

与謝野町 LINE 公式アカウント情報配信システム構築・運用業務 委託仕様書

1 業務名

与謝野町 LINE 公式アカウント情報配信システム構築・運用業務

2 目的

与謝野町 LINE 公式アカウントを開設し、町政情報の一斉配信を行うとともに、より効率的・効果的に情報配信を行うため、リッチメニュー機能やプッシュ型配信など、新たな機能を備えた情報配信システムの構築・運用を行うことで、町民の利便性向上を図る。

3 履行期間

契約締結日から令和6年3月 31 日まで

4 公募条件

本システムの提供事業者は、下記の条件をすべて満たすこと。

- (1) LINE 株式会社より、技術支援を行うパートナー「Technology Partner」の認定を受けていること。
- (2) 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)」に準拠したシステムとすること。
- (3) システム構築から運用保守までを一貫して行えること。
- (4) システムの運用開始日は令和5年9月1日(予定)とし、運用・保守期間を見込むこと。
なお、正式な公開日は受注者と協議の上、決定すること。

5 業務内容

本仕様書の要件を満たすシステムの構築を行うこと。

構築にあたっては、発注者へのヒアリング等を通じて搭載機能や掲載内容の洗い出しを行い、要件定義及び設計を行うこと。各要件を満たすパッケージサービスが存在する場合には当該サービスの活用も可能とする。将来的な拡張可能性を有するシステムが望ましい。

(1) 基本要件

- (ア) システムは 24 時間 365 日利用可能であること。ただし、保守のための計画的な停止を除く。
- (イ) インターネット経由でサービスを提供するシステムであること。
- (ウ) 本システムはオンプレミスではなく、クラウド型の提供サービスであること。
- (エ) 障害発生時に、速やかにシステムの復旧を行える保守体制を擁すること。

- (オ) 本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) LINE 公式アカウントの機能を制限なく利用できること。
- (キ) 管理者権限は 30 アカウント以上を発行できること。
- (ク) 管理画面は専用ソフトウェアのインストールが不要で、Microsoft Edge、Google Chrome、Safari、Mozilla Firefox 等のブラウザにて操作が行えること。また、それぞれの最新バージョンで動作すること。
- (ケ) テスト用の運用環境を提供すること。

(2) セキュリティ要件

- (ア) 本システムは個人情報の取得も想定されるものであるため、適切なセキュリティを確保すること。
- (イ) インターネット上の通信については、SSL/TLS による暗号化通信とすること。
- (ウ) サーバ等の環境設備は日本国内に設置し、データを安全に管理すること。
- (エ) 本システムに利用するクラウドサービスは、「政府情報システムのためのセキュリティ評価制度 (ISMAP)」に登録されているサービスであること。

(3) システム運用・保守

- (ア) 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。
- (イ) システムおよ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ライセンス提供、管理を行うこと。
- (ウ) 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、本町と協議のうえ、提供および適用作業を行うこと。
- (エ) 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、実施の際には、類似環境による適用テストを行ったうえで本番環境へ適用すること。
- (オ) システムの安定的運用のために、サービスの停止が必要な場合は、サービス停止の 10 日前までに本町へ協議を行い、承諾を得ること。
- (カ) 意図しないシステムの不具合やサービス停止が発生した場合、直ちにサービスの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。

(4) 利用者のシステム利用環境

本システムの利用者は、LINE 株式会社が公表している LINE アプリの推奨環境において利用できることを原則とし、最新バージョンが公開された後には可能な限り速やかに対応すること。

6 機能要件

(1) アンケート機能

- (ア) 本町 LINE 公式アカウント(以下、「当アカウント」という。)において、利用者から、性

別、年齢、居住地、特定の日付等、発注者が指定した属性情報を取得するアンケートを設定できること。

- (イ) 管理者は、アンケート項目の作成、変更、削除を随時できること。また、アンケート項目を一括登録できること。
- (ウ) アンケートの回答形式について、選択肢の選択(単一回答/複数回答)、テキスト入力、画像・動画等のファイルアップロードを指定できること。
- (エ) アンケート各項目について、回答必須/任意を管理者で設定できること。
- (オ) 回答形式がテキスト入力である場合、英数字による入力制限を設定できること。
- (カ) 利用者は、アンケートで回答した内容の確認、変更を随時できること。
- (キ) アンケートフォームについて、少なくとも英語、韓国語、中国語(簡体・繁体)の多言語対応をすること。
- (ク) アンケートフォームにおいて、アンケートで取得する情報の取扱い(利用規約、プライバシーポリシー等)への同意に関する説明文、リンクを設置できること。また、同意を取得するチェックボックスを設定し、利用者が同意チェックした後にのみアンケート回答を送信できる制御が可能であること。
- (ケ) 本システムを提供する事業者へ特別な依頼を必要とせず、管理者が、アンケートフォームの文字色、背景色、ボタンなどのレイアウトを自由にカスタマイズできること。
- (コ) 利用者のアンケート回答データを csv ファイルで出力し、確認できること。

(2) メッセージ配信機能

(ア) 基本機能

- ・「アンケート機能」で取得した利用者の属性を利用して配信グループを設定し、それぞれの属性に合わせて情報をセグメント配信できること。
- ・メッセージを配信する前に、管理画面から表示できるプレビューにて内容を確認できること。
- ・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を実施できること。
- ・テスト配信メッセージの内容に応じて管理者がテスト配信先を指定し、テスト配信メッセージのセグメント配信ができること。
- ・管理者がテスト配信を行う際、テスト配信メッセージとその他のメッセージが容易に識別できること。
- ・メッセージの予約配信機能及び予約配信を解除する機能を有すること。
- ・配信した各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を確認できること。
- ・メッセージ内に URL が含まれる場合、利用者のクリック数及びクリック率を確認できること。
- ・過去に配信したメッセージについて、管理者が配信日時、タイトル、配信数、開封数、

クリック数等の詳細データを確認できること。

- ・ セグメント配信するメッセージごとに、指定したリッチメニューを利用者に表示できるようにすること。
- ・ 有人チャットで取得した情報に基づいて利用者の属性を登録し、配信グループを設定するとともにセグメント配信ができること。
- ・ 管理画面において、画像にリンクやアクションが設定されたリッチメッセージを作成、配信できること。
- ・ 本システムを提供する事業者へ特別な依頼を必要とせず、管理者が、テキストや画像などレイアウトを自由にカスタマイズできる LINE Messaging API で提供される「Flex Message」形式のメッセージを配信できること。

(イ) 定期配信機能

- ・ 発注者が指定するイベント日程に基づいてメッセージの定期配信ができること。
- ・ 月単位では日付、週単位では曜日によって定期配信日を指定できること。また、週単位で定期配信する場合は、毎週／第1週／第2週／第3週／第4週、隔週／3週ごと／4週ごと／5週ごと等の詳細な繰り返しルールを設定できること。
- ・ 定期配信の除外日を設定できること。
- ・ イベント日程や配信グループ、配信内容を一括登録できること。
- ・ 定期配信で設定した内容を確認できること。

(3) キーワード応答機能

(ア) 利用者が送信したキーワードに対して、あらかじめ設定した応答メッセージ等を自動で返信できるようにすること。

(イ) キーワードは 2,000 語以上設定できること。また、表記の揺れをカバーする語を、1つのキーワードにつき 30 語以上登録できること。

(ウ) 管理者は自動応答メッセージの作成、変更、削除を随時できること。

(4) リッチメニュー機能

(ア) 基本機能

- ・ 当アカウントのトーク画面下部に画像付きメニュー(リッチメニュー)を表示し、URL へのリンク等のアクションを設定できること。
- ・ 管理者は、リッチメニューに設定する画像やアクションの変更を随時できること。
- ・ リッチメニューを少なくとも 3 つ設定でき、タブによって表示を切り替えられること。
- ・ 1つのリッチメニューにつき、少なくとも 12 項目以上に分割できること。
- ・ 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。

(5) チャットボット機能

(ア) 利用者が当アカウントのトーク画面に表示される選択肢をタップすることで、よくある質問に自動応答す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、削除を随時行えること。なお、作成可能数に上限は設けないこと。
- (ウ) チャットボットを作成する際、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。また、既に作成したチャットボットシナリオを csv ファイルで出力できること。
- (エ) チャットボットの回答選択肢の文字数は、少なくとも 100 文字以上入力できること。
- (オ) 利用者がチャットボットを操作する際、利用者自身でチャットボットを中断できること。
- (カ) チャットボットから管理者と1対1で対話ができる有人チャットに誘導できること。また、チャットボット経由で有人チャットを開設した場合、チャットボットにおける利用者の選択項目のログが確認できること。

(6) メール連携機能

- (ア) 発注者がメール配信システム等により送信するメールの内容を、当アカウントに自動でメッセージ配信ができること。
- (イ) 利用者への一斉送信の外、「セグメント配信機能」によって設定された配信グループに送信できること。
- (ウ) 迷惑メール等、意図しないメールが自動転送されることを防ぐため、転送するメールを選別するフィルター条件を管理画面で設定し、条件に合致したメールのみ当アカウントに転送できること。
- (エ) 転送元メールに記載された特定のテキスト以降を、メッセージ配信時に自動で削除する機能を有すること。
- (オ) メッセージ配信時に、任意のテキスト追加できること。

(7) その他の提案

その他本町にとってメリットのある機能や運用上の提案があれば積極的に提案すること。

【例】通報機能、予約機能、フォロー配信機能、申請・申込機能、決済機能、施設検索機能、友だち集め施策など

8 初期構築、サポート体制等

LINE 公式アカウントを活用した本町の情報配信を効果的かつ円滑に展開できるよう、受注者は発注者に対して以下の支援等を行うこと。

(1) 初期構築

- (ア) システム構築された各機能を、LINE において情報配信を行おうとする各課(以下、「各課」という。)に説明すること。その際、各課が LINE をどのように活用できるかイメージできるように留意すること。
- (イ) 各課が検討した LINE の活用イメージや要望をもとに、本システムが提供する各機能を組み合わせて、全体の骨組みを構築すること。
- (ウ) 他自治体における導入実績や成功事例等に基づいて、利用者にとってより利用しやすい LINE とするため提案をすること。

(エ) 初期構築を円滑に進めるため、他自治体から頻出する質問等への回答や、他自治体で利用しているチャットボットシナリオ等の設定フォーマット等を提供すること。

(2) スケジュール

当アカウントの運用開始までの作業スケジュールを発注者に提示し、遅滞なく初期構築を完了させること。

(3) サポート体制

(ア) 説明会の実施

- ・ 初期構築の際、各課の職員に対して、本システムの操作説明を実施すること。
- ・ 当アカウントの運用開始後、本システムに新機能が追加される際は、機能概要の説明会を実施すること。

(イ) 疑義照会

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。電子メールによる場合は、1営業日以内の回答に努めること。

(ウ) 情報共有

- ・ 本システムをシステムを導入しているしている他自治体の取組・活用事例を随時、情報提供すること。
- ・ 他自治体他自治体で利用されているキーワード応答、チャットボット等の内容を反映したシナリオを、可能な範囲で提供すること。

9 納品物

(1) 提出先

与謝野町役場総務課

(2) 納品物

以下のものを、データで納品すること。

- ① 導入スケジュール計画書
- ② 管理マニュアル等(ウェブマニュアルでも可)
- ③ 管理者用アカウント
- ④ デザイン作成物(リッチメニュー)
- ⑤ その他資料(必要に応じて)

10 その他

(1) 管理責任者の配置

本業務にかかる管理責任者を定め、業務の全般にわたり業務管理を行うこと。

(2) 秘密の保持

受注者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。業務終了後も同様と

する。

(3) 個人情報の取り扱い

この業務を行うため個人情報を取り扱うに当たっては、個人情報の保護に関する法律を守らなければならない。

(4) 環境への配慮

本町の環境マネジメント活動について、理解、協力し、環境に配慮した活動を行うものとする。

(5) 受注者の責務

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全て行うこと。

(6) 協議

本仕様書に定めのない事項については、両者協議の上、決定するものとする。また、本業務の円滑な構築・運用を図るため、協議後は記録簿を作成し、相互に確認することとする。