

令和 7 年度伊那市 SMS、自動音声を活用した市税等納め忘れ防止事業 仕様書

1 名称

SMS、自動音声を活用した市税等納め忘れ防止事業

2 目的

現在、スマートフォンが主要な通信手段となっているため、システムから SMS、自動音声で市税等（後期高齢者医療保険料・介護保険料）の納期限のお知らせや納付催告を行い、市税等の納め忘れ防止を図る。

3 事業内容

- （1）自動電話・SMS 配信システム利用環境の構築及び提供
- （2）システム導入支援
- （3）保守及び運用の実施

4 事業費

3, 0 0 0, 0 0 0 円以内（税込み）

5 運用費（通信費用を含む）

1 ヶ月あたり 2 5 0, 0 0 0 円以内（税込み）

6 契約履行期間

契約締結日から令和 8 年 3 月 3 1 日まで。

7 システムの要件

下記要件の内容をすべて満たすこと。

（1）概要

- 1 本市の固定電話とは独立したシステムとし、契約後速やかに本市専用の電話番号を取得すること。
- 2 提案者による他の地方公共団体への導入実績があるシステムであること。
- 3 税務課だけでなく、本市の複数の部署で運用することができるシステムであること。

（2）機能要件

1 自動電話機能

固定電話もしくは携帯電話の番号宛に自動で電話を発信し、あらかじめ任意に

設定した文章等を自動音声で読み上げられること。また、電話が繋がらなかった場合、自動で時間を空けて再度同じ番号へ電話を発信できること。携帯電話へは任意の文章によるSMSを自動配信できること。

2 配信シナリオ作成機能

配信する自動音声やSMSの内容を職員が管理画面で設定できること。また、電話の受信者が入力した番号、もしくは口頭による返答に応じて配信内容を変更する条件分岐を設定できること。なお、「条件分岐」とは、再生する自動音声の変更やSMSの送信について、条件に応じた適切な処理を行えることを想定する。

3 着信対応機能

発信元の電話番号に折り返しの電話連絡があった場合、上記2の配信シナリオと同じ動作、もしくは任意に設定した自動音声の再生のどちらかが行えること。

4 配信結果確認機能

システムの管理画面で電話の配信結果を職員が確認でき、紙面またはデータへ出力できること。また、配信結果について、国の示す標準化基幹システムとの連携を図れること。なお、「配信結果」とは、電話に出たかどうか、入力した番号や口頭による返答等を記録した文字情報であることを想定する。「国の示す標準化基幹システムとの連携」とは、配信結果を伊那市の基幹業務システムへ自動またはCSVデータなどにより取り込むこと等を想定する。

(3) 非機能要件

1 利用環境

本市で利用しているシンククライアント端末から利用できるシステムであり、市のネットワーク以外から第三者がアクセスできないよう制限をかけること。また、システムの導入に必要な機材等の提供および回線環境の構築を行うこと。

2 信頼性要件

定期的なバックアップを実施し、データ保全を行うこと。また、障害時の対応フローや速やかに対応できる連絡体制が構築されていること。

3 セキュリティ要件

伊那市セキュリティーポリシーを遵守すること。

8 導入支援の要件

システムの操作マニュアルを作成し、必要に応じて研修等を行うこと。また、運用及びセキュリティに関して助言を行うこと。

9 保守・運用の要件

下記要件の内容をすべて満たすこと。

(1) 運用時間

24時間の稼働を原則とすること。ただし、保守等の予定された停止については、その限りではない。

(2) 障害対応

1 障害発生時の対応フローや速やかに対応できる連絡体制等をあらかじめ定めること。

2 サービス監視により障害及び障害を招きうる事象を検知した場合、速やかに職員向け管理画面等を通じて本市に通知の上、必要な対策を迅速に講じること。

(3) バージョンアップ等

システムの不具合やバグが発見された場合は、速やかに無償でバージョンアップを行うこと。

10 その他留意事項等

(1) 本事業にてシステム導入をした際に、本市の状況を鑑みて、機能の拡張を提案できる場合は提案すること。なお、提案は事業費の予算内で実現可能なものに限る。

(2) 本仕様書に記載の事項について、その趣旨の範囲内において優れた代替方法等を発案したときは、その発案に基づき、受託者は本市との協議により、仕様を変更することができる。

(3) 自治体との事業実施実績を示すこと。

(4) 本仕様書に疑義が生じたとき、または定めのない事項については、受託者は本市との協議によるものとする。

(5) 本仕様書、関係法令等を遵守し、受託者は本市との協議により、事業を進めること。