

電話問合せに対する自動音声案内システム の導入・運用業務に係る仕様書

令和 7 年 3 月 31 日

市民サービス部（国民健康保険担当）

市民サービス部（後期高齢者医療保険担当）

1 基本事項

電話問合せに対する自動音声案内システムにおける仕様書(以下「本仕様書」という。)は、本市が市民からの電話問合せの自動化を目的として受電自動案内システムを使用するにあたり、その仕様を定めたものである。

(1) 事業名

電話問合せに対する自動音声案内システムの導入・運用業務（以下「本業務」という。）

(2) 目的

国民健康保険業務及び後期高齢者医療業務の電話対応の多くが固定化していることから、自動音声での回答など、デジタル技術の活用で、効率的・効果的な市民サービスを提供し、システムによる業務の効率化と同時に閉庁時でも必要な情報を取得できることにより市民の利便性の向上を図ることを目的とする。

(3) 業務内容

ア I V R（自動音声案内システム）利用環境の提供

イ システム導入支援、運用及び保守の実施

(4) 対象業務

国民健康保険及び後期高齢者医療保険関連業務に関する自動音声案内、SMSの発信

(5) 契約期間

ライセンス使用許諾契約に基づき、契約締結日から3年

(6) 受電件数及びSMS発信予定件数

ア 受信件数 年間 21,600 件×3年=64,800 件

イ SMS発信件数 年間 2,160 件×3年=6,480 件

(7) スケジュール

項目	令和7年度					
	4月	5月	6月	7月	8月	9月以降
契約締結		●				
利用環境の構築、電話番号の手配		➡				
電話問合せのシナリオの作成・音声テスト			➡			
稼働				➡		
				※ 随時シナリオの更新		

(8) 自動音声案内のシナリオ

自動音声案内シナリオ（以下「シナリオ」という。）は、電話番号別に設定を行い、電話番号別に即時、任意に設定できるものとする。

(9) 事業者支援

稼働から3か月間は、伴走支援を行うものとする。

(10) 履行場所

本市が指定又は承認する場所

※ 打合せ等は原則本市で行うこととする（WEB会議も可）。

2 業務要件

(1) 電話番号

ア 電話番号

受注者が用意したIP電話番号とし、ナビダイヤルは不可とする。

イ 電話番号の数

(ア) 国民健康保険担当 2回線（音声テスト用1回線含む。）

(イ) 後期高齢者医療保険担当 2回線（音声テスト用1回線含む。）

※ 原則、上記のとおりとするが、運用上、更なる効果が見込まれる場合は、本市と協議の上、必要数を用意すること。また、電話番号を新たに追加する際にかかる費用は本市と協議するものとする。

ウ 電話番号の決定

契約締結後、速やかに電話番号を決定して、本市に連絡すること。市民

等への通知・封筒等に記載するため、上記イで本市に連絡した電話番号の変更は認めないものとする。

エ 契約終了後の電話番号の取扱い

本業務に使用した電話番号については、契約終了後、受託者の責任において速やかに解約手続きを行うこと。解約後の電話番号に対する案内や対応については、通信事業者の標準的なサービスの範囲内で行われるものとし、本市及び受託者による追加の運用対応や費用負担は発生しないものとする。

(2) 機能要件

ア I V R 用途

受電のみで、架電は対象に含まれない。

イ 自動案内機能

- (ア) 電話からの着信を自動受付し、音声による自動案内を行うこと。
- (イ) 同時着信に対して、制限なく自動案内が可能であること。
- (ウ) 設定したシナリオに従って、電話着信を本市の固定電話に振り分けられること。
- (エ) 携帯電話の利用者にはSMSの送信が可能であること。
- (オ) 単一のシナリオ内で本市の開庁時間帯を判別し、開庁時と閉庁時で適切な案内シナリオに分岐できること。

ウ シナリオ作成機能

- (ア) 管理画面において、職員がいつでもシナリオ作成・修正できること。
- (イ) 音声ガイダンス、入力受付音声ガイダンス、SMS送信、受付時間確認のいずれかを組み合わせたシナリオが作成できること。
- (ウ) 以前作成したシナリオを複写して新たなシナリオを作成できること。
- (エ) 修正したシナリオの内容は、即時に反映できること。
- (オ) 作成するシナリオの階層に制限がないこと。
- (カ) 受付中のシナリオを中断せずにシナリオの修正作業が行えること。
- (キ) 外線転送後に通話中又は電話に出なかった場合、音声ガイダンス、入力受付音声ガイダンスを使用したシナリオが作成できること。
- (ク) 管理画面において、ブラウザ上から音声ガイダンス・入力受付音声ガ

イダンスのサンプルを再生できること。

- (ケ) 入力受付音声ガイダンスにおいて、一定時間入力がない場合のシナリオを設定できること。
- (コ) 音声ガイダンス・入力受付音声ガイダンスの前後及び途中に待機時間を設定できること。
- (ク) 受付を終了したシナリオなど不要なシナリオはアーカイブして画面上で非表示にできること。

エ AI 自動案内ガイダンスの機能拡充

運用開始後に、受注者がAIを活用した電話音声の文字起こし・分析・問い合わせ対応の高度化等の機能拡充を行った場合は、本市と受注者で協議し、必要に応じて使用する。

(3) 導入準備

- ア 職員向け操作マニュアルを用意すること。
- イ 本市担当者に対して、システムの操作研修を行うこと。
- ウ シナリオについて、操作説明の適宜助言や提案を行うこと。

(4) 実績取得・提案・分析

ア 電話番号に対する実績

本業務に使用した電話番号への着信実績に対して、日時ごとに受電数、発信元電話番号の履歴を、本市がシステム等により任意のタイミングで確認できること。

イ シナリオの分岐の変更・改善・提案

本市が必要と判断した場合に、自動音声案内システムの最適化に関する助言を求めることがある。その際、受託者は本市の求めに応じて、シナリオやガイダンス内容についての助言や提案を行い、本業務の目的達成に協力すること。ただし、システム設定の変更作業自体は本市が実施するものとする。

ウ 新しい地方経済・生活環境創生交付金にかかる分析

本業務は交付金の活用を予定しているため、申請時に設定したKPIの達成状況等を分析し、その結果を提供すること。

- (7) 自動音声ガイダンスのシナリオを通じて自己解決した利用者数

- (イ) 開庁時間帯及び閉庁時間帯にそれぞれ対応した件数
- (5) 運用時間

常時 24 時間運用とする。

※ 但し、保守点検等による計画的なシステム停止を除く。

3 システム要件

(1) システム用管理

ア システム提供方式

本システムは、クラウド型とし、本市がシステム機能を利用して情報を取扱う際のセキュリティレベルを確保するため、次の要件を満たすこと。

- (ア) 本システムを提供するサーバは国内法が適用されていること。
- (イ) 市の L G W A N 接続系ネットワーク及びインターネット回線から管理画面にアクセスできること。

イ システム運用管理

- (ア) 管理画面にアクセスできるための職員用アカウントを発行できること。
- (イ) 管理画面上で入電数等の情報を集計した数値が確認できること。
- (ウ) ソフトウェア更新は、随時受注者の負担において実施すること。
- (エ) ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク等のパフォーマンスの把握、リソースの把握等システムを適切に維持管理し、保守等の計画的なシステム停止を除き常時 24 時間の安定稼働を確保すること。

(2) 保守業務

ア 予防保守（定期保守）

(ア) 予防保守

システムが常に完全な機能を保つように、定期点検等、必要な作業を行うこと。

(イ) システムの機能拡充及び更新等

システムの機能の拡充、更新及びセキュリティ情報等については、随時受注者の負担において実施すること。

イ 障害対応

障害が発生した場合は、市民等への影響が出ないよう必要に応じて暫定対応を行い、迅速に復旧をさせること。

ウ 脆弱性対策

未知のウイルスやマルウェア等の対策を講じ、必要に応じOSやミドルウェアのパッチやバージョンアップ等の諸施策を実施するものとする。

エ 暗号化

通信及び蓄積データに対して暗号化を行えること。

オ アクセス制御及びログの管理

セキュリティインシデントやリソース使用状況の検証を可能とするためにログを保管すること。

カ 保守体制

対応窓口や保守体制に係る体制図を文書にて提示すること。障害対応に係る受付窓口については、平日（月曜日から金曜日）の9時から17時30分までの間において連絡が取れる体制を用意すること。

4 成果物

成果物は、原則、電子媒体とするが、会議体の開催形式等に応じて、紙媒体を併用して納品する場合も可とする（協議のうえ決定）。

項目	時期	内容
設定内容報告書	実装開始前までに報告	電話番号
K P I 分析結果	本市の求めに応じて提出	利用者数や必要に応じた利用件数 P 4 の 2 (4)ウ参照
年度末報告書	各年度末	業務内容全般の総括及び本市業務のあり方に関する提案

5 システム利用料金の請求・支払

ライセンス使用許諾契約に基づく3年間分の利用料は、適法な請求に基づき、契約締結後の3カ月間の伴走支援が終了した日の翌月末日までに支払うものとする。

6 特記事項

(1) 情報の管理

本業務のため、本市から提供する資料等は、情報漏洩を防止するための適切な措置を講ずること。

(2) 年間の受電件数及びSMS発信件数が超過した場合の取扱い

1 (6)に記載する年間の受電件数及びSMS発信件数を超過した場合は、1件あたり30円の超過料金を支払うものとする。

(3) 再委託の禁止

受注者は、委託業務の処理を第三者に委託し、又は請負わせてはならない。但し、再委託ガイドラインを遵守し、書面により発注者の承諾を得た場合はこの限りではない。

(4) その他

受注者又はその依頼を受けた者が架電をして、受電実績と支払金額を増加させる等の行為は一切認めない。そのような行為が発覚した場合には、契約の不履行のため（仕様書に記載の条件を満たさないため）、使用料の支払前であれば本市は使用料を支払わない。発覚が使用料の支払後であれば、受注者に使用料を返還させる。

なお、受注者又はその依頼を受けた者がシステムの試験等のために架電を行う場合は、本市が認める範囲で上記には含まない。その場合は事前に本市に連絡すること。

(5) 本仕様書に定めのない事項

本仕様書に定めのない事項は、その対応について、本市と協議するものとする。