

みやこ町公式 LINE 情報配信システム構築等業務

仕様書

令和 6 年 7 月
福岡県 みやこ町

1. 業務名

みやこ町公式 LINE 情報配信システム構築等業務

2. 業務概要

(1) 目的

町政情報を住民に適切に配信するとともにオンライン手続きなどのデジタル化を促進し、住民サービスの利便性向上や職員の業務負担の軽減を図るため、幅広い世代の多くの方に利用されているメッセージアプリ「LINE」を活用した情報配信システム(以下「システム」という。)を導入する。

(2) 業務概要

町公式 LINE アカウントを用いて、町民サービスの向上に寄与するさまざまな機能を実装する。

アカウント名：みやこ町役場、ID：@miyako-town

(3) 構築期間

契約締結日～令和7年1月31日

(4) 運用開始日

令和7年2月1日

(5) 運用保守期間

運用開始日から令和9年3月31日

3. 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

本町の情報発信を効率的、効果的に行えるよう本仕様書「4. 機能概要」で示す機能を備えたシステムの構築を行う。また、受注者は、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、構築することとする。

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

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。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

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。

また、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。なお、調査・問い合わせ・相談対応は、原則として、平日の9時～17時とし、本町職員（以下「管理者」という。）と、電話また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

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

かに復旧また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的要件

- ①本システムを利用しようとする住民（以下「利用者」という。）、システムを提供する本町の職員双方にとって、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、専門的知識がなくても効率的な運用が可能なシステムとすること。
- ②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。
- ③SSL/TLS(TLS1.2 以上) による暗号通信を行うこと。
- ④本サービスはオンプレミスではなく、クラウド型の提供サービスであること。また、サーバーなどの環境設備は日本国内に設置すること。
- ⑤本番環境とは別に研修及びテスト用環境のアカウントを提供すること。
- ⑥利用者は、スマートフォン用の iOS 版または Android 版の LINE アプリケーションを使用し本サービスを利用できること。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。

4. 機能概要

各機能の内容は、以下のとおりとする。実現が難しい機能については、代替となる方を提案すること。

(1) リッチメニュー機能

- ①トーク画面下部等にリッチメニュー(画像付きメニュー)を表示させ、指定のURL 等へのリンクや、LINE 上で動作するサービスへの遷移、導入したサービスへリンクする設定ができること。
- ②9 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。
- ③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。
- ④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町と協議し決定する。
- ⑤運用開始後において、職員が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。

(2) セグメント配信機能

- ①年代「住んでいる地域」「知りたい情報」「子どもの生年月日」など利用者の属性を取得する登録フォームを構築し、「子育て情報」「検診」「イベント情報」など利用者の嗜好に合わせて情報を配信できるようにすること。
- ②登録フォームは随時管理者が変更できるものとし、利用者も自らのセグメントをいつでも設定・変更できるものとする。
- ③管理者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 クリック率等のデータについて確認が行えること。
- ④管理者がイベント日程や配信グループ、配信内容を設定する際、CSV ファイルのアップロード等により容易に行えること。
- ⑤利用者のセグメント登録に関係なく、利用者全員にメッセージを配信できること。
- ⑥セグメント登録をしていない利用者に対してメッセージを配信できること。

(3) 定期配信機能

- ①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(ゴミの日のお知らせなど)。
- ②管理者がイベント日程や配信グループ、配信内容を設定する際、CSV ファイルのアップロード等により容易に行えること。

(4) アンケート機能

- ①利用者向けの申請・アンケート機能を有すること。なお、本町が容易に申請・アンケートフォームを作成できるものとし、利用者が利用しやすいように工夫すること。
- ②前項目で収集した申請・アンケート結果のデータについて、分析機能や一覧表示機能を有すること、またすべてのデータをCSV形式で出力できること。

(5) 独自提案

上記内容のほか、本町（利用者または職員）にとってメリットのある機能や運用上の積極的な提案を期待する。

なお、提案にあたり費用が発生する場合は費用を明記のうえ提案すること。

(6) 画像パーツの作成

- 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、アイコン画像等の作成。）をすること。
- ②作成した画像パーツをデータで納品すること。
- ③デザインは本町の承認を得て決定すること。

5. 導入運用要件

(1) 導入支援

- 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指示やレビューを行うこと。
- ③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。
- ④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、全体の骨組みを提案し構築すること。
- ⑤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。

(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。

(3) 業務実施計画書等

- ①契約締結後7営業日以内に、作業分解構造図(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) 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。
- ③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。
- ④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。

(5) 職員サポート

- ①導入の際、各課の職員に対して、本システムの基本的な操作についての説明会を実施すること。

- ②当アカウントの運用開始後、本システムに新機能が追加される際は、機能概要の説明会を実施すること。
- ③本システムの利用に関して生じる疑問等については、専用サイトまたは電話、電子メール、オンライン会議等の手段によってすみやかに回答すること。

6. 納品物

以下のものを、データで納品すること。

- (1) 業務実施計画書
- (2) 公式LINE 配信システム
- (3) 操作マニュアル
- (4) デザイン作成物(リッチメニュー)
- (5) その他資料

7. その他

(1) 再委託の禁止

- ①委託業者は、全部または主要な部分を一括して第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ町の承認を得て業務の一部を第三者に委任する場合は、この限りではない。
- ②上記アの記載のただし書きについて、委託業者が、業務の一部を第三者に委託する場合は、その内容を明確にした書面を町に届出し、承認を受けるとともに、当該第三者の行為のすべてについて責任を負うものとする。

(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、または委託業務の履行以外の目的に使用してはならない。契約期間満了後または契約解除後においても同様とする。

(3) 権利の帰属

- ①本システムに関して作成されたデータや画像等の所有権、著作権、その他一切の権利は、本町に帰属するものとする。
- ②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。)を含む場合は、権利は受託者に保留されるが、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。
- ③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、受託者の責において解決するものとする。

(4) 疑義

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、発注者と受注者が協議して決定することとする。