

尼崎市 AI 相談システム導入及び活用支援業務
調達仕様書

令和5年7月27日

尼崎市 こども青少年局 こども福祉課

目次

1	目的	1
2	契約期間	1
3	本業務におけるシステム提供範囲の定義.....	1
4	システム利用時間.....	2
5	システム提供形態.....	2
6	システム要件.....	2
7	システム利用環境.....	4
8	サービスレベル.....	4
9	問合せ対応	4
10	納品物	5
11	情報セキュリティ管理.....	5
12	免責事項.....	5
13	その他留意事項.....	5

この仕様書は尼崎市AI相談システム導入及び活用支援業務（以下「本業務」という。）を実施するのに必要な事項を定めるものである。

1 目的

母子父子自立支援員（以下、「相談員」という。）が担う相談業務の内容は、離婚時の財産分与、年金分割、親権、養育費の取り決め、面会交流など多岐に渡っており、相談者数は年々増加する傾向にある。相談員は相談後に相談記録を作成し、相談内容から情報提供が適切に行われていたかを確認するとともに、聞き取りが不十分でなかったか等の検証を行い、疑わしいものについては電話連絡・郵便などで補足説明を行っている。相談報告書の作成には長時間の事務作業が生じるため、相談員が一日に相談に応じられる人数は4人に限られる実態がある。

そこで、AIを活用した相談業務支援サービスを活用し、面談時の相談内容から関連性の高い行政サービス等の情報やヒアリングしなければならない内容をリアルタイムでシステム上に表示することで、相談員の情報の提供漏れや聞き取り漏れを防ぐとともに、住民サービスの向上に繋げる環境を整備する。加えて、相談記録票の自動作成機能を活用することで相談員の事務負担を縮減し、より多くの相談受付が可能な体制も整備する。

本事業の目的を達成するべく、より優れた提案を求めるためプロポーザルにより事業者を定めることとする。

2 契約期間

利用環境を準備し、システムを令和5年11月1日までに稼働させること。また、稼働後の活用支援は令和6年3月31日までとする。

なお、導入したシステムの見直しを毎年行くと、記録や機能が利用できなくなり、市民サービスや業務効率の低下につながるとともに、費用対効果が高まらないことから必要に応じて今回の決定事業者と3年間（令和7年度まで）は随意契約ができる方針とする。

3 本業務におけるシステム提供範囲の定義

- (1) AI音声認識技術を用いて、対面での会話内容をリアルタイムで音声として録音データとして保存可能とすること。
- (2) 相談対応中に会話内容に応じた確認項目等をガイダンスとして表示すること。
- (3) ガイダンスの内容としては、深掘してヒアリングすべき内容の他、関連行政サービス

ス情報、関連法案等の表示を行うこと。

- (4) 導入・初期設定を行うこと。
- (5) 操作方法等の問い合わせ対応等の運用支援を行うこと。
- (6) 不具合発生時は、速やかに復旧対策を行うこと。
- (7) ライセンス数

ア リアルタイムライセンス（音声を実タイムにテキスト化する機能を使用するライセンス）：1ライセンス

イ バッチライセンス（ICレコーダー等で録音した音声データを音声認識システムにアップロードし順次テキスト化する機能を使用するライセンス）：1ライセンス

- (8) 対面での窓口対応を行うために必要な周辺機器として「窓口用マイク」と「コネクタ・ケーブル」等の一式

4 システム利用時間

システム利用時間は尼崎市の休日を定める条例（平成3年条例第1号）第2条に規定する市の休日を除く日の午前8時から午後6時まで

※ただし、定期メンテナンス等でシステムを停止する必要がある場合は、この限りではない。停止を行う場合は原則として2週間前までに、本市に対し通知を行うこと。

5 システム提供形態

LGWAN-ASPとして「地方公共団体情報システム機構」に登録済のシステムで提供すること。

- ・サービス提供者の使用する回線は、20M共有回線。
- なお、LGWANへの接続に必要な通信回線は本市が準備する。

6 システム要件

(1) 機能要件

ア サービスを利用する際の管理者権限を発行することができること。また、当該管理者権限で、利用ユーザーIDの発行及び所属グループの作成ができること。

イ 各利用ユーザーの権限で、音声データのアップロード、データの読み込み・テキスト変換、変換結果の修正等、一連の処理ができること。

ウ 各利用ユーザーが、所属グループ外の利用ユーザーが処理した情報を閲覧できないようアクセス制限をかけること。

エ 利用者がそれぞれの利用ユーザーで同時にログインできること。

オ AIを活用した音声認識エンジンを有すること。

カ 関連語彙と業務を関連付け、利用者が案内したい事業を自動翻訳の結果または手

動で選択できること。

キ 案内する事業の手順及びヒアリング事項を一覧表示させること。一覧は手順や事項ごとに対応済みチェックができること。

ク ガイダンスとして各業務の目的や対象等の概要を手動で表示できること。また、各手順で案内時に留意する事項を自動反訳の結果で自動及び手動で表示できること。

ケ 音声データのファイル形式として、MP3、WAV、m4a、wmaに対応すること。

コ 会話記録の変換テキストデータは、CSV出力、または、各様式（議事録等）出力すること。

サ 各様式（議事録、記録票）は excel 形式、Word 形式への変換形式で出力すること。

シ 変換結果を画面上で確認でき、該当部分の音声の再生ができること。また、画面上でテキストデータが簡易に編集できること。なお、音声を再生しながらの編集や音声再生の一時停止や巻き戻しにも対応すること。

ス 変換方式は、ファイルをアップロードして随時変換する方式と、音声データをリアルタイムに入力し即変換する方式の2つの方式に対応すること。なお、アップロードできる音声データファイルの大きさは250MB以下とする。

セ 学習機能により、変換精度が向上する機能を有すること。

ソ 辞書登録機能を有すること。

タ アップロードした音声データ及び変換後のテキストデータを、一定期間経過後に自動消去する機能を有すること。

チ 定期的（指定した期間）にアップロードした音声データを自動削除すること。なお、この音声データは一定期間（14日間程度）の保存を可能とするが、個別指定の場合は、この限りではない。

ツ 1ライセンスあたりの音声データ保存容量は、「15GB以上」とする。

(2) 非機能要件

ア 相談記録やガイダンスデータ等のアプリケーションデータが日本国内のデータセンターで管理されること。

イ IaaS 基盤を収容している建物は官庁施設の総合耐震計画基準（平成6年12月15日建設省告示第2379号）に適合していること。また、建物の電気設備は、複数経路あること。

ウ ISO/IEC27001、ISO/IEC27017、ISMS クラウドセキュリティ認証等の資格または同等の認証を取得していること。

エ データセンターで廃棄する HDD は、不要になった媒体を安全に破棄するため、保存データを再現できないよう、HDD の消磁やメモリーの物理的な破壊を行い、回復不能にすること。この破壊手続きは PCI DSS、ISO27017、MTCS を遵守しており、

PCI DSS の基準を満たしていることについて、独立した第三者の審査機関による評価を受けること。

オ 該当サービスと利用端末との通信は暗号化通信とし、LGPKI アプリケーション認証局が発行する Web サービス証明書を利用すること。

カ 使用するサーバにはアンチウイルスソフトを導入し、ウイルスチェックを実施すること。

7 システム利用環境

次の端末スペックで利用可能なこと。

- (1) LGWAN セグメントに接続された端末から利用できること。
- (2) 使用するパソコンは、CPU (Core i 3 と同等以上)、メモリー (4G 以上)、画面解像度：フルワイド XGA (1366×768) に対応すること。
- (3) OS は、Windows10、Windows11 に対応すること。
- (4) Web ブラウザでサービスを利用できること。Web ブラウザは、Microsoft Edge、Google Chrome、Firefox の最新バージョンに対応すること。
- (5) マイク等機器は端末の USB Type-A で利用可能なこと。

8 サービスレベル

以下に示すサービスレベルを確保すること。

- (1) サービス稼働率を最大限に高め、サービス利用に支障が出ないように努めること。
ただし、必要なメンテナンスや受注者の責めに帰すべき事由以外で稼働が停止した場合はこの限りではない。
- (2) 障害発生時は、速やかに復旧させること。また、本市にその状況や復旧の見込み等について、随時、通知すること。
- (3) 使用するデータベースのバックアップを毎日取得して 7 世代 (1 週間分) 管理を行い、障害発生時には確実かつ速やかにデータを復旧させること。

9 問合せ対応

受注者は、市からの問合せに対し以下のとおり対応すること。

- (1) 市からの操作方法等の問合せに対し、対応する窓口を設けること。
- (2) メールや Web フォームなど電子的な手段による対応のほか、問合せレベルに応じ電話での対応も可能とすること。
- (3) 電話での受付は、土日祝及び年末年始 (12 月 29 日～1 月 3 日) を除く平日 9 時から 17 時までを基本とし、メールでの受付は、24 時間 365 日とすること。
- (4) 予期せぬトラブル等が発生した場合は、迅速に原因分析、解決策の提示等を行うこ

と。

- (5) サービス停止を伴う定期メンテナンスを行う際は、2週間前までに通知すること。

10 納品物

- (1) システムライセンス一式
- (2) マイク等の機材
- (3) 操作・運用マニュアル（紙及び電子媒体）

11 情報セキュリティ管理

- (1) 情報セキュリティ管理については、「個人情報保護法」及び「尼崎市個人情報の保護に関する法律実施条例」に従うとともに、「尼崎市情報セキュリティポリシー」に関する各規程に留意するものとする。
- (2) 受注者は、契約の履行に当たって、取り扱う個人情報の範囲に応じて本市が提示する「個人情報・データ取扱特記事項」を遵守すること。

12 免責事項

以下に該当する場合は、サービスレベル保証の対象外となる。

- (1) 天災地変等、受注者の管理を超える不可抗力による場合
- (2) 事前アナウンス（定期メンテナンス等でサービスを停止する必要がある場合）されたメンテナンス時間帯
- (3) 通信障害（本市の環境および通信速度等含）、データセンターの設備障害、電力障害等の受注者の責に帰さない事由による場合

13 その他留意事項

- (1) 本業務の実施に当たって要する費用は、すべて受注者の負担とすること。
- (2) 本業務の実施にあたり疑義が生じた場合又は本仕様書に定めがない事項については、受注者は市と協議を行い、指示を受けること。
- (3) 任意の追加提案を記載する場合は、提示する見積の範囲内で実施するものとする。

以 上