

# 令和4年度琴浦町 LINE 公式アカウント機能構築業務仕様書

## 1 業務の概要

### 1-1 業務名

令和4年度琴浦町 LINE 公式アカウント機能構築業務

### 1-2 目的

琴浦町 LINE 公式アカウントを通じ、琴浦町の行政情報、イベント、防災に関する情報など、様々な情報を効率的かつ確実に町民へ届けるとともに、双方向のコミュニケーションを図る機能の追加などユーザーへの利便性及び業務の効率化を図るための機能の導入、提供を行う。

### 1-3 契約期間

契約締結日から令和5年3月31日まで

### 1-4 実施スケジュール

詳細は、本町と受注者が別途協議し決定する。ただし、導入予定日に合わせたスケジュール管理を行うこと。

### 1-5 業務内容

業務内容は、2 導入要件のとおりとする。

## 2 導入要件

### 2-1 基本要件

- (1) 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。
- (2) 本サービスは、24時間365日利用可能であること。なお、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。
- (3) 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。
- (4) 本サービスは Google Chrome、Microsoft Edge 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、それぞれの最新バージョンで動作すること。
- (5) 本サービスは LINE の最新バージョンでサービス要件を満たすこと。また、最新バージョンがリリースされた後に、可能な限りすみやかに対応すること。
- (6) 本サービスは LINE 公式の機能が制限なく利用できる、もしくは同等の機能を提供できること。
- (7) 対象のアカウントは既存の琴浦町 LINE 公式アカウント (@kotouratown) を使用すること。
- (8) テスト環境を用意し、本番環境に影響を与えることなくテストを行い、公開するこ

と。

- (9) 運用開始後の機能向上や構造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。
- (10) サーバなどの環境設備は日本国内に設置すること。
- (11) 総務省「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）」に沿った運用を行うこと。また、新たなガイドラインが示された場合は、それに準じた運用を行うこと。

## 2-2 サービス要件

- (1) FAQ・チャットボット機能
  - (ア) 公共施設や道路等破損箇所の通報ができること。
  - (イ) 通報箇所としての施設等は随時登録や削除ができること。
- (2) セグメント配信機能
  - (ア) 利用者がセグメント配信設定を登録するフォームの構築が可能で、利用者の嗜好に合わせ、最適な情報を配信できること。
  - (イ) 利用者が確実にセグメント配信設定を登録する仕組みを有していること。
  - (ウ) 利用者は、年齢（世代）、性別、居住地（町内外）、行政項目（数十程度）、複数の子の生年月日等の属性登録が25項目以上できること。
  - (エ) 利用者が受信設定を行うことで、任意の曜日及び時間にごみ収集日のお知らせ通知が受信できるようにすること。
  - (オ) 利用者が設定したセグメント配信設定は一部またはすべての設定を変更できること。
  - (カ) テスト環境を用意し、本番環境に影響を与えることなくセグメント配信のテストが行えること。
  - (キ) 時刻設定し指定した時刻に配信が行えること。
  - (ク) 町職員は過去の合計配信数、配信日、配信時間、タイトル、種別、配信数、成功数、失敗数などのデータについて確認が行えること。
  - (ケ) 町職員はセグメントの項目追加及び削除ができること。
- (3) 申請・アンケート機能
  - (ア) 町民向けに、アンケートの実施、自由記述、確定申告や各種イベント等予約・申請ができるフォームを職員側で作成できること。
  - (イ) 収集したアンケート結果は一覧出確認することができ、利用者の意見などのデータを Excel ファイルもしくは CSV ファイルで出力できること。
- (4) 防災機能
  - 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

て表示をすることができること。

(5) カレンダー予約機能

- (ア) 施設利用等の予約を行うためのフォームと、空き枠を指定可能なカレンダーを設置し、利用者から予約を受け付けて管理ができること。
- (イ) 来庁予約などが行えるようにすること。
- (ウ) 予約フォームは、町職員が入力項目を自由に組み合わせることができ、電話番号やメールアドレスなどは入力値のチェックが可能な機能を有していること。
- (エ) 予約が完了すると予約内容を通知できること。
- (オ) 予約時に、利用者に表示される項目以外にも、町職員が管理目的で利用者には非表示な管理者用の入力項目を追加でき、予約ステータスの管理ができること。
- (カ) 受け付けた予約情報は一覧で確認することができ、CSV ファイル等で入力ができること。

(6) 管理機能

- (ア) 管理者アカウントの管理画面は、パソコンのインターネットブラウザで利用でき、専用ソフトウェアのインストールが不要であること。
- (イ) 管理用権限と一般操作権限をユーザーアカウントごとに設定できること。
- (ウ) 町職員が本サービスからリッチメニューの登録ができること。
- (エ) 町職員用のユーザーアカウントを無制限に設定できること。
- (オ) リッチメニューからセグメント配信のための情報分野・配信条件を設定するためのメニューに遷移すること。
- (カ) 複数のユーザーが同時にログインできること。

(7) その他

- (ア) (1)～(6)のサービスについて、各項目の要件を満たしていれば、構築の際に使用する機能の種類は問わない。
- (イ) 現在の琴浦町 LINE 公式アカウントで使用しているワクチン接種予約システムを継続して使用できること。なお、今後も琴浦町 LINE 公式アカウントと連携して使用するシステム等が増える可能性もある。
- (ウ) 2 導入要件について、アンケートフォームなど利用者の個人情報を取得してサービス提供を行う場合、情報の取扱い（利用規約、プライバシーポリシーなど）への同意に関する説明文やリンクを設置できること。

## 2-3 導入支援要件

(1) 導入支援

- (ア) 本サービスの導入にあたっては、導入の要件や企画に対して、LINE 公式アカウントの画面構成等について提案し、本町と協議の上、本サービスの効果を最大限発揮できるように支援すること。

- (イ) コンテンツ企画・設計・構成・制作物の内容や使用に対する指示やレビューを行うこと。
- (ウ) システムに登録・設置する際の操作方法の説明を行い、実演を交えたサポートを行うこと。
- (2) 動作検証
  - (ア) 動作検証開始前までに、本サービスの基本動作（アンケート作成、リッチメニュー作成等）が正しく動作するよう設定のサポートを行うこと。
  - (イ) 動作検証において、検証結果に応じて改善方法等を提案すること。
- (3) 体制
  - (ア) 本サービス導入に向けた作業を統括する統括業務責任者を配置すること。
  - (イ) 統括業務責任者の下に、実作業に従事する担当者を複数名配置すること。
  - (ウ) 統括業務責任者及び担当者のうち、1名は、他団体で本サービスの導入支援に従事した経験を有すること。
- (4) 業務実施計画書等
  - (ア) 契約締結後7営業日以内に、体制、作業内容及び役割分担等を記載した業務実施計画を提出すること。
  - (イ) 本サービス導入までの期間、会議を週に1回開催し、作業計画書に対する作業の進捗状況、課題等を確認及び共有すること。
- (5) 運用に関するサポート
  - (ア) 受注者はイラストや画像を活用したシステムの操作マニュアルを提供し、一連の操作方法を分かりやすく解説すること。
  - (イ) システム利用に関して生じる疑問等については、電話やメール、ウェブ会議ツールなどでサポートすること。
  - (ウ) 受注者は運用後も機能の利用状況を共有し、住民への提供方法の改善について職員と協議すること。
- (6) 画像パーツの作成
  - (ア) リッチメニュー等に使用する画像パーツを作成すること。
  - (イ) 作成した画像パーツをデータで納品すること。
  - (ウ) デザインは本町の承認を得て決定すること。
  - (エ) デザインは、性別、年齢、国籍を問わず直感的に分かりやすいものにすること。

#### 2-4 システム運用保守要件

本業務について、機能構築後契約期間満了日までシステム運用保守を行う。そのため、構築業務に含めて運用保守費用についても算出すること。業務内容については、以下の項目を想定する。

- (1) 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。

- (2) 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提供（保守費用も含む）、管理を行うこと。
- (3) 使用する全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、委託者と協議の上、提供を行うこと。
- (4) システム障がいの早期発見・予防に努め、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、実施にあたっては類似環境による十分な適用テストを行った上で本番環境へ適用すること。
- (5) システムの安定運用のために、サービス停止が必要な場合は、サービス停止の10日前までに委託業者へ協議を行い、承諾を得ること。
- (6) 計画的な停止以外の要因によりシステムの復旧または代替手段を用意し、サービスの安定運用に努めること。
- (7) システムに関する委託者からの問合せ及び相談について適切な対応を行うこと。
- (8) システム利用に際して、有益な情報は積極的に提供すること。

#### 2-5 その他の要件

本サービス導入事業者は、市町村、国、都道府県などに対し、LINE を構築・導入した実績があること。

### 3 納品

つぎのものを成果物として納品すること。

- (1) 本仕様書に記載の仕様を満たした琴浦町 LINE 公式アカウント
- (2) プロジェクト計画書 2部
- (3) メニュー・デザイン設計書 2部
- (4) 操作マニュアル 2部
- (5) デザインデータ一式 2部

### 4 その他

- (1) 機密保護
  - (ア) 本町が個人情報・秘密と指定した事項及び業務の履行に際し、知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。また、契約終了後も同様とする。
  - (イ) 秘密情報を取り扱う責任者および従業者は、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。
- (2) プロジェクト管理  
仕様の確認等を行うため、本業務の履行期間内は原則として週に1回会議を行うこと。
- (3) 再委託

(ア) 本業務の一部を委託する場合、事前に再委託範囲及び再委託業者を本町に書面で提出し、了承を得ること。また、受注者は、再委託の行為について全責任を負うこと。

(イ) 再委託先の事業者は、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第1項第2号に規定する暴力団及びその利益となる活動を行う者でないこと。

(ウ) 再委託先となったものがさらに第三者に委託（再々委託）することは禁止する。

(4) 瑕疵担保責任

運用開始後1年間は瑕疵担保責任期間とし、運用開始後に判明した本業務に係る瑕疵は受注者にて無償で改修すること。

(5) 権利の帰属

本サービスに関して、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。

(6) 追加提案

本業務の仕様は、現在、本町が最低限必要と考えているものである。本仕様書に記載されていない事項、法令により義務付けられている事項及びその他の事項についても、業務上当然必要な事項については、本業務の範囲に含まれるものとする。また、受注者の専門的な立場から、本業務の費用範囲内で効果的な提案がある場合の追加提案を行うこと。

(7) 協議

本仕様書に定める事項に協議が生じた場合、また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。