

---

# 仕様書

久米島町総務課

令和6年4月

---

---

## 1 業務名

久米島町LINE公式アカウント連携システム構築業務

## 2 業務目的

久米島町LINE公式アカウントを通じ、本町の行政情報、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強化を行う。

## 3 施工場所

久米島町役場：沖縄県島尻郡久米島町比嘉2870

## 4 施工期間

契約締結の日から令和7年3月31日までとする。

## 5 業務の範囲

### (1) システム構築

久米島町LINE公式アカウントの拡張機能として、リッチメニューの開発、セグメント配信、申請・アンケート、予約、送金等を可能とするシステムの構築を行う。

### (2) システム運用サポート

上記(1)を導入するにあたって管理者ならびに職員の運用サポートを行う。

## 6 業務管理

### (1) 業務計画書

事業者は、契約締結後速やかに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、役割分担、システム構成図、システム概要を記載または添付すること。

### (2) ミーティングの開催

事業者は、システムの構築にあたり、定期的には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、速やかに本町に提出すること。

## 7 機能要件

### (1) リッチメニュー機能

ア トーク画面のキーボードエリアに画像付きのメニュー（リッチメニュー）を表示させ、指定のテキストの表示やURL等にリンク設定ができること。

イ リッチメニューを6項目に分割できること。リッチメニューを9～12項目の分割、タブ表示切替ができること。

ウ 運用開始後において、システムの管理画面等で、リッチメニューの変更等が容易にできること。

### (2) セグメント配信

---

- 
- ア 「性別」「年代」「住んでいる地域」「知りたい情報」など利用者の属性を取得する登録フォームを構築し、利用者の嗜好に合わせて情報を配信できること。
  - イ 利用者が市公式LINEアカウントを友だち登録したときに、自動でトーク画面に利用者属性の登録アンケートが表示されること。利用者はフォームに登録した情報を随時変更できること。
  - ウ セグメント配信は、予約配信・定期配信ができること。
  - エ 受信設定以外の、アンケートや申請の回答内容に応じてセグメント配信ができること。
- (3) 申請・アンケート機能
- ア 意見募集等、複数の種類のアンケートフォームが作成できること。アンケートフォームの数に原則制限を設けないこと。
  - イ 作成したアンケートの質問は、CSVまたはExcel形式でデータのエクスポートが可能なこと。
  - ウ 利用者の回答結果はCSVまたはExcel形式でデータのエクスポートが可能なこと。
  - エ 申請があった時に、担当職員にメール通知する設定が可能であること。
  - オ 公的個人認証サービスを利用した各種申請が行えること。なお、申請時の公的個人認証は、LINEアプリとは別のアプリをインストールすることなく実施でき、すでに地方公共団体における利用実績があること。
  - カ 手数料及び郵便料等の支払いが、クレジットカード決済及び、電子マネー等のオンライン決済に対応しており、すでに地方公共団体における利用実績があること。
  - キ JPKI認証事業者及び収納代行業者との契約は、久米島町が別途行う。
  - ク 申請内容に不備があった場合は、入力フォームを再度送付するなどのフォローアップ機能を有すること。
  - ケ オンライン決済において、決済金額が足りない場合追加で決済依頼またはキャンセル機能を有すること。
  - コ 申請内容の確認・修正までをLINEで一貫して実現できる機能を有すること。
- (4) 予約機能
- ア 施設の種類、予約枠及び予約時の質問項目が自由に作成・変更できること。入力項目の数に原則制限を設けないこと。
  - イ 利用者の予約画面に表示する予約枠は、予約状況を反映した空き枠のみを表示すること。
  - ウ 職員は予約状況をカレンダー形式で確認できること。
  - エ 利用者の予約日前日等に、リマインド配信ができること。配信の日時は、管理画面上で設定変更ができること。
  - オ 予約時に発生する利用料等は、クレジットカード決済及び、電子マネー等のオンライン決済で支払いが可能なこと。決済事業者との契約は久米島町が別途行う。
  - カ 予約情報をCSVまたはExcel形式でエクスポートが可能なこと。
  - キ 予約内容の確認・修正までをLINEで一貫して実現できる機能を有すること。
  - ク 各予約状況は業務担当部署のみがデータを管理することができるよう権限を設定できること。
- (5) チャットボット機能
- ア シナリオ型チャットボットで利用者からの問い合わせの対応ができること。
  - イ チャットボットの作成、変更、削除を職員が随時行えること。作成可能数に上限を設けないこ
-

---

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こと。

エ チャットボットを作成する際、csvファイルのアップロードによってシナリオを設定できること。  
また、シナリオはcsvファイルで出力できること。

(6) メール連携機能

ア 自治体で配信しているメールマガジン等のメールの内容について、LINE連携用の特定のメールアドレスを作成することで、メールが送信された際に、その内容を自動的にLINEで配信ができること。

イ 宛先となるセグメントは自由に設定することができること。

(7) データベース機能

申請や予約、その他手続きの作成時にあらかじめシステムに対象者等の情報をインポートし、その情報を元にして手続きの制御を行う機能を有すること。またこれを自作できること。

(8) 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できること。

イ CSVまたはExcel形式でデータのエクスポートが可能なこと。

ウ 蓄積したデータを管理画面上で確認ができる機能を有すること。

(9) 管理機能

ア システムの利用状況・配信状況などを蓄積し、管理画面で確認できる機能を有すること。

イ タイムライン、友だち登録時のあいさつメッセージ、リサーチ、その他既存のLINE公式アカウントマネージャーの機能をそのまま使用できるシステムであること。

ウ 利用者からの申請、アンケートや通報等があった際に、各業務担当部署にメールにより自動で通知できること。

## 8 システム要件

(1) クラウド型（SaaS/ASP型）のシステムであること。

(2) 本サービスで取得するデータは、以下ア、イの両方の認証等を受けているデータセンタに保存することができること。

ア ISO27001、ISO27017、ISO27018 の国際認証

イ 政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）登録

(3) システムの利用可能時間は原則24時間365日とすること。メンテナンス等でやむを得ず停止する場合は、事前に発注者に連絡すること。その際、システム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。

(4) 利用者側は、スマートフォン用のLINEアプリ（iOS版、Android版）を使用し、システムを通じたサービスを利用できること。

(5) 管理者アカウントのログインID数は、10とする。アカウント数の増加については、追加費用により年度途中であっても変更することができること。年度更新時にアカウント数を増減することができること。

(6) サービス供用開始は令和6年6月28日までとすること。

---

---

## 9 導入支援

- (1) メールでの問い合わせは2営業日以内の回答に務めること（障害発生時を除く）
- (2) WEBマニュアルは常に最新の状態を保つこと。
- (3) 申請やアンケートなど他自治体が作成したものを横展開して利用するなど、職員の業務負担を軽減する対策をとっていること。
- (4) 住民リリースまで、住民に影響なく職員のみで検証できること。
- (5) 管理者、市職員に対して本システムの操作説明を実施すること。また、オンライン研修に上限回数を設けないこと。
- (6) 他自治体事例を共有するなど、本LINE公式アカウント運用効果向上に関するアドバイスを行うこと。

## 10 セキュリティ対策

- (1) 適切かつ万全なウイルス対策を実施すること
- (2) インターネット上の通信についてSSL/TLS (TS1.2以上) による暗号通信を行うこと。
- (3) グローバルIPでのアクセス制御や多要素認証などの設定が可能であること。
- (4) 契約終了後、全データを物理的に削除できること。
- (5) ログインID毎に権限設定をおこなえること。

## 11 その他

### (1) 再委託の禁止

受注者は第三者に対して、業務の全部または一部を再委託しないこと。

### (2) 守秘義務

ア 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。

イ 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。

### (3) その他事項

この他、本仕様書に定めのない事柄については、久米島町と協議の上で進めることと。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、個人情報（生存する個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるものをいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、この契約による事務を行うに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

(秘密の保持)

第2 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。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。

(漏えい、滅失及びき損の防止)

第3 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報について、漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(目的外利用・提供の禁止)

第4 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を当該事務の目的以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。

(複写又は複製の禁止)

第5 乙は、甲の承諾があるときを除き、この契約による事務を行うために甲から提供された個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

(事務従事者への周知)

第6 乙は、この契約による事務に従事している者に対し、在職中及び退職後においても当該事務に関して知り得た個人情報を正当な理由なく他人に知らせ、又は当該事務の目的以外の目的に使用してはならないこと、久米島町個人情報保護条例により罰則が適用される場合があることなど、個人情報の保護に必要な事項を周知させるものとする。

(資料等の返還等)

第7 乙は、この契約による事務を行うために、甲から提供を受けた個人情報が記録された資料等は、この契約の終了後直ちに甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは当該方法によるものとする。

(調査)

第8 乙は、この契約による事務を行うに当たり取り扱っている個人情報の状況について、甲の求めがあった場合は、随時調査報告することとする。

(事故発生時における報告)

第9 乙は、この特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。