

仕様書

1 件名

墨田区A I 相談支援システム導入委託業務

2 目的

子育て支援総合センターの相談業務における通話記録の補助や管理者による的確な支援を行うため、通話内容の文字起こしと生成 AI 機能を活用した各種支援を行うシステムを導入する。

3 履行期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 3 1 日まで

4 スケジュール及び想定運用期間

システム稼働予定日は、令和 8 年 1 0 月 1 日（木）以降としている。詳細なスケジュールについては、受託者決定後、受託者の提案を踏まえて協議の上で決定する。

5 履行場所

すみだ保健子育て総合センター 子育て支援総合センター執務室内
受託者の事業所及び受託者の準備する国内のデータセンター

6 導入予定の環境

(1) ノートパソコン

製品名：dynabook X74/L

OS：Windows11 Enterprise 24H2

CPU：インテル® Core™i5-1345U

メモリ：16GB

空きインターフェース：USB（Type-A）×1

(2) Web ブラウザ

Microsoft Edge

(3) 電話機

NEC DT930 × 8 台

(4) 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。

7 業務内容

(1) システムの構築及び設定

区側で用意する電話機 8 台に対して受託者で用意したコンバージャー等を接続し、A I 相談支援システムの音声認識が適切になるよう調整を行う。

(2) システム使用に必要なソフトウェア・アプリケーション・機器の調達

(3) 各種テストの実施

システムが各種要件や必須機能を有しており、適切に稼働するかどうか、区によるテスト期間を設け、指摘事項に対して必要な是正等を行う。

(4) ユーザマニュアルの作成及び職員への操作研修

システム操作を習得させるために、システム管理者・利用者それぞれに対する操作研修会を実施する。

(5) システム導入後の運用保守業務計画の策定

8 システムの導入に係る要件

(1) 契約締結後速やかに、業務に従事する者の中から責任者及び副責任者を定め、連絡先（緊急連絡先を含む。）とともに区に報告すること。

(2) 契約後、概ね 1 か月以内に導入会議を行うこと。運用開始までの詳細スケジュール及び受託者・区が行う作業及び役割を明確化した資料を作成すること。

(3) 必要な要件を備えたシステムの構築、設定、稼働確認まで、通常運用までに必要となる全ての作業を行うこと。併せて、関連機器の調達、設置、設定も同様に行うこと。

(4) システムの稼働について、設計段階及び実働環境で各種テストを実施すること。テスト内容については、事前に区と協議し、承諾を得ること。

9 基本要件

(1) システム管理者の管理者権限を発行することができること。また、当該管理者権限でシステム利用者のユーザー I D 及び所属の発行及び変更ができること。

(2) システム利用者が個々にログイン機能を有すること。

(3) 音声データ及び変換後のテキストデータを一定期間保存でき、一定期間経過後に自動消去する機能を有すること。また、期間は任意に設定できること。

(4) 地名や制度名、施設名等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。

(5) 画面遷移は、少ない画面遷移で必要十分に情報を取得できるものであること。

(6) 日付の自動表示やプルダウンメニュー等を活用することで、入力項目等は必要最低限とすること。

(7) ユーザーインターフェース設計に当たっては、視覚的な要素や直感的な操作性により、使いやすさに優れていること。

10 個別機能要件・非機能要件

仕様書別紙 1 「A I 相談支援システム機能・非機能要件一覧」のとおり。

なお、プロポーザル提案のあった独自機能の追加については、区と協議の上、追

加する場合もある。

11 研修要件

- (1) システム管理者向け研修及びシステム利用者向け研修を行うこと。
- (2) システム本稼働前における研修については、システム利用が可能になり次第、実機を用いて実施すること。
- (3) 研修で使用するテキスト及び操作マニュアルは、その都度受託者においてデータで用意し、提供すること。

12 運用・保守要件（別途契約）

以下に記載のとおり、システム運用管理、障害対応、ソフトウェア・アプリケーション保守及び問合せ対応等を行うものとする。

(1) 保守要件

ア 保守対応者は、システムに精通している技術者であること。

イ 区からの問合せ受付時間は受託者の通常業務時間内とする。

ただし、区の通常業務時間内（平日の午前9時から午後5時まで）にシステムが利用できなくなることを避けるため、区職員がシステムの利用を一時的に止める必要がある作業を実施する場合や、あるいは障害発生時等の緊急を要するなど時間外の対応が必要な場合には、区と協議の上、柔軟に対応すること。

ウ 障害発生時や緊急を要する場合の原因究明（ログ解析を含む）、緊急一時対応作業、復旧作業、改善防止作業を行うこと。システムに障害が発生した場合、迅速に対応し、早期の復旧を図ること。

エ 作業を実施した場合には、その都度作業報告書を提出すること。

(2) 運用要件

ア システムの運用時間は、夜間のシステムバックアップ取得時間を除く24時間の通年とする。

イ システムのバージョンアップを定期的に行うこと。また、法改正や制度改正及び区における取扱規定の変更等により、システムのバージョンアップ等が必要な場合は、その都度区と協議すること。

ウ 修正作業が大規模になることが想定される場合やシステムへの影響が大きい場合などには区と協議の上で対応方針を決定すること。

エ システム稼働後の保守及び運用管理において、区の負担を軽減できるよう、保守・運用管理の容易性を考慮すること。

オ 区が定期的に行う監査に協力すること。また必要に応じてレポートの提出・是正をすること。

13 成果物の納品

システム導入にあたっては、作業成果物として以下のものを区へ納品すること。

- (1) 事業計画書
- (2) テスト計画書及び作業報告書
- (3) システム設計書
- (4) 本システムの管理者用及び利用者用の操作手引書（機能一覧等を含む。）
- (5) 運用保守手引書（障害対応含む）
- (6) 周辺機器及びライセンス
- (7) 打合せ記録

14 情報セキュリティ要件

(1) 基本要件

ア 情報セキュリティ対策を実施するにあたっては、本区における情報セキュリティに係る規定等に準拠すること。また、作業にあたっては、当該規定等を遵守すること。

イ LGWAN-ASP により提供されるサービス、または、インターネット経由の ASP サービスは、使用するデータセンターが政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）の認証を受けていること。

(2) セキュリティ対策

ア 不正な接続及びデータ通信を検知し不正侵入に備えること。不正侵入を検知した場合は、速やかに状況を報告する機能を有すること。また、改ざんを防止する機能を有するソフトウェア等を搭載することによって、被害の拡大を可能な限り抑制すること。

イ 本システム稼働時点で必要な機能の組み込みに加えて、稼働期間全体にわたっての継続的な更新（最新かつ実証済みのウイルス定義ファイルやセキュリティパッチ等を遅滞なく取り込むなど）のための仕組みを実現できること。

ウ ウイルスに感染しないためのセキュリティ対策がされていること。万が一感染した場合は、速やかに完全に駆除すること。

エ セキュリティホールが発見された場合は、パッチ、サービスパック、アップグレード等の適用といった必要な対策を行い、速やかにセキュリティホールを塞ぐこと。

オ セキュリティ事件、事故及びセキュリティ違反については、本区に速やかに報告し、対応を行うこと。

カ セキュリティパッチの適応は定期的な実施のほか、緊急性の高いものについては本区と協議の上、随時対応すること。

(3) 権限要件

- ア 利用者はユーザーID・パスワードでログイン認証を行い、ユーザー登録された者以外による不正アクセスを防止すること。
- イ 利用者のアクセスログを最低1か月間保管し、アクセスの監視及び記録を行うこと。また、必要に応じて、アクセスログの集計及びレポート出力が出来るようにシステムを設計すること。
- ウ 利用者には権限設定を行い、処理・検索・閲覧メニューにおいて利用可能な範囲が限定できること。なお、こうしたアクセス権の設定は、システム管理者が変更できること。
- エ システム管理者が適宜必要に応じてユーザーのアクセス遮断等の措置が可能であること。

15 著作権

システムの導入について、受託者の保有する業務パッケージソフトを使用する場合、著作権はシステム開発事業者に帰属するものとする。ただし、契約期間中の使用権及びデータの著作権は区に帰属する。

16 その他

- (1) 仕様内容に変更が生じる場合は区と受託業者双方で協議の上、決定する。
- (2) 区は受託業者に対し、データ等の管理状況及び委託業務の処理状況について随時立入り検査し、必要な報告を求めることができる。また、委託業務の処理に関して指示を与えることができる。
- (3) 重要データの取扱いは、必要に応じてデータの暗号化を行うこと。
- (4) 区が次期システムに更改する場合、受託者は、円滑にシステムの移行・業務引継ぎができるよう誠意をもって対応すること。
- (5) 設定及び設置等の実施に当たっては、労働災害防止のため安全衛生管理体制を整備し、安全衛生及び公害防止に関する法規並びに区の指示事項を遵守すること。
- (6) 受託者は、「個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）」並びに別紙「情報セキュリティ要件に関する事項」を遵守すること。

16 担当者及び連絡先

墨田区子ども・子育て支援部子育て支援総合センター
子ども相談担当：田島・保科・神田
電話03-3622-1150（直通）