

京都市自動音声応答（ＩＶＲ）システムの導入支援等業務 仕様書

1 業務名

京都市自動音声応答（ＩＶＲ）システム利用の導入支援等業務

2 目的

本業務では、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の実現を目的に導入した自動音声応答（ＩＶＲ）システム（以下「ＩＶＲシステム」という。）について、架電者にとってわかりやすい音声ガイダンスの作成支援やシステムへの設定作業、また、日々の利用実績等に基づく運用の改善提案を実施し、ＩＶＲシステムの、より効果的な運用の実現を目的とするものである。

3 契約履行期間

契約締結日から令和８年３月３１日まで

4 業務概要

- (1) ＩＶＲシステムの導入支援業務
- (2) ＩＶＲシステムの運用支援業務

5 支援対象

- (1) 各区役所支所 代表電話（１４回線）
- (2) 各区役所支所 保険年金課（１４回線）
- (3) 文化市民局地域自治推進室 市民窓口企画担当（１回線）

6 業務内容

- (1) ＩＶＲシステムの導入支援業務
 - ア 受注者は、ＩＶＲシステムの導入対象業務において、本市へのヒアリング等を通じて現状分析を実施し、２の目的を達するための効果的な音声ガイダンス、条件分岐、電話機の操作に応じた他電話番号への電話転送、SMSの送信等の挙動（以下「自動応答シナリオ」という。）を提案し、本市の承認を得ること。
 - イ 自動応答シナリオをＩＶＲシステムへ設定し、本市の確認を受けること。
- (2) ＩＶＲシステムの運用支援業務
 - ア 受注者は、ＩＶＲ回線毎の利用実績（受電件数、条件分岐毎の選択数、SMS送信数等）を月次で本市に報告すること。報告様式等は、本市と協議のうえ、決定する。
 - イ 受注者は、ＩＶＲシステムの利用実績を基に、自動応答シナリオの改善提案を行うこと。このほか、本市が２の目的を達するために有効と考える内容があれば、随時提案すること。

7 支払

受注者の請求に基づき年一括で支払うものとする。

8 その他

- (1) 本業務に付随して本市の現状を鑑み、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。