

自動音声による電話発信及び SMS 配信サービス提供業務（単価契約）仕様書

1. 業務の名称

自動音声による電話発信及びSMS配信サービス提供業務

2. 目的

保険料が未納である旨などについて、自動音声による電話発信及び SMS 配信によるお知らせを実施することで、市民サービス及び保険料収納率の向上を図ることを目的とする。

3. 概要

(1) 自動音声による電話発信及び SMS 配信システムの提供

宛先リスト (CSV) をアップロードすることで自動音声による電話発信及び SMS 配信のできるシステム（以下、「本システム」という。）をクラウドサービスにて提供すること。

(2) 利用予定数量（自動音声による電話発信通話時間及び SMS 配信送達通数）

①自動音声による電話発信通話時間：1 分（1 発信あたり）×8,000 件

②SMS 配信送達通数：2 通（1 通の文字制限が 58 字、1 送信あたり 116 文字以内の内容）×8,000 件

4. 履行場所

豊中市中桜塚 3 丁目 1 番 1 号 豊中市役所第二庁舎 2 階 保険相談課

5. 契約履行期間

契約締結日から令和 8 年 3 月 31 日までとする。

6. 内容

(1) 調達範囲

サービスの調達範囲は、本システム利用に当たって必要となるクラウドサービスの環境準備、本システムの利用アカウントの発行、運用に係る支援を含む。なお、利用に必要な機器等については、本市で別途用意するため、本調達範囲外とする。

(2) スケジュール

本システムについては、令和 7 年 7 月上旬から利用できるようにアカウント発行等の準備を進めること。なお、本番と同環境で実施できるテスト配信が可能な期間を設けること。

(3) システム要件

①概要

ア 本市の固定電話とは独立したシステムとし、契約後速やかに本市専用の電話番号を提供すること。

イ 提案者による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。

ウ 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機能要件

別紙「機能要件一覧表」の内容を全て満たすこと。

③非機能要件

別紙「非機能要件一覧表」の内容を全て満たすこと。

7. 動作環境・ハードウェア仕様

本システムの利用を想定している端末等の概要は次のとおりである。

	項目	仕様等
標準的な利用者端末	OS	Windows 10 Pro 64bit および Windows 11 Pro 64bit 以上
	CPU	Core™ i3 2.1GHz 相当以上
	メモリ	4GB 以上
	HD	250GB 以上
	ブラウザ	Microsoft Edge

8. 導入支援要件

- (1) オートコール・SMS 発信シナリオの設定内容やその他運用に関して、メール、電話によるサポートサービスを行うこと。
- (2) 不具合発生時に復旧対応を行うこと。
- (3) ソフトウェアの定期バージョンアップを行うこと。
- (4) **Windows** の **OS** や **Web** ブラウザのバージョンアップに対応すること。
- (5) 運用に際してシステムの操作説明書等を提供すること。

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、保守等の事前通知された停止については、その限りでない。
- (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。
 - ②サービス監視により障害およ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本市に通知の上、必要な対策を迅速に講じること。

10. システム利用料の請求方法

- (1) 利用料の請求は月末時点での当該月通話料及び **SMS** 送達通数に基づき、当該月分を

請求書により請求するものとする。

- (2) 本仕様書の 3 概要(2)に記載の自動音声による電話発信通話時間及び SMS 配信送達通数については予定であり、検査職員による検査に合格した件数に契約単価を乗じた金額に消費税相当額を加算した金額により利用料を決定するものとする。
- (3) SMS 受信料は発生しないものとする。
- (4) その他の費用は発生しないものとする。

1 1. その他

- (1) 応札にあたっては、本仕様書を十分検討し、疑義のある場合は見積提出前に担当者に確認すること。契約後における仕様書の疑義は、当課の解釈によるものとする。
- (2) 本業務に付随して本市の現状を鑑み、システム導入した際に、追加費用なく別途提案できることがあれば提案すること。
- (3) 本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて、本市と受注者で協議のうえ定めるものとする。

以上

別紙1 機能要件一覧表

項番	機能	要件
1	オートコール・SMS 配信機能	固定電話もしくは携帯電話の番号宛に電話を自動で配信できること。電話を配信した際、予め設定した配信シナリオに基づき文章が自動音声で読み上げられること。
2		配信先が携帯電話の番号の場合、SMS を自動で配信できること。 また、SMS は 1 送信あたり 660 文字まで配信可能であること。 ※全角 1 文字とする。半角及び改行にかかる文字数の数え方は、受注者が提示するものに従うが、1 か所あたり 2 文字までとしなければならない。
3		同一システム内でオートコールと SMS 配信を目的に応じて選択・併用でき、状況に適した通知手段を柔軟に活用できること。
4	配信先設定機能	オートコールや SMS について、一回の配信操作につき同時に 1,000 件の宛先に配信できること。
5		CSV ファイル等を利用することで、複数の配信先をシステム上に一括登録できること。
6		オートコールや SMS の配信は即時配信、予約した日時の自動配信の両方ができること。また、予約時間は 10 分刻みで設定可能であること。
7		本市が指定する表示名を SMS 発信先に表示すること。 (例: Higashi City)
8	配信シナリオ作成機能	配信する自動音声や SMS の内容は管理画面で設定できること。
9		自動音声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。
10		職員用管理画面において、配信するシナリオ(自動音声や SMS の内容等)を職員自身で作成・修正できること。
11		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、電話転送のいずれかから選択できること。
12		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。
13		以前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。
14		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。
15		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。

16		配信シナリオは用途に応じて複数パターン作成でき、時期等に応じて使用するシナリオをスムーズに切り替え可能であること。
17		シナリオの作成にあたり、配信先の応答状況等の条件に応じて配信内容を変更する条件分岐が設定できること。(例: 電話に出ないまたは通話中だったら SMS を配信する)
18		電話の受信者が入力した番号に応じて配信内容を変更する条件分岐が設定できること。(例: 受信者が 1 を押した場合と 2 を押した場合で案内する音声ガイダンスの内容を変更する)
19		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。
20		音声ガイダンス・入力受付音声ガイダンスの前後および途中に待機時間を設定できること。
21		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・入力受付音声ガイダンスのサンプルを再生できること。
22		条件分岐に応じて任意の電話番号に電話を転送する設定が可能であること。
23		条件分岐は複数の階層にわたって設定できること。
24	折り返し対応機能	発信元の電話番号に折り返しの電話連絡があった場合、配信シナリオと同じ挙動が行われること。
25		配信シナリオに応じて、折り返し連絡を受け付けないよう設定することも可能であること。
26	職員向け基本機能	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環境・LGWAN 環境の双方からアクセスできること。
27		管理画面にアクセスするための職員用アカウントを発行できること。
28		グループを設定でき、各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。 例: 保険相談課というグループを作成し、保険相談課の所管するシナリオのみが閲覧できる
29		職員アカウントにメールアドレスを登録できること。
30		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。
31		職員用アカウントの一覧を CSV で出力できること。
32	ログ確認機能	オートコールや SMS の配信記録が管理画面で確認できること。また、発信及び配信記録のデータを CSV 等の加工可能な形式でダウンロードできること。

別紙2 非機能要件一覧表

項番	機能	要件
1	職員環境	LGWAN-ASPとして本市の LGWAN 接続系ネットワークから管理画面にアクセスできること。
2		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。
3		設定によってインターネットから管理画面にアクセスできること。
4		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 アドレス予め設定し、市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。
5	信頼性要件	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。
6		障害時の対応フローや連絡体制が構築されていること。
7	アクセス制御 及びログの 管理	システムへのアクセス制御を行う機能を設けること。
8		セキュリティインシデントやリソース使用状況の検証のための ID やアクセス元の IP アドレス等ログが提供可能であること。
9		クラウド上の本市がアップロードした宛先リスト(CSV)及び配信メッセージ(本文テキスト)に対して、本市契約関係者以外からアクセス及び取得ができないこと。また、これらのデータについて、目的外利用や第三者への提供をしないこと。
10	暗号化	Web ブラウザとサーバ間の通信においては暗号化を必須とし、電子政府における調達のために参照すべき暗号のリスト(CRYPTREC 事務局)」に準拠すること。
11	脆弱性対策	本市セキュリティポリシーを参考として不正アクセス対策、ウィルス対策、脆弱性対策を講じること。また、セキュリティインシデント発生時の必要な対応手順が整備されていること。
12	クラウドサービス基盤要件	
		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。