

秋田市LINE公式アカウント情報配信システム導入・運用業務仕様書

1 目的

子育て世帯が必要な情報やサービスを受ける機会を増やすため、効果的な情報発信と容易に相談できる環境を整備し、不安感や負担感の軽減を図る。また、出会い・結婚を希望する若者に対しても、必要な情報や助成などについて効果的に発信する。

2 業務の概要

(1) 業務名

秋田市LINE公式アカウント情報配信システム導入・運用業務

(2) 履行期間

ア 導入業務

契約締結日から令和5年3月31日まで

イ 運用業務

令和4年10月1日から令和5年3月31日まで

(3) 公開日

令和4年10月1日

3 業務内容

(1) システム導入・提供

本仕様書「4 機能概要」で示す機能を満たすシステムの導入・提供を行うこと。

(2) システム運用・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、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、システム障害が発生した場合や脆弱性が発見された場合などの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、本市と協議の上、提供および作業を行うこと。

(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市の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市からの問合せ・相談対応は、原則として、平日8時30分から17時15分までとし、本市の職員（以下「管理者」という。）が必要な内容を取りまとめた上で、電話または電子メール、オンライン会議等にて行うこととする。

(4) 計画的なサービス停止

受注者がサービスを停止する場合は、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日前までに本市に連絡すること。

(5) 想定外のサービス停止

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、受注者は速やかに復旧し、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

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等バージョンアップは、契約の範囲内において対応すること。また、新たな機能の追加等契約の範囲を超える場合は、本市と協議すること。

(7) システムに求める基本要素

ア 本サービスを利用しようとする市民（以下「利用者」という。）、サービスを提供する管理者双方にとって、わかりやすく、操作性が高く、効率的に運用可能なシステムにすること。

イ 運用開始後の性能向上や構造の変更などを柔軟に行えらるとともに、将来的なシステム拡張性を確保した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 サーバなど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。

オ 令和3年4月30日付け「政府機関・地方公共団体における業務での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）」に準拠すること。

4 機能概要

受注者は、LINE株式会社が提供するLINE公式アカウント（以下「LINE」という。）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(8)までの機能などを提供すること。また受注者は、「4 機能概要」に記載している仕様を満たした上で、利用者が利用しやすいサービスとするため、今後新たな機能の向上や追加を可能とする提案、運用方法を行うこと。

(1) 基本要件

ア 本サービスはクラウド型の提供サービスであること。

イ 本サービスは、24時間365日利用可能であること。ただし、深夜の時間帯にバックアップ処理システムなどシステム運用に最低限必要な時間の停止は除く。

ウ システムおよびデータは自動でバックアップを行う機能を有すること。

エ LINE公式アカウントの機能を制限なく利用できること。

オ 利用者に影響がでない状態でテストができること。

(2) 管理者のサービス利用環境

ア 専用ソフトウェアのインストールが不要であること。

イ OSはWindows、ブラウザはFirefox、Google Chrome等を使用し、インター

ネット環境に接続して利用できること。

ウ 管理者アカウントのログインID数は10以上保有できること。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。

エ サービスの管理画面へのアクセスはSSL通信とし、特定のIPアドレスしか通信できないように制限できる設定を設けること。また不必要なサポートおよびサービスの閉鎖、セキュリティホール確認と閉鎖、ファイアウォール等の導入の際には適切な設定を実施すること。

(3) セグメント配信

ア 基本機能

(ア) 性別、年齢、居住地等、本市が指定する項目について、アンケート機能で取得した利用者の属性ごとに配信グループを設定するとともに、それぞれ属性に合わせて適切な情報を発信できるようにすること。

(イ) 配信したメッセージについて、管理者が利用者の開封状況を確認できること。

(ウ) 属性の項目は管理者が任意のタイミングで変更できること。

(エ) 登録情報は利用者が随時変更できる仕組みとすること。

(オ) 属性の設問は際限なく作成できること。また、各設問における選択肢は、50以上作成できること。

(カ) 利用者の属性を取得するアンケートについて、日本語に加えて少なくとも英語、韓国語、中国語（簡体・繁体）の多言語対応が可能であること。

(キ) 利用者の属性を取得する場合、その情報はLINEサーバには保管せず、システムのサーバで管理すること。

イ 情報配信機能

(ア) 属性の登録をしていない利用者を含む友だち全員へ配信が可能であること。

(イ) セグメント配信した各メッセージについて、管理者が利用者の開封状況を確認できること。

(ウ) メッセージのテスト配信を、本番環境に影響を与えずに実施できること。

(エ) メッセージの予約配信機能および予約配信を解除する機能を有すること。

(オ) 過去に配信したメッセージについて、管理者が配信日時、タイトル、配信数等の詳細データをCSVファイルで出力し、確認できること。

(カ) セグメント配信するメッセージごとに、指定したリッチメニューを利用者に表示できるようにすること。

(キ) その他、有効な情報配信機能があれば提案の中に盛り込むこと。

ウ 定期配信機能

(ア) 本市が指定するイベント日程に基づいてメッセージの定期配信ができること。

(イ) 月単位では日付、週単位では曜日によって定期配信日を指定できること。

また、週については、隔週および月の第1週等の設定ができること。

(ウ) 定期配信の除外日を設定できること。

(4) キーワード応答機能

ア 利用者が送信したキーワードに対して、あらかじめ設定した応答メッセージ等を自動で返信できるようにすること。

イ キーワードは2,000語以上設定できること。また、表記の揺れをカバーする語を、1つのキーワードにつき30語以上登録できること。

ウ 各キーワードについて、利用者によって呼び出された回数を確認できること。

(5) リッチメニュー

ア 12項目以上分割できるリッチメニューを提供できること。

イ リッチメニューを最大3つ設定し、タブによって表示を切り替えられること。

ウ リッチメニューの設定は任意で設定を変更できること。なお、リッチメニューの機能が一目でわかるアイコンを本市の承認を得て作成し、データで納品すること。

(6) チャットボット

ア 分岐型のチャットボットが作成できること。

イ 複数のシナリオを作成できること。なお、作成可能数に上限は設けないこと。

ウ 利用者がチャットボットを操作する際、利用者自身でチャットボットを中断できるボタンを設置できること。

エ チャットボットの内容については、別システムやアプリを利用することなく、また専門的な知識を必要とせずにシステム管理画面上で任意のタイミングで、修正や追加といった管理が行えること。

オ チャットボットから1対1で対話ができる有人チャットに誘導できること。また、チャットボット経由で有人チャットを開設した場合、チャットボットにおける利用者の選択項目のログが確認できること。

(7) レポート機能

ア 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を蓄積すること。

イ 蓄積したデータをCSV形式などのファイルで出力できること。

ウ 蓄積したデータを管理画面上で確認できる機能を有すること。

(8) ログインユーザーの操作権限

ア 上記(1)から(7)までの機能について、ログインユーザーごとに操作権限を設定できること。

イ 「(3) セグメント配信機能」の操作権限について、メッセージの作成・編集・送信を行える権限と、閲覧のみ可能な権限を個別に設定できること。

ウ 同一の権限設定を複数のログインユーザーに設定する場合、各機能への権限設定の有無をまとめた役割を事前に定義し、この役割を各ログインユーザーに設定する等、権限設定および権限管理が容易となる機能を有すること。

5 初期構築

L I N Eを活用した本市の情報発信を効果的かつ円滑に展開できるよう、受注者はシステム構築にあたり本市に対して以下の(1)から(3)までの支援等を行うこと。

(1) 初期構築

ア 「4 機能概要」に記載された各機能の詳細などを、L I N Eにおいて情報発信を行おうとする各事業課所室（以下「各課」いう。）に説明すること。その際、各課がL I N Eをどのように活用できるかイメージできるよう留意すること。

イ 「4 機能概要」の「(6) チャットボット」などの構築においては、基本となるものを提案するなどのサポートを行うこと。

ウ 受注者は、他の導入実績や成功事例等に基づいて、利用者にとってより利用しやすいL I N Eとするための提案をすること。

(2) スケジュール

L I N Eの運用開始までの作業スケジュールを本市に提案し、遅滞なく初期構築を完了させること。

(3) 職員に対する支援

ア 操作マニュアルの作成

(ア) 本システムの操作方法について、管理者マニュアルをまとめて作成すること。

(イ) イラストや画面のコピーなどを用いてわかりやすく作成すること。

(ウ) 業務に不慣れな者でも理解できるように、平易な用語を用いること。

イ 研修の実施

(ア) 本市の子育て情報を発信する秋田市L I N E公式アカウントの本格稼働前の適切な時期に、管理者向けの研修を行うこと。

(イ) 研修時に必要となるアカウントの操作環境および資料は受注者が準備すること。各課の職員に対して、本システムの操作説明を実施すること。

6 サポート

(1) 受注者は、システムの操作マニュアルをデータで納品し、またはシステム上でいつでも閲覧できる状態にすること。

(2) システム利用に関して生じる疑問等に関しては、電話また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。

7 秘密の保持

この業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。また、この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

8 委任又は再委託の禁止

この業務を第三者に委任又は委託し、請け負わせてはならない。ただし、委託者の承認があるときはこの限りではない。

9 契約不適合担保

本業務に係る成果品の引き渡し後、契約不適合が発見された場合は受注者がその契約不適合の補修する責を有する。

10 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は、市ホームページ等の広報媒体等において、自由に使用できること。
- (2) 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、本市は、業務の成果品等を利用するため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) 受注者は本市に対し、著作者人格権を行使しないものとする。
- (4) 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、成果品に関し第三者から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。

11 その他

- (1) 本仕様書に定めのない事項、又は疑義が生じた場合は、双方協議のうえ定めるものとする。
- (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、本市と協議の上、対策を講じることとする。
- (3) 本仕様書に記載の事項について、その目的およ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。