

邑楽町公式 LINE 導入に係る構築及び運用業務委託仕様書

1 業務名 邑楽町公式LINE導入に係る構築及び運用業務委託

2 業務概要

- (1) 件名 邑楽町公式LINE導入に係る構築及び運用業務委託
- (2) 内容 邑楽町公式LINEアカウントを用いて、町民サービスの向上に寄与するさまざまな機能を実装する。
- (3) 構築期間 契約締結日から令和6年8月31日まで
- (4) 運用開始日 令和6年9月2日（予定）

3 業務目的

町政情報を住民に適切に配信するとともにオンライン手続きなどのデジタル化を促進し、住民サービスの利便性向上や職員の業務負担の軽減を図るため、幅広い世代の多くの方に利用されているメッセージアプリ「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。

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

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) 運用・保守

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。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、提供及び適用作業を行うこと。

(3) 調査・相談対応

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町が想定する機能の影響調査などを行うこと。

また、システムに関する本町からの問い合わせ・相談への対応及び必要に応じた本町への情報提供を行うこと。なお、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（以下「管理者」という。）と、電話又は電子メールにて対応すること。

(4) 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日前までに本町と協議の上、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。

(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的要件

- ①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本町の職員双方にとって、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。
- ②運用開始後の機能向上や構成の変更等を柔軟に行えとともに、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。
- ③SSL/TLS(TSL1.2 以上) による暗号通信を行うこと。
- ④サーバーなどの環境設備は日本国内に設置すること。
- ⑤本番環境とは別に研修及びテスト用環境のアカウントを提供すること。

5 機能概要

本システムについては、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、以下の機能を有し構築すること。もし機能を有しない場合は、代替となる方策を説明すること。

(1) 基本要件

- ①町の LINE 公式アカウントと連携すること。
- ②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。
- ③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。
- ④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。
- ⑤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。
- ⑥本システムは LINE 株式会社推奨の Google Chrome 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。

(3) 管理者のシステム利用環境

- ①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。
- ②本町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。
- ③OS 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。

(4) リッチメニュー

- ①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。
- ②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。
- ③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。
- ④3タブ以上のメニューの切り替えが可能であること。
- ⑤メニューの修正は、職員でも行える仕様であること。
- ⑥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。
- ⑦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。

(5) ユーザー情報登録フォーム機能

- ①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。
- ②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。
- ③登録情報は利用者が随時変更できる仕組みとすること。
- ④設定項目についてはカスタマイズができること。
- ⑤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) 自動応答機能 (=チャットボット機能)

- ①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。
- ②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。
- ③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。

- ④作成できるシナリオの階層に制限がないこと
- ⑤シナリオは本町が素案を提供し、受注者において初期データを作成すること。

(7) 情報配信機能

- ①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。
- ②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。
- ③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。
- ④登録フォームなどで回収したユーザー情報が配信メッセージ内で反映可能なこと。
- ⑤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。

(8) QRコード発行機能

- ①流入経路毎にQRコードを無制限に発行できること。
- ②発行したQRコードを利用者が読み取ることで、QRコード毎に流入経路が判別出来ること。
- ③発行した発行したQR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。

(9) 個別トーク機能

- ①利用者からの問い合わせに対し管理者と1対1で対話ができるチャット機能を有すること。
- ②チャット機能の履歴を参照できること。
- ③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。

(10) レポート機能

- 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。
- ②利用者が自由入力した記載内容を蓄積できること。
- ③フォームの回答など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。
- ④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。

(11) 道路損傷報告機能

- ①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と。
- ②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。
- ③通知の種別は、「メール」「LINE」どちらでもできること。
- ④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。

(12) 定期配信機能

- ①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。
- ②日単位、週単位、月単位で定期配信日を指定できること。
- ③定期配信の除外日を設定できること。

(13) 分析機能

- ①情報登録フォームの回答によって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。
- ②QRコード毎の流入経路の情報を元にシステム内でクロス分析ができること。
- ③配信したURLのクリック測定ができること。
- ④ボタン式チャットボットのタップ数を測定できること。
- ⑤リッチメニューのボタンタップ数を測定できること。
- ⑥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。

(14) タグ機能

- ①登録者にタグ情報を付与できること。
- ②タグ情報は制限無く、カスタマイズして作成ができること。
- ③登録者全員に手動で一括でタグ情報を付与できること。
- ④登録者の一部にだけに手動で一括でタグ情報を付与できること。
- ⑤タグ情報自体に付与された際の挙動の設定ができること。

(15) 通知機能

- ①通知のタイミングを「常に/15分/1時間/3時間」など選択できること。
- ②通知先を複数に分けることができること。
- ③通知対象を個別とグループに分けることができること。
- ④通知のトリガーは「友達追加時」「メッセージ」「回答フォーム」「予約」「URLクリック」など個別に選択できること。
- ⑤通知の対象者をタグ情報やQRコード毎の流入経路の情報を元に絞り込むことができること。
- ⑥通知の種別は、「メール」「LINE」どちらでもできること。

(16) 予約機能

- ①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。

- ②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。
- ③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。
- ④予約情報の取得項目は、管理画面より自由に設定変更が可能なこと。
- ⑤予約時に入力した情報を配信メッセージ内で反映が可能なこと。

(17) 抽選機能

- ①登録時に対象者の抽選を行いノベルティなどの付与ができる機能を有すること。
- ②QRコードなどでスタンプを貯めたユーザーに対してのみ抽選を行うことができること。

(18) 会員証機能

- ①トーク画面に画像にて会員証を表示させることができること。
- ②特定の対象者のみに会員証の表示ができること。
- ③利用者情報の表示がメッセージにて表示ができること。

(19) スタンプラリー機能

- ①QRコード機能を活用し、LINE内でスタンプが貯めれること。
- ②スタンプの獲得数に応じて賞品の抽選応募やクーポンが獲得できること。
- ③参加者の情報をもとに、年代別に好まれる地域や周遊地点などの分析ができること。
- ④参加者に対して、アンケートを実施できること。
- ⑤アンケートは同一人物による多重回答を防止する仕組みができること。
- ⑥スタンプ獲得時に、獲得地点に応じたアイコンや名前で配信ができること。

(20) ポイント付与制度機能

- ①本町で実施している邑楽町ヘルスワンポイント事業等、利用者が本サービス上で貯めることができること。
- ②貯めたポイントはスタンプラリー事業に活用ができること。
- ③イベントごとに設定(QRコードを読み込む、イベント番号を入力する等)でき、同一イベントで複数のポイントが付与できないこと。
- ④ポイントが貯まれば何回でも抽選に参加できること。
- ⑤現在のポイントはいつでも利用者が確認できること。
- ⑥ポイントに有効期限を設定できること。

(21) アンケート機能

- ①管理者の任意のタイミングで利用者へアンケートの作成・配信ができること。
- ②質問の回答は、テキスト、数値、チェックボックス（複数選択）、ラジオボタン（択一選択）、プルダウン選択、日付入力、郵便番号、メールアドレス等、多彩な形式で作成できること。
- ③複数のアンケートを同時運用できること。
- ④アンケートの回答内容はCSVでダウンロードが可能であり、自動集計ができる

こと。

6 独自提案

上記内容のほか、本町（利用者または職員）にとってメリットのある機能や運用上の積極的な提案を期待する。

なお、提案にあたり費用が発生する場合は費用を明記の上提案すること。

7 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。）をすること。

(2) 作成した画像パーツをデータで納品すること。

(3) デザインは本町の承認を得て決定すること。

8 サポート

(1) 受注者は邑楽町と1対1のミーティング等による支援を実施すること。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 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。

(5) 受注者は、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個別で協議を行うこと。

(6) その他、受注者は、本町の求めに応じて、デザインなどの広報に関する技術的支援を行うこと。

9 特記事項

(1) LINE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

①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。

②貸与品の管理保管は、不測の事態が生じないように適正に管理しなければならない。

(3) 秘密保護

①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。

②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

①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。

②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

①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。

②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) 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。

(8) 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、本町と受注者により協議の上、仕様を変更することができる。

(9) 次年度以降に契約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契約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本町の承認を得るものとする。また、完了時には、速やかに本町に報告すること。