自動音声応答システム整備・運用保守業務仕様書

１基本事項

自動音声応答システム整備・運用保守業務仕様書（以下「本仕様書」という。）は、本市が国民健康保険に関する市民からの電話問い合わせの自動化を目的として自動音声応答システムを整備・運用保守するにあたり、その仕様を定めたものである。

(１)業務名称

自動音声応答システム整備・運用保守業務（以下「本業務」という。）

(２)目的

・自動音声応答システムを導入することにより、市民からの電話内容に応じた振り分け、音声案内、ＳＭＳ送信、外線転送を行い、市民へ適切な情報提供を行うとともに、電話業務の適切化・効率化を図る。
・市役所の閉庁時間（平日：午後 5 時 15 分～翌日午前 8 時 45 分、土・日・祝日・年末年始 12 月 29 日～1 月 3 日）においても、市民からの問い合わせに自動音声応答システムによる対応を可能とすることにより、市民の利便性の向上を図る。

(３)対象業務

国民健康保険の資格・給付、保険料賦課、保険料徴収及び保健事業

(４)委託期間

契約締結日～令和８年３月３１日

(５)想定している受電件数・内容

委託期間中に本市が想定する受電件数等について以下のとおりとする。

【受電件数】

	担当	電話番号	受電件数見込
①	国民健康保険資格給付グループ	0725-99-8128	6,300 件
②	国民健康保険賦課徴収グループ	0725-99-8129	3,500 件
③	国民健康保険保健総務グループ	0725-99-8169	3,000 件

【月別受電内訳】

月別受電件数は閉庁時間も含めた件数とする。自動音声応答システム整備後は下記（参考）のとおり、30％は自動音声応答で終了し、20％は SMS 送信で終了し、残りの 50％は職員へ転送すると想定している。（件）

	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	合計
①	1,000	2,000	1,000	500	500	500	800	6,300
②	500	500	500	500	500	500	500	3,500
③	500	400	400	500	400	400	400	3,000
合計	2,000	2,900	1,900	1,500	1,400	1,400	1,700	12,800

（参考）	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	合計
自動音声	600	870	570	450	420	420	510	3,840
SMS	400	580	380	300	280	280	340	2,560
外線転送	1,000	1,450	950	750	700	700	850	6,400
合計	2,000	2,900	1,900	1,500	1,400	1,400	1,700	12,800

※SMS のテキスト数は 400 文字を想定
※外線転送後１回あたりの通話時間は６分を想定

（6）関連法令等

個人情報の保護に関する法律及び本市の情報セキュリティポリシーを遵守した運用が行えるようにすること。

（7）想定しているスケジュール

契約締結　：令和７年６月中旬
導入準備　：契約締結後
運用テスト：令和７年８月初旬
運用開始　：令和７年９月１日

なお、導入準備、運用テスト等、システム導入にかかる作業については、契約締結後速やかに開始すること。

（8）想定している自動音声応答フロー

自動音声応答フローについては、電話番号別に任意に設定できることとする。また、別紙のような自動音声応答フローが実現できることとすること。

（9）打合せ等

本市との打合せ等においては原則本市で行うこととする。（内容に応じて Web 会議も可とする。）

２業務要件

（1）電話番号

ア 自動音声応答システムを導入する電話番号

市民等からの架電は、現在使用中の国民健康保険担当の各グループの電話番号（１（５）参照）が利用できること。その先に自動音声応答システムを導入するものとする。

イ 転送用の電話番号

アに記載した電話番号で受信後に受託者の自動音声応答システムにて対応した後、架電した市民等が職員との直接的な対応を求めた場合は本市が指定した電話番号に転送すること。その際、架電による音声を録音できるものとすること。

ウ 契約終了後の取扱い

契約期間終了後においては、自動音声応答システム導入前の回線等にスムーズに移行すること。

（2）受電開始日について

ア テスト環境での受電開始日について

令和7年8月初旬までにテスト環境での検証を行えるようにすること。

テスト期間中の費用は初期費用に含めること。

イ 市民・事業者からの受電開始日について（自動音声応答システムの初期設定）

令和7年9月1日から市民等からの電話対応を開始可能な状態にすること。実際の受電開始日については、電話番号別に本市が別途指示する。

（3）機能要件

ア IVR用途

受電（インバウンド）※今回の業務では架電（アウトバウンド）は対象に含まない。

イ 受電・応答

（ア）電話着信に対して、自動で応答可能な音声・通話ができること。その際に必要となる音声ファイルの作成登録を行うこと。

（イ）架電者のプッシュボタン信号を判断材料にして、あらかじめ自動音声応答フローに設定した条件分岐により、条件に合った自動音声応答ができること。

（ウ）自動音声応答の後、自動で終話・切電ができること。

（エ）自動音声応答フローは、条件により、他の電話番号への転送ができること。

（オ）自動音声応答フローは、条件により400文字以上のテキストでSMSの送信ができること。

（カ）自動音声応答フローは、開庁時・閉庁時の日付、曜日、時間帯に応じて設定できること。

（キ）架電者の電話番号と、そのプッシュボタン信号の選択記録を本市が即時、確認できること。

ウ AI自動応答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ものとする。

（4）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 操作研修時には、受注者が研修用のテキストを用意すること。

エ 研修会場の手配は本市担当者が実施するが、必要機材、日時、タイムスケジュール等は、事前に本市と協議すること。

オ 自動音声応答フローやガイダンス及び、SMS送信で案内するホームページの構成などについて、本市の求めに応じて、適宜助言や提案を行うこと。

（5）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、SMS送信件数、職員への電話転送件数、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　自動音声応答フローの分岐に対する実績

自動音声応答フローの分岐ごとに、その分岐を選択した数を、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。

ウ　自動音声応答フローの分岐の変更・改善・提案

電話番号ごとに稼働後も受電のログ等を分析し、時期や時間による問い合わせ数や内容の把握を行うこと。これを活用し、問い合わせ数の削減につながるような自動音声応答フローやガイダンス及び、SMS 送信で案内するホームページの構成などについて、適宜助言や提案を行い、本業務の目的達成に協力すること。

エ　新しい地方経済・生活環境創生交付金にかかる分析

本業務は新しい地方経済・生活環境創生交付金の活用を予定しているため、申請時に設定した次の KPI の達成状況等を分析し、契約期間中１～２回程度その結果を提供すること。

（ア）自動音声ガイダンスの利用者数（件数）

（イ）直通電話の職員対応件数

（6）運用時間

常時（24 時間）運用とする。ただし、保守点検等による計画的なシステム停止を除く。

（7）通信回線

１番号あたり同時に受電が可能な数を 50 以上とする。

（8）自動音声応答フロー

自動音声応答フローについては、電話番号別に設定を行い、また、職員の業務用端末により、電話番号別に任意に設定できることとする。また、運用開始後も着信の状況を確認しながら、市民や事業者からの問い合わせに対して、迅速で的確な回答ができるよう、各業務の担当者と受注者が組み替えを行っていくこと。

３システム要件

（1）システム運用管理

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る日本国内に設置されていること。

（イ）LGWAN-ASP として本市の LGWAN 接続系ネットワークから使用できること。

（ウ）本市システムは次のとおりであり、提案するシステムは、これらの環境を踏まえること。

令和７年１０月頃までのＯＳは Windows10 Pro 64bit

令和７年１０月頃からのＯＳは Windows11 Pro 64bit

ブラウザは MicrosoftEdge

イ　システム運用管理

（ア）ハードウエア、ソフトウエア、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。
（イ）故障発生の際は受注者の責任者が状況を即時把握し、続いて障害対応を行うこと。
（ウ）保守等に伴う計画的なシステム停止は本市に事前に相談し、了承を得ること。
（エ）ソフトウエア更新は、随時受注者の負担において実施すること。
（オ）管理システムへのアクセスについて、利用するためのログイン用 ID を提供すること。市職員の業務用パソコンにより、複数運用者分のログイン用 ID を発行する機能を有すること。この発行された ID は随時、利用の有効性を停止する機能を有すること。また、特定の IP アドレスしか通信できないよう制限を設ける機能を有すること。
（カ）権限設定を複数のログインユーザーに設定する場合、各権限設定及び権限管理が容易となる機能を有すること。
（キ）総務省が制定している「クラウドサービス提供における情報セキュリティ対策ガイドライン」に基づいて、各種取組を実行していること。
※本市が提出を求める場合には、対応内容、テスト結果を開示すること

（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し、本市が当該システムの機能拡充の適用可否を判断できる技術情報等を文書にて提示し、その適用については本市の指示に従い実施すること。
イ 障害対応
（ア）障害発生時は、速やかに本市担当者へ報告を行い、復旧までの状況の把握及び進捗ごとにその都度、本市担当者へ報告を行うこと。
（イ)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）障害復旧後は、障害の原因、対策方法、再発防止策等を含めて報告書を作成するとともに、その内容について本市に速やかに報告すること。
ウ 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。特に、障害対応に係る受付窓口については、24 時間必ず連絡が取れる体制を用意すること。
エ システムの停止
システム保守作業の一環としてシステムの停止を行う場合には、本市に事前に相談し、了承を得ること。

４成果物

成果物については、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ある。その際は協議のうえ決定するものとする。

項目	時期	内容
（１）設定	実装開始前までに報告	（１）業務実施計画表

内容報告書	※変更があれば都度改訂すること	（２）電話番号 （３）自動音声応答フロー
（２）操作マニュアル	フロー作成前には納品すること	（１）職員向け操作マニュアルを用意すること。 （２）機能改善等により機能が更新されたときは、必要に応じマニュアルの改訂を行うこと。
（３）月次報告書	契約期間中毎月１回	月次報告書（作業実施内容、稼働状況等） ・翌月の１０日以内に報告すること。 ・報告内容については契約後、協議のうえ決定する。
（４）各種報告書	本市の求めに応じて提出	自動音声応答フローの見直しの提案、分岐に対する実績、更なるシステム品質向上に向けた提案等
（５）KPI分析結果	本市の求めに応じて提出	（１）自動音声ガイダンスの利用者数（件数） （２）直通電話の職員対応件数
（６）年度末報告書	年度末の月次報告書と同時	（１）業務内容全般の総括 （２）本市業務のあり方に関する提案

5支払方法

（1）初期費用（システム整備費）

受注者は、本仕様書２（２）イに記載の「自動音声応答システムの初期設定」の業務を完了後に、本仕様書４（１）及び（２）が提出され検収作業にて設定完了を確認した場合において、当該業務に係る初期費用を請求することができる。

（2）月額費用（通話等にかかる利用料）

受注者は、毎月末日をもって当該月分の着信実績をもとに、本仕様書４（３）の提出にて月額費用の支払いを請求することができる。

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については、情報漏えいを防止するための適切な措置を講ずること。

インターネット上の通信については、SSL/TLS（TLS1.2 以上）による暗号化通信を行い、改ざん等への防止対策を実施すること。

本業務に関して知り得た情報を在職中だけでなく退職後においても他に漏らし、又は不当な目的に使用してはならない。本業務が終了したときは、適切に廃棄すること。

（2）本仕様書に定めのない事項

本仕様書に定めのない事項については、その対応について、本市と協議するものとする。

（3）契約期間終了時のデータの引継ぎ

契約期間終了時には、蓄積された全てのデータを本市に無償で引き継ぐこと。データ形式はＣＳＶ形式を基本とする。受注者は、引継ぎの完了を本市が確認した後、すみやかに当該データの確実な消去を行い、本市に報告すること。その際、受注者に発生する費用については、受注者の負担において実施すること。

（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）、委託料の支払前であれば本市は委託料を支払わない。発覚が委託料の支払後であれば、受注者に委託料を返還させる。

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。