動で予約完了通知等のリマインドメッセージが送れるようにすること。

エ 利用者が予約情報をキャンセル及び変更が可能であること。

オ 予約フォームにおける入力項目は、管理画面より適宜変更可能であること。

カ 予約受付事項ごとに利用者の申し込み順で予約が確定する先着制、管理者の承認をもって予約が確定する承認制を選択できること。

キ 予約状況は管理画面から確認でき、CSV ファイル等での出力が可能であること。

(9) 通報機能

ア 道路や公園などの破損等の異常を LINE 上で通報できる機能があること。

イ 利用者がトーク画面から写真や日時、位置情報、テキスト等を送信することにより、通報を完結できること。

ウ 通報日時について、利用者が当日を含む過去の日付のみを送信できること。

エ 通報場所について、利用者が本町外の位置情報を送信できないようにすること。

オ 情報管理の観点より、位置情報を除く通報内容は LINE のトーク上ではなく、フォーム内で完結できること。

カ 管理者が任意のタイミングで通報フォームを作成、修正ができること。

キ 管理画面において、通報担当のログイン ID を設定でき、通報があった際に当該ログイン ID を管理する組織へメールでその旨が通知されること。

ク 利用者が送信した通報を管理者が受信する場合、通報シナリオごとに複数の通知先のメールアドレスを設定できること。

(10) アンケート機能

ア アンケートフォームを管理者が作成し、アンケートが実施できること。

イ アンケート回答形式は、選択式・記述式を管理者側で指定できること。

ウ 管理者が随意アンケートフォームを作成及び修正ができること。

エ 「ユーザー情報登録機能」で登録された情報に基づいた利用者へのアンケート機能を有すること。

オ アンケートの結果を CSV 形式等のファイルで出力できること。

(11) 各種申請機能

ア 本システムにて利用者が LINE から申請（各種証明書発行申請、スクールバス利用申請等）できること。

イ 申請後のデータは、管理画面において CSV または Excel 形式で出力が可能なこと。

(1 2) 防災情報配信機能

ア 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切り替えて表示できること。

(1 3) 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のデータを蓄積できること。

イ 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。

ウ 管理画面において CSV や Excel 形式で蓄積したデータの出力が可能なこと。

(1 4) 管理機能

ア 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

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。

ウ 利用者からの申請やアンケート等があった際に、管理者が設定したメールアドレスに自動でメールできること。

エ 専門知識を持っていない職員でも操作できるような配慮したつくりになっていること。

5 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) 権利の帰属

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。

(3) LINE 公式アカウントの運用に伴い発生する LINE 株式会社に対する申込み、支払い等の手続きをすべて行うこと。

(4) 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。