

AI を活用した児童相談記録システム導入業務委託仕様書

1 業務名 AI を活用した児童相談記録システム導入業務委託

2 導入目的

本市における相談業務について、AI を活用した相談業務支援サービスを取り入れることで、相談対応業務における記録作成等の作業負担の軽減、業務の効率化を図る。

3 履行期間 契約締結日の翌日から令和9年3月31日まで

4 業務内容・要件

本市に、AI を活用した児童相談記録システムの提供並びに保守対応を実施する。また、本市におけるシステム導入を円滑に行うための各種支援を行う。

(1) 業務内容

令和9年1月1日より運用が開始できるよう導入準備を開始すること。

なお、導入スケジュールについては、進捗状況等に応じ市及び事業者と協議する。

また、導入・運用支援の内容は次のとおりである。

- (ア) 操作手順書等のマニュアルの提供
- (イ) 初期設定やユーザー登録等、導入に向けた手続き支援
- (ウ) 本市からの問い合わせに対する体制の構築

(2) 要件

- (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こと。
- (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でき、対応中に追加でヒアリングすべき内容の他、関連行政サービス情報、関連法案等の表示ができること。
- (ウ) 生成 AI 機能は、テキスト化データの文書を入力とし、文章の要約文を作成することができること。
- (エ) LGWAN 環境外で実施する会議や面談内容の音源を活用して、要約文を作成することができること。
- (オ) サービスを利用する際、本市において、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。

- (カ) 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。
- (キ) それぞれの利用ユーザーで同時にログインできること。
- (ク) 利用者は、会話記録の変換テキストデータを、CSV、Excel、Word で出力できるまたその様式は本市で定める様式（記録票等）に合わせることができること。
- (ケ) 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。
- (コ) 生成 AI 機能を利用するために入力したテキスト内容は、生成 AI の学習内容に反映させないこと。
- (サ) 契約締結後、本業務に係る問い合わせ等への対応（障害発生時の復旧対応を含むは、事業者が行い、速やかに解決できるよう協力すること。また、不測の事態に使用できない等、本市業務に支障をきたす事態が発生した際は、速やかに本市に連絡し、今後の対応をその都度協議すること。
- (シ) 使用するデータベースのバックアップを毎日取得し、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。

5 サービス提供時間

契約期間内における全日 24 時間使用できること。ただし、定期メンテナンス等で本サービス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。

6 サービス利用回線

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。ただし、LGWAN への接続に必要な通信回線は本市にて準備を行う。

7 セキュリティに関する要件

ISO/IEC27001 の認証を取得しており、安全性及び信頼性が確保できること。

8 秘密の保持

- (1) 事業者は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）を遵守し、業務上知り得た事項を第三者に漏らしてはならない。契約の解除後及び契約期間満了後においても同様とする。また、事業者は、個人情報の保護の重要性を認識し、事業の実施に当たって個人情報を取り扱うときは、個人情報に係る基本的人権の侵害を防止するための措置を講ずるとともに、個人情報の保護に関する市の施策に協力しなければならない。
- (2) セキュリティ対策及び個人情報の管理
 - (ア) 事業者は、最新の情報をもとにセキュリティ対策を行うこと。

- (イ) 取得した個人情報などの各種データは、プライバシー保護のための処理を行うなど、個人情報が外部に漏れることがないように十分に配慮すること。

9 留意事項

- (1) 業務遂行に当たっては責任者及び担当者を明らかにし、本市と連絡を密に取りながら誠実に業務を履行すること。
- (2) 提供サービスが利用不能となり回復する見込みがないとき、本市は契約を解除して事業者には損害を賠償させることができる。
- (3) 事業者は、本契約に基づく業務は第三者に委託してはならない。
- (4) 仕様変更・機能追加等ある場合は、本市に連絡すること。
- (5) 天災地変等、サービス提供者の管理を超える不可効力による場合を除き、事業者の責めに帰すべき理由により、本市又は第三者に損害を与えた場合、事業者がその損害を賠償すること。
- (6) 本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、本市と事業者により別途協議する。
- (7) 本仕様書に記載の事項について、その目的及び効果に関し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、本市と事業者により協議の上、仕様を変更することができる。