

綾川町公式 LINE 機能拡張システム貸借業務仕様書

1. 業務名 綾川町公式 LINE 機能拡張システム貸借業務

2. 業務目的

本町が運用する綾川町公式 LINE アカウント(以下「町公式 LINE」という。)において、より効率的で効果的な発信を行い、また町民の利便性向上を図るため、様々な機能を備えたシステムを導入する。

3. 業務概要 町公式 LINE 運用に必要な設定等の構築作業・支援、公開後の運用・保守

4. 履行期間等

- ・業務期間 : 契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日
- ・構築予定期間 : 契約締結日から令和 9 年 1 月 31 日まで
- ・運用開始予定日 ; 令和 9 年 2 月 1 日
- ・令和 9 年度以降の継続利用については契約者と協議のうえで決定する。

5. 履行場所 香川県綾歌郡綾川町滝宮 299 番地 (綾川町役場)

6. 業務内容

本町の情報発信を効率的、効果的に行えるよう本仕様書「7. 機能要件」で示す機能を備えたシステムの構築を行うこと。

(1) 基本要件

ア 町公式 LINE と連携すること。

イ 本システムの利用する町民等(以下、「利用者」という。)及びシステムを活用し情報発信を行う町職員(以下、「管理者」という。)の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。

ウ 運用開始後の性能向上や構造変更などを柔軟に行うとともに、将来的な拡張性を確保したシステムとすること。

エ 本システムは原則として 24 時間 365 日利用可能なものであること。

オ 本システムは LINE 公式アカウントの機能を制限なく利用できること。

カ 本番環境とは別にテスト用環境を用意または住民に影響なくテスト(検証)ができること。

キ 令和 3 年 4 月 30 日付け「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であること。

(2) システムの運用・保守

ア システム及びデータに対し、自動バックアップ機能を有すること。

イ システムの安定的運用を図るため、ソフトウェア、設備機器及びセキュリティの定期的な保守を行うこと。

ウ 障害等発生時には、速やかにシステムの復旧を行える体制を整えておくこと。

エ ソフトウェアのバージョンアップには、その適用の判断に必要な調査・評価を行い、提供及び適用作

業を行うこと。

オ システムの安定的な運用のために、サービスの停止が必要な場合は遅くとも停止の 7 日前までに本町と協議し、承諾を得ること。

カ 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。

キ 本業務において導入されるシステムに対し、性能や品質の強化、機能の追加等バージョンアップが必要な場合において契約の範囲内において対応すること。

(3) 利用者の利用環境

ア 利用者は iOS 版又は Android 版の LINE アプリを使用し本サービスを利用できること。

イ 各アプリの最新バージョンに対応すること。

(4) 管理者の利用環境

ア 管理者がシステムを利用する際は、パソコンのウェブブラウザで利用でき、専用ソフトウェアのインストール等は不要であること。また、本町で使用している仮想ブラウザ(Sastic)で使用可能なこと。

イ OS は Windows、ブラウザは Microsoft Edge、Google Chrome で利用可能であること。また、それぞれ最新のバージョンで動作すること。

ウ 職員が利用する管理者用アカウントは、制限なく設定できること。また、アカウントごとに利用できる機能の権限を設定できること。アカウント数は最大 15 とする。

7. 機能要件

(1) リッチメニュー

ア トーク画面に画像付きのメニュー表示をさせることができること。

イ システム構築時、リッチメニューの画像制作を行い、その画像パーツを提供すること。

ウ リッチメニューに搭載する内容は本町と協議し決定する。

エ メニューの修正は随時管理者が行える仕様であること。

オ 3 タブ以上のメニューの切り替えが可能であること。また、1 タブにつき 9 項目以上のメニュー設定ができること。

(2) ユーザー情報の登録

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。

(3) メッセージ配信

ア 一斉配信に加え、ユーザー情報の登録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利用者全員への配信が可能であること。

ウ メッセージ配信については、事前に登録した配信内容を日付や時間、毎週・毎月・曜日等を指定することにより自動で配信(予約配信)ができること。

エ 管理画面からプレビュー表示により内容確認ができるほか、テスト配信ができること。

オ テキスト、画像、メッセージによる配信ができること。

カ 配信したメッセージについて、管理者が利用者の開封状況等の統計を確認できること。

(4) アンケート・申請機能

ア 管理者の任意のタイミングで利用者へアンケートの作成・配信ができること。

イ 回答は、テキスト、数値、チェックボックス(複数選択)、ラジオボタン(択一選択)、プルダウン選択、日付入力、郵便番号、メールアドレス等、多彩な形式で作成できること。

ウ 複数のアンケートを同時運用できること。

エ アンケートの回答内容は csv でダウンロードが可能であり、自動集計ができること。

オ 申請があった時に、担当職員にメール通知する設定が可能であること。

カ 公的個人認証サービスを利用した各種申請が行えること。すでに地方公共団体における利用実績があること。

キ 公的個人認証サービスは LINE 公的個人認証サービス及びデジタル認証アプリと連携できること。

ク 手数料や利用料など住民が支払う場合に、クレジットカード決済及び、PayPay のオンライン決済と連携ができ、すでに地方公共団体における利用実績があること。

ケ JPKI 認証事業者及び収納代行業者との契約は、綾川町が別途行う。

コ オンライン決済において、決済金額が足りない場合追加で決済を依頼する機能を有すること。

(5) チャットボット機能

ア 利用者からの問い合わせに対し、ボタン等を用いて必要な情報を自動応答できること。

イ 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。

ウ 作成できるシナリオの階層に制限がないこと。

エ 入力された特定のキーワードに対して回答を行う一問一答形式のものも設定できること。

オ 生成 AI (ChatGPT) に連携が可能であること。

カ 自治体ホームページ等をクロールし、その情報を基に生成 AI が住民の質問に自動応答する機能を有すること。

キ 事前に用意した Q&A データベースを参照して、生成 AI が質問の意図を理解し、関連する回答を提供できること。

(6) 通報機能

ア 利用者が写真や日時、位置情報等を送信できること。

イ 利用者の通報内容により、送信先を個別に設定できること。

ウ 通報された内容は、csv ファイルで出力できること。

(7) 施設案内機能

ア 位置情報等から、公共施設や避難所等の現在地に近い施設を案内することができ、施設ごとに画像や説明文、地図上での位置などの情報を表示できること。

イ 表示された施設への道程案内ができること。

(8) メール連携機能

ア 外部サービスであるメール配信サービスで配信した内容を、利用者に自動転送ができること。

イ 転送する際にメール内にある文章を削除や変更ができる自動編集の機能を有すること。

(9) 送金・クーポン機能

ア 利用者の申請結果に応じて、セブン銀行 ATM 受け取り機能を通じて、職員が指定した金額等を利用

者に送金する機能を有すること。

イ Amazon ギフトコードや QUO カード Pay、ギフトイ、PayPay 商品券等と連携し、ギフトカード URL を住民に送付できること。

ウ ギフトコード業者と連携しなくてもシステム内で構築しクーポン事業を開始することができること。

エ 送金機能については、すでに地方公共団体における利用実績があること。

オ 送金業者やギフトコード業者との契約は、本町が別途行う。

(10) 予約機能

ア 施設の種類、予約枠及び予約時の質問項目が自由に作成・変更できること。入力項目の数に原則制限を設けないこと。

イ 利用者の予約画面に表示する予約枠は、予約状況を反映した空き枠のみを表示すること。

ウ 複数時間帯を選択し予約ができること。

エ 抽選機能を有すること。

オ 抽選機能については、抽選後の結果通知を自動で配信できること。

カ 複数の施設で1ヶ月あたりの予約数などの制約を共有する仕組みを有すること。

キ 複数席の予約ができること。

ク 電話や来庁での予約時に代理予約が可能なこと。

ケ キャンセル待ちが可能なこと。また当選者がキャンセルした場合には自動的に繰り上げ当選が行えること。

コ 減免団体登録や、減免団体料金を反映するなど団体登録にも対応が可能なこと。

サ スマートロック連携を活用し鍵の貸借りを不要とする対応が可能なこと。(Switchbot 製品または RemoteLOCK 製品のスマートロック)

シ 職員は予約状況をカレンダー形式で確認できること。

ス 利用者の予約日前日等に、リマインド配信ができること。配信の日時は、管理画面上で設定変更ができること。

セ チェックイン機能を使って入退室管理ができること。

ソ 予約時に発生する利用料等は、クレジットカード決済及び PayPay のオンライン決済で支払いが可能なこと。

タ 指定管理者がいた場合、自治体とは別に複数の支払先が登録できること。

チ 予約情報を CSV または Excel 形式でエクスポートが可能なこと。

ツ 予約・予約内容の確認・キャンセルまでを LINE のトーク上で一貫して実現できる機能を有すること。

テ 各予約状況は業務担当部署のみがデータを管理することができるよう権限を設定できること。

ト あらかじめシステムに対象者等の情報をインポートし、その情報を元にして制御を行う機能(対象者判別)を有すること。

ナ 複雑な予約機能を、AI に指示し構築することが出来ること。

(11) その他

運用開始当初は機能利用予定がないが、将来的に適用する可能性があるもの

ア 緊急時等に事前に用意されたリッチメニューを自動又は手動で切替えて表示するなどの防災的機能

イ イベント参加等をカレンダーから予約枠を指定し、利用者から予約を受付管理できる機能

- ウ 観光事業等で活用できるポイント・スタンプラリー機能
- エ 自治会長が自分の担当区域の自治会員にメッセージ送信するなどの自治会専用メニューや自治会閲覧機能等を有していること。
- オ 一人暮らしの安否確認機能として、見守り家族と連動し LINE でアラートを通知する機能を有していること。
- カ 消防団出動実績管理など特定団体だけの手続きや連絡に活用できること。

8. 初期構築及び運用開始後の支援体制

(1) 導入前支援体制

- ア 運用開始日までの初期構築段階から、本町と定期的な協議のもと構築サポートを行うこと。
- イ システムの構築にあたり、必要に応じてミーティングを行うこと。
- ウ 本町の求めに応じて、公式アカウントの友だち登録における周知デザインなど効果的な広報に向けて協議・支援をすること。
- エ 運用開始日までに協議のうえ運用担当者に対し必要に応じた適切な回数 of 操作研修を実施すること。
- オ 本システムにおける最新の操作説明書等を提供すること。

(2) 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（デザイン、レイアウト、イラスト、アイコン画像の作成を含む。）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。

(3) 導入後支援体制

- ア 本町の情報配信やその他の発信内容の課題に応じて、効果的なコンテンツや登録者増加等の取組み、他の事例等を提示し、本町と協議すること。
- イ 内容修正において、受注者で修正代行が可能な体制を整えること。
- ウ 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、電子メール、ウェブ会議等による技術サポートを実施し、相談に応じること。
- エ 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定期的な協議を行い、アドバイザーとして町の LINE 運用効果向上のサポートを行うこと。

9. 独自提案

上記内容のほか、本町(利用者又は管理者)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。

10. 情報セキュリティ

- (1) インターネット上の通信について、SSL/TLS(TLS1.2 以上)による暗号化通信を行い、改ざん等への防止対策を実施すること。また、サーバで保存するデータは、すべて暗号化すること。
- (2) サーバ環境
 - ア システムに必要なサーバ等の環境設備は日本国内に設置されたものを利用すること。

イ サーバ等の環境設備は原則 24 時間 365 日の運用とし、24 時間体制でシステム異常の把握を行い、データを安全に管理すること。

ウ データを管理するパブリッククラウドは、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度 (ISMAP) の承認を得ていること。

(3) ファイアウォール等のサイバー攻撃対策・不正アクセス対策を実施すること。また、適切かつ万全なウィルス対策を実施すること。

(4) アクセスログは一定期間保存すること。

(5) 契約満了又は解約時に、全データを物理的に削除すること。

(6) 障害発生時の連絡体制や対応フローを定めること。

11. 納品物

以下のものをデータで納品すること。

ア 業務実施計画書

イ 操作説明書等 (web マニュアルの場合は常に最新の状態が閲覧できる状態にすること)

ウ 管理者用ログイン ID

エ デザイン作成物一式

オ その他資料(必要に応じて)

12. 請求及び支払い

初期構築に係る費用は構築完了後に請求のうえ支払う。また、運用開始後のシステム借上に係る費用は毎月請求のうえ支払う。

13. その他

(1) LINE の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、本町と協議のうえで対策を講じること。

(2) 本業務に係る管理責任者を定め、業務全般にわたり管理すること。

(3) 秘密の保持

ア 受注者は、本町が個人情報又は秘密と指定した事項及び業務上知りえた秘密を第三者に漏らし、又は不当な理由で利用してはならない。契約期間満了後又は契約解除後においても同様とする。

イ 個人情報等の取り扱いについては個人情報保護に関する法律及び綾川町情報セキュリティポリシー等本町の情報保護に関する規定を遵守しなければならない。

(4) 再委託

ア 受注者は、本業務の全部又は一部を他に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ本町の承諾を得た場合は、この限りではない。

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) 権利の帰属

ア 本システムに関して、本町のために作成されたデータや画像等の著作権については、本町に帰属するものとする。ただし、受注者が従前から保有する著作権及び業務の成果品等に含まれる汎用可能なプログラムの著作権については、権利は受注者に保留されるが、本町は、業務上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が権利を有する著作物が含まれている場合は、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。
- (6) 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。
- (7) 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うえで仕様を変更することができる。