

月形町LINE電子申請等環境整備業務仕様書

1 業務概要

(1) 業務名

月形町LINE電子申請等環境整備業務（以下「本業務」という。）

(2) 内容

本町におけるLINEを活用した情報配信システム（以下「システム」という。）の導入・運用等

(3) 契約期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

(4) 導入スケジュール

令和6年8月1日～令和6年8月31日までにLINE公式アカウントでのサービスを開始すること。開始当初に搭載する機能やメニューなどの詳細は、本町と受託者が別途協議の上決定することとし、導入予定日に合わせたスケジュール管理を行うこと。

2 業務内容

主な業務内容は次のとおりとする。

(1) システム導入

本町の情報発信を効率的かつ効果的に行えるよう、「3機能概要」を満たすシステムの導入を行うこと。また、LINEを活用した行政サービスの拡充を図るため、将来的な拡張性を有するシステムであること。

(2) 運用・保守

システムの安定的運用を図るため、ソフトウェア、設備・機器及び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、脆弱性が発見された場合等、トラブルが発生したときは、速やかに対応すること。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

システムの導入・運用・保守の際には、新たな機能の提案、本町が想定する機能の影響調査等を行うこと。なお、調査・問い合わせ・相談対応は、原則として、平日の午前8時30分から午後5時15分までとし、本町の職員（以下「管理者」という。）が質問内容を取りまとめた上で、電話、電子メール、その他のオンラインツールにより行うこととする。

(4) 計画的なサービス停止

受託者がシステムに係るサービス（以下「サービス」という。）を停止する場合は、サービス利用者への影響を考慮し、遅くともサービス停止の7日前までに本町に通知

すること。その際、サービスの利用に支障がないよう努めること。ただし、緊急でやむを得ない場合は、この限りでない。

(5) 想定外のサービス停止への対応

計画的なサービス停止以外の要因によりサービスが停止した場合には、受託者は速やかに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。

(6) バージョンアップ対応

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のバージョンアップが行われた場合は、システムを利用している限り、追加の費用なくバージョンアップできること。

(7) システムに求める基本的要件

ア 利用者与管理者双方にとってわ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、構造の変更等を柔軟に行えらるとともに、将来的に拡張性のある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 データセンターなどの環境設備は、日本国内に設置すること。

オ 運用・保守体制は日本国内に構築すること。

カ 受託者は、友だち登録状況や運用実績等を分析し、課題解決に向けた提案及び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。

3 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」における「地方公共団体プラン」で利用できる機能を活用して、次の(1)から(4)までの機能を構築すること。

また、提案者は以下に記載する仕様を満たした上で、利用者にとって利便性の高いサービスとするため、今後の機能の向上や新たな機能の追加など、併せてそれらの運用方法の提案を行うこと。

(1) 基本要件

ア 本町のLINE公式アカウントと連携すること（アカウント未取得）。

イ クラウド型(SaaS/ASP型)のシステムであること。

ウ 利用者は、スマートフォン用のiOS版、Android版、MacOS版、Windows版またはchrome版のLINEアプリケーションを使用し、本業務で提供するサービスを利用できること。

エ サービスは、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等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 LINE公式アカウントの機能が制限なく利用できること（AI応答メッセージ及び

通話機能を除く。)

キ 本番環境とは別に、テスト用環境のアカウントを提供すること。

(2) 利用者のサービス利用環境

本サービスは、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可能であることを原則とし、LINEアプリの最新バージョンがリリースされた場合でも、正常に動作するよう可能な限り速やかに対応すること。

(3) 管理者の利用環境

ア 管理者が操作する管理機能は、Microsoft Edge、Google Chrome等のインターネットブラウザで動作すること。また、その最新バージョンで動作すること。

イ 管理者アカウントのログインID数は、5以上保有でき、アカウント数の増減については、適宜変更できること。また、アカウントによって利用できる機能を制限・選択できるようにすること。

(4) サービス機能

ア セグメント配信機能

年齢(生年月日)や居住地のほか配信希望分野など管理者が事前に用意した利用者自身の設定区分を利用者が登録することで、設定区分に応じて情報をLINEトーク画面上に配信する機能(以下「セグメント配信」という)を実装していること。

① 利用者が、友だち追加時に設定区分を登録できること。また、利用者は登録内容の確認・変更を友だち追加時以降も随時できること。

② 管理者は設定区分に応じた配信先を選択できること。また、設定区分の中から複数を組み合わせた条件も選択できること。

③ メッセージの予約配信及び予約配信を解除する機能を有すること。また、一定周期で繰り返す予約配信の設定ができること。

④ セグメント配信をした各メッセージについて、管理者が利用者の既読数などの状況を確認できること。

⑤ 管理者が過去の配信内容や履歴、送信状況等を画面で確認できること。また、CSVファイル等で出力できること。

⑥ 管理者がセグメント配信のテストを行えること。

⑦ 管理者が設定区分についての基礎情報(登録者数など)の確認ができること。また、その情報をCSVファイル等で出力できること。

⑧ 送信内容には、テキスト・画像・動画・スタンプを使用できること。

イ チャットボット機能

LINEのトーク画面において、利用者が入力した内容に対して自動で応答する機能。ごみ分別のほか、他の分野についても運用開始後に追加できること。

① ごみ分別について「月形町ごみの分け方・出し方ガイドブック」と同内容で、ごみの名称等を入力すると、分別品目や捨て方、注意点等を自動回答できること。

- ② 選択した居住地区に応じたごみ収集日の自動通知ができること。
- ③ 応答内容はシナリオ型と一問一答型の両方に対応できること。
- ④ 登録されていない言葉が入力された場合の応答内容も指定できること。
- ⑤ 応答内容の登録方法
 - a 応答内容の登録方法は管理画面への直接入力のほか、CSVファイルの読込等の一括登録にも対応すること。
 - b 登録されている応答内容をCSVファイル等で出力できること。
- ⑥ チャットボット機能の利用者数や会話履歴等のログが取得できること。

ウ アンケート機能

- ① 「ア セグメント配信機能」で登録された情報に基づいた利用者へのアンケート機能を有すること。
- ② 作成したアンケートの質問及び回答結果は、CSVまたはExcel形式でデータのエクスポートが可能なこと。

エ リッチメニュー機能

- ① トーク画面のキーボードエリアに画像付きメニュー（リッチメニュー）を表示させ、指定のテキストの表示やURL等にリンクする設定ができること。
- ② リッチメニューを6項目以上に分割できることとし、9～12項目以上の分割、タブ表示切替ができること。
- ③ 運用開始後において、システムの管理画面等で、リッチメニューの変更等が容易にできること。

オ 防災に関する機能

- ① 防災メッセージサービスから送信するメールをシステムで自動配信できること。
- ② 利用者への一斉送信だけでなく、「ア セグメント配信機能」によって設定された配信グループに送信できること。
- ③ 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することができること。
- ④ 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併せて表示ができること。
- ⑤ 避難所の情報は、事前にCSVファイル等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。
- ⑥ 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が行えること。

カ 通報機能

- ① 写真や位置情報で利用者からの通報を受け付けできること。
- ② 名前や電話番号、その他任意の入力項目を管理者が自由に追加できること。

③ 通報された位置情報や住所などの情報をCSVまたはExcel形式でエクスポートが可能なこと。

④ 通報内容の確認・修正までをLINEで一貫して実現できる機能を有すること。

キ 予約機能

① 相談や講習会等の種類、予約枠及び予約時の質問項目が自由に作成・変更できること。入力項目の数に原則制限を設けないこと。

② 予約受付後に、利用者に対して予約完了メッセージが自動配信されること。

③ 利用者が、予約内容の確認・修正までをLINEで一貫して実現できる機能を有すること。

④ 利用者の予約画面に表示する予約枠は、予約状況を反映した空き枠のみを表示できること。

⑤ 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。

⑥ 管理者が予約状況をカレンダー形式で確認できること。

⑦ 利用者の予約日前日等にリマインド配信ができること。配信の日時は、管理画面上で設定変更ができること。

⑧ 管理者が予約情報の管理、編集、検索及びCSVまたはExcel形式でエクスポート可能なこと。

⑨ 各予約状況は業務担当部署のみがデータを管理することができるよう権限を設定できること。

ク レポート機能

① 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のデータを蓄積できること。

② CSVまたはExcel形式でデータのエクスポートが可能なこと。

③ 作成したレポートCSVまたはExcelデータは、管理画面にログインすることなく、指定したユーザーのメールアドレスに対して、指定頻度で送信する機能を有すること。

④ 蓄積したデータを管理画面上で確認ができる機能を有すること。

ケ 公的個人認証機能

各種の申請手続等におけるマイナンバーカードによる公的個人認証（JPKI）を利用可能であること。ただし、認証に係る専用アプリなどを必要としないこと。なお、公的個人認証サービス利用料は本町の負担とする。

コ 電子決済機能

町が収納する各種手数料等の収入金について、電子決済を用いて支払いできる機能を利用可能であること。なお、電子決済サービス代行業者への導入費用及び決済代行費用は本町の負担とする。

サ 管理機能

- ① システムの利用状況・配信状況などを蓄積し、管理画面で確認できる機能を有すること。
- ② タイムライン、友だち登録時のあいさつメッセージ、リサーチ、その他既存のLINE公式アカウントマネージャーの機能を使用できるシステムであること。
- ③ 利用者からの申請、アンケートや通報等があった際に、各業務担当部署にメールにより自動で通知できること。

シ その他有益な独自提案

本業務の趣旨を踏まえ、効果的な独自提案がある場合は、積極的に提案すること。また、専門的な立場から他の自治体事例や今後の技術革新を見据えての提案も同様とする。

4 管理者へのサポート等

(1) 操作マニュアルの作成

- ア システムの操作方法について、マニュアルを作成すること。
- イ 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。
- ウ イラストやスクリーンショット等を用いてわかりやすく作成すること。
- エ 業務に不慣れな職員でも理解できるように、平易な用語を用いること。

(2) 研修の実施

システム運用開始日前の適切な時期に、管理者に対する操作研修(オンライン可)を実施すること。

(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、電子メール、その他のオンラインツールによる技術サポートを実施し、相談に応じること。
- イ 受託者は、友だち登録状況や運用実績を分析し、課題解決に向けた提案や他自治体等の成功事例の紹介など、効果的な運用に向けて本町と協議を行うこと。

5 納品・検収

(1) 納品物(イ〜カは紙媒体各1部及び電子データ)

- ア 月形町LINE公式アカウント情報配信システム
- イ プロジェクト計画書
- ウ メニュー・デザイン設計書
- エ 操作マニュアル
- オ デザインデータ一式
- カ 議事録

(2) 納品場所

月形町役場庁舎(総務課危機管理係)

(3) 検収

ア 完了報告

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 検査の実施

本町は納入日から10営業日以内に納品物の検査を行う。

ウ 不備の解消及び再検査

前項の検査の結果、不備が認められた場合、受託者は可能な限り速やかに不備を解消し、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。

6 特記事項

(1) システムの導入・運用に当たっては、「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）について（令和3年4月30日）」及び個人情報保護関連法令を遵守すること。

(2) LINE株式会社がシステム提供を終了し、また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。

(3) 貸与品

ア 受託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。

(4) 再委託

本業務の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り本町の承認を得るものとし、再委託先の行った作業の結果については、受託者が全責任を負うこと。

(5) 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、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。

イ 秘密情報を取り扱う責任者及び従事者は、秘密保護を誓約し、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。

(6) 契約不適合責任

業務終了後1年間、契約内容に適合しない事項が判明した場合は、受託者が無償で改修すること。

(7) 権利の帰属

ア 本業務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、本町に帰属する。

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、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、著作権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、上記の定めによらないものとする。なお、成果品に関して第三者からの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。

(8) 協議

本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、また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、受託者は本町と協議を行うこと。