

長岡京市受電自動応答システム構築等業務委託
仕様書（案）

令和7年（2025年）3月18日

長岡京市国民健康保険課

1 名称

長岡京市受電自動応答システム構築等業務委託

2 適用範囲

本仕様書は、下記に列挙する部課係において利用を予定する「受電自動応答システム」に対し適用される。

- (1) 健康福祉部 国民健康保険課 国保係
- (2) 健康福祉部 国民健康保険課 管理係

3 業務の概要

(1) 事業の目的

音声案内のみで解決する問合せについては、電話が繋がらなくても、開庁時間外であっても対応可能とするとともに、SMSによるオンライン申請の案内・周知も行い、市民の利便性向上を図る。

(2) 業務委託期間等

契約締結日から令和8年3月31日までとする。

受電開始日は、令和7年9月1日とする。ただし、受注者からの提案により、これより早い期日で、受電を開始できる場合は、当該受注者の提案した日から開始するものとする。

(3) 機能概要

本業務で利用する受電自動応答システム（以下「IVR」という。）は、オンプレミスではなくクラウド型のIVRとし、24時間365日利用可能であることとする。但し、保守のための計画的な停止を除く。

以下の機能要件を満たすものとする。

着信データを閲覧できる管理システムを提供すること。IVR番号は非公開とし、揭示された係の代表番号宛に着信した通話をIVR番号へ着信させる。

ア IVR基本機能

(ア) 電話受付

- ・ 着信に対して、音声による自動応答を行うこと。
- ・ 架電者の音声やプッシュボタン信号等に応じて、設定されたコールフローに沿った挙動を行うこと。
- ・ 同時に受付できる着信数は、100件以上であること。

(イ) 音声案内コールフローの作成・登録

- ・ コールフローの作成・変更は、市職員の業務用パソコンにより随時実施できること。

- ・ 市職員の内部テスト用に複数コールフローを提供する機能を有すること。また内部テスト用のコールフローは検収以後の本番利用以降も継続利用できるものとする。
- (ウ) 音声作成・登録
 - ・ 音声案内用の音声ファイルの作成・登録は、市による指示に基づき、受注者が用意するか、市職員の業務用パソコンにて作成・登録する機能を有すること。
- (エ) SMS送信
 - ・ 音声案内コールフローの結果に応じて、全てのキャリアに対して、テキストでのメッセージを送信する機能を有すること。
- (オ) 外線転送
 - ・ 音声案内コールフローの結果に応じて、電話着信を係内に振り分け、電話機（固定電話）へ外線転送を行うこと。
- (カ) カレンダー設定
 - ・ (オ) により音声自動応答での外線転送を実施する日付、曜日、時間帯の設定が可能であること。
 - ・ 外線転送を実施する日付、時間帯の修正は、市職員の業務用パソコンにより随時実施できること。

イ データ出力

- (ア) データ集計
 - ・ 電話着信の状況を集計し、業務用パソコンにより集計結果を確認できるようにすること。また着信データは管理システムから閲覧、ダウンロードができるものとする。

ウ ウェブ概要

- (ア) ブラウザ利用
 - ・ 管理者アカウントの管理画面は、パソコンのインターネットブラウザ（RDS による仮想環境（クラウドサービス））で利用でき、専用ソフトウェアのインストールが不要であること。
- (イ) 対応OS
 - ・ Google Chrome、Microsoft Edge又はMozilla Firefoxを使用し、インターネット環境に接続して利用できること。
- (ウ) システムアクセス
 - ・ 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。
- (エ) 権限設定
 - ・ 権限設定を複数のログインユーザーに設定する場合、各権限設定および権限管理が容易となる機能を有すること。

4 業務要件

受注者は以下に示すサービスを提供する。

(1) 受電自動応答システムの初期設定

受注者は、「3 業務の概要」に示される要件をすべて満たす I V R を構築し、音声案内コールフロー、音声案内用の音声ファイル及び音声自動応答を実施する日付、時間帯設定について、市の指示内容に基づき受電開始日までに初期設定を完了させる。

(2) 音声案内コールフローの作成・登録

受注者は、別紙のような音声案内コールフローを作成・登録する。

(3) 管理システム及び管理システム I D の提供

受注者は、受電自動応答システムに係る管理システムを利用するためのログイン用 I D を提供する。

(4) マニュアルの提供及び操作研修の実施

受注者は、受電開始日までに、当該受電自動応答システムに係るマニュアルを提供し、担当職員向け操作研修を実施する。機能改善等によりシステムの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。

(5) 音声案内コールフローの分岐の変更・改善・提案

受注者は、稼働後も電話着信の状況等を分析し、時期や時間による問い合わせ数やコールフロー内容の提案を行うこと。

(6) 相談対応等による問い合わせ窓口の設置

受注者は、メール、電話等の窓口を設置するなどし、市からの各種相談や問い合わせ対応ができる体制を整えること。土曜日、日曜日、祝日を除く月曜日から金曜日の午前 8 時 3 0 分から午後 5 時 1 5 分の間は対応できるようにすること。

5 支払方法等

(1) 初期費用

受注者は、本仕様書 4 (1) に記載の「受電自動応答システムの初期設定」の業務を完了した月に、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

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月額費用の支払いを請求することができる。

6 その他

(1) セキュリティ

ア セキュリティ対策として、ウイルス、情報漏えい、不正アクセス等の対策が施されていること。

イ 本市の情報セキュリティポリシーを遵守すること。

(2) 契約不適合責任

システムの引き渡し後、1年以内に本仕様書との不一致が判明した場合は、無償で是正措置を行うこと。

(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) 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 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。

7 参考数値等（令和7年1月31日現在）

本業務の参考数値等は次のとおりとする。

【本市の住民基本台帳人口及び世帯数】

人口 82,168 人 世帯数 38,098 世帯

【本市の国民健康保険加入者数】

加入者 12,062 人 世帯数 8,515 世帯

【職員の業務用パソコンの仕様】

・ 令和7年12月頃まで

OS	Windows10
CPU	intel core i5-8350U
メモリ	8GB
ブラウザ	Google Chrome、Microsoft Edge
その他	Microsoft Office professional plus 2019

※インターネット閲覧はRDSによる仮想環境（クラウドサービス）を利用

OS	Red Hat Enterprise Linux 8.4
ブラウザ	Google Chrome、Microsoft Edge、Mozilla Firefox
その他	Libre office

・令和8年1月頃以降

OS	Windows11
CPU	intel core i5-1334U
メモリ	16GB
ブラウザ	Google Chrome、Microsoft Edge
その他	Microsoft 365 apps for enterprise

※インターネット閲覧はRDSによる仮想環境（クラウドサービス）を利用

OS	Red Hat Enterprise Linux 8.4
ブラウザ	Google Chrome、Microsoft Edge、Mozilla Firefox
その他	Libre office

【想定している問い合わせ内容】

- ア 国民健康保険の資格・給付に関すること
- イ 国民健康保険料に関すること
- ウ マイナ保険証に関すること
- エ その他国民健康保険に関すること

【想定受電件数】

想定する受電件数は、約600 件/月とする。

(参考：職員の平均通話時間は、約2,500 分/月とする。)