

1 業務名 上関町公式LINE情報配信システム構築及び運用業務

2 業務概要

- (1) 件名 上関町公式LINE情報配信システム構築及び運用業務
- (2) 内容 上関町公式LINEアカウントを用いて、住民サービスの向上に寄与する様々な機能を実装する。
- (3) 構築期間 契約締結日から令和6年10月31日
- (4) 運用開始 令和6年11月1日（予定）

3 業務目的

新型コロナウイルス関連情報や行政情報など、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ほか、地域イベントによる参加者増加施策として、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 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

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。）、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。

イ 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。

ウ SSL/TLS(TSL1.2以上) による暗号通信を行うこと。

エ サーバーなどの環境設備は日本国内に設置すること。

オ 本システムを提供する事業者又はシステム開発元の実業者が、LINEヤフー株式会社が認定する「LINE Technology Partner Premier」に認定されていること

カ 本システムを提供する事業者又はシステム開発元の実業者が、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。

キ 本システムを提供する事業者又はシステム開発元の実業者が、経済産業省が認定する「DX認定制度」に認定されていること。

ク 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。本業務で導入する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。

ケ 本システムは以下の実績を有すること。

- ・省庁での導入実績 5アカウント以上
- ・都道府市での導入実績 10アカウント以上
- ・市区町村での導入実績 50アカウント以上

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（23）までの機能を有し構築すること。また、（4）から（21）までの機能は基本料金内で全ての機能を利用できること。

(1) 基本要件

ア 町のLINE公式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

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。

ウ 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。

【必須機能】

(4) リッチメニュー

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 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。

エ メニューの切り分けは、機能上無制限であること。

オ メニューの修正は、職員でも行える仕様であること。

カ 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。

キ 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

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 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) 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 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) QRコード発行機能

- ア 流入経路毎にQRコードを無制限に発行できること。
- イ 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。
- ウ 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。

(8) スタンプラリー機能

- ア QRコード機能を活用し、LINE内でスタンプが貯められること。
- イ 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。
- エ 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。
- オ 参加者に対して、アンケートを実施できること。
- カ 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。
- キ 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。

【任意機能】

(9) 情報配信機能

- ア 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。
- イ 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。
- ウ 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。
- エ 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。
- オ 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。

(10) 道路損傷報告機能

- ア 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。
- 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 通知の種別は、「メール」「LINE」どちらでもできること。
- エ 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

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

(12) 個別トーク機能

- ア 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。
- イ チャット機能の履歴を参照できること。

ウ 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。

(13) 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などの利用回数等を蓄積できること。

イ 利用者が自由入力した記載内容を蓄積できること。

ウ 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。

エ 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。

(14) 分析機能

ア 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。

イ QR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。

ウ 配信したURLのクリック測定ができること。

エ ボタン式チャットボットのタップ数を測定できること。

オ リッチメニューのボタンタップ数を測定できること。

カ 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。

(15) タグ機能

ア 登録者にタグ情報を付与できること。

イ 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。

ウ 登録者全員に手動で、一括でタグ情報を付与できること。

エ 登録者の一部だけに手動で、一括でタグ情報を付与できること。

オ 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。

(16) 通知機能

ア 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。

イ 通知先を複数に分けることができること。

ウ 通知対象を個別とグループに分けることができること。

エ 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。

オ 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。

カ 通知の種別は、「メール」「LINE」どちらでもできること。

(17) 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 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

オ 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。

(18) 抽選機能

- ア 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。
- イ QR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。

(19) 会員証機能

- ア 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。
- イ 特定の対象者のみに会員証の表示ができること。
- ウ 利用者情報の表示がメッセージにて表示ができること。

(20) ポイント付与制度機能

- ア 利用者が本サービス上でポイントを貯めることができること。
- イ 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。
- ウ 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。
- エ ポイントが貯まれば何回でも抽選に参加できること。
- オ 現在のポイントはいつでも利用者が確認できること。
- カ ポイントに有効期限を設定できること。

(21) クーポン機能

- ア 対象施設毎のQRコードを配布することができること。
- イ 施設毎のクーポンが利用できること。

(22) メール連携機能

- ア <上関町メール配信サービス>を LINE 利用者に自動転送できること。
- イ 転送する際に、メール内の指定部分のテキストを自動で削除できること。
- ウ 転送する際に、任意のテキストを自動で追加できること。
- エ 利用者への一斉配信の外、「セグメント配信」によって設定された利用者に配信できること。
- オ メール内のキーワード（エリアや情報種別等）に合わせて、セグメント配信を行えること。

(23) 申請機能

- ア LINE 内で公的個人認証サービスを利用した各種申請が行える機能を有している又は見込みがあること。
- イ 公的個人認証サービス提供事業者と連携を行う場合は、不具合が発生した際には可能な限り協力して対処すること。

6 独自提案

関係人口に向けた分野でもLINE活用を想定しているため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（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) デザインは本町の承認を得て決定すること。

8 サポート

受注者は上関町と1対1のミーティングによる支援を実施すること。

- (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。
- (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、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) 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。
- (5) 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、本町と協議の上、対策を講じること。
- (2) 貸与品
 - ア 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。
 - イ 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
 - 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。
- (4) 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町の承認を得る必要がある。
 - イ 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
 - ア 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。
 - イ 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。