

LINEメニュー構築等業務仕様書

1. 件名 LINEメニュー構築等業務

2. 事業の目的

本業務はLINE公式アカウントの機能を拡張したシステム（以下、本システムという。）にて、リッチメニューを構築するとともに、セグメント設定に応じてユーザー毎に適した町政情報や魅力を発信し便利な機能を実装する等のDX推進によって住民サービスの向上と職員の業務効率化を実現させること。

3. 契約期間

契約期間は契約締結日から令和14年5月31日までとし、システム利用期間開始までのアについての期間を、LINEメニュー構築期間とする。

ア LINEメニュー構築期間

契約締結日から令和9年2月28日まで

イ システム利用期間

令和9年3月1日から令和14年5月31日まで

※本契約は、地方自治法第234条の3に規定に基づく長期継続契約であり、契約書に次の特記事項を定めること。

「

（特約事項）

第〇条 本契約は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3に基づく長期継続契約である。

2 甲（町）は、翌年度以降において甲の歳出予算における本契約の契約金額について減額又は削除された場合には本契約を解除するものとする。

3 乙（受託者）は、前項の規定により本契約を解除された場合において、乙の損害が生じたときは、甲に損害の賠償を請求することができる。

」

4. 検査・支払い

本業務の支払いは次の2件に分けて行う。

(1) LINEメニュー構築期間の業務に係る支払いについては、令和8年度中に支払いを行う。

LINEメニュー構築の期限を令和9年2月28日とし、受託者は、導入、設定及び動作確認が完了し、町が指定した検査員の行う検査を受け、合格をもって完了とする。

(2) システム利用期間の利用料等に係る支払いについては、63月の均等払いとする。

当該利用料は、利用期間の開始から毎月末に町が検査を行い、当該検査に合格した時に受託者が町に対し利用料等の支払いを請求することができる。町は、受託者からの利用料等の請求があったときは、請求を受けた日から30日以内に利用料等を支払うものとする。なお、町の検査に合格しないときは、受託者は直ちに修補して町の検査を受けなければならない。

5. システム要件等

(1) 基本要件

① 本システムはLINEガブテックパートナーが提供するものであること。

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等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。又、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。

(2) システム要件

本システムは次に挙げる機能を有すること。

- 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、マウスで自由に指定できること。
 - ウ. タブ形式等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。又、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等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. シナリオとして利用可能なメッセージとして、「LINE Developers」で提供される「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」「カルーセルテンプレート」「Flex Message」を設定できること。
 - オ. 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、又登録データのエクスポートにも対応すること。
 - カ. 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を構築でき、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等をいう。
 - 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でき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・変更できる (初回利用時にユーザーアンケート等を実施する等の) 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 (町内外 (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。又必要に応じて、職員が項目を追加できること。
 - 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又は全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通数制限なくセグメント配信のテスト送信が行えること。
 - ケ. 配信は即時配信の他に、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。又、繰り返し配信の設定のパターンが 500 件以上等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 (例：登録さ

- れた日付の n 日後) を指定して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 クリック率等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等、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、プログラミング等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。又、プレビュー画面では利用者の操作が可能であること。
- 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。又、フォームは追加費用なく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、更新日等に応じた絞り込みや検索に対応していること。又、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を設定できること。
- ⑤ 防災機能
- ア. 災害発生時等に、緊急時用に用意されたリッチメニューを自動又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~10km 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等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。又、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、全利用者又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。又、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。
- ⑨ スポット（施設）案内機能
 - ア. 位置情報又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、地図上での位置等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等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 コードを読み取り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 管理機能
 - ア. 職員が使用する管理者用アカウントは追加費用不要で無制限に設定できること。
 - イ. チームごと又アカウントごとに、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等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等の統計情報を確認できること。
- ⑫ 電子申請機能（本業務には含めないが、将来的な拡張ができるようにすること）

6. 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に支援すること。

- 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等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、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し、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に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) 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) 業務実施計画書等
- ① 契約締結後 7 営業日以内に WBS（作業分解構成図）、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。
- (5) 運用に関するサポート
- ① 運用開始前
 - ア. 受託者はシステムの操作マニュアルを提供すること。
 - イ. 職員向けの本システム利用方法及び操作説明会を行うこと。
 - ウ. 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等積極的な支援を行うこと。
 - ② 運用開始後

令和 9 年 3 月からの運用開始後、次のことを行うこと。

 - ア. システムに障害等が生じた場合には、速やかに町に報告するとともに、正常な状態に復旧させ、対応報告を行うこと。
 - イ. システムについて、他の利用団体で不具合が発生した場合や不調が予見される事象を発した場合は、町と協議したうえで、別途費用を要求することなく速やかに予防保守を実施すること。
 - ウ. 自治体担当者が代わった際は操作説明会を行うこと。
 - エ. 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等でサポートすること。
 - オ. 受託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。
 - カ. 受託者は月 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。
 - キ. 友だち数の増減、開封率、クリック率等データ分析を行い月 1 回レポート提出すること。
 - ク. 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。

7. セキュリティ要件

- (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。

- (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。
- (3) サーバで保存するデータは全て暗号化を行うこと。
- (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) 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。
- (6) アクセスログは一定期間保存すること。
- (7) 障害時の連絡体制や対応フロー等を定めること。
- (8) 解約時にデータの削除を行うこと。
- (9) P マークを取得していること。

8. 提出物

受託者は、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 営業日以内
2	操作マニュアル	操作説明会実施時
3	その他	必要と認めた場合

9. その他

- (1) 再委託
 - ① 受託者は全部又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託する場合は、この限りではない。
 - ② 受託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、当該第三者の行為全てについて責任を負うものとする。
- (2) 守秘義務
 - ① 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。
 - ② この契約による業務を処理するため個人情報等を取り扱う場合は、別紙「個人情報等特記事項」を遵守しなければならない。
- (3) その他
 - ① 本システム導入事業者は、本年含む過去 2 年以内に自治体への LINE 導入、又は導入済の LINE に際し LINE API を活用したシステムを構築・導入した実績があること。
 - ② 「暴力団排除に関する特記仕様書」を遵守すること。
 - ③ システム利用期間終了後におけるデータの扱いについて、データの回収や次期システムへの移行等を容易にできるように、CSV 形式等の汎用性のあるフォーマットで出力可能な情報を別途費用なく出力し、町に帰属するデータを町に返却が可能であること。
 - ④ 本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、双方協議のうえ決定するものとする。