

マイナ保険証の制度周知に係る電話音声自動応答システムを活用した コールセンター業務 概要説明書

1. 名 称

マイナ保険証の制度周知に係る電話音声自動応答システムを活用したコールセンター業務

2. 委託期間

契約締結日～令和8年3月31日（火）

3. 事業概要

(1) 目的

健康保険証の利用登録を行ったマイナンバーカード（マイナ保険証）の利用方法や被保険者の受診に伴う資格確認に関する疑問や所要の手続き等、広く制度を周知することを目的にコールセンターを設置する。

また、保険診療における資格確認という人の健康にかかわる制度の周知であることから、24時間365日対応を目的として、電話音声自動応答システムを活用した利便性の高いコールセンターとすることで市民・利用者の自己解決の促進を図るものとする。

(2) 概要

以下の内容でコールセンターの設置運営を行う。

業務内容	概要
コールセンターの構築	コールセンターの開設に必要な準備業務 (電話回線・機器等の調達、IVRのガイダンスやコールフローの生成、所要の要員調達・教育など)
コールセンターの運営	コールセンターの運営業務(問い合わせ対応業務、交換業務、運営管理業務、市との連絡調整) (運用に必要なシステムの運用保守を含む)
業務に使用するシステムの構築	コールセンターの運営に必要なシステムの構築・保守業務 (機器ネットワークの構築・保守、業務アプリケーションの構築・保守)

※なお、個別具体手続きの詳細に係る案内や相談等については、既存の国保課担当チームへの交換を想定すること。

(3) スケジュール

別紙1「スケジュール」参照

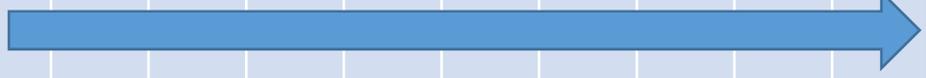
(4) 想定する受電数

令和7年6月末から想定している年間受電件数は以下のとおり

- ・月間の平均受電件数は1,100件/月、内時間内受電1,000件/月 時間外受電100件/月とする。
- ・令和7年7月～10月の4か月間は繁忙期とし、月間2,000～2,500件程度の受電を想定すること。
- ・1受電に対するSMS(140文字以内)の発信率は30%程度とし、1,000件/月の受電の内300件はSMS送信ツリーが選択されるものとする。
- ・コールセンターの番号は本市の固定電話から独立した番号とし、本市専用の番号として提供されること。

別紙1「スケジュール」

<全体スケジュール>

令和7年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
番号取得												
IVR等インフラ準備												
コールセンター運用												

<詳細スケジュール>

	期間		
番号取得	契約締結日	～	令和7年5月13日(火)
IVR等インフラ準備	契約締結日	～	令和7年6月20日(金)
コールセンター運用	令和7年6月23日(月)	～	令和8年3月31日(火)

※詳細スケジュールについては、期限を厳守すること。

マイナ保険証の制度周知に係る電話音声自動応答システムを
活用したコールセンター業務委託仕様書

委託業務

1. マイナ保険証関連の制度周知について、受診の際に必要な保険資格確認に関わる制度であることから、曜日・時間を問わず利用者からの問い合わせに対応する必要がある。
上記の目的を達成するため、電話音声自動応答システム（以下、IVRという。）を最大限活用した既存窓口との有機的な連携を可能とする体制整備の提案を行うこと。
なお、制度に関する詳細な手続き案内や相談に係る内容については、本市担当窓口への電話交換を基本とすること。
2. 電話音声自動応答システムの初期設定
下記3「(4) 業務で使用する電話音声自動応答システムの機能要件」に示される要件をすべて満たすIVR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を実施する日付、時間帯設定について、市との協議内容に基づき業務開始日までに初期設定を完了させること。
3. 問い合わせ窓口の設置による連絡対応
受注者は、メール、電話等の窓口を設置し、市職員からの連絡に対応できる体制を整えること。各種相談や問い合わせ対応、IVRの設定変更などができる体制として、各業務の担当者を配置すること。設定変更等に係る経費も業務委託費用に含めること
 - (1) 業務実施体制
本業務全体の進行管理・監督を行う総括責任者・各業務担当者を定め、本市に報告すること。
 - (2) 運営
本業務の実施にあたり、下記のとおり運営及び対応すること。
なお、運営拠点については、本市担当と円滑に連絡調整が可能な範囲であれば、本市内であることを問わない。
 - ① 各業務責任者については、市が認める場合を除き、本市の営業日8時45分から17時15分の対応を基本とする。
 - ② インフラに関わるトラブル等が起こった際は迅速に対応できるよう体制を整備すること。
 - ③ 本市との打合せ等については、内容に応じてオンラインでの対応も可とする。
 - ④ IVRの稼働直前の6月から稼働直後の7月の2か月間は、週次で市との調整会議を行い、進捗などの情報共有を行うこと。
 - (3) 電話番号取得
受注者が用意した電話番号による。なお、同回線については通話料利用者負担とするが、携帯電話からの通話料が低廉となるよう配慮すること。
 - (4) 業務で使用する電話音声自動応答システムの機能要件
本委託業務で使用するIVRについて、以下の機能要件を満たすものとする。
 - ① 電話受付
 - ・ 外線受付した着信に対して、あらかじめ設定されたシナリオに応じた自動音声による応答を行うこと
 - ・ 着信した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
 - ・ 繁忙期を想定し、同時着信数は十分な回線数を有すること
(回線速度についてはベストエフォート型、ギャランティ型を問わない)

② 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140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

③ 外線転送

- ・音声案内コールフローの結果に応じて、電話着信を振り分け市の指定する電話番号（固定電話）へ外線転送を行うこと

④ カレンダー設定

- ・開庁、閉庁の曜日や時間に応じて音声自動応答での外線転送を実施する日付、曜日、時間帯の設定やガイダンスの変更が可能であること
- ・カレンダー機能の設定及び修正は、市職員に管理用アカウントを払い出し、外線転送を実施する日付等の設定を市職員の業務用パソコンにより随時実施できること
- ・なお、サービス終了後の告知についても配慮すること

⑤ 受信データ出力

- ・電話着信の状況を集計し、市職員に払い出されたアカウントにより、集計結果をリアルタイムで確認できること
- ・管理用アカウントの管理画面は、一般的なブラウザを使用し、インターネット環境に接続して利用できること

⑥ システムの保護措置

- ・システムへのアクセスについて、利用するためのログイン用IDを発行すること。
- ・発行されたログイン用IDは随時、利用を停止する機能を有すること

(5) 使用機器等のセキュリティ要件

① 環境について

(ア)使用するシステムは下記の要件を満たしていること。

- ・データセンターは日本国内に所在することを基本とし、国内法が適用されること。
- ・クラウドサービスの提供に用いるサーバ・ストレージ、情報セキュリティ機器及び当該サーバ・ストレージ及び機器類が設置されている建物（情報処理施設）については、天災・環境変化等の物理的及び環境上の危険を考慮して対策されていること。
- ・データセンターは24時間365日の監視体制で、事前に許可された者のみが入室できるよう、入退室が管理されていること。
- ・不具合や障害などによる電源供給の停止・瞬断を防止するため、電源が冗長化されており、複数台の無停電電源装置（UPS等）が設置されていること。
- ・適切な温度・湿度設定を行える空調設備があること。

(イ)システムで使用する全てのソフトウェアについて脆弱性がないか定期的に情報収集を行い、システム等で脆弱性が発覚した場合、適切な処置を講じること。

(ウ)システムは、サービスへの不正な侵入の検知や保護ルールを継続的に更新してサービスを保護すること。

(エ)全てのソフトウェア等については、保守委託期間中はサポートを受け続けられるよう事業者で管理すること。

(オ)定期的にシステムデータのバックアップを行うこと。

(カ)ファイアウォールやリバースプロキシの導入等、管理画面へのアクセス元IPアドレスを制限できることなど、不正アクセスを防ぐ手段を講じること。

② 暗号化

インターネット上の通信について、SSL/TLS (TLS1.2 以上) による暗号化通信を行い、改ざん等への防止対策を実施すること。