

この委託仕様書（案）は、公募型プロポーザルに際して発注者が想定している内容を示したものです。契約の際に添付する委託仕様書は、提案を踏まえ、記載内容を見直しします。

令和８年度 座間市マイナンバーカード問い合わせ窓口自動音声応答システム導入委託仕様書
（案）

1 業務件名

令和８年度 座間市マイナンバーカード問い合わせ窓口自動音声応答システム導入委託

2 目的

本市では、マイナンバーカードおよび電子証明書の更新需要の増加に向けた体制強化のため、マイナンバーカード関連の問い合わせを統合的に振り分ける自動音声応答（IVR）と録音可能な電話機器の導入を検討する。

3 業務内容

- (1) クラウド電話サービスの展開
- (2) 自動音声応答（IVR）による問い合わせの振り分け
- (3) 電話音声の録音

4 業務期間

契約締結日から令和９年３月３１日

5 事業の要件等

本事業では、以下に示す別添資料の記載内容と同等のとし、受託者は同等の機能を持つものとする。

(1) 事業に関する要件

- ア 別添１「クラウド電話サービスの展開」
- イ 別添２「自動音声応答（IVR）の機能」
- ウ 別添３「電話音声の録音」

(2) 事業内容

- ア クラウドＰＢＸの導入（通話録音機能を含む）
- イ 庁内電話回線の環境構築及び機器導入
- ウ 自動音声応答システムの構築
- エ 自動音声応答システムの運用保守等

6 利用想定

- (1) 本システムの導入にあたり、マイナンバー関連問い合わせ用の代表電話番号を新規で発行する。
- (2) 自動音声で振り分けを行う転送先は、下記2拠点とする。

ア 座間市役所本庁デジタル推進課 マイナンバー係

イ 業務委託先 コールセンター

7 契約期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

ただし、上記日程はサービス開始前に必要となる、回線準備・端末の調達・自動音声応答システム構築、稼働テスト等は完了済みの状態で期日までに納入するまでの日程である。

電話機器の運用開始期限は令和9年3月31日とする。

8 自動音声応答システム導入条件

自動音声応答システムについて、受注者はサービス稼働までに必要な全ての設定作業を行う。
具体的な作業項目は下記のとおりとする。

(1) 準備及び導入作業

ア 発注者が示した期限内に円滑に作業を完了させるため、事前に十分に計画・準備を行い、クラウド電話P B Xの環境構築、自動音声応答システム構築の作業にあたること。

イ 作業を行うにあたり、作業計画書を作成し、提出すること。また、作業計画書作成後、発注者と打ち合わせを行い、発注者の承認を得ること。

ウ 準備作業において、座間市の業務及び稼働中の業務システム等に影響の恐れがある場合は、事前に発注者及びシステム開発業者並びに稼働中の業務システム保守業者と協議の上、座間市の指示に従い実施すること。

(2) 動作確認作業

ア サービス導入期間中に電話機器の接続確認テストを行い、正常動作を確認すること。

イ 動作確認において問題が生じた場合は随時、対応内容及び結果を含め、詳細に報告しサービス導入期間中にその対応を終えること。

ウ 動作確認テスト項目については、全ての自動音声応答システムにおける分岐が判断出来るよう、必要なテスト項目を適切に設定すること。

9 運用保守対象期間

自動音声応答システムサービスの運用開始～令和9年3月31日

10 運用保守対象内容

- (1) 通信環境
- (2) 自動音声応答（IVR）における各種設定

11 運用保守条件

- (1) 本調達の受注者は、納入する電話機に障害やシステム不具合が発生した場合、障害起因の切り分けを行い、必要な補修を行える体制を有すること。
- (2) 本調達の受注者は、発注者からの自動音声応答システム設定の変更を対応し、必要に応じて改善提案を行うこと。

12 その他

- (1) 受注者は、業務の実施に伴い、適用を受ける法令、規定、基準、指針等については、これを遵守しなければならない。
- (2) 発注者は受注者に必要な情報を提供するものとする。
- (3) 業務中に知り得た事項を第三者に漏洩し、または開示してはならない。
- (4) 受注者は、予期せぬ事態が生じたときは、速やかに発注者に報告し、指示を仰ぐこと。
- (5) この業務に関する契約締結後、消費税法（昭和 63 年法律第 108 号）の改正等により消費税額等に変動が生じた場合の対応は、座間市契約約款に基づく。
- (6) 本仕様書に示すもののほか、運用方法や拡張性等、将来的に発注者にとって有益な提案がある場合は、積極的に提案すること。
- (7) 受注者が業務の内容の全てを一括して第三者に再委託することは認めない。ただし、業務内容の主たる部分を除く一部について、発注者の承諾を得た場合についてはこの限りではない。
- (8) 受注者は、本仕様書に定める事項について疑義が生じた場合、または、本仕様書に定めのない事項が生じた場合について、発注者と受注者双方協議の上、決定する。

別添 1

クラウド電話サービスにおける要件

- 1 クラウド型 SaaS サービスであり、音声通話トラフィックが庁内 LAN からインターネットを経由せずにクラウド PBX サーバに到達できるサービス（閉域接続）として提供可能なこと。
- 2 マルチデバイス（PC、スマートフォン、固定電話機）対応していること。
スマートフォンにおいてはマルチキャリア対応とし専用アプリから利用可能であることとし、また、同一の ID（ユーザ）に対して PC、スマートフォン、固定電話機が同時に利用可能なサービスであること。
- 3 あらかじめグループ登録された番号への着信時に、グループ内の全端末が通話中だった場合に、発信者の電話を待たせ、通話可能となった端末に電話をつなぐコールキュー機能が利用可能であること。
- 4 宅内に外線ゲートウェイ装置を置かず、クラウド PBX から直接外線接続が可能であること。
- 5 046 で始まる番号を用いた外線電話の発着信が可能であること。なお既存の市名義ひかり電話サービスに対する通話についても通話料無料となること。
- 6 ユーザー向けのヘルプデスクを平日日中帯 9:00～17:30 で設置すること。なお受付方法は電話及びメールとすること。
- 7 ヘルプデスクでは、ユーザーからのクラウド PBX サービスの設定変更又は設定追加を行うこと。データ設定変更は年 5 回以上、IVR のスケジュール設定変更は年 1 回とすること。

別添2

自動音声応答（IVR）による問い合わせの振り分け

- 1 IVR 設定が3 階層以上可能であること。
- 2 転送先の対応可能時間に応じて、案内が可能であること。
- 3 各種設定やシナリオの変更が可能であること
- 4 AI 電話は不可とする。

別添3

電話音声の録音

- 1 通話を自動的に録音し、録音データの保存が可能であること。
- 2 発信者に対し、通話を録音する旨の告知が可能なこと。
- 3 録音データの確認が可能であること。