

一宮市申告予約システム業務委託仕様書

1 業務名

一宮市申告予約システム業務委託

2 目的

市県民税申告、簡易な確定申告の予約において、市民サービスの向上と業務の効率化を図り、円滑かつ迅速な申告予約体制を整えるため、インターネット及びA I音声技術を活用した電話対応自動化業務（以下、A I電話予約という）等により申告予約受付管理業務を委託するものである。

3 履行期間

契約日から2025年3月31日まで

（サービス利用は2025年2月3日から2025年3月17日まで）

4 業務内容

インターネット及びA I電話等による申告予約受付管理業務

<サービス条件>

(1) 基本要件

- ・インターネットを通じた申告予約受付及び管理ができること。
- ・高品質な音声認識を活用したA Iによる自動応答サービスでの申告予約受付及び管理ができること。
- ・本市ウェブサイトからのリンクにより利用できること。
- ・申告会場（3会場）の予約ができること。
- ・予約受付時期の設定ができること。
- ・会場ごとの予約可能日時、予約枠の設定、変更が可能であること。
- ・会場ごとの予約、予約状況の照会、変更、キャンセルが行えること。
- ・予約可能時間、予約枠の設定が容易であること。
- ・予約枠の追加が容易であること。
- ・利用者側、管理者側双方から予約が可能であること。
- ・当該予約日・時間帯（30分単位）毎の予約者一覧の確認、帳票印刷ができること。
- ・アクセス集中時にもシステムがダウンしないこと。（予約受付件数約8,000件）
- ・初期設定作業を除くサービス利用料が定額であること。
- ・利用者への予約解放前に本番環境を想定した十分な検証が行えること。
- ・予約期間中（2月3日から3月17日まで）は24時間稼働できること（ただし、保守作業、機能改善に伴うソフトウェア等の更新作業、予期せぬ障害や災害、サイバー

テロ等は除く。ただし、保守作業、機能改善に伴うソフトウェア等の更新作業は当市の業務時間帯以外で実施するよう配慮すること）。

- ・機能改善などレベルアップ（認識精度向上、シナリオ修正等含む）が利用料（運用支援等）の範囲内で実施できること。
- ・サービス利用者である住民が操作しやすく見やすい設計であること。
- ・障害発生時には迅速な復旧に努めること。
- ・本市からの問い合わせに迅速に対応できること。
- ・申告予約受付完了後、SMS（ショートメッセージ）で会場、予約日時等を送れるように設定ができること。
- ・SMSで送信されるメッセージを自由に変更できること。

（2）機能要件

- ・OSはMicrosoft Windows10以降に対応できること。
- ・WEBブラウザが次の条件で動作保証できること。
 - Microsoft Edge
 - Google Chrome
- ・その他、一般的に利用可能性のあるOS、ブラウザ等については、本市と協議により対応可能なこと。
- ・OSやブラウザは常にバージョンアップ等を確認し利用料の範囲内で最新バージョンへの更新やセキュリティ対策を行うこと。
- ・予約受付で認識した個人情報（住所、氏名、生年月日等）がインターネット上等外部に発信されないこと。
- ・個人情報を一定期間経過後に削除できるもので、これを漏洩しない仕組みであること。
- ・機能ごとのアクセスログが採取できること。
- ・対話のログデータが開示できること。
- ・平均通話時間、対応件数推移、時間別利用者数等を取得できること。
- ・本市の申告の運営方針に基づき、音声認識の精度向上及びシナリオ修正が迅速かつ柔軟に行える仕組みであること。また、改善等が必要な場合は随時必要に応じて修正ができること。
- ・AI音声技術の認識精度等について、随時向上が図られること。
- ・自動応答の速度について、調節が可能であること。
- ・各予約者の予約希望日時に対し、空き枠がない場合は代案（例えば、日付の早い順に3つ案内するなど）を提示できること。
- ・対応完了が困難な場合、当市の専用ダイヤルへの案内ができること。
- ・高齢者にも利用しやすいシステムであること。

(3) 環境要件

- ・導入、運用にネットワーク、サーバ等が必要な場合、その環境を準備すること。
- ・インターネットのクラウドサービスとして提供できること。
- ・クラウドサービスのシステムやデータは国内で管理し、情報漏洩や改ざん防止、個人情報管理に関して必要なセキュリティ対策を講じることができること。
- ・準備したサーバ等環境にAI電話予約を導入し、運用可能な状態とすること。
- ・ソフトウェアは常にバージョンアップ等を確認し利用料の範囲内で最新バージョンへの更新やセキュリティ対策を行うこと。

(4) その他要件

- ・本市のネットワークや既存他システムに影響がないこと。
- ・アクセス件数、応答件数を集計し、会場ごと、日ごと、応答状況ごと等の利用件数が把握できること。
- ・応答内容を集計し、予約の成否をはじめ、その状況を把握、報告できること。
- ・アクセス集中時にも通話が可能な状態を維持できること。
- ・AI電話で途中離脱した場合の件数と理由がわかること。
- ・AI電話で認識失敗した場合の検証ができること。

(5) AI電話利用者

- ・市民（37.8万人）
- ・想定モデル（期間中）
 - 通話：5分/件×7,500件
 - 予約数：5,000件
 - SMS：3,000件

(6) 導入実績

他自治体、民間企業などで類似実績があること。

5 利用料の支払い

契約書に記載のとおりとする。

6 スケジュール

- ・シナリオ構築、修正等：2024年11月下旬まで
- ・広報（1月号）原稿締切日：2024年11月25日（月）
- ・広報（1月号）配布日：2024年12月25日（水）
- ・広報（2月号）原稿締切日：2024年12月19日（木）
- ・広報（2月号）配布日：2025年1月24日（金）

- ・ 予約受付期間：2025年2月3日（月）～2025年3月17日（月）
- ・ 確定申告相談期間：2025年2月17日（月）～2025年3月17日（月）

7 その他

- ・ この仕様書に定めのない事項については別途協議するものとする。