

川西町公式 LINE アカウント拡張機能導入委託仕様書

1 業務名

川西町公式 LINE アカウント拡張機能導入委託業務

2 契約期間

契約締結日～令和7年3月31日

3 業務の目的

本業務は、LINE Fukuoka 株式会社と福岡市が共同開発した「LINE SMART CITY GovTech プログラム」または準拠して開発され同等の機能を備えたプログラム（以下、「本プログラム」という。）を搭載した「LINE 公式アカウント」を通じ、より幅広い世代に町政情報や魅力を発信するために、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 サービス要件等

(1) 基本要件

- ① 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。
- ② 本サービスは24時間365日利用可能であること。ただし、バックアップ処理等の本サービス提供のために必要な処理の時間帯は除くが、必要最低限とし本サービス提供に影響が出ないように配慮すること。
- ③ 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し、障害発生時にはバックアップから復旧できる機能も有すること。
- ④ 本サービスはMicrosoft Edge、Google Chrome、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。（Microsoft Edge、Google Chrome は必ず使用すること。）
- ⑤ 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。なお、本契約終了後も同様とする。
- ⑥ 本サービスは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) サービス要件

① 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。

イ 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など）する仕組みを有していること。

ウ 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項目以上設定できること。

エ 利用者が設定したセグメント配信設定は、一部又はすべての設定を変更できること。

オ 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。

カ 配信は日時設定を可能とし、指定した日時に配信が行えること。

キ 職員は過去の合計配信数、配信日、配信日時、タイトル、種別、配信数、開封数、成功数、失敗数などのデータについて確認が行えること。

ク 職員は、セグメントの項目追加・削除ができること。

② FAQ・チャットボット機能

ア 頻繁に尋ねられる質問等を、チャットボット等で回答する機能を有すること。

③ アンケート機能

ア 住民向けにアンケートの実施、自由記述ができるフォームを職員側で作成できること。

イ 上記で収集したアンケート結果は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 ファイル又は CSV ファイルで出力できること。

④ 管理機能（リッチメニュー作成機能、アカウント等）

ア 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。

イ 職員用のアカウントを無制限に設定できること。

ウ 上記アカウントごとに、利用できる機能の権限を設定できること。

5 導入要件

(1) 導入支援

① 本サービスの導入にあたっては、職員からの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 職員に対し、コンテンツ企画・設計・構成・制作のアドバイスを行うとともに、職員の制作物に対し評価を行うこと。

③ 職員に対し、システムの操作方法の説明を行い、必要に応じてウェブ会議ツール等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に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配置すること。
- ③ 統括業務責任者及び担当者のうち、1名以上が他団体で本サービスの導入支援に従事した経験を有していること。

(4) 業務実施計画書等

- ① 契約締結7営業日以内に、WBS（作業分解構造図）、体制（上記の他団体での導入支援経験を含む。）、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すること。
- ② 発注者と受注者にて、サービス導入までの期間、会議を定期的に行い、作業計画書に対する作業の進捗状況、課題などを確認及び共有すること。

(5) 運用に関するサポート

- ① 受注者は、システムの操作マニュアルを提供すること。なお、導入後も改定のたびに提供すること。
- ② 本サービス利用に関して生じる疑問等について連絡手段を問わずサポートすること。なお、発注者からの依頼に応じた現地立ち合いによる操作確認作業等、本サービスの円滑運用のための手厚いサポート体制を構築すること。
- ③ 受注者は、運用後も機能の利用状況を共有し、住民への情報提供方法の改善について職員と協議すること。
- ④ 障害への対応については、町と発注者と協力し、システムをはじめとする各種ソフトウェアの復旧・修正対応及びデータの復旧作業を行うこと。
- ⑤ 公式LINEアカウントへの友だち登録の促進施策の提案を行うこと。

6 成果物

受注者は、業務終了後に業務終了後は、本事業の実施に関する実績を添付の上、業務完了報告書を提出すること。

7 その他

(1) 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。

(2) その他

本業務の履行にあたっては、川西町契約に関する規則（昭和39年規則第1号）に基づき行うこと。