

福岡市介護支援ボランティア事業 LINE システム構築業務委託仕様書

1. 委託件名 福岡市介護支援ボランティア事業 LINE システム構築業務委託

2. 履行場所

福岡市福祉局生活福祉部地域包括ケア推進課（福岡市中央区天神一丁目 8 番 1 号）

3. 履行期間

契約締結の日から令和 8 年 3 月 31 日

4. 業務目的

平成 24 年度より開始した福岡市介護支援ボランティア事業（以下「本事業」という。）においては、新型コロナウイルスの蔓延を契機として、ボランティア活動者数や受入れ施設が減少し、コロナ前の水準を下回る状況が続いており、本事業の活動者数の増加など、事業の活性化や事業の効率的な運営を図る必要がある。

そこで、本事業の効率化又ボランティア活動実施者の利便性向上の観点から、LINE を活用したボランティア登録やポイントの自動付与などを可能とするシステムの開発・導入を図る。

5. 業務内容

本業務の内容は、以下の項目を一括して行うものとする。

(1) 福岡市介護支援ボランティア事業 LINE 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「6. 機能概要」で示す機能を備えた構築を行う。

記載項目に関しては、必ず全ての仕様に対して実現が可能であることとする。

本システムは、原則として、24 時間 365 日利用可能であることとする。

(2) 導入後の運用・保守への対応

導入後の運用・保守について、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が行えるシステムとすること。

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、速やかに現地にて対応や報告ができる業務実施体制・システムとすること。

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えるシステムにすること。

(3) 調査・相談対応

本システムの構築の際には、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い合わせ・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・問い合わせ・相談対応は、原則として、平日の 9 時～17 時とし、本市職員（以下「管理者」という。）と、電話又は電子メールにて対応すること。

(4) システムに求める基本要件

ア システム利用者（以下「利用者」という。）、管理者双方にとって分かりやすく、かつ操作性が高いシステムとすること。

また、設定にあたって、関数やスクリプト、プログラミングの知識が必要なく行えること。

イ 運用開始後の機能向上や構成の変更等を柔軟に行えらるとともに、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。

ウ SSL/TLS (TLS1.2 以上) による暗号化通信を行うこと。

エ サーバーなどの環境設備は日本国内に設置すること。

6. 機能概要

本システムについては、LINE ヤフー株式会社が提供する「LINE 公式アカウント」における「LINE スタンダードプラン」において利用できる機能を活用して、以下の(4)から(12)までを必須機能として構築し、基本料金内で(4)から(12)の機能を利用できること。

(1) 基本要件

ア 本事業 LINE 公式アカウントと連携すること。

イ 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システムを利用できること。

ウ 本システムはオンプレミスではなく、クラウド型の提供システムであること。

エ 本システムは、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。

オ 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。

カ 本システムは LINE ヤフー株式会社推奨の Google Chrome 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。

(2) 利用者のシステム利用環境

本システムを利用可能な 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。

また、属性情報を取得する際はセキュリティの観点から LINE ヤフー社のサーバーに残らないようフォーム形式にて取得すること。

(3) 管理者のシステム利用環境

ア 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。

イ 本市で使用している仮想ブラウザ（SBC 方式：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。

ウ OS 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。

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。

エ Google reCAPTCHA にて不審な動作を判断しログイン制限ができること。

オ 2 段階認証設定が可能であること。

カ 管理者権限数を基本料金内で無制限で発行でき、管理者にて任意のタイミングにて追加発行可能であること。

キ 同じ管理者権限を利用し複数端末にて同時ログインが可能であること。

(4) リッチメニュー機能

ア トーク画面に画像付きのメニューを表示させることができること。

イ 分割数に制限が無く、座標指定による自由な領域設定ができること。

ウ 指定の URL 等にリンクする設定ができること。

また、この設定を任意に変更できること。

エ メニューの切り分けは、機能上無制限であること。

オ メニューの修正は、管理者でも行える仕様であること。

カ 管理画面にてリッチメニューデザインの作成が管理者でも行える仕様であること。

キ メニュー切り替え用の二次元コード及び URL を作成できること。

(5) アンケート機能

ア 友だち登録した利用者（以下「友だち」という。）に対して個人属性等を登録できるアンケート機能を有すること。

- イ アンケートは、管理者が任意のタイミングで変更できること。
- ウ 登録情報は利用者が随時変更できる仕組みとすること。
- エ 設定項目についてはカスタマイズができること。
- オ アンケートデザイン（ボタンカラー/背景カラー/フォーム背景カラー）は管理者でも自由に変更できること。
- カ アンケート回答への回数制限を自由に設定できること。
- キ アンケート回答後、自動的にリッチメニューを切り替える、リマインドが発生する等のアクション設定が行えること。

(6) セグメント配信機能

- ア アンケート機能で取得した項目に基づき配信対象者を絞り込む「セグメント配信」が可能であること。
- イ アンケート未回答者を含む友だち全員への配信が可能であること。
- ウ 作成したメッセージは配信する前に、管理画面よりプレビュー表示にて確認できること。
- エ アンケートなどで回収した利用者情報が配信メッセージ内で反映可能なこと。
- オ 配信対象者の絞り込みは **or** 条件や **and** 条件などを掛け合わせた絞り込みができること。
- カ 利用者の属性情報を一括およびセグメント毎に **CSV** 一括登録できること。
セグメントの絞り込み方法として、アカウントへの友だち追加を行なった日付での絞り込みが可能であること。
また、期間を指定した絞り込みも可能であること。
- キ よく使う絞り込み条件をテンプレート検索として保存し、セグメント配信時にテンプレートの選択を行うだけで配信対象者の絞り込みが可能であること。
- ク 送信可能なメッセージタイプとして、「テキストメッセージ（LINE 絵文字を含む）」「画像メッセージ」「イメージマップメッセージ」「**Flex Message**」を設定できること。
また、「**Flex Message**」の作成には、関数やスクリプト、プログラミング等が必要としないこと。

(7) チャットボット機能

- ア 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。
- イ 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。
- ウ 自動応答のシナリオは、管理者が任意のタイミングで変更できること。
- エ 作成できるシナリオの階層に制限がないこと。

- オ チャットボット起動中にエラーが起きないこと。
- カ チャットボットの選択回数の制限ができ、属性情報に合わせた選択制限も可能であること。
- キ シナリオは本市が素案を提供し、受託者において初期データを作成すること。
- ク 特別な依頼を必要とせず、管理者が、テキストや画像などレイアウトを自由にカスタマイズできる LINE Messaging API で提供される「Flex Message」形式のメッセージを配信できること。
また、「Flex Message」の作成にはプログラミングやコード等を使用しないこと。

(8) 所持ポイント・ID 照会機能

- ア 利用者ごとに付与される任意の ID、ポイントを LINE 上で確認できること。
- イ 利用者にとって視覚的にわかりやすいカード形式で表示できること。

(9) 二次元コード複数発行機能

- ア ボランティア施設(約 600 施設)毎に固有の QR コードを無制限に発行できること。また施設の追加が発生した場合に管理者にて追加ができること。
- イ 発行した二次元コードを利用者が読み取ることで、利用者の管理と任意のポイント付与ができること。
- ウ 発行した二次元コード毎に利用者に対するメッセージ送信内容や、リッチメニューの表示内容を設定できること。
- エ 発行した二次元コード毎に読み込み開始/終了の日付・時間設定が可能なこと。

(10) ポイント付与・換金機能

- ア 任意のポイントを利用者が LINE 上で貯めることができること。
また、ポイントの減算・加算は管理者が自由に設定できること。
- イ 貯めたポイントを利用し換金申請ができること。
- ウ ボランティアにて獲得したポイントを換金または寄附の選択ができる仕組みを有すること。
- エ 換金または寄附を希望する利用者情報を CSV で出力できること。

(11) 分析機能

- ア 蓄積したデータを管理画面上で確認できる機能を有すること。
- イ 利用者が自由入力した記載内容を蓄積できること。
- ウ ボタン式チャットボットのタップ数を測定できること。
- エ リッチメニューのボタンタップ数を測定できること。
- オ URL のクリック率を測定できること。

- カ 蓄積したデータを管理画面上で確認できる機能を有すること。
- キ アンケートの回答で蓄積したデータを CSV 形式等のファイルで出力できること。
- ク 特定の行動をした友だちの人数や移行率を分析してグラフ表示でファネル分析ができること。
- ケ 情報登録フォームや流入経路で付与された利用者の属性情報を元にシステム内でクロス分析ができること。

(12) 通知機能

- ア 利用者が友だち追加や各種機能を利用した際に管理者のメールアドレスや LINE アカウントへ通知が行えること。
- イ 管理者複数人を対象とした LINE グループへ通知が行えること。

7. 画像パーツの作成

- (1) リッチメニュー等に使用する画像パーツを作成（デザイン・レイアウト、イラスト、アイコン画像等の作成。）すること。
- (2) 作成した画像パーツをデータで納品すること。
- (3) デザインは本市の承認を得て決定すること。

8. サポート

- (1) 本市と 1 対 1 のミーティングによる支援を実施すること。
- (2) システム運用開始日までに管理者に対し、現地にて操作研修を実施すること。
- (3) システムの操作マニュアルをシステム上でいつでも閲覧できる状態にすること。
- (4) 管理画面上から有人チャットサポート窓口対応が可能であること。
- (5) システム利用に関して生じる疑問等に関しては、定期的なミーティングを行うとともに、電話又は電子メール等による技術サポートを実施し、相談に応じること。
- (6) 利用者にわかりやすいシステム操作説明書を作成すること。

9. 特記事項

- (1) LINE ヤフー株式会社がシステム提供を終了し、又はシステムを大幅に仕様変更することにより、本業務に支障をきたす場合は、本市と協議の上、対策を講じること。
- (2) 貸与品
 - ア 受託者が機器の設定等に必要な資料等は、本市がその都度貸与する。
 - イ 受託者は、貸与品の管理保管は不測の事態が生じないよう適正に管理しなければならない。

(3) 個人情報・情報資産の保護

受託者は、業務を実施するにあたっては、個人情報及び情報資産の取扱いについて、契約書で定める「個人情報・情報資産取扱特記事項」を遵守しなければならない。

(4) 再委託の制限

ア 本業務の委託契約部分に係る業務の全部を第三者に委任し、または請け負わせてはならない。一部の処理を第三者に委任し、又は請け負わせようとする場合は、あらかじめ書面による再委託に係る本市の承認を得る必要がある。

イ 受注者は、再委託先の行為については、全責任を負うこと。

(5) 本業務に係る成果物の引き渡し後 1 年間以内に発見された契約不適合については、受託者がその契約不適合の補修又は補修する責を有する。

(6) 権利の帰属

ア 本システムに関して作成されたデータや画像等の著作権は、全て本市に帰属するものとする。

イ 業務の成果物等に、受注者が従前から保有する知的財産権(著作権、ノウハウ、アイデア、技術、情報等を含む)が含まれていた場合は、権利は受託者に保留されるが、本市は、業務の成果物等を利用するために必要な範囲において、これを無償で利用できるものとする。

ウ 業務の成果物等に受託者以外の第三者の保有する知的財産権が含まれる場合は、上記の定めによらないものとする。なお、第三者からの成果物に関し権利侵害に関する訴えが提起された場合は、受託者の責において解決するものとする。

(7) 本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合又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、受注者は本市と協議を行うこと。

(8) 本仕様書に記載の事項について、その目的及び効果に関して優れた代替方法等を発案したときは、その発案に基づき、本市と受託者により協議の上、仕様を変更することができる。

10. 成果物

福岡市介護支援ボランティア事業 LINE システム提供

福岡市介護支援ボランティア事業 LINE システム操作マニュアル

福岡市介護支援ボランティア事業 LINE システム操作説明書（利用者向け）

11. その他

(1) 本件委託業務の実施にあたっては、本仕様書及び担当者の指示に従って誠実に実行すること

(2) 本件委託業務の実施にあたっては本市に随時報告し、必要に応じて適宜協議すること

(3) 業務の再委託に際しては本市と協議を行うこと

(4) 関係法令を遵守の上、業務を行うこと

- (5) 協議記録や資料は、市が求めた際に速やかに提示できるよう、整備しておくこと
- (6) 本件委託業務完了後、速やかに完了届、成果物および業務報告書を提出し、委託内容について、履行の確認審査を受けること
- (7) この仕様書に定めのない事項については、本市と受託者が協議して定める。