

嘉手納町 LINE 公式アカウント機能拡張業務仕様書

1 委託業務名

嘉手納町 LINE 公式アカウント機能拡張業務

2 契約期間

契約締結日より令和4年3月31日

3 目的

嘉手納町 LINE 公式アカウントを通じ、嘉手納町の行政情報、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へ届けるとともに、町民サービスの向上及び業務の効率化を図るため機能を拡張した LINE メッセージングサービス（以下、「本サービス」という。）の導入、提供を行う。

4 業務内容

受託者は、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、以下の機能等を提供すること。

また、提案者は利用者がより利用しやすいサービスとするため、今後の新たな機能の向上や追加を可能とする提案、運用方法の提案を行うこと。

（1）基本要件

- ① 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サービスを利用できること。
- ② 本サービスは「LINE SMART CITY GovTech プログラム」を搭載し、構築されたものであること。
- ③ 本サービスはオンプレミスではなく、クラウド型の提供サービスであること。
- ④ 本サービスは、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。
- 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 本サービスは LINE の最新バージョンでサービス要件を満たすこと。
- ⑦ 本サービスは LINE 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。
- ⑧ 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。

（2）利用者のサービス利用環境

本サービスを利用可能な iOS 及び Android の 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) 町職員のサービス利用環境

- ① 町職員用の管理機能は、パソコンのブラウザで利用できること。
- ② 本町で使用している仮想ブラウザ (Google Chrome) 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。

(4) セグメント配信機能

- 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。
- ② 利用者が確実に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等の) する仕組みを有していること。
- ③ 利用者は、年齢 (世代)、性別、居住地、行政項目、複数の子の生年月日等の属性登録が際限なくできること。
- ④ 利用者が設定したセグメント配信設定は一部またはすべての設定を変更できること。
- ⑤ テスト端末等を用いることで、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 配信は時刻設定し指定した時刻及び即時に配信が行えること。
- ⑦ 町職員で過去の合計配信数、配信日、配信時間、タイトル、種別、配信数、成功数、失敗数などのデータを Execl ファイルまたは CSV ファイルで出力し、確認ができること。
- ⑧ 町職員でセグメントの項目の追加及び削除ができること。

(5) FAQ・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、町職員が任意のタイミングで変更できること。
- ④ シナリオは本町が素案を提供し、受託者において初期データを作成すること。
- ⑤ 町職員で自動応答項目数を際限なく作成できること。

(6) 申請・アンケート機能

- ① 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町職員で作成できること。
- ② 町職員で上記①で収集したアンケート結果を一覧で確認することができ、利用者

の意見などのデータを Excel ファイルもしくは CSV ファイルで出力できること。

(7) 防災機能

- ① 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または手動で切り替えて表示をすることができること。
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 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が行えること。

(8) カレンダー予約機能

- ① 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。
- ② 予約フォームは、町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。
- ③ 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。
- ④ 予約が完了すると予約内容を通知できること。
- ⑤ 予約時に、利用者に表示される項目以外にも、町職員が管理目的で利用者には非表示な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 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。

(9) 管理機能（リッチメニュー作成機能、アカウント等）

- ① 町職員が本サービスからリッチメニューの登録ができること。
- ② 町職員用のアカウントを無制限に設定できること。
- ③ 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。

(10) その他機能

- ① 防災情報などの電子メール受信の内容をもとにセグメント配信できる機能を有すること。
- ② 運用開始時の上記機能以外の機能の提供、運用開始後における行政デジタル化に資する機能拡充(内容に応じて有償・無償をその都度協議)に対応できるシステムであ

ること。

5 導入支援

(1) サポート

受託者は町に対し、以下のサポートを行うこと。

- 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。
- 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などを用いて実演を交えたサポートを行うこと。

(2) 動作検証

- ①動作検証開始前までに、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。
- 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。
- 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、他団体で本サービス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本サービス導入までの期間、会議を定期的で開催し、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。
- ③本サービスの公開は令和4年1月中とする。

(5) 運用に関するサポート

- ①受託者はシステムの操作マニュアルをデータで納品し、又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ついては、電話や電子メール、テレビ通話サービスなどでサポートすること。

- ③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協議を行うこと。

(6) 管理者マニュアルの作成

- ①嘉手納町 LINE 公式アカウントの操作方法について、管理者マニュアルを1冊にまとめて作成すること。
- ②イラストや画面のコピー等を用いて分かりやすく作成すること。
- ③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。

(7) 研修の実施

- ①嘉手納町 LINE 公式アカウント機能拡張の本格的稼働前の適切な時期に、管理者向けの研修を行うこと。(2時間×2回程度)
- ②研修時に必要となるアカウントの操作環境及び資料は受託者が準備すること。

6 支払い

請求書受理日から30日以内に支払う。

7 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任する場合は、この限りではない。
- ②上記①の記載の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。

(2) 守秘義務

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。

(3) 協議

- ①本仕様書に定める事項に協議が生じた場合、また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、受託者は町と協議を行うこと。
- ②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時は、その発案に基づき、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。

8 所管課

嘉手納町役場企画財政課

住所：〒904-0293 沖縄県中頭郡嘉手納町字嘉手納 588

電話番号：098-956-1111

FAX 番号：098-956-9508

E-mail:kikakusuishin@town.kadena.okinawa.jp