

## 委託業務仕様書

### 1. 業務名

恵庭市公式 LINE 情報配信システム構築及び運用委託業務

### 2. 業務目的

行政情報を必要とする住民に適切に配信するとともに、必要な情報にたどり着きやすいリッチメニューやチャットボットを活用した自動問合せ対応、市民からの通報機能等を提供し、市のホームページよりも市民に身近なポータルアプリとして整理することで、市民の利便性、快適性を向上させることを目的とする。

### 3. 履行期間

契約締結日から令和6年3月31日まで

### 4. 公募条件

本システムの提供事業者は、下記の条件をすべて満たすこと。共同参加の場合はいずれかの事業者が満たしていること。

(1)令和3年4月30日付「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とすること。特に以下の点について準拠していることを確認すること。

(ア)相談業務等のコンタクトポイントの一つとしてLINEサービスを利用する場合は、相談内容等の機密性を要する情報等がLINE社側に残らず、これらの情報は委託先等のデータベースに直接格納・保管されるシステム構成とすること。

(イ)LINEサービスでの画像ファイルの送信ボタンを非表示にするなど、相談する住民等と委託先等の双方が、LINEサービス上で要機密情報を取り扱わない運用を図ること。

(2)システムの信頼性を担保するため、これまでに地方公共団体での導入実績があること。

### 5. 業務内容

本仕様書の要件を満たすシステムの構築を行うこと。

構築にあたっては、本市担当者へのヒアリング等を通じて搭載機能や掲載内容の洗い出しを行い、要件定義及び設計を行うこと。各要件を満たすパッケージサービスが存在する場合には当該サービスの活用も可能とする。将来的な拡張可能性を有するシステムが望ましい。

#### (1)基本要件

(ア)システムは24時間365日利用可能であること。ただし、保守のための計画的な停止を

除く。

- (イ) インターネット経由でサービスを提供するシステムであること。
- (ウ) システムに必要なサーバー等は国内のクラウドサービスを利用すること。
- (エ) データを保存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) のクラウドサービスに登録されていること。
- (オ) 障害発生時に、速やかにシステムの復旧を行える保守体制を擁すること。
- (カ) 本システムは個人情報の取得も想定されるものであるため、適切なセキュリティを擁すること。
- (キ) 現状利用しているサービスの機能を損なわずに併用できること。
- (ク) 管理者権限は 30 アカウント以上を発行できること。
- (ケ) 管理画面は Edge、Google Chrome、Safari、Firefox 等のブラウザにて操作が行えること。また、それぞれの最新バージョンで動作すること。
- (コ) テスト用の運用環境を提供すること。

## (2) システム運用・保守

- (ア) システムの安定的運用を図るため、ソフトウェア・セキュリティに関して定期的な保守及び利用状況の報告を行うこと。
- (イ) システムおよびシステムの稼働に伴い、継続的に必要となるソフトウェア製品のライセンス提供、管理を行うこと。
- (ウ) 使用する全てのソフトウェアのバージョンアップに関しては、その適用の判断に必要な調査・評価を行い、本市と協議のうえ、提供および適用作業を行うこと。
- (エ) ソフトウェアやコンテンツ等に脆弱性が発見された場合は、直ちにセキュリティ対策を行うこと。なお、実施の際には、類似環境による適用テストを行ったうえで本番環境へ適用すること。
- (オ) システムの安定的運用のために、サービスの停止が必要な場合は、サービス停止の 10 日前までに本市へ協議を行い、承諾を得ること。
- (カ) 意図しないシステムの不具合やサービス停止が発生した場合、直ちにサービスの復旧または代替手段を用意し、サービスの安定的な運用に努めること。

## (3) 利用者のシステム利用環境

- (ア) 本システムの利用者は、LINE 株式会社が公表している LINE アプリの推奨環境において利用できることを原則とし、最新バージョンが公開された後には可能な限り速やかに対応すること。
- (イ) [LINE 推奨利用環境]<https://help.line.me/line/?lang=ja&contentId=10002433>
- (ウ) 特定のバージョンにおいて不具合が確認された場合、不具合の影響や修正の妥当性を委託者及び受注者の双方で対応を協議すること。

- (エ) 本業務で構築するシステムは LINE アプリ内で動作するシステムとし、システムの利用にあたって LINE 以外のインストールを求めないこと。

## 6. 機能要件

### (1) アンケート機能

#### (ア) 基本機能

管理者の任意のタイミングで利用者へのアンケートを作成・配信が行えること。

#### (イ) 回答方式

質問の回答方式は、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、電話番号、メールアドレス等、多彩な形式で質問項目を作成できること。回答形式がテキスト入力である場合、全角半角による入力制限を設定できること。

#### (ウ) アンケート管理

複数のアンケートを同時運用できること。また同一のアンケートに対する回答は上書き更新または再回答のどちらの回答でも対応できること。

#### (エ) アンケート集計

アンケート回答内容は CSV でダウンロードが可能であること。

### (2) 配信機能

#### (ア) セグメント配信

LINE の利用者への全配信及び上記(1)アンケート機能で登録された情報に基づき、メッセージ配信先の指定が行えること。

#### (イ) 定期配信

メッセージ配信については、事前に登録した配信内容を毎週・毎月・曜日等を指定することにより自動で繰り返し配信ができること。

#### (ウ) リマインド配信

アンケートで取得した日付(誕生日、出産予定日等)から起算して●日前/●日後に事前に設定しているメッセージを自動配信できること。

#### (エ) 配信コンテンツ

テキスト、画像、リッチメッセージ、フレックスメッセージによる配信ができること。また1回の配信で最大5吹き出しまで一括配信ができること。

### (3) リッチメニュー機能

#### (ア) デザインの作成

本市をイメージでき、見やすいデザインとすること。デザイン作成に際し、本市から提供可能な素材については提供を行う。

(イ) レイアウト

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。またタブ切り替え機能を有し、タブをタップすることでリッチメニュー自体が切り替わる機能を有すること。

(ウ) リッチメニューの中で取り扱う項目

リッチメニューに搭載する項目は本市と協議し決定する。

(4) チャットボット機能

(ア) 基本機能

シナリオ分岐型のチャットボットが作成できること。また作成可能数については上限を設けないこと。

(イ) シナリオ内容の登録

シナリオの登録は Excel、CSV 形式で作成したものの取り込みが行えること。

(ウ) シナリオ内容の編集・管理

シナリオの応答内容については、職員がマウスを用いて直感的に編集・管理できるための工夫があること。

(エ) キーワード応答

登録したワードを利用者が入力した際に、自動での回答を返信する機能を有すること。キーワードの登録は csv ファイルでの一括登録ができること。

(5) メール連携機能

(ア) 基本機能

外部サービスのメールを LINE 利用者に自動転送できる機能を有すること。

(イ) 連携方法

メールの転送先は LINE の利用者への全配信だけでなく、利用者情報(上記(1)アンケート機能)を用いてのセグメントが可能であること。

(ウ) 自動編集

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

(6) 通報機能

(ア) 基本機能

利用者が LINE のカメラ機能を利用し、街中の不具合や災害状況等を写真と位置情報を用いて市へ報告できる機能を有すること。

(イ) 通知機能

利用者から通報があった際には、メールで管理者に通知が届く機能を有すること。

(7) 申請・申込機能

(ア) 各種申請機能

本システムにて利用者が LINE から申請・申込(各種証明書発行申請、イベント申込、粗大ごみの収集依頼等)をできること。または令和 6 年 3 月末までに実装する見込みがあること。

(イ) 管理機能

管理者が管理画面から申請・申込フォームを作成し、任意のタイミングで編集できること。また受け付けた情報は CSV でダウンロードができること。

(8) 予約機能

(ア) 基本機能

本システムにて、利用者が LINE からイベントや施設予約ができ、予約確定時に予約情報が自動で LINE に配信されること。

(イ) カレンダー作成

イベントや施設ごとに複数のカレンダーを作成でき、カレンダーごとに時間割、空き枠数を設定できること。

(ウ) リマインド配信

予約した利用者に対して、自動・手動でのリマインド配信ができること。

(エ) 管理機能

予約された情報を管理画面から編集、CSV 一括ダウンロードできること。

(9) 決済機能

申請・申込、予約の流れで支払いを完了できる仕組みを有し、支払い方法は、クレジットカード、QR コード決済等複数の支払い方法に対応できること。または令和 6 年 3 月末までに実装する見込みがあること。

(10) 防災対応

(ア) 災害時への対応

災害発生時に、管理画面からだけでなく外部からメール等で災害用リッチメニューへ切り替えができること。また切り替えにあわせて適切な避難行動を誘導するチャットボットを発動させることができること。

(イ) 避難所検索

利用者が位置情報を基に避難所を検索できる機能を有すること。避難所登録は管理者側が管理画面から CSV 等で一括登録ができること。また避難所の開設・未開設・満員等のステータス管理ができること。

(11) レポート機能

(ア) 利用者がタップしたシナリオの選択ボタンなどの利用回数等を蓄積できること。

- (イ) 利用者が自由入力した記載内容を蓄積できること。
- (ウ) フォームの回答など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。
- (エ) 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。

## 7. 独自提案

### (1) ともだち集め施策

受注者は、LINE のともだち追加を促進するため、予算内で実施可能なともだち集めの施策を提案すること。運用方針は発注者及び受注者の双方で協議すること。

### (2) その他の提案

その他本市(職員または利用者)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。

## 8. 初期構築、サポート体制等

LINE 公式アカウントを活用した本市の情報配信を効果的かつ円滑に展開できるよう、受注者は発注者に対して以下の支援等を行うこと。

### (1) 初期構築

本仕様書に記載された各機能を、LINE を利用する各担当課に説明すること。初期構築にて、リッチメニュー、チャットボット、アンケート等、本市の草案を基に受注者が設定をすること。

### (2) サポート体制

本システムの運用開始後も、担当者変更や他部署での活用等で必要に応じて操作説明会やミーティングを実施すること。説明会やミーティングの回数と時間に制限を設けないこと。また本システム利用に関して生じる疑問等については、電話または電子メール等による技術サポートを実施し、相談に応じること。

## 9. プロジェクト管理

### (1) 導入スケジュール計画書の作成・提出

受注者は契約締結後導入までのスケジュールを提出すること。

### (2) ミーティングの開催

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。オンライン開催時には受注者がホストとなって行うこと。

### (3) マニュアルの作成及び操作研修の実施

本システムの操作方法を詳細に記入したマニュアルを作成するとともに、システム公開開始日

までに本市担当職員に対して操作研修を実施すること。マニュアルについては、データで納品又はシステム上でいつでも閲覧できるようにすること。

## 10. 納品物

### (1) 提出先

恵庭市総務部情報政策室情報政策課

### (2) 納品物

以下のものを、データで納品すること。

- ①導入スケジュール計画書
- ②管理マニュアル等(ウェブマニュアルでも可)
- ③管理者用アカウント
- ④デザイン作成物(リッチメニュー)
- ⑤その他資料(必要に応じて)

## 11. 特記事項

(1)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、本市と協議の上、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、本市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市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) 本システムに関して、作成されたデータや画像等の著作権については、本市に帰属するものとする。

(イ) 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、本市は、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) 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。