

京都市自動音声応答（ＩＶＲ）システム利用及び運用保守業務 仕様書

1 業務名

京都市自動音声応答（ＩＶＲ）システム利用及び運用保守業務

2 目的

本市では市民等からの問合せ、相談等を電話で受け付けており、この際、市民等は業務を所管する所属が判明している場合は当該所管所属の電話番号へ、それ以外の場合は代表電話番号へ架電している。後者の場合、一般的な内容であれば電話を受けたオペレーターが対応し、それ以外の内容はオペレーターが所管所属の電話番号に転送した後、前者の場合と同様に所管所属の職員が対応している。

オペレーターが同時に対応できる架電数には限りがあるため、全ての着信について即時の対応ができない。所管所属の職員は限られた人数のなかで電話対応以外にも来庁した市民等への対応を行っており、これらの対応全てについて同時に対応できない。

また、市民等が行う問合せには京都市情報館（本市公式ホームページ）を閲覧することでその目的を達成できるものが含まれるが、京都市情報館に掲載の情報量は極めて多く、市民等が自ら問合せに対応する情報の掲載箇所に到達することは難しい。

このような現状において、市民等には架電時、来庁時を問わずお待ちいただいているほか、所管所属の職員は市民等への対応に当たって遂行中の業務を一時的に中断するため業務効率が低下しているという課題がある。

本業務では、自動音声応答システム（以下「ＩＶＲシステム」という。）の導入を通じて、多数の着信への同時の対応、定型的な回答が可能な問合せに対しての自動音声での案内やSMS（ショートメッセージサービス）の送信、代表電話番号から問合せ内容を所管する所属の電話番号への電話の転送等を自動的に行うことで、市民等の待ち時間を減らし、市民等への確かな情報を随時に提供し、所管所属の職員の業務効率を向上すると共に、職員が相談等のより重要な業務へ注力できる環境を実現することを目的とする。

3 契約履行期間

契約締結日から令和10年3月31日まで

4 契約金額

単価契約とする。その金額は以下のとおりとする。

月額基本料 ●●円／月・回線

通話料 ●●円／分ごと

SMS送信料 ●●円／件

5 業務概要

- (1) ＩＶＲシステムのサービス利用
- (2) ＩＶＲシステムの保守運用

6 業務内容

- (1) ＩＶＲシステムのサービス利用

ア 受注者は、ＩＶＲシステムを利用するための電話回線（以下「ＩＶＲ回線」という。）の調達及びＩＶＲシステムの管理用アカウントを発行すること。

イ 受注者が本市へ提供するＩＶＲシステムは、別紙1「機能要件一覧表」及び別紙2「非機能要件一覧表」において区分欄が「必須」の要件を全て満たすものとする。

ウ I V R回線の調達に際して費用が生じる場合は受注者の負担とする。

エ サービス利用に係る対価は4及び以下のとおりとし、毎月、当月1日から当月末日までの利用実績に基づいて計算する。ただし、I V R回線の利用開始時においては利用開始日から当月末日まで、利用終了時においては当月1日から利用終了日までの利用実績に基づき計算するものとする。

オ 対価の計算は、I V R回線ごとに行う。

カ 月額基本料は月ごとに4の単価を適用する。月額基本料には、着信受付料、通話料、SMS送信料に含まれるもの以外にI V R回線及びI V Rシステムの利用に最低限必要な費用を含む。

キ 4の単価には、受注者による自動応答シナリオの作成、変更及び現状分析、改善提案を含まない。

(2) I V Rシステムの保守運用

ア 受注者は、本市に対し、I V R回線及びI V Rシステムを24時間365日提供する。ただし、保守その他やむを得ない理由により短時間提供を停止する場合はこの限りではない。

イ 受注者は本市職員向けのシステム操作の問合せ窓口としてオンラインサポートデスクを設置し、電話又は電子メールによるサポートを行う。対応時間は原則として平日(12月29日～1月3日を除く)の9時00分から17時30分までとする。

ウ 保守運用に係る費用は月額基本料に含むものとする。

7 予定数量

(1) 回線数

29回線

① 14回線：各区役所支所 代表電話

② 14回線：各区役所支所 保険年金課

③ 1回線：文化市民局地域自治推進室 市民窓口企画担当

(2) 受電件数等

I V Rシステムでの受付等の件数等の想定は以下のとおりである。ただし、地方公共団体という特性上、かい離や偏りが生じる場合がある。

① 受電件数：約60,800件/月

・ 区支所代表電話：1回線あたり3,000件/月

・ 区支所保険年金課：1回線あたり1,286件/月

・ 地域自治推進室(市民窓口企画担当)：800件/月

② ①のうち、他の電話番号に転送する件数：約32,560件/月

・ 区支所代表電話：1回線あたり1,800件/月

・ 区支所保険年金課：1回線あたり514件/月

・ 地域自治推進室(市民窓口企画担当)：160件/月

③ ①のうち、SMSを送信する件数：約18,200件/月

④ ②の平均通話時間(I V Rシステムでの応答開始から通話終了まで)：約6.8分/件

⑤ 音声ガイダンスやSMS送信で完結する場合(①-②)における平均通話時間(I V Rシステムでの応答開始から通話終了まで)：約2分/件

8 支払

受注者からの請求に基づき毎月支払うものとする。

9 その他

(1) 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。

- (2) 事業の実施に当たって個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律、京都市個人情報保護条例及び別紙「情報取扱注意事項」を遵守するものとする。
- (3) 本件の履行に際し、本仕様書に定めのない事項や業務の遂行にあたって疑義が生じた場合については、発注者と受注者が協議の上、決定するものとする。

（基本事項）

第1 この契約による事務処理（以下「本件業務」という。）の委託を受けた者（以下「乙」という。）は、本件業務を履行するにあたり、情報保護の重要性を認識し、情報の適正な保護及び管理のために必要な措置を講じるとともに、個人の権利利益を侵害することのないようにしなければならない。

（関係法令等の遵守）

第2 乙は、本件業務を履行するにあたり、京都市個人情報保護条例（以下「保護条例」という。）その他関連法令を遵守しなければならない。

（秘密の保持）

第3 乙は、業務の処理をするうえで知り得た個人情報及び秘密をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。また、業務が完了した後又はこの契約が解除された後においても、同様とする。

（第三者への提供及び目的外使用の禁止）

第4 乙及び本件業務に従事している者又は従事していた者は、当該業務に関して知り得た京都市（以下「甲」という。）から取得した情報及び委託の趣旨に基づき市民等から取得した情報（これらを加工したもの含む、委託の趣旨に基づき甲に提供される予定のものに限る。以下「取得情報」という。）を正当な理由なく第三者に知らせ、又は当該業務の目的外に使用してはならない。

2 前項の規定は、契約終了（契約を解除した場合を含む。以下同じ。）後においても同様とする。

（情報の保管・搬送時の注意・義務等）

第5 乙は、取得情報が記録された資料及び成果物の保管及び搬送にあたっては、取得情報が漏えい、滅失又はき損されないよう、必要な措置を講じなければならない。

（個人情報の取扱いに関する特則）

第6 乙は、本件業務を処理するために、個人情報（保護条例第2条に規定する個人情報という。以下同じ。）を収集するときは、当該業務を処理するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

2 乙は、取得情報に含まれる個人情報については、何人にも開示してはならない。ただし、甲の書面による同意を得た場合は、この限りでない。

（複写及び複製の禁止）

第7 乙は、甲から指示又は書面による同意を得た場合を除き、取得情報が記録された資料及び成果物を複写し、又は複製してはならない。

（再委託の禁止又は制限）

第8 乙は、甲の承認を得ることなく、本件業務を第三者に委託してはならない。

2 乙は、本件業務を第三者に委託する場合は、取得情報の取扱いに関し、この契約において乙が課せられている事項と同一の事項を当該第三者に遵守させなければならない。

（報告等）

第9 乙は、この情報取扱注意項目に違反したことにより事故が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、直ちに甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。

2 乙は、甲から報告を求められたとき又は甲が乙の取得情報の取扱いについて調査を行うときは、誠実に対応しなければならない。

(情報の返却・廃棄)

第10 乙は、甲の承認を得た場合を除き、取得情報が記録された資料のうち甲から取得したものを契約の終了までに返却しなければならない。

2 乙は、取得情報が記録された資料のうち甲に返却する資料以外のものを、切断、溶解、消磁その他の復元不可能な方法によって契約の終了までに処分しなければならない。ただし、甲の承認を得た場合はこの限りでない。

(従事者の教育)

第11 乙は、本件業務に従事している者に対し、保護条例及び京都市情報セキュリティ対策基準に基づく諸規程を周知するなど、情報の保護に関し十分な教育を行わなければならない。

2 乙は、当該業務に従事している者に対し、保護条例に規定された罰則の内容を周知しなければならない。

3 乙は、情報の取扱いに関するマニュアルを作成し、本件業務に従事している者に対し、その内容並びに守秘義務に関する事項及び情報の目的外使用の禁止又は制限に関する事項を周知しなければならない。

(契約解除及び損害賠償等)

第12 甲は、乙が情報取扱注意事項に違反していると認めたときは、次の各号に掲げる措置を講じることができる。

(1) 契約を解除すること。

(2) 損害賠償を請求すること。

(3) 取得情報が漏えいし、個人の権利が害されるおそれがあると認めるときは、その旨を公表すること。

2 前項第2号及び第3号の規定は、契約の終了後においても適用するものとする。