

# 加古川中央市民病院 LINE 公式アカウント 外部サービスの連携および運用・保守業務委託仕様書

## 1. 業務の名称

加古川中央市民病院 LINE 公式アカウント外部サービスの連携および運用・保守業務

## 2. 業務の目的

加古川中央市民病院 LINE 公式アカウント（以下「当院 LINE」という。）において、効率的・効果的な情報発信を行い、かつ利用者の利便性向上を図るため、新たな機能を備えた外部サービス（以下「システム」という。）の連携および運用・保守を行うことを目的とする。

## 3. 履行期間

契約締結日から 2025 年 3 月 31 日まで

## 4. 履行場所

加古川中央市民病院  
兵庫県加古川市加古川町本町 439 番地

## 5. 業務の内容

本業務の主な項目は次のとおりとする。情報発信を効率的・効果的に行えるよう、本仕様書の要件を満たすシステムの連携及び初期構築を行うこと。構築にあたっては、当職員担当者へのヒアリング等を通じて搭載機能や掲載内容の洗い出しを行い、設計を行うこと。運用については、システムにおける操作が行えるよう支援し、相談に応じること。また効果的な発信ができるよう情報の提供に努めること。

- (1) システムの連携・初期構築
- (2) システムの運用・保守
- (3) 運用支援・相談対応

## 6. 期間

<システムの連携・初期構築>

契約締結日から 2024 年 7 月 31 日まで

<運用開始日>

2024 年 8 月 15 日（予定）

構築期間が早まった場合は、当院と協議のうえ公開することとする。

<システムの運用・保守>

運用開始日から 2025 年 3 月 31 日まで

## 7. 委託仕様概要

当院 LINE で発信する情報に対して外部サービスの連携および運用・保守を行い、効果的な広報発信ができるよう支援すること。

### (1) 全般に関する基本要件

- ①当院が既に提供している公式アカウントをもとに拡張すること。
- ②LINE 公式アカウントの機能を制限なく利用できること。
- ③24 時間 365 日、安定稼働できること。
- ④当該システムの導入及び運用に関し、当院運営のために臨機応変に対応し協力すること。

### (2) 導入システムに関する要件

- ①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サーバ等機器（バックアップ機器を含む）は、日本国内であること。
- ③本システム及びデータに対してバックアップを行う機能を有すること。
- ④ノンプログラミングで機能の基本操作ができること。
- ⑤動作する PC の OS は、Microsoft Windows 10 および 11 の双方対応、  
Web ブラウザは Microsoft Edge、または Google Chrome にて動作可能とすること。
- ⑥LINE 利用者の属性情報の分析が可能となるデータ（受信設定の内容等の取り出しが可能であること。（csv 等））

### (3) セキュリティに関する要件

- ①部外者が容易に不正アクセスできない仕組みを有すること。
- ②導入及び保守・運用支援を行う機器に対してはウイルス対策ソフト等を導入し、常に最新の定義ファイルを適用すること。

### (4) 導入に関する要件

以下の要件を満たすように、システム連携及び初期構築を行うこと。

- ①動作検証を行う検証環境については、基本的に不要とする。
- ②導入に必要なタスク及び優先度を明確にした導入スケジュールを提示すること。
- ③決定通知後キックオフを開催し、設計について取りまとめの上、スケジュールを提案すること。
- ④設計の内容に基づき、システムの初期設定を行うこと。
- ⑤その他設定内容については、当職員担当者と協議し行うこと。

## 8. 機能要件

### (1) アンケート機能

アンケートに利用可能な回答フォームを作成でき、回答内容は利用者と紐づけて一覧で管理できること。また、当職員がプログラミングすることなく簡単に追加・修正できること。

### (2) セグメント配信機能

アンケート回答結果やクリック等のアクションに応じて利用者の属性を設定し、自由なセグメント

設定で一斉・個別配信ができること。

(3) リッチメニュー機能

URL へのリンク等、利用者にとって必要な機能を検討し、トーク画面下部（キーボードエリア）に固定で表示されるタイル状のメニューを構築すること。

(4) 利用環境に関する要件

利用者はスマートフォン用の iOS 版または Android 版の LINE アプリケーションを使用し、システムを利用できること。最新のバージョンについては、可能な限り速やかに対応すること。

## 9. システムの運用・保守

- (1) システムの運用経費は、メッセージの配信数に応じた利用料金ではなく、固定額制であること。10,000 通程度を基本とし増加がある場合は職員と協議の上、運用費を見直し決定することとする。
- (2) 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。
- (3) システムの稼働に継続的に必要となるソフトウェア製品のライセンス提供、管理を行うこと。
- (4) システム障害が発生した場合、システムの復旧または代替手段の用意を行い、サービスの安定的な運用に努めること。

## 10. 運用支援・相談対応

- (1) 公式アカウントの運用に関し、利用する職員からの要請に応じ、適宜、電話または電子メール等による支援を実施し、相談に応じること。
- (2) 公式アカウントの運用目的を踏まえ、年 1 回以上、対面の会議にて、運用状況の分析や課題解決に向けた提案を行い、効果的な運用を支援すること。

## 11. 納品物

- (1) LINE 公式アカウント用外部サービス
- (2) 業務実施計画書（初期構築スケジュール・バックアップ計画を含む）
- (3) 機能・デザイン設計書
- (4) リッチメニュー（Adobe illustrator データ 機構が広報活動に使用できるものとする）
- (5) 議事録

## 12. 検収

受託者は、業務完了後速やかに業務完了報告を行うこと。当院は、納入日から 10 営業日以内に納品物の検査を行い、その結果不備が認められた場合、受注者は可能な限り速やかに不備を解消し、修正した成果物を再度納入することとし、当院は再度納入された成果物の検査を速やかに行う。

### 13. その他留意事項

#### (1) 業務の引継に関する事項

本業務の契約履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、その他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受託者は当院の指示のもと、本業務終了日までに当院が継続して本業務を遂行できるよう必要な措置を講じるため、業務引継に伴う必要となる要素を円滑に提供できるようにすること。

#### (2) 契約不適合責任

本業務の運用開始後 1 年間は、業務の成果物に関して契約の内容に適合しないもの（以下「契約不適合」という。）があり、当院が修正の必要があると判断した場合には、受託者は速やかにその内容に関して調査し、回答すること。調査の結果、成果物に関して契約不適合が認められる場合には、当院は受託者に対して契約履行の追完を求めることができる。なお、修正を実施する場合においては、修正方法等を事前に当院と協議を実施し承諾を得たうえで着手することとし、修正結果等について報告すること。ただし、その履行の追完に過分の費用を要するときは、当院と受託者で別途協議のうえ対応する。

#### (3) 権利の帰属

- ①本業務の成果物及び電子データ等に含まれる第三者の著作権(著作権法(昭和45年法律第48号)第21条から第28条までに規定する権利をいう)、所有権その他の権利(以下「著作権等」という)についての交渉・処理は、受託者が納品前に行うこととし、その経費は委託料に含まれることとする。
- ②本仕様書による業務により作成された成果物に係る使用权は、加古川中央市民病院に帰属、もしくは受託事業者は、当院に譲渡する。

#### (4) 仕様について

- ①本仕様書の変更を必要とする場合には、あらかじめ当院と協議のうえ、承認を得ること。
- ②本仕様書に定めのない事項または疑義の生じた事項については、当院と受託者とが協議して定めるものとする。

以上