

1 委託契約等の概要

- (1) 件名 南国市公式LINE情報配信サービス構築・運用業務委託
- (2) 内容 本市におけるLINEを活用した情報配信サービスの構築・運用
- (3) 履行期間 契約締結日から令和5年3月31日まで
- (4) 公開時期 システムを構築し次第、令和5年2月末までに公開すること。なお、公開日については、市と協議を行うこと。

2 委託業務の概要

(1) システム構築

本市の情報発信を効率的、効果的に行えるよう本仕様書「3機能概要」で示す機能を備えた南国市公式LINE情報配信サービスシステム（以下「システム」という。）の構築を行う。

本システムは、原則として、24時間365日利用可能であり、「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）」（令和3年4月30日付内閣官房他通知（令和3年6月11日一部改正））に準拠したものであること。

(2) 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、本市と協議の上、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市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市からの問合せ・相談への対応及び必要に応じた本市への情報提供を行うこと。なお、調査・問合せ・相談対応は、原則として、平日の8時30分～17時15分とし、本市の職員が質問内容を取りまとめた上で、電話または電子メールにて行うこととする。

(4) 計画的なサービス停止

受託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日前までに本市と協議の上、決定すること。その際、サービス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) 想定外のサービス停止への対応

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、受託者は速やかに復旧または代替手段を用意し、サービスの安定的な運用に努めること。

(6) バージョンアップ対応

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、システムを利用している限り、追加の費用なく対応すること。

(7) システムに求める基本的要件

- ①本サービスを利用しようとする市民等（以下「利用者」という。）、サービスを提供する本市職員（以下「運営者」という。）およびシステムの運用管理を担当する情報政策課職員（以下「管理者」という。）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。
- ② 運用開始後の機能向上や構造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。
- ③ SSL/TLS、またはこれと同等以上のものによる暗号通信を行うこと。
- ④ サーバなどの環境設備は日本国内に設置すること。
- ⑤ 運用・保守体制は日本国内に構築すること。
- ⑥システムサーバ及び保守サービス提供については、クラウドサービスの利用も可。

3 機能概要

本システムについては、LINE（株）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（４）までの４つの機能を構築すること。

また、提案者は、「３ 機能概要」に記載している仕様を満たした上で、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版または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。
- 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などシステム運用に最低限必要な時間の停止を除く。
- ④システムおよびデータに対して、自動でバックアップを行う機能を有すること。
- ⑤本サービスはGoogle Chrome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、その最新のバージョンで動作すること。
- ⑥LINE公式アカウントの機能が制限なく利用できること。
- ⑦研修及びテスト用環境を提供すること。

(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、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。

(3) 運営者および管理者のサービス利用環境

①運営者（一般職員）および管理者（情報政策課職員）用の運用機能および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。

②運営者および管理者いずれもが情報の作成・公開処理などの運用ができること。ただし、アカウント登録などのシステム管理業務は管理者のみが実施できること。

③本市で使用しているインターネット環境に接続されたクライアントで利用できること。クライアントについては以下のとおり。

ア．CPU：インテル Core i5-6200U相当以上

イ．メモリ：4GB

ウ．使用OS：Microsoft Windows 10 pro 64bit版 以上

エ．記憶領域：追加メモリSSD256GB

④OSはWindows、Mac、ブラウザはGoogle ChromeおよびEdgeで利用が可能であること。

⑤OS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ない。

⑥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。

⑦南国市と同規模（部署総数70程度、または人口5万人程度の自治体）の自治体事例を参考とした後述のセグメント配信機能や通報機能の運用を意識したアカウントの運用例と、それに最低限必要なログインID数を提案すること。

(4) サービス機能

①セグメント配信機能

管理者が事前に用意した項目（以下「セグメント」という。）から利用者が選択することで、利用者が自ら選択したセグメントに関する情報のみをLINEトーク画面上に配信するサービス（以下「セグメント配信」という。）が可能な機能とする。

ア．複数の条件付けによるセグメント配信

管理者は、セグメントに加え、利用者の属性からも配信先を選択できること。

また、セグメントおよび利用者の属性の中から複数を組み合わせた条件も選択できること。

イ．セグメントおよび利用者の属性の登録

利用者が、友だち追加時にセグメントおよび利用者の属性を登録できること。

また、利用者は登録内容の確認・変更を友だち追加時以降も随時できること。

ウ．セグメント配信の予約（随時・定時）

日時を指定してセグメント配信できること。また、一定周期で繰り返すセグメント配信の設定もできること。

エ．セグメントおよび利用者属性の項目設定

初期に設定するセグメント項目数は5～10程度とし、想定する項目内容は以下のとおりとする。なお、セグメントおよび利用者の属性について、その項目名および項目数は運用開始後に管理者が必要に応じて変更できること。

- A．防災情報配信
- B．防犯・交通安全情報配信
- C．ごみの出し方情報配信
- D．子育て情報配信
- E．健康・福祉関連情報配信
- F．イベント情報配信

オ．運営者および管理者がセグメント配信のテストを行えること。

カ．運営者および管理者が過去の配信内容や履歴、送信状況等の確認ができること。

キ．運営者および管理者がセグメント及び利用者の属性についての基礎情報（登録者数など）の確認ができること。また、その情報をCSVファイル等で出力できること。

ク．送信内容には、テキスト・画像・動画・スタンプを使用できること。

②チャットボット機能

LINEのトーク画面において、利用者が入力した内容に対して自動で応答する機能。特に、以下のアについて対応できること。なお、アの他の分野についても運用開始後に運営者および管理者が追加できること。

ア．ごみ分別

ごみの名称等を入力すると、分別品目（可燃ごみ、雑ごみ、粗大ごみ等）や出し方ワンポイントを自動で回答する。登録する内容は、環境課が保持するごみ分別辞典を参照。

- A．応答内容は一問一答型とシナリオ型の両方に対応できること。
- B．登録されていないワードが入力された場合の応答内容も指定できること。
- C．応答内容の登録方法等
 - a．応答内容の登録方法は管理画面への直接入力のほか、CSVファイルを読み込む等の一括登録にも対応すること。
 - b．登録されている応答内容をCSVファイル等で出力できること。
- D．チャットボット機能利用時のログが取得できること。なお、代替方法がある場合は提案すること。

③申請・アンケート機能

運営者および管理者が設定した項目について、利用者が情報を送信できる機能。任意の質問項目や、選択式・記述式等の一般的な回答形式の設定と、回答がcsv形式等で出力できること。特に、以下のア～ウについて対応できること。

ア．登録者のアンケート回答

配信メッセージから誘導する一般的なアンケート回答

イ．参加申し込み

成人式やイベントへの参加申し込みフォーム

ウ．写真とGPSを利用した通報（まずは、公園破損情報報告受付業務が行えることとし、運用開始後に随時追加できることとする。）

利用者が現場の様子（写真）と位置情報（GPS）を送信する機能。同様のスキームで説明を変更した複数種類の通報機能を備えることができること。

④リッチメニューの構築

上記①～③の機能について利用可能なメニューアイコンを、1画面内に最大8つ程度を表示するリッチメニューを構築すること。特に、セグメント及び利用者の属性を設定・確認・変更できるメニューアイコンを備えること。

また、メニューアイコンの選択後に、LINEトーク画面上にサブメニューを表示できること。

なお、リッチメニューの機能及びアイコン画像等は、必要に応じて管理者が変更できること。

4 職員支援要件

（１）操作マニュアルの作成

① 南国市公式LINEの操作方法について、運営者および管理者マニュアルをそれぞれ1冊にまとめて作成し、印刷版各1部のほかデータ（CDまたはDVD）でも提出すること。

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。

（２）研修の実施

① 南国市公式LINEの本格稼働日までに、運営者向けの研修を最低2日（2日とも同内容）、管理者向けの研修を最低1日実施すること。いずれも、オンライン利用可とし、その際の会議設定は受託者が行うこと。

研修資料については、データで南国市情報政策課あて納品するものとし、印刷・製本は情報政策課で行う。（１）の①のマニュアルが兼ねる場合は、（１）の①の取り扱いとする。

② 研修時に、本番環境に影響を与えることなくセグメント配信を始めとする各機能のテストができること。

③ 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。なお、

研修対象者は以下に例示するが、今後の協議によって変更が生じる可能性がある。

研修対象者一覧

対象	人数	時間と回数	主な研修内容
管理者（情報政策課職員）向け	5人程度	2時間程度	・各種管理機能の操作方法 ・記事作成及び公開等の操作方法 ・メッセージテンプレートの修正方法 ・チャットボットの作成，修正 ・実際の使用イメージ 等
運営者（情報政策課職員を除く職員）向け	各回20人程度×2日	各回2時間程度	・記事作成及び公開等の操作方法 ・メッセージテンプレートの修正方法 ・チャットボットの作成，修正 ・実際の使用イメージ 等