

仕様書（案）

1 委託件名

AI相談記録作成システム構築業務委託

2 委託期間

契約締結の翌日から令和7年11月30日まで

3 履行場所

西東京市

4 業務の目的

AI相談記録作成システム（以下「システム」という。）を導入することで、窓口や電話での対応について自動音声認識によるテキスト化を行うことができ、また、テキストの内容を分析し、あらかじめ登録した支援策のガイダンスを行う機能も有することにより、相談記録の作成の時間短縮及び円滑かつ正確な相談業務を行うことを可能とするものである。

5 委託内容

（1）定義

①システムについて

以下の特徴をもった、AIを活用した音声認識のシステムをいう。

ア AI音声認識技術を用いて、会話内容をリアルタイムにテキスト化でき、また同時に音声データとして保存ができる。

イ 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。その表示内容としては、深掘りしてヒアリングすべき内容の他、関連行政サービス情報、関連法案等の表示を行う。

ウ 音声通話をテキスト化したデータについて、不要な文言の削除等を行う要約機能を有すること。

②システム提供者

本システムの提供について西東京市と契約を締結する、システム提供主体をいう。

③利用者

主として西東京市の行政サービスに関する情報等を得る目的において本システムを利用する西東京市の職員をいう。

（2）システム提供時間

本システム利用期間内における全日24時間

※ただし、定期メンテナンス等で本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、西東京市に対し通知を行うこと。

(3) システム利用回線

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。なお、LGWANへの接続に必要な通信回線は西東京市が準備すること。

(4) システム仕様

本システム提供者は、次の仕様でシステム提供をする。

① 基本要件

- ア 西東京市は、システムを利用する際の管理者権限を発行することができる。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 利用者が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により、会話内容からのテキスト化ができること。
- カ 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。
- キ 利用者が、会話記録の変換テキストデータを、CSV、excel、Wordで出力できること。またその様式は西東京市で定める様式（記録票、議事録等）に合わせることができること。
- ク テキスト変換結果を画面上で確認でき、発言ごとの音声再生ができること。また、画面上でテキストデータを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。
- ケ テキスト変換方式は、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に制限はあるものとする。
- コ 地名や病院名などの固有名詞に対応するための辞書登録機能を有すること。

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 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。
- ウ 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。
- エ 該当システム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サーバ証明書を利用すること。
- オ 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。

③システム機器・ライセンス要件

- ア 電話相談や面談時の会話内容をリアルタイムにテキスト化するために要する機器（コンバージャー、マイクなど）
 - ・利用電話：7 台分
 - ・窓口対応：3 席分
 - ・利用するP C 台数：18台
- イ ライセンスは最大同時使用数でカウントするものとし、次の最大同時使用数を確保すること。
 - ・リアル同時利用：10ライセンス
 - ・バッチ利用：1 ライセンス

(5) システム利用環境

本システム利用環境として、次の要件を満たすこと。

- 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 i3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。快適に動作するスペックとしてCPU（Core i5以上）、メモリー（8G以上）を推奨。
- ③ OSは、Windows11に対応すること。
- ④ Webブラウザでシステムを利用できること。Webブラウザは、Microsoft Edge、Google Chromeの最新バージョンに対応すること。
- ⑤ USB Type-Aへの機器の接続に対応すること。

(6) システムレベル

本システム提供者は、以下に示すシステムレベルを確保すること。

- ① システム稼働率を最大限に高め、システム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システム提供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、西東京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。

（7）問合せ対応

本システム提供者は、利用者からの問合せに対し以下のとおり対応すること。

- ① システムの操作や運用等に係るマニュアル一式を利用者に提供すること。
- ② 利用者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。
- ③ 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。
- ④ 電話での受付は、土日祝を除く平日9時から17時までを基本とし、メールでの受付は、24時間可能とすること。
- ⑤ 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。

（8）情報セキュリティの確保

本システム提供者は、情報セキュリティに留意し、以下の事項を遵守すること。

- ① システムを提供するに当たり知り得た情報について、第三者に開示、漏洩等が行われないようにすること。
- ② システムを提供するに当たり知り得た個人情報について、個人情報の保護に関する法律等、関係法令に従い、個人情報を適正に取り扱うようにすること。
- ③ システムを提供するに当たり知り得た個人情報について、情報漏洩や滅失、き損の防止等、個人情報の適切な管理に必要な情報セキュリティ対策を講じなければならない。また、サイバー攻撃等、外部からの不正なアクセスに対する対策を十分に行うこと。
- ④ システムの従事者に対し、秘密保持の義務を順守させるため、必要な措置を講じなければならない。記録媒体の管理等にも最新の注意を払い、システムの従事者等が不正に記録媒体を持ち出すことができないよう、徹底した管理を行うこと。

（9）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、システム提供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システム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（利用者の宅内環境および通信速度等含）、データセンターの設備障害、電力障害等システム提供者の責に帰さない事由による場合

（10）その他

本システム仕様書に定める事項に疑義が生じた場合又は本システム仕様書に定めがない事項については、別途協議することとする。

6 運用・保守について

(1) システム運用・保守について

本調達で構築するシステムの運用については、受注者が運用・保守サービスを提供することとする。受注者と西東京市で協議の上、作成する仕様書案に基づいて、網羅的に対応した運用サービスを実施すること。

運用・保守サービス内容の決定に当たっては、システムの安定的な運用、継続的な利用、費用の適正化を目的として検討する。なお、運用・保守業務については、令和7年7月からの契約を予定している。

(2) 操作説明について

操作説明については、導入時の説明及び操作講習を目的として、西東京市職員の負担のかからないことを基本とし、本業務システム操作及びシステム管理についてスムーズに習得できる説明とする。

7 再委託の禁止

受注者は、本業務の処理を他に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、書面により市の承諾を得たときは、この限りでない。

8 作業の報告

受注者は、作業を実施するに当たっては、市と連絡を密にするとともに、作業の進捗状況等を報告すること。

9 情報セキュリティポリシーを踏まえた業務の履行

受注者は、西東京市情報セキュリティポリシーの要旨を踏まえ、以下の事項を遵守すること。

(1) 複写及び複製の禁止

受注者は、この契約に基づく業務を処理するため、委託者が貸与する原票、資料、その他貸与品等及びこれらに含まれる情報（以下「委託者からの貸与品」という。）を、委託者の承諾なくして複写及び複製をしてはならない。

(2) 作業場所以外への持出禁止

受注者は、委託者が指示又は承認する場合を除き、委託者からの貸与品等（複写及び複製したものを含む。）について委託者が指示又は承認する場所以外へ持ち出してはならない。

10 その他

(1) 本契約の履行に伴い発生する成果物等は、全て委託者に帰属すること。

(2) 本仕様書に記載のない事項であっても、業務を実施するために必要な事項を実

施し、これらの費用を負担すること。

- (3) 万が一、産業廃棄物が発生した場合は、委託者にて実施するため、本業務には含まない。
- (4) 本仕様書の内容について疑義が生じた場合又は本仕様書に定めのない事項については、委託者と協議の上、決定すること。