

能登町公式 LINE 情報配信システム構築・運用業務委託 仕様書

1 業務名

能登町公式 LINE 情報配信システム構築・運用業務委託

2 業務の概要

能登町公式 LINE アカウントを用いて本町の行政情報、イベント、防災に関する情報等を速やかに発信するためのシステムの構築及び運用

3 履行期間

契約締結日から令和6年3月31日まで（ただし、システムの利用開始日については、本町と協議の上、決定するものとする。）

4 業務の内容

「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）」及び個人情報保護関連の法令を遵守し、以下の業務を行うものとする。

(1) システム構築

本仕様書「5. 機能概要」及び「6. 機能詳細」で示す機能を備えたシステムの構築を行うものとする。

(2) 運用・保守

システムの安定的な運用を図るため、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、システムに障害が発生した場合及び脆弱性が発見された場合等のトラブルが発生した際は、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。

(3) 調査・相談対応

システムの構築、運用及び保守の際には、新たな機能の提案のほか、本町が想定する機能の影響調査等を行うこと。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、原則として平日の午前9時から午後5時までとし、電話、電子メール又はオンライン会議等で対応すること。

(4) 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 10 日前までに本町と協議の上、決定すること、この場合、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、受託者は、速やかに本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。

(6) バージョンアップの対応

本業務において導入されるシステムに対して性能、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。

(7) システムに求める基本的要件

ア システムを利用しようとする町民等（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。

イ システム運用開始後の機能向上及び構造の変更等を柔軟に行えらるとともに、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。

ウ SSL/TLS による暗号通信を行うこと。

エ サーバ等の環境整備は、日本国内に設置すること。

オ 提供するシステムの開発元が LINE 株式会社公認の「Technology Partner」に認定されていること。

5 機能概要

システムについては、LINE 株式会社が提供する「LINE 公式アカウント（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、以下の機能を実装し、構築すること。

(1) 基本要件

ア 本町の 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 アプリを使用し、本業務で提供するシステムを利用すること。

ウ システムは、クラウド型の提供システムであること。

エ システムは、原則として 24 時間 365 日利用可能であること。

オ 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。

カ システムは、Microsoft Edge、Google Chrome 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。

(2) 利用者のシステム利用環境

ア 利用者は、LINE 株式会社が公表している LINE の推奨環境において、本業務で提供する各機能が利用できること。

イ LINE の最新バージョンがリリースされた場合、本業務で提供する各機能が利用できることを速やかに確認すること。

(3) 管理者のシステム利用環境

ア 管理者の管理機能は、インターネットブラウザで利用できること。

イ 本町で使用している仮想デスクトップ上のインターネットブラウザ (Microsoft Edge、Google Chrome:SBC 方式) 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。

(4) 管理者アカウントのログイン ID

管理者アカウントのログイン ID 数は、15 以上保有でき、アカウント数の増減に適宜変更できること。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できること。

6 機能詳細

(1) セグメント配信機能

ア 利用者が自身の年齢 (世代)、性別、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。

イ 利用者が登録した配信設定に基づき、メッセージ配信先の指定が行えること。また、属性の未登録者を含む友だち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、指定した日時に予約配信ができること。

エ 配信済のメッセージデータを一覧表示でき、複製又は再編集して新たな送信データとして利用することが可能であること。

(2) FAQ、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構築済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、シナリオのデータは、管理画面からインポート・エクスポートができること。

- エ 作成できるシナリオの階層に原則制限がないこと。
- オ 受託者は、稼働時において即時利用できるようデータベースを整理し、初期データを作成すること。

(3) テスト配信機能

- ア 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。
- イ 管理者がテスト配信を行う際、テスト配信メッセージその他のメッセージが容易に識別できること。

(4) リッチメニュー機能

- ア 文字、画像及びアイコン等は、誰が見ても分かりやすいデザインであること。なお、掲載項目は、本町と協議の上、決定するものとする。
- イ 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。
- ウ 最低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。

(5) アンケート機能

- ア セグメント配信により、利用者へのアンケート回答機能を有すること。
- イ 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。
- ウ アンケートの回答形式については、選択肢の選択（単一回答又は複数回答）、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 アンケートフォームについては、アンケートで取得する情報の取扱い（利用規、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。
- オ 利用者のアンケート回答データを表計算ソフト等で簡単にコピー又はCSV形式等の編集可能なファイルで出力できること。

(6) 予約機能

- ア 公式 LINE において住民等がイベント等の予約ができ、当該予約の状況を管理画面で確認する機能を有すること。
- イ カレンダーには、公開期間の設定、受付・変更・キャンセルを可能とする期間の指定、同時予約可能件数の設定が可能であること。
- ウ 予約完了後、予約内容をトークで通知できること。また、通知するメッセージは自由に設定することができること。
- エ 予約情報は、管理画面から一覧で確認することができ、かつ、CSV形式等の編集可能なファイルで出力できること。
- オ 予約を行った対象者に対し、個別にメッセージを送ることができること。

(7) 通報機能

- ア 利用者が写真、日時、位置情報及び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3種類以上に分けて通報できる機能を有すること（水路、道路、河川、不法投棄等）。
- イ 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とし、その設定は、管理画面上において全て完結できること。
- ウ 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通知先を設定できること。
- エ 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、かつ、通報情報を表計算ソフト等で簡単にコピー又はCSV形式等の編集可能なファイルで出力できること。また、設定した管理情報項目によって通報の種類検索ができること。

(8) 防災機能

- ア 防災情報等の電子メール受信の内容によりセグメント配信できる機能を有すること。
- イ 位置情報を送信することにより、現在地から近い避難所の位置情報、ルート表示ができること。
- ウ 避難所の検索範囲は、受信した位置情報から10kmの範囲内で設定することができること。

(9) 管理機能

- ア 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、配信内容等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。
- イ 蓄積した各種データについては、表計算ソフト等で簡単にコピー又はCSV形式等の編集可能なファイルで出力できること。

(10) 独自提案

利用者にとって、前各号以外にも有用な機能があるときは、追加又は後に追加できるようにすること。

(11) セキュリティ要件

- ア OS、ソフトウェア等の修正プログラム、アップデート又は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適用すること。
- イ 適切なウイルス対策を実施すること。

- ウ 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。
- エ 行政が保有する機密情報及び個人情報について、セキュリティ対策の履行状況を適宜報告すること。
- オ 不正アクセスが行われた場合は、直ちに本町に報告し対策を行うこと。

7 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、イラスト等の作成をいう。）し、データで納品すること。この場合において、当該データは、Adobe Illustrator（再編集可能なデータ及びアウトライン化済）のデータを本町が指定する外部記録媒体により納品すること。また、本町が Adobe Illustrator 等により画像パーツを作成した場合は、当該画像パーツをシステムに組み込むことができること。
- (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作成すること。
- (3) 前各号のデザインは、本町の承認を得て決定すること。

8 啓発チラシデザインの作成

- (1) 公式LINE リリースに係る周知チラシ、ポスターのデザイン案は、日本産業規格A3判で受託者が作成すること。
- (2) 公式LINE アカウントを友だち登録方法の周知チラシ、ポスター、テーブルテントのデザイン案を日本産業規格A3判で受託者が作成すること。
- (3) 前各号のデザイン案は、Adobe Illustrator（再編集可能なデータ及びアウトライン化済）のデータを本町が指定する外部記録媒体により納品すること。

9 プロジェクト管理

- (1) 受託者は、契約締結後、本業務における作業項目、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を記した計画書（任意様式）を作成し、提出すること。
- (2) 受託者は、本町と対面又はオンラインにより検討会議を行うこと。この場合において、オンライン開催時では、受託者がホストとなること。
- (3) 受託者は、検討会議で協議した内容を記録し、取りまとめた内容を会議録として検討会議終了後から5日以内に電子データで本町に提出すること。

10 職員支援要件

- (1) マニュアルの作成
 - ア 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。
 - イ マニュアルの作成は、イラスト及び画面のコピー等を用いるほか、業務に不

慣れな者でも理解できるよう分かりやすく平易な用語を用いて作成すること。
ウ 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。

(2) 研修の実施

ア 公式 LINE の本格稼働前の適切な時期に、本町と協議の上、対面又はオンラインで操作研修を行うこと。
イ 研修時に必要となるアカウントの操作環境及び資料等については、受託者が準備すること。

(3) サポート

ア 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。
イ 受託者は、友だち登録及び運用実績を分析し、課題解決に向けた提案のほか、他の成功事例の紹介等、効果的な運用に向けて本町と協議を行うこと。

11 納品・検収

(1) 本業務に関する納品物は、各号のとおりとする。

ア 計画書
イ メニュー・デザイン設計書
ウ デザインデータ一式
エ 操作マニュアル
オ 会議録

(2) 前号に関する納品場所は、能登町総務課DX推進室とする。

(3) 本業務に関する検収は、各号のとおりとする。

ア 受託者は、業務完了後、速やかに業務完了報告を行うこと。
イ 本町は、納入日から10日以内に納品物の検査を行うものとする。
ウ 前号の検査の結果、不備が認められた場合は、受託者は、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ものとする。

11 その他

(1) 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 秘密情報を取扱う責任者及び従事者は、個人情報及び特定個人情報取扱特記事項(別紙)を遵守しなければならない。再委託先についても同様とする。

(2) 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は、あらかじめ書面により再委託に係る本町の承認を得なければならない。

イ 受託者は、再委託先の行為については、全責任を負わなければならない。

(3) 権利の帰属

ア システムに関して作成されたデータ及び画像等は、町ホームページ等の広報媒体等に事由に使用できること。

イ 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、権利は受託者に保留される。ただし、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。

ウ 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。

エ 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、前各号の定めによらないものとする。この場合において、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、受託者の責において解決するものとする。

(4) システムの拡張等

システムの拡張、他システムとの連携、次期システムの移行等（いずれも他の業者が受託した場合を含む。）において、本町及び関係業者等から協力を求められたときは、本町と協議の上、システムに関する情報開示及びデータベースからのコンテンツのエクスポートを含め必要な対応を行うこと。

(5) 協議

ア LINE 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使用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。

イ 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時央で協議の必要がある場合は、受託者は、本町と協議を行うこと。

ウ 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、当該発案に基づき、本町と受託者により協議の上、当該仕様書を変更することができる。