

## 五泉市 LINE 公式アカウント機能拡張業務仕様書

### 1 業務名 五泉市 LINE 公式アカウント機能拡張業務

### 2 業務概要

- (1) 件名 五泉市 LINE 公式アカウント機能拡張業務
- (2) 内容 五泉市 LINE 公式アカウントの機能拡張のためのシステム構築及び運用保守。
- (3) 構築期間 契約の日から令和6年6月30日まで
- (4) 運用期間 令和6年7月1日から令和7年3月31日まで
- (5) 公開日 令和6年7月1日

### 3 業務目的

本業務の目的は、五泉市 LINE 公式アカウントの機能を拡張し、セグメント配信により登録者が希望する情報をピンポイントかつタイムリーに発信することで、効果的な情報発信を行うことである。また、登録者の属性登録情報やアンケートにより取得した情報を分析することで、市民ニーズの的確な把握を目指す。

### 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

当市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。

#### (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、当市と協議の上、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当市が想定する機能の影響調査などを行うこと。また、システムに関する当市からの問い合わせ・相談への対応及び必要に応じた当市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、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

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日前までに当市と協議の上、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的要件

- ① 五泉市公式 LINE アカウントに友だち登録している者と、システムを提供する当市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らるとともに、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。
- ③ SSL/TLS(TLS1.2 以上) による暗号通信を行うこと。
- ④ 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、以下の機能を構築すること。

#### (1) 基本要件

- ① 五泉市 LINE 公式アカウントと連携すること。
- ② 利用者は、スマートフォン用の iOS 版又は Android 版の LINE を使用し本業務で提供するシステムを利用できること。
- ③ 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。
- ④ 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。
- ⑤ 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。
- ⑥ 本システムは Google Chrome または Microsoft Edge 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。

### (3) 管理者のシステム利用環境

- ① 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。
- ② 当市で使用している仮想環境<sup>1</sup>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。
- ③ 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。

### (4) リッチメニュー

- ① トーク画面に画像付きのメニュー（以下、「リッチメニュー」という。）を表示させることができること。
- ② リッチメニューは12項目以上に分割できること。
- ③ 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。
- ④ タブ形式などによりリッチメニューの切り替えができ、また3つ以上のタブを設定できること。
- ⑤ リッチメニューの作成及び修正は、職員でも行える仕様であること。
- ⑥ リッチメニューのタップ数を管理画面上で確認又は CSV 形式で出力できること。

### (5) アンケート機能

- ① 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アンケート機能を有すること。
- ② アンケートの設問項目を管理者が任意のタイミングで修正できること。
- ③ アンケートに登録した情報は利用者が随時変更できる仕組みとすること。
- ④ アンケートのフォームは追加費用なく複数作成できること。
- ⑤ アンケート結果を管理画面上で確認又は CSV 形式で出力できること。

### (6) セグメント配信機能

- ① 登録フォーム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。
- ② 登録フォーム未回答者を含む友だち全員への配信が可能であること。
- ③ 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。

---

<sup>1</sup> 当市では庁内業務端末からインターネット接続するにあたり、SKYDIV Desktop Client による仮想ブラウザ (Linux) 及び仮想デスクトップ (Windows) を使用している。

- ④ 日単位、週単位、月単位で定期配信日を指定できること。また、定期配信の除外日を設定できること。
- (7) メール連携機能
  - ① 外部サービスのメール<sup>2</sup>を利用者に自動転送できる機能を有すること。
  - ② 転送元メールに記載された特定のテキストを、メッセージ配信時に修正又は削除できる機能を有すること。
- (8) チャットボット機能
  - ① 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。
  - ② 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。
  - ③ 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。
  - ④ 作成できるシナリオの階層に制限がないこと
- (9) 予約機能
  - ① 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。
  - ② 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。
  - ③ 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。
  - ④ 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。
- (10) スタンプラリー機能
  - ① 健康増進事業や観光事業で活用できるスタンプラリーの機能を有すること。
  - ② QRコード機能を活用し、LINE内でスタンプが貯められること。
  - ③ スタンプの獲得数に応じて賞品の抽選応募等ができること。
  - ④ 現在のスタンプはいつでも利用者が確認できること。

## 6 サポート

- (1) ミーティングによる支援を実施すること。
- (2) 操作研修を実施すること。
- (3) システムの操作マニュアルを提供すること。
- (4) システム利用に関して生じる疑問等に関しては、定期的なミーティングのほかに、電話又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。
- (5) 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の成功事例の紹介など、効果的な運用に向けて当市と個別で協議を行うこと。
- (6) 当市の求めに応じて、デザインなどの広報に関する技術的支援を行うこと。

---

<sup>2</sup> 当市はバイザー株式会社の「すぐメール Plus」を利用し、「五泉市あんしんメール」という名称で市民向けメール配信サービスを運用しており、現在公式 LINE への自動投稿も行っている。

## 7 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、当市と協議の上、対策を講じること。
- (2) 貸与品
  - ① 受注者が機器の設定等に必要な資料等は、当市がその都度貸与する。
  - ② 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
  - ① 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。
  - ② 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
  - ① 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当市の承認を得る必要がある。
  - ② 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
  - ① 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、当市は、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。
  - ② 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、受注者は当市と協議を行うこと。
- (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を発案したときは、その発案に基づき、当市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当市の承認を得るものとする。また、完了時には、速やかに当市に報告すること。
- (10) 五泉市契約事務規則を遵守し、誠意を持って履行すること。