

# 十和田市LINE公式アカウント 連携サービス提供事業者仕様書

令和5年6月  
十和田市

## 十和田市LINE公式アカウント連携サービス提供事業仕様書

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、以下のサービスを提供すること。

### 1. 事業名

十和田市LINE公式アカウント連携サービス提供事業

### 2. 事業計画の策定

本サービス提供事業者（以下、「事業者」という。）は、LINE公式アカウント連携サービス（以下、「サービス」という。）の仕様、管理方法、実施体制及びスケジュール等、本事業に関する事項について、当該事項を記載した事業計画書を本市へ提出しなければならない。

### 3. サービス提供にかかる開発及び管理用環境構築端末及び管理アカウント数

- (1) 端末は、本市が指示する既存のインターネット接続系端末とする。
- (2) 管理アカウント数は、10個とする。

### 4. サービス提供期間及びリリース開始時期

- (1) サービス提供期間については、単年度契約又は3年から5年の長期継続契約とする。また、単年度契約であっても問題がなければ次年度以降も再契約を締結する場合がある。
- (2) リリース開始時期は、令和5年9月1日までとすること。

### 5. 業務の概要

#### 5. 1 システム導入・提供

本仕様書「6. サービス要件等」の要件を満たすシステムの導入・提供を行うこと。

#### 5. 2 システム運用・保守

5. 2. 1 サービスの安定運用を図るため、ソフトウェア・セキュリティに関し定期的な保守を行うこと。
5. 2. 2 サービス及びその稼働に伴い継続的に必要となるソフトウェア製品の提供（保守も含む）、管理を行うこと。
5. 2. 3 サービスに関する本市からの問合せ・相談について、電話やメール等での対応を速やかに行うこと。
5. 2. 4 サービスを利用した日常業務に対する支援や提案をすること。

### 6. サービス要件等

#### 6. 1 基本要件

6. 1. 1 国による「政府機関・地方公共団体等における業務での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）について（令和3年4月）」及び個人情報保護関連法令を遵守したものであること。
  6. 1. 2 クラウド型（SaaS/ASP 型）のシステムであること。
  6. 1. 3 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。
6. 2 サービス要件
6. 2. 1 セグメント配信機能
    6. 2. 1. 1 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。
    6. 2. 1. 2 利用者がセグメント配信設定を登録（初回利用時にユーザーアンケート等を実施するなど）する仕組みを有していること。
    6. 2. 1. 3 セグメント配信に必要な年齢（世代）、性別、居住地（都道府県・市町村・市内地域）、除雪エリア区分等の利用者の属性登録ができること。
    6. 2. 1. 4 検証環境において、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が行えること。
    6. 2. 1. 5 時刻設定配信及び即時配信が行えること。
    6. 2. 1. 6 本市において、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、失敗数などの操作ログを取得できるようにすること。
    6. 2. 1. 7 本市がセグメントの項目を追加・編集・削除できること。
    6. 2. 1. 8 種々のメッセージタイプにてテキスト・画像を送信できること。
    6. 2. 1. 9 配信済のメッセージデータを一覧表示でき、複製・再編集して新たな送信データとして利用可能であること。
  6. 2. 2 申請・アンケート機能
    6. 2. 2. 1 利用者向けの申請・アンケート機能を有すること。なお、本市が容易に申請・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。
    6. 2. 2. 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。
    6. 2. 2. 3 利用者が、申請・アンケート機能を使用して回答等を行った場合、本市において容易に確認できるように工夫すること。
    6. 2. 2. 4 フォーム入力時に、利用者に表示される項目以外に、本市が利用者には非表示の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。
  6. 2. 3 通報機能
    6. 2. 3. 1 道路・公園等の公共物損傷、動物の死骸、ごみ屋敷、クマ・シカの出没の通報、除雪に関する要望について、利用者が位置情報及び画像ファイルを市へ送信し通報できること。
6. 3 管理機能（リッチメニュー作成機能、管理用アカウント等）
6. 3. 1 システム管理画面を分かりやすく、操作がしやすいものとし、情報発信や作業が容易に行えること。

- 6. 3. 2 本市がアカウントごとに、利用できる機能の権限を設定できること。
  - 6. 3. 3 システム管理画面からリッチメニューの登録ができること。
  - 6. 3. 4 種々の実績報告等のために、抽出期間を指定した利用者属性ごとの各事業別利用件数実績を集計するためのCSV出力機能またはレポート機能を実行できること。
6. 4 システムの拡張及びその他の効果的な提案
- 6. 4. 1 住民サービスの向上につながる効果的な機能について、積極的に提案すること。
  - 6. 4. 2 利用者数の増加につながる機能及び効果的な方法について、積極的に提案すること。
  - 6. 4. 3 先進的な事例、他の市区町村での成功事例あるいは国が施策として進める取り組み等について、積極的に提案すること。

## 7 導入要件

### 7. 1 導入支援

- 7. 1. 1 本サービス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、本サービスの効果を最大限発揮できるよう支援すること。
- 7. 1. 2 コンテンツ企画・設計・構成・制作のアドバイス等を行い、本サービスの向上を支援すること。
- 7. 1. 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WEB会議ツールなどを用いて実演を交えたサポートを行うこと。

### 7. 2 動作検証

- 7. 2. 1 本サービスの基本動作（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。
- 7. 2. 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。
- 7. 2. 3 動作検証環境を用意し、常時使用できる状態にすること。

### 7. 3 体制

- 7. 3. 1 本サービス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。
- 7. 3. 2 統括業務責任者の下に、実作業に従事する担当者を配置すること。
- 7. 3. 3 統括業務責任者及び担当者の内、1名は、他団体で本サービスの導入支援業務に従事した経験を有すること。

### 7. 4 運用に関するサポート

- 7. 4. 1 利用権限アカウント毎にシステムの操作マニュアル（オンラインヘルプ等）を提供すること。
- 7. 4. 2 本サービス導入にあたり、システム利用に関して生じる疑問等については、電話やメール、チャットツール、WEB会議ツールなどで速やかにサポートすること。
- 7. 4. 3 運用開始後も、本市から共有された機能の利用状況を分析したうえで、課題を明確にし、実現可能な解決策を主体的に提案すること。

## 8 業務管理

### 8. 1 業務計画書

- 8. 1. 1 事業者は、契約締結後に本業務の概要を記した「業務計画書」を提出すること。業務

計画書には、工程表、導入体制及び役割分担、システム構成図概要を記載または添付すること。

#### 8. 2 ミーティングの開催及び議事録作成

8. 2. 1 事業者は、システムの構築にあたり、定期的にまたは必要に応じてミーティングを行うこと。オンライン開催時は事業者が主催者となって行うこと。また、ミーティング実施時に「打合せ記録簿」の作成を行い、速やかに本市に提出すること。

### 9 その他

#### 9. 1 第三者への委託

9. 1. 1 事業者は、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、あらかじめ本市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。このただし書きについて、事業者が、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本市に届出し、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。

#### 9. 2 守秘義務

9. 2. 1 事業者は、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、又は本業務の履行以外の目的に使用してはならない。また、第三者への委託先にも本義務が及ぶものとする。契約期間満了後又は契約解除後においても同様とする。
9. 2. 2 事業者は、本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、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

#### 9. 3 その他事項

9. 3. 1 本仕様書に定めのない事項については、本市と事業者との協議の上決定するものとする。