

一宮市マイナンバーカード電子証明書更新予約システム業務委託仕様書

1 業務名

一宮市マイナンバーカード電子証明書更新予約システム業務委託

2 目的

マイナンバーカード電子証明書の更新予約において、市民サービスの向上と業務の効率化を図り、円滑かつ迅速な更新予約管理体制を整えるため、インターネット及びAI音声技術を活用した電話対応自動化業務（以下、AI電話予約という）等によりマイナンバーカード電子証明書更新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2027年3月31日まで

（サービス利用は2026年11月2日から2027年3月31日まで）

4 業務内容

インターネット及びAI電話等による更新予約受付管理業務

<サービス条件>

(1) 基本要件

- ・インターネットを通じた更新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AIによる自動応答サービスでの更新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。
- ・更新会場（14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。
- ・予約枠の追加削減が容易であること。
- ・利用者側、管理者側双方から予約が可能であること。
- ・各時間帯の予約枠の残人数がわかること。
- ・管理画面で人数変更や名前の修正ができること。
- ・受付可能な更新内容か判断するチェックボックスを選択してから予約画面に遷移すること。
- ・予約が全て埋まったら、予約は満席である旨のアナウンスができること。
- ・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。
- ・初期導入費用を除く使用料が定額であること。ただし、通話料（自動通話料、SMS送信料等）については、利用実績に応じた従量課金とすること。また、使用料と通話料は合算して

請求すること。

- ・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（11月2日から3月31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）が使用料（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。
- ・更新予約受付完了後、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。また、利用者の希望に応じてEメールによる通知も可とすること。
- ・SMS、Eメール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 Windows11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。
- ・本市の電子証明書更新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、個人情報の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) インターネット及びAI電話予約利用者

- ・市民 (37.4万人)
- ・予約数：6,000件/月 (内訳：AI電話予約 5分/件×3,000件、インターネット予約 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 スケジュール

- ・シナリオ構築、修正等：2026年10月下旬まで
- ・予約受付期間：2026年11月2日（月）～2027年3月31日（水）

6 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。