

葛巻町公式 LINE アカウント構築・運用保守業務仕様書

1. 業務名 葛巻町公式 LINE アカウント構築・運用保守業務

2. 業務概要

- (1) 件名 葛巻町公式 LINE アカウント構築・運用保守業務
- (2) 内容 LINE 公式アカウント拡張システムを導入し、町民サービスの向上に寄与するとともに町外向けコンテンツを充実させ、交流人口の拡大を図る機能を実装する。
- (3) 構築期間 契約締結日から運用開始日まで
- (4) 運用期間 運用開始日から令和9年3月31日
- (5) 公開日 令和9年1月4日（予定）
なお、正式な公開日は受注者と協議の上、決定する。

3. 業務目的

国内で多数の利用者数を誇る LINE の公式アカウント機能拡張システムを導入し、より効率的かつ効果的に情報配信を行い、町民や町外の利用者（以下「利用者」という。）の利便性の向上を図るもの。

4. 業務内容

本業務の内容は、以下の項目を一括して行うものとする。

- (1) システム構築
 - ア 本町の情報発信を効率的、効果的に行えるよう本仕様書「5. 機能概要」で示す機能を備えたシステムの構築を行う。
 - イ 記載項目に関しては、必ず実現が可能であることとする。
 - ウ 本システムは、原則として、24 時間 365 日利用可能であることとする。
- (2) 運用・保守
 - ア 導入後の運用・保守については、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トラブルが発生した際には、速やかに対応すること。
 - イ 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
 - ア 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。
 - イ システムに関する本町からの問い合わせ・相談への対応及び必要に応じた本町への情報提供を行うこと。
 - ウ 調査・問い合わせ・相談対応は、原則として、平日の9時～17時15分とし、本町職員（以下「管理者」という。）と、電話又は電子メールにて対応すること。
- (4) 計画的なシステム停止

ア 受注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。

(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。

(6) 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行われた場合は、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要件

ア 利用者、管理者双方にとって分かりやすく、かつ操作性が高いシステムとすること。
また、設定にあたって、関数やスクリプト、プログラミングの知識が必要なく行えること。

イ 運用開始後の機能向上や構成の変更等を柔軟に行えとともに、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 (TLS1.2 以上) による暗号化通信を行うこと。

エ サーバーなどの環境設備は日本国内に設置すること。

5. 機能概要

本システムについては、LINE ヤフー株式会社が提供する「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、以下の(4)から(14)までを必須機能として構築し、月額費用の変動なく基本料金内ですべての機能を利用できること。

(1) 基本要件

ア 葛巻町 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 を使用し本業業務で提供するシステムを利用できること。

ウ 本システムはオンプレミスではなく、クラウド型の提供システムであること。

エ 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。

オ 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 本システムは LINE ヤフー株式会社推奨の Google Chrome 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し利用できること。また、それぞれ最新のバージョンで動作すること。

(2) 利用者のシステム利用環境

本システムを利用可能な iOS、Android、LINE のバージョンは限定しないものとし、最新バージョンについては、最新バージョンがリリースされた後に可能な限り速やかに対応すること。また、属性情報を取得する際はセキュリティの観点から LINE ヤ

フー社のサーバーに残らないようフォーム形式にて取得すること。

(3) 管理者のシステム利用環境

- ア 管理者用の管理機能は、パソコンのブラウザで利用できること。
- イ 本町で使用している仮想ブラウザ（SBC 方式：Google Chrome）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。
- ウ OS 及びブラウザは、それぞれ最新バージョンでの利用を前提とする。ただし、新バージョンがリリースされた後にそのバージョンに起因する不具合が確認された場合はこの限りでない。なお、OS の最新バージョンについては、最新バージョンがリリースされた後に可能な限り速やかに対応すること。
- エ Google reCAPTCHA にて不審な動作を判断しログイン制限ができること。
- オ 2 段階認証設定が可能であること。
- カ 管理者権限数を基本料金内で無制限で発行でき、自治体職員にて任意のタイミングにて追加発行可能であること。
- キ 同じ管理者権限を利用し複数端末にて同時ログインが可能であること。

(4) リッチメニュー機能

- ア トーク画面に画像付きのメニューを表示させることができること。
- イ 分割数に制限が無く、座標指定による自由な領域設定ができること。
- ウ 通常メニューとは別に、友だちのセグメントに応じた専用メニューを複数表示できること。
- エ 指定の URL 等にリンクする設定ができること。また、この設定を任意に変更できること。
- オ メニューの切り分けは、機能上無制限であること。
- カ メニューの修正は、職員でも行える仕様であること。
- キ 初回情報登録フォーム等で回答した内容に合わせたリッチメニューを表示させることができること。
- ク 通常の住民メニューとは別に、対象者に応じた専用メニューを複数表示できること。
- ケ 管理画面にてリッチメニューデザインの作成が職員でも行える仕様であること。
- コ 利用者のセグメント毎に一括でメニューの切り替えができること。
- サ 利用者のセグメント毎にメニュー内のコンテンツの表示/非表示の変更ができること。
- シ メニュー切り替え用の二次元コード及び URL を作成できること。

(5) アンケート機能

- 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。

- オ フォームデザイン（ボタンカラー/背景カラー/フォーム背景カラー）はプログラミング不要（ノーコード）で、職員でも自由に変更できること。
- カ テンプレートを用いて、デザインを一括変更できる機能を有すること。
- キ フォーム作成時、同一画面上でプレビューを確認しながら作業が行えること。
- ク フォーム回答への回数制限を自由に設定できること。
- ケ 回答に応じて次ページをセクション毎に分ける事が可能であること。
- コ アンケート回答後、自動的にリッチメニューを切り替える、リマインドが発生する等のアクション設定が行えること。
- サ アンケートの回答を Google スプレッドシートへ連携ができること。

(6) セグメント配信機能

- ア アンケート機能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 アンケート未回答者を含む友だち全員への配信が可能であること。
- ウ 作成したメッセージは配信する前に、管理画面よりプレビュー表示にて確認できること。
- エ 配信毎にユーザー側から見てアイコン画像と名前の変更ができること。
- オ アンケートなどで回収した利用者情報が配信メッセージ内で反映可能なこと。
- カ 配信対象者の絞り込みは or 条件や and 条件などを掛け合わせた絞り込みができること。
- キ 日時を指定してセグメント配信できること。また、一定周期で繰り返すセグメント配信設定ができること。
- ク 日単位、週単位、月単位で定期配信日を指定できること。
- ケ 定期配信の除外日を設定できること。
- コ 利用者の属性情報を一括およびセグメント毎に csv 一括登録できること。
- サ セグメントの絞り込み方法として、アカウントへの友だち追加を行なった日付での絞り込みが可能であること。また、期間を指定した絞り込みも可能であること。
- シ よく使う絞り込み条件をテンプレート検索として保存し、セグメント配信時にテンプレートの選択を行うだけで配信対象者の絞り込みが可能であること。
- ス 送信可能なメッセージタイプとして、「テキストメッセージ (LINE 絵文字を含む)」「画像メッセージ」「イメージマップメッセージ」「Flex Message」を設定できること。また、「Flex Message」の作成には、関数やスクリプト、プログラミング等を必要としないこと。

(7) 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事前構築済み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ること。
- エ 作成できるシナリオの階層に制限がないこと。
- オ チャットボット起動中にエラーが起きないこと。

カ チャットボットの選択回数の制限ができ、属性情報に合わせた選択制限も可能であること。

キ シナリオは本町が素案を提供し、受注者において初期データを作成すること。

ク 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。また、「Flex Message」の作成にはプログラミングやコード等を使用しないこと。

(8) 通報機能

ア 情報管理の観点より、報告内容は LINE のトーク上では無く、フォーム内で完結できること。

イ 管理者が任意のタイミングで各種申請フォームを作成・修正できること。

ウ 申請フォームで回答した内容を、ユーザー情報として反映できること。

(9) 通知機能

ア 利用者が友だち追加や各種機能を利用した際に管理者のメールアドレスや LINE アカウントへ通知が行えること。

イ 管理者複数人を対象とした LINE グループへ通知が行えること。

(10) 予約機能

ア カレンダー形式で予約可能日を週間/月間形式どちらでも表示ができること。

イ 予約者に対して自動でリマインドメッセージが送れること。

ウ 利用者自ら、予約情報の変更キャンセルが可能な機能を有していること。

エ 管理者は管理画面から新規予約の作成ができること。また、管理者画面はカレンダー表示を可能とし、視覚的に予約者情報を確認できること。

オ 予約情報の取得項目は、管理画面より自由に設定変更が可能なこと。また、電話等での予約を代理入力できること。

カ 予約時に入力した情報を配信メッセージ内で反映が可能なこと。

キ 予約機能で回答のあった属性情報は、セグメント配信機能でも流用可能なこと。

ク 承認制での予約受付が可能なこと。

ケ Google カレンダーとの連携が可能であること。

(11) 二次元コード複数発行機能

ア 流入経路毎に二次元コードを無制限に発行できること。

イ 発行した二次元コードを利用者が読み取ることで、二次元コード毎に流入経路が判別出来ること。

ウ 発行した二次元コード毎に利用者に対するメッセージ送信内容や、リッチメニューの表示内容を設定できること。

エ 発行した二次元コード毎に読み込み開始/終了の日付・時間設定が可能なこと。

オ 発行した二次元コードには位置情報による読み込み制限（半径 5 メートル以内等）が可能なこと。

(12) スタンプラリー機能

- ア 二次元コードを読み込み、LINE 内で台紙を模したスタンプが貯められること。また、取得したスタンプはいつでも利用者が確認できること。
- イ スポットごとに異なる二次元コードの発行・挙動設定が可能なこと。
- ウ 発行した二次元コードは読み込み回数の制限が可能なこと。
- エ 獲得したスタンプ数に応じた挙動設定が可能なこと。
- オ スタンプラリー完了時に景品応募やクーポンが獲得できること。また、スタンプラリーの途中でも応募できるよう、応募条件を複数設定できること。
- カ スタンプラリーの実施期限を設定できること。
- キ それぞれの二次元コードの読み込み履歴が取得できること。また、履歴を活用した分析が可能であること。
- ク 参加者の属性情報、周遊行動、イベントや施策に対する評価を元にファネル分析や効果検証ができること。

(13) 抽選機能

- ア 利用者を対象に任意の条件で抽選が行えること。
- イ 抽選のタイミングは即時または後日での設定ができること。
- ウ 抽選方法は先着順または確率での設定ができること。
- エ 当選倍率はいつでも変更可能とすること。
- オ ノベルティなどの付与ができる機能を有すること。

(14) 分析機能

- ア 蓄積したデータを管理画面上で確認できる機能を有すること。
- イ 利用者が自由入力した記載内容を蓄積できること。
- ウ ボタン式チャットボットのタップ数を測定できること。
- エ リッチメニューのボタンタップ数を測定できること。
- オ URL のクリック率を測定できること。
- カ 蓄積したデータを管理画面上で確認できる機能を有すること。
- キ アンケートの回答で蓄積したデータを csv 形式等のファイルで出力できること。
- ク 特定の行動をした友だちの人数や移行率を分析してグラフ表示でファネル分析ができること。
- ケ 情報登録フォームや流入経路で付与されたユーザーの属性情報を元にシステム内でクロス分析ができること。

6. 独自提案

(4)～(14)以外の機能で、将来的に本町アカウントにとって必要かつより効果的で利用者の利便性につながる機能を、協議の上、運用・保守委託の範囲内で、追加で構築できるものがあれば、積極的な提案及び構築に努めること。

7. 初期構築及び運用開始後の支援体制

(1) 初期構築

- ア 契約締結後の初期構築段階から運用フェーズに至るまで、原則として同一の担当者が継続してサポートを行い、構築時の経緯や糸を熟知した一貫性のある支援体制を維持すること。
- イ 構築期間中は本町と定期的な協議（電話・メール・オンラインミーティング等）を行うとともに、進捗フェーズに応じた報告を適切に行うこと。
- ウ LINE 公式アカウントを活用して情報配信を行う部署（以下「各課等」という）に機能説明を行うとともに、各部署の業務特性に応じた具体的な活用イメージを提示し、要望を取りまとめる支援を行うこと。
- エ 必要に応じて各課等と直接協議を行い、設定支援を行うこと。なお、その際の状況は葛巻町主担当者へ適宜共有すること。
- オ 各課等の要望をもとに、各機能を組み合わせて全体の骨組みを提案すること。また、要望に応じた各機能の活用方法を提案し、設定の支援を行うこと。
- カ システム納品時には、受注者側の担当者少なくとも1名が葛巻町に訪問し、各課等を含めて構築内容の説明、システムの操作研修を行うこと。

(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を作成（デザイン・レイアウト、イラスト、アイコン画像等の作成。）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) 運用中のサポート

- ア 最新の操作マニュアルを、管理画面等のシステム上で常時閲覧可能な状態にすること。
- イ システム利用に関する相談については、受注者側の少なくとも1名の担当者が窓口となり、電話、メール、オンラインミーティング等により、過去の構築経緯を踏まえた一貫性のある助言・相談に応じること。
- ウ 管理画面上からリアルタイムでオペレーターと対話可能な友人チャットサポート窓口を提供し、単発の操作質問等に迅速に回答できる体制を整えること。
- エ 保守の範囲内において、オンラインミーティング等による操作レクチャーを定期的に実施すること。年度替わりの職員異動時等における新任担当者向けのレクチャーにも柔軟に対応すること。
- オ 友だち登録状況や運用実績を分析し、他自治体の成功事例の紹介を含めた効果的な運用改善案を定期的に提案すること。

9. 特記事項

- (1) LINE ヤフー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、本町と協議の上、対策を講じること。
- (2) 貸与品
 - ア 受注者が機器の設定等に必要な資料等は、本町がその都度貸与する。
 - イ 貸与品の管理保管は不測の事態が生じないよう適正に管理しなければならない。
- (3) 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。

(4) 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、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。

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) 本業務に係る成果品の引き渡し後 1 年間以内に発見された契約不適合については、受注者がその契約不適合の補修又は補修する責を有する。

(6) 権利の帰属

ア 業務の成果品等に、受注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、権利は受注者に保留されるが、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。

イ 業務の成果品等に受注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、受注者の責において解決するものとする。

(7) 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。

(8) 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上、仕様を変更することができる。

(9) 次年度以降に契約者が変更となった場合は、本業務を円滑に継続するために変更後の契約者が所有するシステムへの移行に必要な引継ぎを行うこと。

引継ぎの内容は事前に本町の承認を得るものとする。また、完了時には速やかに本町に報告すること。