

皆野町公式 LINE アカウント情報配信等構築業務委託仕様書

1 目的

現在、町の情報発信のメインとなっているのはホームページであり、利用者自らが情報を探すプル型の情報発信であり、忙しい働き世代や高齢者等が閲覧することが少なく、利用者にとって重要または有益な情報を即時に伝達できていない。そのため、本業務は、重要な情報を素早く確実に通知でき、町民の認知度が高く、利用頻度の高い LINE を活用したプッシュ型の情報発信プラットフォームの構築を目的とする。

2 委託料上限額 金 2, 500, 000 円（取引に係る消費税及び地方消費税の額を含む。）

3 委託内容

(1) LINE 公式アカウントの取得

皆野町公式 LINE アカウントで「地方公共団体プラン」の取得に係る手続きの支援を行うこと。

(2) システム構築

本町の情報発信を効率的かつ効果的に行えるよう、本仕様書「4 機能概要」で示す機能を備えたシステムの構築を行い、令和 6 年 1 月 1 日から公式 LINE アカウントでのサービスを開始できること。

(3) 運用・保守

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のトラブルが発生した際には、速やかに対応すること。なお、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。

なお、本業務により構築したシステムは、履行期間終了後以降においても運用・保守を委託することを想定している。

(4) 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・相談対応は、原則として、平日の 8 時 30 分から 17 時 15 分までとし、電話又は電子メール、オンライン会議等にて対応すること。

(5) 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最大限考慮し、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。

(6) 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、受託者は速やかに町に報告するとともに、復旧又は代替手段を用意することで、システムの安定的な運用に努めること。

(7) 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必要な場合は、契約の範囲内において対応すること。

(8) 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町民（以下「利用者」という。）、システムを提供する町職員（以下「管理者」という。）双方にとって、分かりやすく、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システム運用開始後の機能向上や構造の変更等を柔軟に行えるとともに、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。
- ③SSL/TLS による暗号通信を行うこと。
- ④サーバなどの環境整備は日本国内に設置すること。

4 機能概要

受託者は、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、原則、以下に示す仕様を満たした上で、利用者がより利用しやすいサービスとするため、今後の新たな機能の向上や追加を可能とする提案、運用方法の提案を行うこと。

(1) 基本要件

- ①皆野町の 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 アプリ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型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障害発生時に、速やかにシステムの復旧を行えるよう、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、Edge、GoogleChrome 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することで利用できること。
- ⑦LINE 公式アカウントの機能が制限なく利用できること。
- ⑧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。

(2) 利用者のシステム利用環境

本システムは、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可能であることを原則とし、最新バージョンが公開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やタブレット端末のブラウザアプリで利用できること。
- ②本町で使用を予定している仮想ブラウザ（インターネット画面転送機能）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 は Windows、ブラウザは Edge、Google Chrome 等で利用可能であること。また、それぞれ町が

使用しているバージョンでの利用を前提とする。

※令和5年度現在、管理者の使用端末環境は以下のとおりである。

- ・OS Windows 10 pro (ver : 22H2)
- ・ブラウザ Windows 版 Edge、GoogleChrome (ver : 114.0 64 ビット)

- ④管理者アカウントのログイン ID 数は 5 以上とし、必要に応じて増減可能であること。また、管理用と一般の設定により、一般アカウントについては利用できる機能を制限できるようにすること。

(4) 機能詳細

①セグメント配信機能

a) 登録・変更・削除

利用者が自身の性別や年齢、居住地及び配信を希望する情報等について属性登録が行えること。また、登録内容については利用者自らが確認、変更及び削除できるものとする。なお、登録する属性項目は、管理者が任意のタイミングで変更及び削除することができること。

b) 配信先の指定

前号で登録された情報に基づき、メッセージ配信先の指定が行える（セグメント配信）こと。また、配信の際には、リッチメッセージ配信（配信画像をタップするエリアごとにリンク先を設定したもの）を行えること。

c) セグメントのグループ化

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適切な情報を発信できること。

d) 配信日時の指定

メッセージ配信について、指定した日時に予約配信ができること。

e) 繰り返し配信

メッセージ配信について、事前に登録した配信内容が毎週・毎月・曜日などを指定して自動で繰り返し配信ができること。

②リッチメニュー機能

a) デザイン

文字や画像、アイコンなどは、誰が見ても分かりやすいデザインで、管理者が任意に変更できること。また、管理者が必要に応じてメニュー画像の修正ができるよう、編集データを提供すること。なお、掲載項目は契約締結後、町と協議の上決定する。

b) メニュー項目

1つのリッチメニューにつき、最低6以上の項目を設定できること。

c) メニュー数

最低でも3種のリッチメニューを設定でき、タブで切り替えることができること。なお、メッセージ配信の階層化により、類似した機能を発揮できる場合はこの限りではない。この場合、最低でも3階層までは設定できること。

③アンケート機能

- a) 上記「①セグメント配信機能 a) 登録・変更・削除」で登録された情報に基づいた利用者へのアンケート回答機能を有すること。
- b) 管理者がウェブブラウザで操作可能な管理画面上において、アンケートの各項目を任意に設定できること。
- c) 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。
- d) 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。
- e) 利用者のアンケート回答データを表計算ソフト等に簡単にコピー又は csv 形式等の編集可能なファイルで出力できること。

④メール連携機能

- a) メール配信システム・メールリスト等により送信するメールの内容を、自動で LINE 側に転送し、メッセージ配信できること。
- b) 「ちちぶ安心・安全メール」と連携すること。
- c) 利用者への一斉送信のほか、①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。
- d) 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。
- e) 転送元メールに記載された特定のテキスト部分を、メッセージ配信時に自動で削除できる機能を有すること。また、任意のテキストを、メッセージ配信時に自動で追加できる機能を有すること。
- f) メール本文中の指定部分に記載のキーワード（エリア、情報種別など）に合わせて、セグメント配信ができること。

⑤管理機能

a) 蓄積データの確認

管理者が過去の合計配信数、配信日、配信時間、タイトル、種別、配信数、配信内容などの配信結果を蓄積した各種データを管理画面上で確認できる機能を有すること。

b) 蓄積データの出力

蓄積データについて、表計算ソフト等に簡単にコピー又は csv 形式等の編集可能なファイルで出力できること。

⑥チャットボット機能、キーワード応答機能

- a) 導入初年度において運用の予定は無いが、今後導入する場合に備え、機能を有すること。
- b) 追加の費用なく実装できること。

⑦独自提案

- a) 利用者にとって、上記以外にも有用な機能があれば追加又は後に追加できるようにすること。
- b) 提案のあった機能を履行期間終了後に設定、導入する場合は、追加の費用なく実装できること。

(5) セキュリティ要件

- ①OS・ソフトウェア等の修正プログラムやアップデート、パターンファイル等が配布された場合は、直ちに作動検証を実施し、町に報告の上適用すること。
- ②適切なウイルス対策を実施すること。
- ③システムの脆弱性に関する情報を収集し、必要な対策を実施すること。
- ④行政が保有する機密情報・個人情報について、セキュリティ対策の履行状況を適宜報告すること。
- ⑤不正アクセスが行われた場合、町に報告の上速やかに対策を行うこと。

5 画像パーツ等の作成

- (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・イラスト等の作成）し、データで納品すること。Adobe Illustrator 形式（再編集可能なデータ及びアウトライン化済データ）のデータを町が指定する外部記録媒体により納品すること。
- (2) 町と協議の上、リッチメッセージ用のテンプレートをプレゼンテーションソフトにより5種類作成すること。
- (3) デザインは本町の承認を得て決定すること。

6 啓発チラシデザインの作成

- (1) 町公式LINEリリースに係る周知チラシのデザイン案をA4判サイズで作成すること。
- (2) 町公式LINEアカウントを友達登録する方法を周知するチラシのデザイン案をA4判サイズで作成すること。
- (3) 上記のデザイン案は(1)を表面、(2)を裏面として1つのデータにまとめ作成すること。なお、両面及び1つにまとめたデータについては、Adobe Illustrator 形式（再編集可能なデータ及びアウトライン化済データ）で、町が指定する外部記録媒体により納品すること。

7 プロジェクト管理

(1) プロジェクト計画書

受託者は契約締結後、本業務における作業項目と役割分担、スケジュール、導入体制及びプロジェクト管理方法等を記した「プロジェクト計画書」（任意様式）を作成し、提出すること。

8 職員支援要件

(1) マニュアルの作成

- ①皆野町公式LINEの操作方法について、管理者用マニュアル及び機能を制限した担当者用マニュアルを作成し、電子データで納品すること。
- ②作成したマニュアルはシステムから常時閲覧できる状態にすること。
- ③イラストや画面のコピー等を用いて分かりやすく作成すること。
- ④業務に不慣れな者でも理解できるように、平易な用語を用いること。

(2) 研修の実施

- ①皆野町公式 LINE の本格稼働前の適切な時期に、操作研修を行うこと。
- ②研修時に必要となるアカウントの操作環境及び資料は受託者が準備すること

(3) サポート

- ①システム利用に関して生じる疑問等に関しては、電話又は電子メール等による技術サポートを実施し、適宜相談に応じること。
- ②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町と協議を行うこと。

9 契約期間

契約日から令和6年3月31日まで

10 成果品、提出書類

(1) 作成方法

次に掲げるものを成果品として指定する期日に納品しなければならない。

(2) 提出物

- ①皆野町公式 LINE アカウント情報発信システム
- ②プロジェクト計画書
- ③メニュー・デザイン設計書
- ④操作マニュアル
- ⑤デザインデータ一式
- ⑥会議録

(3) 納品場所

皆野町企画財政課

(4) 検収

①完了報告

受託者は、業務完了後、速やかに業務完了報告を行うこと。

②検査の実施

本町は納入日から10営業日以内に納品物の検査を行う。

③不備の解消及び再検査

前号の検査の結果、不備が認められた場合、受注者は可能な限り速やかに解消し、修正した成果物を再度納入すること。また本町は再度納入された成果物の検査を速やかに行う。

11 打合せ協議及び記録

打合せや協議事項について、受託者は協議内容を記録し、電子データで町に提出すること。

12 業務委託料の支払

本業務の委託料として、皆野町公式 LINE アカウント情報配信等構築業務委託契約書に掲げる契約

金額を、検査後に受注者に支払うものとする。

13 再委託

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。また、受託者は、再委託先の行為については、全責任を負うこと。

14 秘密の保持

受注者は、本業に関して本町から提示された資料や情報を本業務以外に使用してはならない。また、業務履行上知り得た情報等を、他に漏らしてはならない。

15 留意事項

- (1) 受注者は、業務履行に際し担当職員と連絡調整を行い、十分な打合せの上で本業務の目的を達成しなければならない。
- (2) 本業務に必要な本町所有の資料について、提供依頼があったときは無償で貸与する。
- (3) 受注者は、業務履行に際し内容に疑義が生じたときは、速やかに担当職員と協議し指示を受けなければならない。
- (4) 本業務の進行状況について、本町から求められた場合、報告する義務を有する。
- (5) 皆野町公式 LINE アカウント情報配信等構築業務委託仕様書に定められるものの他、本業務委託契約について疑義が生じた事項については、双方協議し定める。
- (6) 必要な場合を除き、提案書等には個人の情報やそれらを類推できるような情報を記載しないように注意すること。
- (7) 契約書に添付する仕様書は、本町が示した仕様書及び選定された提案に基づき、契約予定事業者と町が協議の上、決定することとする。
- (8) 本システムに関して作成されたデータや画像等は、町ホームページ等の広報媒体等において、自由に使用できること。
- (9) 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、権利は受託者に留保されるが、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。
- (10) 受託者は本町に対し、著作者人格権を行使しないものとする。
- (11) 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、受託者の責任において解決するものとする。