

金沢市国民健康保険等電話自動応答システムサービス提供業務仕様書

1 業務名

金沢市国民健康保険等電話自動応答システムサービス提供業務

2 目的

24 時間 365 日受電可能な電話自動応答システムを導入することにより、市民が必要とする情報を自動音声又は SMS で提供できるようにするとともに、職員への個別具体的な相談が必要な緊急性の高い電話がつながりやすくなる環境を整えることをもって、問い合わせ対応にかかる市民サービスの向上と、職員の業務効率改善の実現を目的とする。

3 契約期間

契約締結日から令和 10 年 3 月 31 日まで

4 業務期間及び業務内容

(1)業務開始日 令和 7 年 10 月 1 日

(2)システム本格稼働開始日 令和 8 年 1 月 5 日

(3)業務内容

- ①IVR（自動音声応答システム）利用環境の提供
- ②システム導入支援
- ③運用及び保守の実施

5 システム提供形態

クラウド利用によるサービス提供

6 システム要件

(1)概要

- ①発注者の固定電話とは独立したシステムとすること。
- ②他の地方公共団体への導入実績があるシステムであること。
- ③導入後も継続的に機能更新される SaaS 型のクラウドシステムであること。また、機能更新は原則として契約金額の範囲内で対応できること。

(2)電話番号

- ①電話番号は、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。
- ②電話番号の数は 2 回線（音声テスト用 1 回線含む。）とする。なお、運用上、更なる効果が見込まれる場合は、発注者と協議の上、必要数を用意すること。また、電話番号を

新たに追加し、維持する際にかかる費用は発注者と協議するものとする。

- ③契約締結後、速やかに電話番号を決定して、発注者に連絡すること。市民等への通知・封筒等に記載するため、発注者に連絡した後の電話番号の変更は認めないものとする。
- ④本業務に使用した電話番号については、契約終了後、受注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、発注者及び受注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。

(3)機能要件

次に示す内容を全て満たすこと。

①電話自動応答機能に関すること

- (ア)電話からの着信を自動受付し、音声による自動応答を行うこと。
- (イ)同時に 100 件以上の着信に対し、自動応答が可能であること。
- (ウ)自動応答の内容は、設定されたシナリオアクションに沿った挙動を行うこと。
- (エ)職員自身で複数のシナリオから設定するシナリオを選択できること。
- (オ)携帯電話の利用者には 59 文字以上の SMS の送信が可能であること。
- (カ)設定されたシナリオアクションに従って電話着信を発注者の固定電話に振り分けられること。
- (キ)グループごとに発注者の開庁時間帯を設定できること。
- (ク)単一のシナリオ内で発注者の開庁時間帯を判別し、開庁時と閉庁時で適切な案内フローに分岐できること。
- (ケ)開庁時間帯の判定に、「行政機関の休日に関する法律に基づく祝日及び年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）」を設定できること。

②電話自動応答シナリオ作成機能に関すること

- (ア)職員用管理画面において、職員自身でいつでもシナリオを作成、修正できること。また、作成、修正したシナリオは適用前に確認ができること。
- (イ)入力受付音声ガイダンスでは、利用者が入力した番号に応じてその後のシナリオアクションの内容を変更できること。
- (ウ)シナリオ内で設定するシナリオアクションは、音声ガイダンス、入力受付音声ガイダンス、SMS 送信、電話転送及び受付時間確認のいずれかから選択できること。
- (エ)別に作成したシナリオをコピーして新たなシナリオを作成できること。
- (オ)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。
- (カ)作成できるシナリオアクションの階層に制限がないこと。
- (キ)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。
- (ク)修正したシナリオの内容は即座に自動応答の動作に反映できること。

- (ケ)外線転送後に通話中または電話に出なかった場合、音声ガイダンス及び入力受付音声ガイダンスを使用したシナリオアクションを設定できること。
 - (コ)入力受付音声ガイダンスの繰り返し再生回数を、一定回数以内で設定できること。
 - (カ)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アクションを設定できること。
 - (シ)音声ガイダンス及び入力受付音声ガイダンスの前後及び途中で待機時間を設定できること。
 - (ス)シナリオ有効化までに必要な修正箇所を一覧で表示し、表示された修正箇所を選択することで、該当シナリオアクションへ遷移できること。
 - (セ)SMS 送信のシナリオアクションにおいて、入力されたテキストの文字数が表示されること。
 - (リ)音声読み上げの速度を調整できること。
 - (タ)後続のシナリオアクションを伴って移動できること。
 - (チ)シナリオアクションの変更内容について、直前の状態に戻す、または直後の状態に進める操作が可能であること。
 - (ツ)指定した文字列を検索し、該当箇所を一括または個別に置換できること。
 - (テ)指定した文字列の検索結果が一覧表示され、表示されたシナリオアクションを選択することで、該当シナリオアクションへ移動できること。
 - (ト)指定した文字列の検索結果が画面上で強調表示され、視認性が向上していること。
 - (ナ)シナリオ全体の構成を視覚的に把握できる全体図確認機能を提供すること。
 - (ニ)職員用管理画面において、ブラウザ上から音声ガイダンス及び入力受付音声ガイダンスのサンプルを再生できること。
- ③職員アカウント管理機能に関すること
- (ア)職員用管理画面を用意できること。管理画面にはインターネット（ウェブブラウザは Microsoft Edge とする。）からアクセスできること。
 - (イ)管理画面にアクセスするための職員用アカウントを5つ以上発行できること。
 - (ウ)職員用アカウントにグループを設定でき、グループごとに閲覧可能なシナリオの権限設定を行えること。グループは5つ以上設定できること。
例：「保険年金課」というグループを設定し、保険年金課の所管するシナリオのみが閲覧できる。
 - (エ)職員用アカウントにメールアドレスを登録できること。
 - (オ)ログインセッション有効期間を設定できること。
 - (カ)ログインに一定回数以上失敗した場合、アカウントが自動でロックされること。アカウントがロックされた場合は管理者権限により解除できること。
 - (キ)職員用アカウントの一覧を CSV で出力できること。
- ④ログ確認機能に関すること

- (ア)入電時に発信元番号、入電日時及び入力受付音声ガイダンスの入力キーといったログを管理画面上で確認できること。
 - (イ)管理画面上にて本業務に使用した電話番号への着信実績（日時ごとの受電数、発信元電話番号の履歴、SMS 発信件数等）を任意のタイミングで確認できること。
- (4)非機能要件
- ①職員環境に関すること
 - (ア)インターネットから（ウェブブラウザはMicrosoft Edge とする。）管理画面にアクセスできること。
 - (イ)ログインは、ID・パスワードとワンタイムパスワードによる二段階認証を行えること。
 - (ウ)インターネット経由で職員向け管理画面にアクセスする際、接続可能なグローバル IP アドレスをあらかじめ設定し、発注者のネットワーク以外から第三者がアクセスできないよう制限を行えること。
 - ②信頼性に関すること
 - (ア)1日1回以上の定期的なデータバックアップを実施し、データ保全を行うこと。
 - (イ)障害時の対応フローや連絡体制が構築されていること。
 - ③セキュリティに関すること
 - (ア)システムへのアクセス制御を行う機能を設けること。
 - (イ)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5年間保管すること。
 - (ウ)通信及び蓄積データに対して暗号化を行えること。
 - (エ)未知のウイルスやマルウェア等への対策を講じ、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こと。

7 導入支援要件

- (1)本格導入開始日から3か月間、電話自動応答シナリオの設定内容やその他運用に関して助言を行うこと。
- (2)システムの操作マニュアルを作成すること。

8 提案・分析

- (1)発注者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られることがある。その際、受注者は発注者の求めに応じて、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発注者が実施するものとする。
- (2)本業務は新しい地方経済・生活環境創生交付金（デジタル実装型 TYPE1）の活用を予定しているため、申請時に設定した K P I の達成状況等を分析し、その結果を提供するこ

と。

- ①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
- ②開庁時間帯及び閉庁時間帯にそれぞれ対応した件数

9 保守運用要件

(1)運用時間

24 時間 365 日の稼働を原則とすること。ただし、保守等の予定された停止については、その限りではない。

(2)障害対応

- ①障害発生時の連絡体制及び対応フロー等をあらかじめ定めること。なお、障害発生時の連絡体制図は契約後 10 日以内に発注者に提出すること。
- ②サービス監視により障害及び障害を招きうる事象を検知した場合、速やかに職員向け管理画面等を通じて発注者に通知の上、必要な対策を迅速に講じること。

(3)問い合わせ対応

発注者の職員向けのシステム操作の問合せ窓口として、サポートデスクによる電話・メール対応を行うこと。なお、サポートデスクの対応時間は、原則として土曜日、日曜日、祝日及び年末年始を除く 9 時から 17 時までとする。

10 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、月額利用料として毎月支払うものとする。ただし、適法な請求が遅れたことにより、期日までに支払うことが困難となった場合は、この限りではない。

11 特記事項

(1)情報の管理

本業務のため、発注者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)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発注者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、発注者が認める範囲で上記には含まない。その場合は事前に発注者に連絡すること。

12 スケジュール

本サービスの導入にあたり、スケジュールを下記のとおりとする

- (1)本サービス本格導入開始日を令和8年1月5日とすること。
- (2)本サービスの開始前に、試用期間を設けること。期間については、発注者と協議すること。

13 想定するシステム利用件数等

発注者が想定するシステム利用件数等は、次のとおりである。

(1)システム利用件数（アウトプット指標）

電話自動応答システムの年間利用件数。システム内の機能である集計機能を用いて測定できること。

令和7年度 6,000 件

令和8年度 37,000 件

令和9年度 50,000 件

(2)閉庁時間に解決（SMS 送信）した問い合わせ数（アウトカム指標）

電話自動応答システムにより平日日中以外の時間帯に解決した年間累積件数。システム内の機能である集計機能を用いて測定する。

令和7年度 250 件

令和8年度 2,500 件

令和9年度 4,500 件

(3)SMS 送信数

電話自動応答システムにより送信した SMS の年間累積件数。

令和7年度 600 件

令和8年度 3,700 件

令和9年度 5,000 件

(4)職員電話転送件数及び平均対応時間

令和7年度 3,000 件、8分／件

令和8年度 18,500 件、8分／件

令和9年度 25,000 件、8分／件

14 通信料の負担

システム利用に伴う受信料及び SMS 送信料は、受注者の負担とする。ただし、13 で示した想定件数から、各年度においてそれぞれ 20%よりもさらに超過した分については、超過が発生した月以降の各支払分に加算して以下のとおり発注者が負担するものとする。

(1)システム利用料

1 件当たり 1 分につき 30 円以内として積算する。

(2)SMS 送信料

1 件当たり 58 文字につき 30 円以内として積算する。

(3)職員電話転送電話料

1 件当たり 3 分につき 70 円以内とする。

15 情報セキュリティの確保

サービス提供者は、情報セキュリティに留意し、以下の事項を遵守すること。

- (1)サービスを提供するに当たり知り得た情報について、第三者に開示、漏洩等が行われないようにすること。
- (2)サービスを提供するに当たり知り得た個人情報について、個人情報の保護に関する法律等、関係法令に従い、個人情報を適正に取り扱うようにすること。
- (3)サービスを提供するに当たり知り得た個人情報について、情報漏洩や滅失、き損の防止等、個人情報の適切な管理に必要な情報セキュリティ対策を講じなければならない。また、サイバー攻撃等、外部からの不正なアクセスに対する対策を十分に行うこと。

16 その他

- (1)システム利用件数が想定よりも大幅に少ない場合は、契約金額の変更について、発注者と受注者と協議ができるものとする。この場合において受注者は誠実に対応すること。
- (2)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がない事項については、別途協議することとする。