

令和8年度沼津市自動電話応答サービス導入事業業務委託
公募仕様書

令和8年2月20日

沼津市国民健康保険課

1 名称

令和8年度沼津市自動電話応答サービス導入事業業務委託

2 適用範囲

本仕様書は、下記において利用を予定する「自動電話応答サービス」に対し適用される。

- ・市民福祉部 国民健康保険課 給付係・賦課係・収納係(※後期高齢者医療制度を除く)
- ・対象業務：国民健康保険の手続きに関する問い合わせ業務
- ・想定受電件数 1年あたり30,000件程度
- ・開庁時間帯(職員への転送対応可能時間帯)

国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日を除く、月曜日から金曜日 午前8時30分から午後5時15分

※上記によらず開庁または閉庁を行う場合がある。

例：月1回の夜間窓口(午後5時15分から～午後7時)

3 業務概要

(1) 事業の目的

自動電話応答システムを導入することにより、受電内容に応じて音声案内、振り分け外線転送やSMS送信を行い、市民へ適切な情報提供を行うとともに、電話業務の効率化を行うことを目的とする。また、SMSによる電子申請の案内・周知を行い、市民の利便性を向上させるとともに、職員の負担軽減を図る。

(2) サービス提供期間

令和8年7月1日から令和9年3月31日まで

ただし、受託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、当該受託者の提案した日から開始するものとする。

(3) 業務場所

静岡県沼津市御幸町16-1

(4) 機能概要

本業務で利用する自動電話応答システム(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。

ア 電話基盤

(ア) IVR 公開番号

- ・各係の現行の代表番号(055-934-4725、055-934-4726、055-934-4727)を使用し、非公開のIVR番号へ着信させること。

(イ) 回線構成

- ・同時に受付できる着信数は、300ch以上を有すること。但し回線数の形式はギランティ型、ベストエフォート型を問わない。
- ・上記の回線数は、個別に設定し制御できること。

(ウ) 通信キャリア構成

- ・自社回線として保有すること。
- ・回線キャリアは複数企業を有すること。またそれぞれの回線構成は(イ)の要件を満たしていること。

イ I V R 基本機能

(ア) 電話受付

- ・ 電話からの着信に対して、音声による自動応答を行うこと。
- ・ 電話から送出されたトーン信号に応じて、設定されたコールフローに沿った挙動を行うこと。

(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。変更画面は1画面にてコールフロー全体を閲覧する機能を有すること。
- ・ 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) 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660文字以上のテキストでのメッセージを送信する機能を有すること。

(エ) 外線転送

- ・ 音声案内コールフローの結果に応じて、電話着信を係に振り分け、電話機（固定電話）へ外線転送を行うこと。また外線転送での着信時には、コールフローの結果に応じて、用件の概略を応答者に対して音声案内を送出してから通話を開始すること。

(オ) 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、受託者が用意するか、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。

(カ) カレンダー設定

- ・ (エ) により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。

(キ) 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。
- ・ 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、または Microsoft Edge 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。

4 業務要件

受託者は以下に示すサービスを提供する。

(1) 自動電話応答システムの初期設定

「3 業務概要」に示す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の実施内容を、市の指示内容に基づき業務開始日ま

でに初期設定を完了させる。

(2) 問い合わせ窓口の設置等による相談対応

受託者は、メール、電話等の窓口を設置するなどし、各種相談や問い合わせ対応ができる体制を整えること。メール若しくは電話等の窓口は「2 適用範囲 ・開庁時間帯」に示す間に対応できるようにすること。

5 情報セキュリティ対策要件

(1) 沼津市外部サービス（クラウドサービス）運用規定の遵守

沼津市外部サービス（クラウドサービス）運用規定（自治体機密性2以上の情報を取り扱う場合）（以下「運用規定」という。）を遵守すること。

運用規定の閲覧に参加希望の事業者が求める場合には、本プロポーザルの参加申込書及び企画提案書等の提出期間中に限り、沼津市が指示する日時及び場所で閲覧できる。なお、運用規定については、その内容を秘密にすること。

(2) 情報セキュリティ体制

本業務を行うに当たり、情報セキュリティを確保するための体制を整備すること。

(3) 沼津市情報セキュリティポリシーの遵守

沼津市の情報セキュリティポリシー（以下「ポリシー」という。）を遵守すること。

ポリシーの閲覧に参加希望の事業者が求める場合には、本プロポーザルの参加申込書及び企画提案書等の提出期間中に限り、沼津市が指示する日時及び場所で閲覧できる。なお、ポリシーについては、その内容を秘密にすること。

(4) 追加的セキュリティ対策

ポリシーの基準を満たしていない場合は、沼津市と協議の上で追加的なセキュリティ対策を行うこと。

(5) 報告義務

本業務に係る業務の遂行において、定期的に情報セキュリティ対策の実施状況を確認し、情報セキュリティが侵害され又はそのおそれがある場合は、直ちに沼津市に報告すること。

また、必要な記録を履行期間終了まで保存し、沼津市が求めた場合は提供すること。なお、代表的な事象は次のとおりである。

- ① 沼津市が提供又はアクセスを許可した情報の外部への漏えい及び目的外利用。
- ② 本業務とは無関係の沼津市の情報へのアクセス。

(6) 情報セキュリティ監査

本業務に係る業務の遂行において、情報セキュリティ対策の実施状況を確認するために、沼津市が情報セキュリティ監査を必要とすると判断した場合は、沼津市がその実施内容（監査内容、対象範囲等）を定めて、情報セキュリティ監査を行う。

6 サービス提供に係る確認事項

本契約にあたり、サービス約款、利用規約、サービスレベル契約（SLA）の提出を求める。また、本契約、サービス約款、利用規約、サービスレベル契約（SLA）のいずれかで以下の条件を満たすこと。

- (1) 日本の裁判管轄、法令が適用されること。海外への機密情報の流出リスクを考慮し、クラウドサービスを提供するリージョン（国・地域）は国内であること。国内のクラウドサービスにおいて、委託者のデータが、海外に保存されないこと。

- (2) クラウドサービスの中断時の復旧要件が基本契約又はサービスレベル契約（SLA）に規定されていること。
- (3) クラウドサービスの終了又は変更時における事前の通知等の取り決めや情報資産の移行方法が基本契約に規定されていること。
- (4) 稼働率、目標復旧時間、目標復旧ポイント、バックアップの保管方法などの可用性に関する事項がサービスレベル契約（SLA）に規定されていること。
- (5) 委託者の情報資産へ目的外のアクセスや利用を行わないように基本契約に規定されていること。
- (6) 情報セキュリティ対策の実施内容及び受託者若しくはその従業員又はその他の者によって委託者の意図しない変更が加えられないための管理体制について、委託者の求めに応じて監査報告書（又は内部監査報告書）を提出すること。
- (7) 情報セキュリティインシデントへの対処方法について、市と責任分担や連絡方法を取り決め、基本契約又はサービスレベル契約（SLA）に定めること。
- (8) 脅威に対する情報セキュリティ対策（なりすまし、情報漏えい、情報の改ざん、否認防止、権限昇格への対応、サービス拒否・停止等）の実施状況やその他の契約の履行状況の確認方法が基本契約又はサービスレベル契約（SLA）に規定されていること。
- (9) 情報セキュリティ対策の履行が不十分な場合の対処方法について、基本契約又はサービスレベル契約（SLA）に規定されていること。
- (10) 利用規約、各種設定を変更する場合の変更内容の確認方法や連絡方法が基本契約又はサービスレベル契約（SLA）に規定されていること。

7 その他

- ・本業務に関する関係法令を遵守すること。
- ・市民を対象とした業務となるため、十分に検証を実施したうえで、運用を行うこと。
- ・本契約期間中、架電数など利用量による従量課金サービスなど、料金の変動する場合においても、本市は参加要領「2 契約の概要（4）提案限度額」に示す限度額を超える支出や、別途契約による支出は行わない。

8 参考数値等(令和7年12月31日時点)

【本市の住民基本台帳人口及び世帯数】

人口 183,750人 世帯数 94,353 世帯

【本市の国民健康保険加入者数】

加入者 35,238人 世帯数 25,325 世帯

【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