

平取町公式LINE 構築・運用支援業務仕様書

1. 業務名

平取町公式LINE 構築・運用支援業務

2. 業務の目的

本業務は、LINE ヤフー株式会社が提供するメッセージアプリケーション「LINE」の町公式アカウント機能を拡張するシステム（以下、本システムという。）を導入し、セグメント配信による町民それぞれのニーズに合わせた町政情報及び町の魅力的な情報を送ることによる情報発信力の強化と、チャットボットなどの最新技術の活用により、町民サービスの向上と、職員の業務効率化を目的とする。

3. システム要件等

3.1 基本要件

- ① 本サービスは「GovTech プログラム」を搭載し、構築されたものであること。
- ② 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。
- ③ 本システムは、24時間365日利用可能であること。なお、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。
- ④ 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。
- ⑤ 本システムはGoogle Chrome、Microsoft Edge、Safari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。
- ⑥ 本システムはLINEの最新バージョンでシステム要件を満たすこと。
- ⑦ 本システムはLINE公式アカウントの機能が制限なく利用できる、もしくは同等の機能を提供できること。
- ⑧ 管理画面を含む本システムは自治体が利用する目的で専用開発されたシステムであり、操作性に優れていること。

3.2 システム要件

① リッチメニュー機能

- (ア) 職員が本システムからリッチメニューの登録ができること。
- (イ) タップ可能な領域は最大20件まで登録でき、その領域をマウスで自由に指定できること。
- (ウ) タブ形式などによりリッチメニュー自体を切り替える設定ができ、上限なく複数のリッチメニューを設定できること。
- (エ) 公開用とテスト用のLINE公式アカウントに対して、それぞれ異なるリッチメニューを設定することができ、テスト用アカウントで表示や動作の確認が行える

こと。

② FAQ・チャットボット機能

- (ア) 頻繁に尋ねられる質問等をチャットボット等で回答する機能を有すること。
- (イ) チャットボットによる質問のやりとりをする内容をシナリオとして登録でき、シナリオの修正や変更の履歴をバージョンとして管理できること。また、シナリオのデータは管理画面からインポート・エクスポートが行えること。
- (ウ) シナリオを編集する際は、シナリオの全体像をフローチャートやロジックツリーなどのグラフ形式で視覚的に表現することができ、職員がマウスを用いて直感的に編集できるための工夫があること。
- (エ) シナリオを編集する際は、LINE 上での表示イメージを随時、確認しながら作成が行えるプレビュー機能を備えていること。
- (オ) シナリオとして利用可能なメッセージとして、「LINE Developers」で提供されるメッセージタイプである、「テキストメッセージ」「イメージマップメッセージ」「ボタンテンプレート」「カラーセルテンプレート」「Flex Message」を設定できること。
- (カ) 対話型で展開するシナリオとは別に、入力された特定のキーワードに対して回答を行う、一問一答形式のチャットボットを設定できること。設定を行う際には、キーワードとそれに対する回答の一覧を CSV で一括登録でき、また登録データのエクスポートにも対応すること。
- (キ) 設定したシナリオは、公開用アカウントと同一の表示や動作が確認可能なテスト用アカウントにおいて、表示・動作の確認ができること。

③ セグメント配信機能

- (ア) 利用者がセグメント配信設定を登録するフォームの構築が可能で、利用者の嗜好に合わせ、最適な情報を配信できること。
- (イ) セグメント配信設定できるフォームは上限なく複数登録できること。例えば自治体職員専用のフォームやアンケートなどをいう。
- (ウ) 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。
- (エ) セグメント配信のメッセージ作成画面には、LINE 上での表示イメージを随時、確認しながら作成が行えるプレビュー機能を備えていること。
- (オ) 利用者がセグメント配信設定を登録・変更 (初回利用時にユーザーアンケート等を実施するなどの) できる仕組みを有していること。
- (カ) 利用者は、年齢 (世代)、性別、居住地 (市内外 (数十～数百程度))、行政項目 (数十程度)、複数の子の生年月日等の属性登録が 25 項目以上できること。また、必要に応じて職員が項目を追加できること。受信設定にあたっては LINE

上での表示イメージを随時、確認しながら作成が行えるプレビュー機能を備えていること。また、プレビュー画面では利用者の操作が可能であること。

- (キ) 利用者が設定したセグメント配信設定は、職員が管理画面から一部またはすべての設定を変更できること。
- (ク) テスト用アカウントに対して、本番環境に影響を与えることなくセグメント配信のテスト送信が行えること。また、テスト送信にあたっては、LINE 上での表示イメージを随時、確認しながら作成が行えるプレビュー機能を備えていること。
- (ケ) 配信は即時配信のほか、指定した日時に対する予約配信、曜日や日付を指定した繰り返し配信の設定が行えること。また、繰り返し配信の設定のパターンが500件以上など大量に必要となる場合には、CSVによる一括登録にも対応できること。
- (コ) セグメント配信設定で登録された日付（生年月日等）に対して、期間を指定して（例：登録された日付のn日後）リマインドメッセージを配信できること。
- (サ) 職員は過去の合計配信数、配信日、配信時間、タイトル、種別、配信数、成功数、失敗数、開封率、URL クリック率などのデータについて確認が行えること。

④ 申請・アンケート機能

- (ア) 利用者向けに、アンケートの実施、自由記述ができるフォームを職員側で作成できること。
- (イ) フォーム作成の際は、職員がマウスを用いて必要な項目を設定できるなど、視覚的なインターフェースで簡単に設定できるよう工夫されていること。設定にあたって、関数やスクリプト、プログラミングなどの知識が必要なく行えること。
- (ウ) フォームの編集画面では、LINE 上での表示イメージを随時、確認しながら作成が行えるプレビュー機能を備えていること。
- (エ) フォームには設問項目を自由に設定でき、項目数も上限なく設定できること。
- (オ) 作成したフォームの複製が行えること。またフォームは追加費用不要で複数作成できること。
- (カ) フォームを通じて取得したアンケート結果は一覧で確認できること。確認する際は、一覧表示や並び替え、入力項目や登録日、更新日などに応じた絞り込みや検索に対応していること。また取得した結果を、CSV形式で出力できること。
- (キ) 管理画面でのデータの閲覧にあたっては、フォーム単位で閲覧権限の制御が設定できること。

⑤ 防災機能

- (ア) 災害発生時などに、緊急時用に用意されたリッチメニューを自動または手動で切り替えて表示をすることができること。

- (イ) 位置情報を送信することで、現在地から近い避難所の一覧をチャットボットで案内することができ、避難所ごとに地図上での位置表示やルートもあわせて表示ができること。
- (ウ) 避難所の情報は、事前に CSV ファイルでインポートして登録ができ、開設状況のステータスの表示や変更に対応できること。
- (エ) 避難所の検索範囲は、受信した位置情報から 100m~10 k mの間で設定ができること。
- (オ) チャットボットで災害内容や居場所を確認した上で、適切な行動を案内するための避難行動支援を行うチャットボットのテンプレートを設定できること。

⑥ カレンダー予約機能

- (ア) 施設利用等の予約を行うためのフォームと、空き枠を指定可能なカレンダーを設置し、利用者から予約を受け付けて管理ができること。
- (イ) 予約を受け付ける対象者を事前に登録しておくことができ、キーワード等を設定することで対象となる利用者の認証が行えること。
- (ウ) 予約フォームは、職員が入力項目を自由に組み合わせることができ、電話番号やメールアドレスなどは入力値のチェックが可能な機能を有していること。
- (エ) 予約対象となる施設ごとにカレンダー単位で予約を受け付けることができ、その単位は上限なく自由に追加ができること。
- (オ) カレンダーには公開期間の設定、予約日から受付・変更・キャンセルを可能とする期間の指定（例：n 日前まで予約可能）、利用者あたりに同時に予約可能な件数、受付可能な年齢の制御（利用者の誕生日をあらかじめ登録）の設定が可能であること。
- (カ) 予約が完了すると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を自由に設定できること。
- (キ) 予約フォームに表示される項目以外にも、職員が管理目的で利用者には表示されない管理者用の入力項目を追加でき、予約ステータスの管理ができること。
- (ク) 受け付けた予約情報は一覧で確認することができ、CSV ファイル等で出力ができること。
- (ケ) 受け付けた予約情報やカレンダーに対して、アカウントごとに閲覧の可否を制御可能な権限を設定できること。
- (コ) 予約を行った対象者へ、LINE を通じて個別でメッセージを送れること。
- (サ) 予約した日を起点に、0 日~9 日前の任意のタイミングでリマインドのメッセージを自動配信できること。
- (シ) 予約枠数の変更は CSV による一括のインポート及び管理画面からも変更可能なこと。

⑦ メール連携機能

- (ア) 本システムでメールを受信し、全利用者またはセグメント配信設定で登録した利用者を指定して、公式アカウントに自動でメールを配信できること。
- (イ) 転送元メールに記載された特定のテキスト以降を、メッセージ配信時に自動で削除する機能を有すること。
- (ウ) メッセージ配信時に、任意のテキストをフッターとしてメッセージ末尾に追加できること。

⑧ 通報機能

- (ア) 利用者が写真や日時、位置情報等を送信でき、公共施設等の瑕疵や不具合の情報を通報できること。また、その際に通報カテゴリを4種類以上、サブカテゴリを8種類以上、設定できること。
- (イ) 利用者が送信した通報を管理者が受信する際、設定した通報カテゴリごとに担当所管を割り当てることができ、それぞれ通知先のメールアドレスを設定できること。
- (ウ) 通報者との連絡がLINE上でできること。
- (エ) 通報箇所のステータス管理ができること。
- (オ) 通報者が通報内容の処理状況を確認できること。
- (カ) 通報された内容は、CSVファイルで出力できること。
- (キ) 通報に際し、名前や電話番号等任意の質問を設定できること。
- (ク) 電話の通報も登録できること。
- (ケ) 管理機能（通報箇所のステータス管理など）を追加料金なしで利用できること。
- (コ) 管理機能で地図上に通報箇所を表示でき、地図を住民に公開設定ができること。

⑨ スポット（施設）案内機能

- (ア) 位置情報またはキーワードを送信することで、現在地から一番近いスポット（施設）を案内することができ、スポット（施設）ごとに画像サムネイルや説明文、URLリンクの設置、地図上での位置などの情報を表示できること。
- (イ) 登録したスポット（施設）情報は、チャットボットからも呼び出すことができ、表示順についても指定ができること。

⑩ ポイント・スタンプラリー機能

- (ア) 健康増進事業や観光事業で活用できるポイント・スタンプラリーの機能を有すること。
- (イ) ポイント付与はイベントごとに設定できQRコードとフォームの入力でポイントを貯めることができること。
- (ウ) スタンプラリーはQRコードを読み取ることでスタンプを貯めることができること。
- (エ) 貯まったポイントで景品に交換することができ、抽選機能を有すること。

(オ) 利用者は累積ポイントをいつでも確認できること。

(カ) 管理画面からポイントを付与できること。

(キ) 利用者との連絡が LINE 上でできること。

⑪ 決済機能

(ア) 申請・アンケート機能やカレンダー予約機能と連携し、申請や予約の手続きを行なった際に手数料や使用料に関する決済が行えること。

(イ) 決済はクレジットカードの他、電子マネーにも対応し、管理画面から商品の追加や金額の変更が自由に行えること。

⑫ 管理機能

(ア) 職員が使用する管理者用アカウントは、ライセンス不要且つ追加費用不要で無制限に設定できること。

(イ) チームご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。

(ウ) 管理者用アカウントで行われた職員の操作内容や、利用者がトーク画面を通じて利用したチャットボットなどの操作内容のログデータをエクスポートできること。

(エ) 公開用 LINE 公式アカウントの友だち数、ブロック数、リッチメニュー操作数などの統計情報を確認できること。

⑬ 電子申請機能

(1) 登録・認証機能

(ア) 自治体の提供する「LINE 公式アカウント」より申請が行えること。

(イ) 利用者の登録・認証に利用者の LINE ユーザーアカウントを用いること。

(ウ) これにより利用者が申請を開始する際には、新規 ID 登録やパスワードによる都度のログイン認証が不要であること。

(2) 申請情報の入力機能

(ア) 職員が自由に申請項目を設定できること。

(イ) 必須入力項目の設定ができること。

(ウ) 入力漏れや入力不備がある場合にエラーメッセージを表示できること。

(エ) 入力項目に対する補足説明を付記できること。

(オ) 利用者が回答内容に応じた質問項目を表示できるよう、項目の表示条件規則を設定できること。

(カ) 郵便番号入力後に住所の一部を自動で入力できる補助機能をつけること。

(キ) 生年月日入力後に年齢を自動で入力できる補助機能をつけること。

(ク) 国税庁 API と連携していること。

(ケ) 公的個人認証で取得した基本 4 情報を自動で入力できる補助機能をつけること。

(コ) 郵送先住所を指定できること。

- (3) 電子署名機能
- (ア) 申請情報に対し、LINE の提供する公的個人認証サービスを用いて、公的個人認証の署名用電子証明書による電子署名ができること。
 - (イ) iOS ・ Android OS いずれのプラットフォームでも電子署名ができること。
- (4) オンライン決済機能
- (ア) 申請時に手数料や郵送料の決済が行えること。
 - (イ) クレジットカード及び電子マネーでの決済ができること。
 - (ウ) クレジット情報を保存できること
 - (エ) 決済金額に変更があった場合に対応できること。その場合、職員が金額を変更することができ、利用者に再決済の承認が依頼できること。
- (5) 申請機能
- (ア) 申請情報の送信前に入力情報を確認できること。
 - (イ) 申請情報の送信前に修正が必要な箇所だけ修正できること。
 - (ウ) 申請情報の送信時に、LINE のトークを通じて申請の受付通知を自動送付できること。
- (6) 申請履歴の確認
- (ア) 申請した受付状況を申請者が確認できること。
 - (イ) 過去に申請した内容を申請者が確認できること。
- (7) 手続き案内機能
- (ア) 自治体の公式アカウント上で、チャットボットなどを用いて複数の申請を誘導できること。
- (8) 申請作成機能
- (ア) 職員が任意の名称の申請フォームを作れること。
 - (イ) 作成した申請フォームに、以下の情報を付記又は設定できること。
 - ・ 申請の概要説明
 - ・ 申請に関する問い合わせ先
 - ・ 申請に関するホームページ等の参照先情報
 - ・ 公開開始日時及び公開終了日時
 - (ウ) マイナンバーカードでの公的個人認証の署名用電子証明書による電子署名の可否を選択できること。
 - (エ) 設定可能な入力項目を自由に追加・削除できること。
 - (オ) 添付ファイルの登録が設定できること。また添付ファイルについて、1 ファイルあたりの容量を 10MB 以下に設定できること。
 - (カ) 1 申請あたり、複数のファイル添付を受け付けられること。
 - (キ) 利用者が申請する状況に応じて、各入力項目を選択的に表示/非表示、必須/任意の設定を可能とすること。

- (ク) 繰り返し要素の繰り返し上限数を設定できること。
 - (ケ) 利用者への申請通知機能として、以下のタイミングでトークによるメッセージを送付でき、メッセージの文面は職員が各申請の手続き単位で個別に設定できること。
 - ・利用者が申請完了したとき
 - ・利用者が申請を取り下げたとき
 - ・職員が申請に関する審査を完了したとき
 - ・職員が受け付けた申請を却下したとき
 - ・職員が受け付けた申請を対応完了としたとき
 - (コ) 作成した申請フォームごとにアクセス URL を発行でき LINE 上で案内ができること。
 - (サ) 申請の受付上限を設定できること。
- (9) 電子申請管理機能
- (ア) 受信した申請を一覧で表示できること。
 - (イ) 申請一覧でフィルタをかけられること。
 - (ウ) 受信した申請内容を確認できること。
 - (エ) 受信した申請一覧を CSV 形式で出力できること。
 - (オ) 申請の対応状況に応じたステータス登録ができること。
 - (カ) 申請内容を編集できること。
 - (キ) 申請ごとに申請書を印刷可能な形式で出力できること。
 - (ク) 決済金額を確認できること。
 - (ケ) 決済金額を変更し、申請者へ再決済依頼ができること。
 - (コ) 申請者へ返金ができること。
 - (サ) 申請内容や金額の変更履歴が確認できること。
 - (シ) 申請者へメッセージやファイルを送付できること。
 - (ス) 申請ごとに送付状を印刷可能な形式で出力できること。
 - (セ) 管理用に情報を申請に付与できること。
- (10) 電子申請管理画面ログイン機能
- (ア) ログインに5回以上失敗した場合、アカウントが自動でロックされること。
 - (イ) ロック時に管理画面から解除、パスワードの再発行ができること。
 - (ウ) 初期パスワードを変更できること。
- (11) 職員アカウント作成機能
- (ア) グループの登録ができること。
 - (イ) 職員アカウントの登録ができること。
 - (ウ) 権限を登録できること。
 - (エ) 異なったグループの職員が申請を閲覧できないこと。

- (オ) 申請の通知先をグループもしくは職員個人へ設定できること。
- (カ) CSV による出力が可能であること
- (キ) CSV により、新規登録・変更・削除ができること。
- (ク) 職員が使用する管理者用アカウントは、ライセンス不要且つ追加費用不要で無制限に設定できること。

(12) マニュアル

- (ア) マニュアルを搭載していること

(13) 職員環境

- (ア) 総合行政ネットワーク (LGWAN) 及びインターネットに接続できる端末から管理画面にアクセスできること。

4. 導入運用要件

4. 1 導入支援

以下の導入支援を追加料金なしで提供すること。

- ① 本システムの導入にあたっては、導入の要件や企画に対して、LINE 公式アカウントの画面構成等について提案し、本システムの効果を最大限発揮できるよう支援すること。
- ② チャットボット・フォーム・セグメント配信・リッチメニュー等の設計書を作成すること。
- ③ リッチメニューの事例やサンプルを提供し、自治体の要望に応じて提案すること。オリジナルデザインにも対応すること。
- ④ コンテンツ企画・設計・構成・制作のアドバイスや制作物の内容や仕様に対する助言やレビューを行うこと。
- ⑤ 他自治体の優良コンテンツなどの事例を提供すること。
- ⑥ システムに登録・設置する際の操作方法の説明を行い、必要に応じてテレビ会議ツールなどを用いて実演を交えた操作説明会やサポートを行うこと。
- ⑦ 職員が提示する LINE 公式アカウントの活用イメージや要望をもとに、FAQ・チャットボットのシナリオやセグメント配信機能の受信設定に対して、全体の骨組みを提案し、設計書を作成のうえ構築すること。
- ⑧ ごみ一問一答の FAQ テンプレートを提供すること。
- ⑨ その他、サンプルや他自治体の実績を用いたコンテンツの企画支援、コンテンツの設計代行、システムへのコンテンツ登録や設定代行業務を行い、受託者の責任をもって完了、及びアカウントの公開に取り組むこと。
- ⑩ 住民への広報、ポスターやチラシの事例等、お友だち集めの施策を提供すること。
- ⑪ 企画から運用開始前までに複数回の定例会を開催し、都度進捗を共有すること。
- ⑫ 必要機能の設定は、自治体の指示を基に代行して実施すること。

4. 2 動作検証

- ① 動作検証開始前までに、本システムの基本動作（アンケート作成、リッチメニュー作成等）が正しく動作するよう設定のサポートを行うこと。
- ② 動作検証において、検証結果に応じて改善方法等を提案すること。

4. 3 体制

- ① 本システム導入に向けた作業を統括する統括業務責任者を配置すること。
- ② 統括業務責任者の下に、実作業に従事する担当者を複数名配置すること。
- ③ 統括業務責任者及び担当者の内、1名は、他団体で本システムの導入支援に従事した経験を有すること。

4. 4 業務実施計画書等

- ① 契約締結後10営業日以内に、WBS、体制、作業内容及び役割分担等を記載した業務実施計画を提出し説明を行うこと。
- ② 本システム導入までの期間、会議を定期的に行い、作業計画書に対する作業の進捗状況、課題等を確認及び共有すること。

4. 5 運用に関するサポート

- ① 受注者はシステムの操作マニュアルを提供すること。
- ② 自治体担当者が代わった際は操作説明会を行うこと。
- ③ システム利用に関して生じる疑問等については、メール、チャットツールやビデオ会議ツールなどでサポートすること。なお、受付時間は以下のとおりと、もしくはそれ以上とすること。
 - ・電話：平日9時～18時
 - ・メール／チャット：24時間365日
- ④ 受注者は簡易な設定や軽微な修正については協議の上、修正、代行業務を月3時間程度行うこと。
- ⑤ 受注者は月1回程度のミーティングを行い、他自治体の有益な活用事例やノウハウ提供、アカウント運営に関する相談を受けアカウント成長の支援をすること。
- ⑥ 友だち追加の支援としてポスター・チラシのデータの作成、他団体の事例の共有など積極的な支援を行うこと。
- ⑦ 友達数の増減、開封率、クリック率、チャットボット利用率などデータ分析を行い月1回レポート提出すること。
- ⑧ 住民に対して定期的に当アカウントの満足度調査を行いレポート提出すること。
- ⑨ ①～⑧についてオプション（有料）となる場合は、金額を企画提案書に記載すること。

5. セキュリティ要件

5. 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。

5. 2 管理画面は IP アドレスによりアクセスできる環境を制御できること。
5. 3 サーバで保存するデータは、全て暗号化を行うこと。
5. 4 サーバ等の環境設備は日本国内に設置し、データを安全に管理すること。
5. 5 ファイヤー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。
5. 6 アクセスログは一定期間保存すること。
5. 7 障害時の連絡体制や対応フロー等を定めること。
5. 8 解約時にデータの削除を行うこと。
5. 9 ISMAP（政府情報システムのためのセキュリティ評価制度）の承認を得ていること。
5. 10 ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）認証を取得していること。
5. 11 P マークを取得していること。

6. 契約期間

6. 1 構築期間

契約締結日～令和 8 年 1 月 5 日

6. 2 運用保守期間

運用開始日～令和 1 0 年 3 月 3 1 日

（運用開始日は令和 8 年 1 月 6 日を予定）

7. 支払時期

請求書受理日から 3 0 日以内に支払う。

8. 提出物

受注者は、次のとおり提出すること。

項番	提出物	備考
1	業務実施計画書	契約締結後 7 日以内
2	その他	必要と認めた場合

9. その他

9. 1 再委託

再委託については、原則これを禁じる。ただし、事前に書面により自治体の承認を得た場合はこの限りではない。その場合、再委託先の作業等に関し一切の責任を受注者が負うこと。

9. 2 守秘義務

本業務の履行により知り得た一切の情報を第三者に提供若しくは漏らし、又は委託業務の履行以外の目的に使用してはならない。契約期間満了後又は契約解除後においても同様とする。

9. 3 その他

- ① 本システム導入事業者は、過去2年以内に当町と同規模以上の人口を有する自治体へLINE導入に際しシステムを構築・導入した実績があること。
- ② 本システム運用開始前までに、職員に対して本システムの利用方法および操作説明を実施すること。