

LINE 広報機能拡充事業 仕 様 書

この仕様書は、八峰町が発注する次の業務に関して、受託者が当該業務を履行するために必要な事項を定める。

1 件名

八峰町 LINE 広報機能拡充事業

2 業務目的

本業務は、「八峰町 LINE 公式アカウント（以下、「当アカウント」という。）」の拡張システムの構築及び運用を図ることで LINE 配信の有益性を高め、町の行政情報、イベント、防災に関する情報など、様々な情報を効率的かつ確実に町民等へ届けるとともに、行政サービスの向上及び業務の効率化を図ることを目的とする。

3 業務場所

八峰町役場

4 業務期間

(1) 拡張システム構築

契約締結日から令和 8 年 3 月 31 日まで

※ただし、拡張システムの運用開始が令和 7 年 12 月 1 日からとなることから、令和 7 年 11 月 30 日までに操作運用研修を職員に対し行うこと。

(2) システム運用

令和 7 年 12 月 1 日から令和 10 年 3 月 31 日まで（28 ヶ月）

5 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「6 機能概要」で示す機能を備えたシステムの構築を行う。

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時から17時とし、サービスを管理する本町の職員（以下「管理者」という。）と、電話又は電子メール等にて対応すること。

(4) 計画的なシステム停止

受託者がシステム停止する場合は、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、受託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要件

ア 本システムを利用しようとする住民（以下「利用者」という。）及び本システムを利用する本町の職員双方にとって、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 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。

ウ 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 機能概要

本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」において利用できる機能を活用して、以下の(1)から(13)までの12種類の機能を有し構築すること。もし機能を有しない場合は、代替となる方策を説明すること。

(1) 基本要件

ア 町の LINE 公式アカウントと連携すること。

イ 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。

ウ 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。

エ 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など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 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。また、それぞれ最新のバージョンで動作すること。

キ 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。

ク 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) 利用者のシステム利用環境

ア 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。

イ 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は LINE 以外のインストールを求めないこと。

(3) 管理者のシステム利用環境

ア 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。

イ 本町で使用している仮想ブラウザ (Google Chrome、Microsoft Edge 等) 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。

ウ 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はない。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) リッチメニュー機能

ア 管理者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 9項目以上の分割ができ、自由に領域設定ができること。搭載する項目は本町と協議し決定すること。

ウ 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。

エ タブ形式により 3 タブ以上にリッチメニューの切り替えが可能であること。

オ メニューの修正は、管理者でも行える仕様であること。

カ 災害発生時など緊急時には、防災関連の情報が配信されるメニューを管理者側で表示できること。

キ 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。

(5) 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の構築が可能で、利用者の嗜好に合わせ、最適な情報を配信できること。また、登録フォームは、管理者が任意のタイミングで変更できること。

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。

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、確認しながら作成が行え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・変更できる仕組み（初回利用時にユーザーアンケート等を実施する等）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。また、必要に応じて、管理者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すべての設定を変更できること。

ク テスト用アカウントにおいて、本番環境に影響を与えること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。

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、期間を指定（例：登録された日付の○日後）して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 クリック率などのデータについて確認が行えること。

（6） アンケート機能

ア 職員の任意のタイミングで、利用者向けアンケートの作成・配信ができること。

イ アンケートフォーム作成の際は、視覚的なインターフェースかつ職員が容易に設定できるような工夫されていること。

ウ 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。

エ 作成したフォームの複製が行えること。またフォームは追加費用なく複数作成できること。

オ 質問の回答は、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、メールアドレス等、多彩な形式で作成できること。

カ 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。また、プレビュー画面では利用者の操作が可能であること。

キ 複数のアンケートを同時運用できること。

ク アンケートの回答内容は CSV でダウンロードが可能であること。

ケ 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が設定できること。

（7） 防災機能

ア 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～10 k m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。

(8) 予約機能

ア 事業（集団検診、イベント等）又は施設ごとに、利用者からの予約を当アカウント上で受け付ける機能を有すること。

イ 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などは入力値のチェックが可能な機能を有していること。

ウ 予約フォームに表示される項目以外にも、職員が利用者には表示されない管理目的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。

エ LINE を経由せず電話、メール等の別の手段で受け付けた予約についても、職員が管理画面から個別に内容登録できること。

オ 予約を受け付けるごとに、予約完了メッセージやリマインドメッセージを自動又は手動により送信できること。リマインドメッセージを自動配信する場合は、予約した日を起点として 0～9 日前の任意のタイミングで配信できること。

カ 利用者は当アカウントの予約画面から、職員は管理画面からキャンセル手続きを行えること。

キ 職員がシステムに予約枠（予約日、開始時間、終了時間、定員等の情報等）を設定できること。

ク 各予約枠の定員数は任意に設定できること。

ケ 予約を受け付ける事業又は施設ごとに、利用者の申込み順で予約が確定する先着順、管理画面で承認することにより予約が確定する承認制を選択できること。

コ 受け付けた予約情報は一覧で確認することができ、CSV ファイル等で出力ができること。

サ 予約画面及び管理画面はカレンダー形式で表示できること。また、カレンダー内に予約の空き状況が「○、×」、「予約残枠数」等で直感的に確認できること。

シ 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：○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の設定が可能であること。

(9) 通報機能

ア 利用者が少なくとも 4 種類以上（例：道路の損傷、クマ目撃、災害被害等）に分けてチャットボット形式で通報できるようにすること。

イ 通報種別について、数階層まで選択肢を表示できる機能を有すること。

ウ 通報シナリオは、写真や日時、位置情報、テキスト等を自由に組み合わせて作成できること。

エ 利用者が送信した通報を受信する際、設定した通報カテゴリごとに担当部署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。

オ 通報受付時に、利用者に対して通報完了メッセージの自動配信ができること。

- カ 通報者との連絡が LINE 上でできること。
- キ 通報箇所のステータス管理ができること。
- ク 通報者が通報内容の処理状況を確認できること。
- ケ 通報された内容は、CSV ファイルで出力できること。
- コ 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。

(10) 分析機能

情報登録フォームの回答によって付与されたユーザーの属性情報を元に分析ができること。

(11) 管理機能

- ア 管理者用と一般職員用のログイン ID を用意し、一般職員用のログイン ID は無制限に設定できること。また、一般職員用については、利用できる機能を制限できるようにすること。
- イ 部署ごと又はアカウントごとに、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などの操作内容のログデータを確認できること。
- エ 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などの統計情報を確認できること。

7 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。）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。

8 サポート体制

(1) スケジュール

- ア サービス開始までの作業スケジュールを本町に提示し、遅滞なくシステム構築を完了させること。
- イ 契約締結後、速やかに本業務における作業スケジュール、作業項目、役割分担、実施体制等を記した実施計画書を作成し、本町の承諾を得ること。

(2) 導入支援体制

- ア システム運用開始日までのシステム構築段階から、本町と定期的な協議のもと構築サポートを行うこと。
- イ 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。受託者はミーティングの記録を作成し、電子データで提出すること。
- ウ 本町が提示する 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。
- エ 操作手順を整理した管理者及び一般職員向けマニュアル（システム操作マニュアル）を作成し、提供すること。

オ 受託者は、システム運用開始日までに協議の上、管理者及び一般職員に対し、必要に応じた適切な回数の説明及び操作研修をそれぞれ実施すること。なお、職員研修の対象職員数は50人程度（各係から1～2名程度）を想定している。

（3）動作検証

ア 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。

イ 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。

（4）導入後支援体制

ア 本町の情報配信やその他の発信内容の課題に応じて、効果的なコンテンツや登録者増加等の取組案について月1回程度の定期的なミーティングを行うこと。

イ 受託者は簡易な設定や軽微な修正について、受託者で修正代行が可能な体制を整えること。

ウ 作成した管理者及び一般職員向けマニュアル（システム操作マニュアル）は、システム上でいつでも閲覧できる状態にすること。

エ システム利用に関して生じる疑義等に関しては、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。

オ 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の成功事例の紹介など、効果的な運用に向けて本町と定期的な協議を行い、アドバイザーとして本町のLINE運用効果向上のサポートを行うこと。

カ 受託者は、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。

キ 本町の求めに応じて、友だち数の増減、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うこと。

ク 本町の求めに応じて、定期的に当アカウントに係る満足度調査を行い、調査後はレポートを提出すること。

ケ 導入以降も本町の提供するイベントや行事に沿った新たな活用提案や企画においても受託者は提携しながら運用支援サポートを行うこと。また、提案時についても積極的に企画書に記載し、別途構築費用が必要な場合は明記すること。

9 セキュリティ要件

ア 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。

イ サーバで保存するデータは、全て暗号化を行うこと。

ウ 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。

エ 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。

オ アクセスログは一定期間保存すること。

カ 障害時の連絡体制や対応フロー等を定めること。

キ 解約時にデータの削除を行うこと。

ク ISMAP（政府情報システムのためのセキュリティ評価制度）の承認を得ていること。

- ケ ISMS を取得していること。
- コ P マークを取得していること。
- サ ISMS クラウドセキュリティ認証を取得していること。

10 独自提案

上記の内容のほか、本町（利用者又は職員）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。

11 納品物

以下のものを、データで納品すること。

- ア 作業スケジュール計画書
- イ 管理者及び一般職員向けマニュアル（システムの操作マニュアル）
- ウ デザイン作成物（リッチメニュー）
- エ その他資料（必要に応じて）

12 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、本町と協議の上、対策を講じること。
- (2) 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、不測の自体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、又は不当な目的で使用してはならない。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 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任する場合は、この限りではない。
 - イ 上記アにただし書きについて、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、当該第三者の行為のすべてについて責任を負うものとする。
- (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、受託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、本町に帰属するものとする。
 - 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、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。

ウ 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、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。

(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、受託者は本町と協議を行うこと。

(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等を発案したときは、その発案に基づき、本町と受託者により協議の上、仕様を変更することができる。

(9) 本事業を委託する事業者は次のスタートアップ要件に該当する事業者であること。

- ・新しい技術やアイデアをもとに、地域の課題解決に主体的に取り組める企業であること
- ・創業から15年以内であること
- ・未上場であること
- ・令和7年3月17日時点でプロダクト（サービス含む）を市場に提供しており、運用期間終了までに地域へのサービス実装が提供できること

(10) 利用料等の経費の支払いにおいては、システム利用料、運用サポート料等の所謂ランニングコストを導入初年度から3年以内の期間で当町の要望する期間分導入年度に一括で請求し受領することが可能な事業者であること。

(11) LINE 株式会社の認定パートナーのうち「LINE Technology Partner」に認定されていること。