

## 業務仕様書

1. 業務番号 令和4年度 第349号
2. 業務名称 LINE機能拡張ツール導入及び保守業務
3. 業務概要

### 3-1 業務の目的

湖北広域行政事務センター（以下「センター」という。）業務に係る情報発信を効率的に行い、センターと利用者間双方向のコミュニケーションを行うため、LINE公式アカウントを活用した情報配信サービスシステム（以下「システム」という。）を導入しようとするもの。

### 3-2. 履行期間等

業務の履行期間は下記のとおりとする。事業者は契約締結後、システムの導入時期等について業務スケジュールを提出すること。

#### (1) システム導入業務

##### 【導入期限】

契約締結日の翌日から令和5年3月24日まで

#### (2) 運用・保守業務

導入日から令和5年3月31日まで（令和4年度分）

※運用・保守契約は令和5年度以降、システムを利用する年度ごとに締結する。

#### (3) 契約方法

発注者（センター）、落札者（納入者）との2者契約とする。

#### (4) 経費の支払方法

経費の支払方法は以下のとおりとする。

請求書は導入業務と運用・保守業務とで分けること。

項目	支払方法
導入業務	3-3(1)に定める導入業務の完了検査が終了した日以降、事業者から提出される請求書をもとに一括支払いとする。
運用・保守業務	契約期間の開始日の属する月の翌月以降、事業者は前月分の契約金額をセンターへ毎月請求する。1か月未満の端数が生じた場合には日割り計算により算出する。ただし、費用の発生は導入日を起算日とする。

### 3-3 業務の範囲

受注者は、LINE 株式会社が提供する LINE 公式アカウント（以下、「LINE」という。）の利用申し込み（スタンダードプラン）、支払い等の手続きを行うこととする。

また、利用申込を行ったプランにおいて利用できる機能を活用して、以下の機能等を提供すること。

なお、以下（１）から（６）については、３－２の履行期間に記載のとおり令和５年３月２４日までを導入期限とするが、（７）から（８）については、令和５年度以降導入を計画している項目を参考として記載しているものであり、本業務の範囲には含まない。

#### （１）アンケート機能

ア LINE の友だち（以下、「利用者」という。）に対して、性別、年齢、居住地等、発注者が指定した項目を取得するアンケートを設定できること。

イ 当センターの職員（以下、「管理者」という。）は、ウェブブラウザで操作可能な管理画面上において、CSV ファイルのアップロードによって、アンケートの各項目を設定できること。

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 アンケートフォームについて、少なくとも英語、ポルトガル語、スペイン語、ベトナム語、中国語（簡体・繁体）の多言語対応をすること。

キ 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。

ク 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）セグメント配信機能

##### ア 基本機能

・「（１）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適切な情報を発信できること。
- ・ 管理画面上において、画像にリンクが設定されたリッチメッセージを作成、配信できること。
- ・ 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、管理者が利用者と利用者情報(○代男性など登録された利用者情報)を併せて開封数状況を CSV ファイルで出力し、確認できること。
- ・ メッセージに記載された URL について、管理者が利用者のクリック状況を確認できること。
- ・ 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、配信数等の詳細データを CSV ファイルで出力し、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設定し、配信グループを作成するとともにセグメント配信ができること。

#### イ 定期配信機能

- ・ 発注者が指定するイベント日時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少なくとも 50 日分設定できること。
- ・ 定期配信で設定した内容を CSV ファイルで出力し、確認できること。

### (3) リッチメニュー

#### ア 基本機能

- ・ 12 項目以上に分割できるリッチメニューを設定できること。
- ・ リッチメニューを最大 3 つ設定しタブにより表示を切り替えられること。

- ・基本機能メニュー設定については、無償で発注者が容易に変更（メニュー内容やその数）できること。

#### イ 同意確認リッチメニュー

- ・利用者がセンターLINE 公式アカウント（以下、「当アカウント」という。）の利用を開始するにあたり、利用者から事前に運用ポリシーに対する承諾を得るため、同意確認専用のリッチメニューを設定できること。
- ・利用者が当アカウントを友だち追加後、運用ポリシーに関するリンク等の確認を誘導した上で、同意／非同意を選択できるリッチメニューを表示すること。
- ・利用者が同意を選択後、通常のリッチメニューに自動で表示を切り替えられること。
- ・利用者が非同意を選択した場合、通常のリッチメニューが表示されないこと。
- ・運用ポリシーを改定する場合、同意済みの利用者に対しても再度、新しい同意確認用リッチメニューを表示できること。
- ・利用者の同意履歴データを CSV ファイルで出力できること。CSV ファイルには、利用者が同意した日時や同意したリッチメニューのバージョンが含まれていること。

#### ウ 特定 URL へのリンク

- ・リッチメニューからセンターが指定する URL にリンクできるよう設定すること。

### (4) チャットボット

ア 分岐型のチャットボット(最大3階層、6選択※この場合、画面上に1つのトーク、あるいは2つのトークで縦、横いずれかの表示を問わない)が作成できること。ただし、トーク画面上にリッチメニュー(6分割可)を表示させ、HPなどへのリンク誘導またはチャットボットに繋ぐことが可能であれば前文を満たさなくても構わない。

イ 複数のシナリオを作成できること。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 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。

オ 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。

(5) 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 各キーワードについて、利用者によって呼び出された回数を確認でき、返信数のデータを CSV ファイルで出力できること。

(6) ログインユーザーの操作権限

ア 管理者権限と一般の操作権限をログインユーザーごとに設定できること。

イ 上記(1)から(5)までの機能について、ログインユーザーごとに操作権限を設定できること。

ウ 「(2) セグメント配信機能」の操作権限について、メッセージの作成、編集、送信を行える権限と、閲覧のみ可能な権限を個別に設定できること。また、利用者のアンケート回答内容をダウンロードする権限を個別に設定できること。

エ 同一の権限設定を複数のログインユーザーに設定する場合、各機能への権限設定の有無をまとめた役割を事前に定義し、この役割を各ログインユーザーに設定する等、権限設定及び権限管理が容易となる機能を有すること。

【以下、参考項目】

(7) 通報機能

ア 基本機能

- ・ 利用者が写真や日時、位置情報、テキスト等を送信することによって、公共施設等の不具合等の情報を通報できるようにすること。また、通報は当アカウント内で完結できること。
- ・ 不具合等が発生した日時について、利用者が当日を含む過去の日付のみ送信できるような制御が可能であること。
- ・ 不具合等が発生した場所について、利用者がセンター管外の位置情報を送信できないような制御が可能であること。
- ・ 通報シナリオは、複数の設問を自由に組み合わせて作成できること。なお、

作成可能数に上限は設けないこと。

- ・ 通報シナリオの設定は、管理画面上において全て完結できること。
- ・ 利用者が送信した通報を管理者が受信する場合、通報シナリオごとに複数の通知先メールアドレスを設定できること。
- ・ 通報の状況に応じて管理者がトークルームを作成し、利用者とのチャットを開始できること。

#### イ ステータス管理機能

- ・ 利用者から受信した通報について、対応状況、優先度、担当者、メモ等の管理情報を設定でき、通報情報を csv ファイルで出力できること。
- ・ 設定した管理情報項目によって通報の検索ができること。
- ・ 利用者から受信した通報について、個別削除できる機能を有すること。
- ・ 管理画面上において通報担当者を設定した場合、当該職員へメールでその旨が通知されること。
- ・ 管理画面上において、利用者が入力した内容や写真、地図上で示した位置情報等の通報情報を含む詳細ページを閲覧できること。また、印刷に適した一覧ページを出力できること。
- ・ 日別の通報件数を集計した統計情報ページが確認でき、統計データを csv ファイルで出力できること。

### (8) 予約機能

#### ア 予約受付機能

- ・ 発注者が実施する事業について、LINE で予約を受け付ける機能を有すること。
- ・ 利用者は、当アカウントからアクセスできる予約フォームにおいて、予約したい事業と希望の日時を選択し、氏名、連絡先、人数等の必要事項を入力することで、予約申込みを完了できること。
- ・ 利用者に入力を求める情報項目について、管理者が任意に設定できること。その回答形式について、選択肢の選択（単一回答／複数回答）やテキスト入力を指定できること。
- ・ 予約申込み完了時に予約番号を発番できること。当該予約番号は、予約日を判別できるとともに、第三者によって容易に類推されない番号とすること。
- ・ 複数の事業について、予約を受け付けられること。
- ・ 利用者は当アカウントの予約画面から、管理者は管理画面から予約番号を確認できること。
- ・ 予約受付時に、利用者に対して予約内容を記載した完了メッセージが自動

で配信されること。

- ・ 予約完了メッセージについて、予約を受け付ける事業ごとに任意のテキストを設定できること。
- ・ 予約受付後、利用者は予約時に入力した情報を当アカウントから修正できること。
- ・ 管理者が指定する日時に、利用者に対して予約内容をリマインドするメッセージが自動で配信されること。
- ・ リマインドメッセージについて、予約を受け付ける事業ごとに任意のテキストを設定できること。
- ・ 利用者に配信する予約完了メッセージ及び予約内容のリマインドメッセージは個人情報利用者に配信する予約完了メッセージ及び予約内容のリマインドメッセージは個人情報を含まないものとする。

#### イ キャンセル機能

- ・ 管理者及び利用者の双方から予約のキャンセルを行えること。
- ・ 利用者は当アカウントの予約画面から、管理者は管理画面からキャンセル手続きを行えること。
- ・ 予約が取り消された場合は、利用者に対してキャンセルメッセージを配信できること。なお、キャンセルメッセージは個人情報を含まないものとする。
- ・ 利用者は当アカウントの予約画面から、予約内容及び管理者によってキャンセルされた予約を一覧で確認できること。

#### ウ 管理設定

##### 【予約枠の管理】

- ・ 管理者がシステムに予約枠（予約日、開始時間、終了時間、定員等の情報）を設定する際、csv ファイルによって一括アップロードできること。
- ・ 予約枠は、少なくとも5分刻みで設定できること。
- ・ 各予約枠の定員数は任意に設定できること。少なくとも240人以上の定員数を設定できること。
- ・ システムに登録した予約枠は、管理画面から一覧で確認、検索が可能で、csv ファイルで出力できること。

##### 【予約方式の設定】

- ・ 予約を受け付ける事業ごとに、利用者の申込み順で予約が確定する先着制、管理者の承認をもって予約が確定する承認制を選択できること。
- ・ 承認制で予約を受け付ける際、管理者の承認完了後、予約の確定を通知するメッセージを利用者に自動配信できること。また、予約を非承認とする場合、非承認の理由を記載したメッセージを利用者に配信できること。

#### 【予約受付等の管理】

- ・ 利用者が各事業につき同時予約できる件数を 1 件とする制御ができること。但し、同一の利用者であっても、事業が異なる場合は同時に複数の予約を行えること。
- ・ 利用者による予約の受付締切日時を、予約を受け付ける事業ごとに管理者で設定できること。
- ・ 利用者による予約キャンセルの受付締切日時を、予約を受け付ける事業ごとに管理者で設定できること。
- ・ 利用者が入力する必要事項は、予約を受け付ける事業ごとに管理者が設定できること。
- ・ 利用者が予約フォームにおいて情報を入力する際、各項目の入力必須／任意について管理者で設定できること。
- ・ 予約フォームの各入力項目について、管理者が任意の説明文を追加、編集できること。
- ・ 予約フォームにおいて、予約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予約情報を送信できる制御が可能であること。
- ・ 利用者による予約申込みの導線を設計するため、特定の事業が選択された予約フォームに直接アクセスできる URL を、自動で発行できること。

#### 【予約情報の管理】

- ・ 予約機能について管理者のアカウントごとに所属を設定し、自所属が実施する事業のみ情報閲覧・操作できるよう権限の制限が可能であること。
- ・ 利用者から受け付けた予約日時、氏名、連絡先等の予約情報は、管理画面から一覧で確認、検索が可能で、csv ファイルで出力できること。
- ・ 予約内容に変更が生じた場合、管理者が管理画面から予約情報を編集できること。
- ・ LINE を経由せず電話、メール等の別の手段で受け付けた予約についても、管理画面から個別に内容登録できること。
- ・ 当アカウントで受け付けた予約内容と、管理者が管理画面から登録した予約内容を統合し、システムで各予約枠の定員を一元管理できること。
- ・ 予約日時、氏名、連絡先等の予約情報について、任意の期間を指定して自動削除できる機能を有すること。

### 3-4. 成果物及び納入物件

業務における成果物等は以下のとおりとする。



	項 目
1	本システムに係るソフトウェア等一式
2	システム構成図
3	システム設計書・機能仕様書
4	打ち合わせ記録簿
5	各種操作説明書・マニュアル
6	その他必要書類（協議に応じて）

#### 4. 業務実施条件

本業務の実施において、次の条件を満たすこと。

##### 4-1. 実施条件

- (1) システムの開発・導入においては、業務に精通した技術者が対応し、センター担当課職員と十分な協議を行うこと。
- (2) 打ち合わせ・協議等の際には、記録簿を作成すること。
- (3) センターからの問い合わせに対しては、迅速かつ適切な回答を行い、要望には誠実に対応すること。
- (4) 本業務の遂行に要する諸費用（設備費・人件費・消耗品費・通信運搬費等）はすべて見積りに含め、これ以外の費用は発生しないものとする。
- (5) 納入検査に合格しセンターが承認した事業者作成の成果物と仕様書に不一致が確認された場合は、センターと協議のうえ、事業者は無償で是正措置を行うこと。  
事業者が上記に応じる期間は検査合格後1年間とする。ただし、この間に本稼働することがなかった機能については、本稼働するときまで修正責任を負うものとする。
- (6) 事業者は、業務において知り得た情報（周知の情報を除く）を業務の目的以外に使用し、又は第三者に開示、漏洩してはならない。

#### 5. 導入業務

LINE を活用したセンターの情報発信を効果的かつ円滑に展開できるよう、本業務において、受注者は発注者に対して以下の（1）から（3）までの支援等を行うこと。

##### (1) 初期構築

ア 「3-3業務の範囲」に記載された各機能の詳細等を、LINE において情報発信を行おうとする事業課に説明すること。その際、事業課が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 事業課から LINE の活用イメージを集約し、本システムが提供する各機能

を組み合わせ、全体の骨組みを構築すること。

ウ 受注者は、リッチメニューのデザイン(アイコンを含む)について少なくとも 3 つ以上のパターンを提案し、発注者との調整の中で決定していくこと。

エ 受注者は、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 とするため提案し、導入すること。

オ サーバー環境

・サーバー等の環境設備は日本国内に設置し、データを暗号化するなど安全に管理すること。

カ センターがシステムを運用するにあたり、Windows10 以上を搭載したパソコン及び Android 又は iOS を搭載したスマートフォン等の端末で利用可能であること。なお、Google Chrome (最新版)、Microsoft Edge (最新版) ブラウザでの利用ができること。

(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) 職員に対する支援

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。

6. 運用・保守業務

6-1. 保守管理要件

(1) システムの安定的な運用を図るため、セキュリティやシステムのバージョンアップに係る保守・対応を行うこと。

(2) システムのサービス提供時間は原則として24時間365日とする。システムメンテナンス等でサービスを停止する必要が発生した場合は、事前にセンターへ連絡し許可を得ること。

(3) 管理者権限を持つユーザーがシステム管理画面へのログイン履歴を管理画面から確認できること。

(4) 問合せ対応

システムの操作、設定変更等に関する問い合わせ窓口を設けること。

(5) 稼働監視

構築システムが正常に稼働していることを監視し、障害発生や処理速度の異常低下等の事態を常に把握すること。予防措置等を講じて、業務に支障をきたすようなシステム停止等の障害発生が起きないように監視を行うこと。監視中に異常を検知した場合は、迅速に対応すること。

(6) 障害対応・障害管理

・障害時連絡体制の対応時間帯は、原則として平日9時から17時を対応時

間帯とする。

- ・ 障害等の原因の切り分けが困難な場合は受託者が納入したか否かに 関わらず、その原因の切り分けに協力すること。
- ・ 障害であると検知した場合は、迅速に復旧作業を実施すると同時に、関連情報を収集し、内容を分析し報告すること。
- ・ 障害の原因、復旧作業、再発の防止策などをセンターに報告すること。報告には以下の報告内容を含めることとし、その他必要と考えられる項目についても報告すること。

ア. 発生状況（発生日時、回復時間、停止時間、影響範囲、障害概要）

イ. 障害対応状況（障害原因、障害機器、障害ソフトウェア、対処内容、現在の状況）

## 6-2. サポート要件

職員からの問い合わせ、質問等については、誠意をもって対応すること。

業務上の都合により通常の保守対応時間を超えてサポートの必要性が生じたときは、協議のうえこれに対応するものとし、費用は本業務の見積に含むものとする。

## 6-3. 各種マニュアルの整備

事業者は、システムの円滑な運用を目的として、センターと協議のうえ次のマニュアルを作成しなければならない。

また、マニュアルについては、随時改訂し、常に最新の状態を保持することとし、センター及び事業者の内部で人事異動が発生した場合であっても、短期的に円滑な業務の引き継ぎを行える内容のものであること。

- (1) 運用マニュアル
- (2) 操作マニュアル
- (3) 障害復旧マニュアル

## 7. その他

### 7-1 受注者等の要件

#### 1 受注者等の要件

- (1) 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）のいずれかを取得していること。受注者が本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。

- (2) 本システムを提供する事業者が LINE Technology Partner に認定されていること。
- (3) 本システムを提供する事業者が、LINE 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。
- (4) 本システムについて、地方公共団体における有償での導入実績が 10 件以上あること。(本仕様書 3-3 の業務範囲 (1)～(9) に示す全ての業務実績を対象とする。)

#### 7-2 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」)を第三者に漏らし、また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。

#### 7-3 再委託

- (1) 本業務契約部分に係る業務の全部また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センター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。

#### 7-4 法令等の遵守

本業務の遂行に当たっては以下に掲げる法令等を遵守しなければならない。

- (1) 不正アクセス行為の禁止等に関する法律(平成 11 年法律第 128 号)
- (2) 個人情報の保護に関する法律(平成 15 年法律第 57 号)
- (3) 湖北広域行政事務センター個人情報保護条例(平成 23 年条例第 7 号)

### 8. 協議

本仕様書に疑義が生じた場合又は記載されている事項のほか、システムの円滑な構築及び運用について必要と認められる事項が発生した場合には、事業者は誠意をもってセンターと協議し、業務の実施にあたるものとする。