

受電自動応答システム構築・運用保守業務
仕様書

令和6年4月15日
(2024年)

吹田市市民課

1 基本事項

受電自動応答システム構築・運用保守業務仕様書（以下「本仕様書」という。）は、本市が市民からの電話問い合わせの自動化を目的として受電自動応答システムを構築・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

受電自動応答システム構築・運用保守業務（以下「本業務」という。）

(2) 背景・目的

本市では、次の背景・目的のために本システムの導入を行うものである。

ア 電話・窓口への集中の緩和による市民サービスの向上

転入が増加する引っ越しシーズンや、市役所からの市税等の納入通知書や保険証をはじめとした送付物などの発出後において、市民からの窓口や電話における問い合わせが集中し、市民からの電話がつながりにくくなったり、窓口で長時間市民を待たせる状態となっている。

本システムを導入することにより、同時に受電できる件数を大幅に増やすとともに、よくある問い合わせは自動音声ガイダンスでの案内や、制度やインターネット申請を案内するホームページへ URL の SMS 送信によって誘導することにより、電話・窓口への集中の緩和による市民サービスの向上を実現する。

イ 閉庁時間における問い合わせ対応による市民サービスの向上

市民のライフサイクルが多様化する中、市役所の閉庁時間（平日：17時30分～9時、土・日・祝日）においても、市民からの問い合わせに対応する必要がある。

本システムの自動音声ガイダンスでの案内や、SMS 送信によって誘導するホームページによって市民が解決できるようにすることにより、市民サービスの向上を実現する。

ウ 業務効率の改善による職員の超過勤務の削減

市民からの電話による問い合わせへの対応のために多大な時間を要しており、職員の超過勤務の増大の一因となっている。

本システムを導入することにより、市民からのよくある定型的な問い合わせを自動音声ガイダンスでの案内や、SMS 送信によって誘導するホームページで完結したり、自動音声ガイダンスにより市民の必要とする担当部署へ自動転送することで職員が転送する手間を省き、業務効率の改善を図り、職員の超過勤務を削減する。

(3) 対象業務

ア 住民記録（転出、転入、戸籍等）

イ 税（市民税、固定資産税、納税、税証明等）

ウ 保険（国民健康保険・後期高齢者医療制度の資格、保険料、給付、納付等）

(4) 委託期間等

契約締結日～令和9年10月31日

(5) 想定している受電数・内容

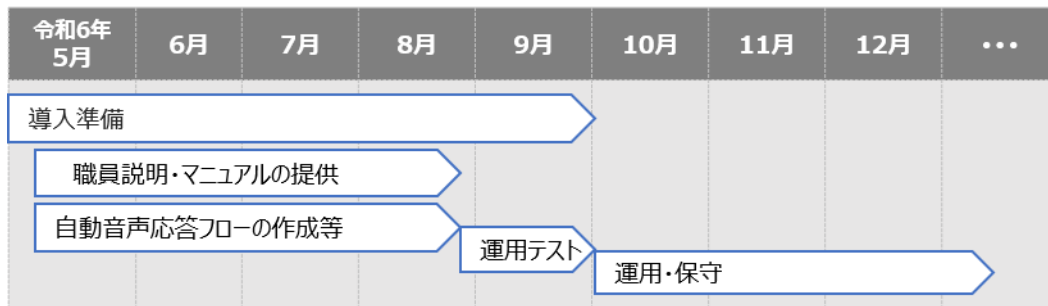
令和6年度から3年間で本市が想定する受電件数等について以下のとおりとする。

対象事業	想定着信件数	システム受電率	システム受電総件数
住民記録	25,000 件	80%	20,000 件
税	314,000 件	75%	235,500 件
保険	240,000 件	80%	192,000 件

(6) 関連法令等

本市の情報セキュリティポリシー及び吹田市個人情報の保護に関する法律施行条例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



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、電話番号別に設定を行い、また、電話番号別に即時、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し、税については契約後両方で協議のうえ、作成すること。

(9) 作業場所

受注者の用意する環境とする。

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 電話番号の所有者

受注者が用意した電話番号による。IP 電話 (050 番号) やフリーダイヤル (通話料受信者負担) を使用しても構わない。ナビダイヤルは使用不可とする。

イ 電話番号の数

住民記録、税、保険分野ごとに本市が想定している電話番号の数に対して、効果が得られる電話の本数を本市と協議のうえ、必要数を用意すること。

< 想定必要本数 >

項目	課名	担当業務	本数
住民記録	市民課		1

項目	課名	担当業務	本数
税	市民税課	個人市民税、法人市民税、軽自動車税、 税証明	2
	資産税課	固定資産税（土地、家屋、賦課、償却）	1
	納税課	納税（徴収、管理）	1
保険	国民健康保険課	資格・賦課、収納、給付	1

ウ 電話番号の決定

契約締結後2か月以内に電話番号を決定して、本市に連絡すること。なお、西日本電信電話株式会社の事情によりこの期間に電話番号が用意できない場合は、本市と受注者で協議のうえ、対応すること。

エ 電話番号の変更

市民や事業者への通知・封筒等に記載するため、上記ウで本市に連絡した電話番号の変更は認めない。

オ 電話番号の追加

運用開始後は実績を分析し、より効果が得られるよう契約の範囲内で電話番号の追加提案をすること。

カ 契約終了後の取扱い

- (ア) 契約期間終了後3か月間は、本業務に使用した電話番号は不通又は音声で本業務には使用していない旨を案内するなど、利用されていないことが分かるようにし、必要に応じて正しい番号を案内すること。
- (イ) 本業務に使用した電話番号は、契約期間終了後から1年を経過した後でなければ、他の目的に使用することはできない。

(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6年9月1日までにテスト環境での検証を行えるようにすること。

イ 市民・事業者からの受電開始日について

令和6年10月1日までに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）は対象に含まれない。

イ 受電・応答

- (ア) 電話着信に対して、自動で応答・通話ができること。
- (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、SMS の送信ができること。
- (カ) 自動音声応答フローは、開庁時・閉庁時の日時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。

(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 会場の手配、職員への通知などは本市担当者が実施するが、必要機材、時間、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、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。これにより、音声ガイダンスを需要の高い問い合わせの解決案内を優先的に行えるものに変更するなどの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い、本業務の目的達成に協力すること。

エ デジタル田園都市国家構想交付金にかかる分析

本業務はデジタル田園都市国家構想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、毎年 1 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) 開庁時間帯及び閉庁時間帯にそれぞれ対応・解決した件数

(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 100 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、電話番号別に即時、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。

イ システム運用管理

- (ア) 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。
- (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) ソフトウェア更新は、随時受注者の負担において実施すること。
- (オ) 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。(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 ※変更があれば改訂	(1) 電話番号 (2) 自動音声応答フロー
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。
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) 報告内容については契約後、協議のうえ決定する。
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
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) 開庁時間帯及び閉庁時間帯にそれぞれ対応・解決した件数
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 業務委託料等の請求について

毎月の請求については、番号別に行うこと。

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。

また、情報の取扱いについては、吹田市情報セキュリティポリシー等を遵守すること。

(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) 想定受電数を下回った場合及び上回った場合の取扱い

ア 契約形態

契約は利用料を含む総価契約とする。

イ 取扱い

(ア) 受電数が想定受電数を下回った場合の取扱い

想定受電数を下回った場合にも、契約書に記載した委託料の変更は行わない。

(イ) 受電数が想定受電数を上回った場合の取扱い

契約期間中に想定受電数を大幅に超える見込みとなった場合、本市と受注者で協議を行い、その後の業務の継続について決定する。

(4) 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。

(5) 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。