

新郷村公式 LINE 構築・運用業務仕様書

1 件名

新郷村公式 LINE 構築・運用業務

2 業務期間

- (1) 構築期間 契約締結日の翌日から令和6年11月30日まで
- (2) 運用期間 運用開始可能となった日から令和9年3月31日まで

3 業務目的

行政情報を必要とする住民に適切に配信するとともに、チャットボットを活用した問合せ対応により、住民の利便性向上と職員の回答負担を軽減する施策として、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 委託業務の概要

(1) システム構築

必須項目に関しては、必ず実現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、本村と協議の上、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村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村からの問合せ・相談への対応及び必要に応じた本村への情報提供を行うこと。なお、調査・問合せ・相談対応は、原則として、平日の9時～17時とし、本村の職員（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

受託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日前までに本村と協議の上、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的要件

- ① 本システムを利用しようとする村民（以下「利用者」という。）、管理者双方にとって、わかりやすく、操作性が高く、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。
- ③ SSL/TLS（TLS1.2 以上）による暗号通信を行うこと。
- ④ サーバなどの環境設備は日本国内に設置すること。
- ⑤ 提供するシステムの開発元が LINE ヤフー株式会社公認の「Technology Partner」に認定されていること。

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」を活用して以下の (1) から (17) までの 17 種類の機能を有し構築すること。

(1) 基本要件

- ① 今後取得する村の 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 ヤフー株式会社推奨の 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 本村で使用している仮想ブラウザ（Google Chrome：SBC 方式）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。

③ 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はない。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。
- ④ メニューの切り分けは、機能上無期限であること。
- ⑤ メニューの修正は、職員でも行える仕様であること。

(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。

(6) 自動応答機能（＝チャットボット機能）

- ① 利用者からの問合せに対し、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 シナリオは本村が素案を提供し、受託者において初期データを作成すること。

(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 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。
- ④ 配信対象者の絞り込みは 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できること。

(9) 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。

(10) アンケート機能

- ① 基本月額料金の中でアンケート機能が利用可能であること。
- ② 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こと。
- ③ 基本月額料金の中で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。
- ④ 通知の種別は、「メール」「LINE」どちらでもできること。
- ⑤ 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。

(11) 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の設定ができること。
- 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。

(12) 分析機能

- ① 配信した URL のクリック測定ができること。
- ② カルーセル→シナリオ自動応答ボタンのタップ数を測定できること。

(13) 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。

6 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（デザイン・レイアウト、イラスト、アイコン画像等）を作成すること。
- (2) 作成した画像パーツをデータで納品すること。
- (3) デザインは本村の承認を得て決定すること。

7 サポート

- (1) 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。
- (2) 受託者は、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。
- (3) 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

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。

(4) サポートは、電話やメールでの対応に加え現地でのサポートが可能であること。

(5) 受託者は、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村と協議を行うこと。

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

8 特記事項

(1) LINE ヤフー株式会社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、本村と協議の上、対策を講じること。

(2) 貸与品

① 受託者が機器の設定等に必要な資料等は、本村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、秘密保持を制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村の承認を得る必要がある。

② 受託者は、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、受託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）が含まれていた場合は、権利は受託者に保留されるが、本村は、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。

(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、受託者は本村と協議を行うこと。

(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丈等を発案したときは、その発案に基づき、本村と受託者により協議の上、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、事前に本村の承認を得るものとする。また、完了時には、速やかに本村に報告すること。