

項番	機能/非機能	大項目	小項目	機能/非機能要件内容	必須/要望	備考
1	機能要件	システムの機能	自動テキスト化機能	AIを活用した音声認識エンジンにより、音声通話を自動でテキスト化し、画面に表示する機能を有すること。また、架電者と受電者の発話内容を分けて表示すること。	必須	
2			マニュアル等自動表示機能	音声通話中に現れる特定の文言に反応し、指定ファイル等の呼び出しを行い、事前に設定したマニュアル等の案内を表示できること。反応させる特定の単語や、それに基づいて表示されるマニュアル等のデータは、区側で追加・変更の設定ができるものであること。	必須	
3			チャット機能	システム画面上から、上長職員等とチャットにより相互に連絡ができる機能を有すること。	必須	
4			通話音声録音・再生機能	音声通話内容を録音し、電話終了後に再生・ダウンロードできる機能を有すること。	必須	
5			帳票作成機能	音声通話のテキストデータを用いて、特定の形式の帳票に出力できる機能を有すること。帳票の形式や出力する項目については区側で設定できるものであること。	必須	
6			自動テキスト化機能	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及び音声データをリアルタイムに入力し即時変換する方式に対応すること。	必須	
7			チェックリスト機能	電話相談等で確認すべき事項をシステム画面上に表示し、確認事項の聞き漏れ防止に資する機能を有すること。確認事項は区側で設定できるものであること。	要望	
8			テキスト要約機能	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。	必須	
9			検索機能	システムに保存されている過去の音声通話データやそのテキストデータ等を検索し、参照できる機能を有すること。検索については、日付やユーザー等の任意のキーワードで検索できるとし、検索できるキーワードを示すこと。	要望	
10			テキストデータ出力機能	音声通話をテキスト化したデータを、ユーザーが加工可能な形式（txt、csv等）で出力できる機能を有すること。	必須	
11	管理機能	アカウント登録・変更機能	アカウントは、次のとおりとし、システム管理者以外は区側のシステム管理者が管理画面から登録・変更することが可能であること。 ・システム管理者 ・各所属の所属長 ・各所属の係長（1つではないことに留意すること） ・担当者（1つではないことに留意すること）	必須		
12			csvファイルのインポート等の方法により、複数のアカウントを一括で登録・削除・変更できる機能を有すること。	必須		
13			アカウント管理・権限設定機能	項番11に記載の各アカウントの権限において、下位に属するアカウントの登録・削除や、職員の役割や担当する業務に応じたアクセス権を設定できること。	必須	
14			ログの確認機能	項番11に記載のシステム管理者、各所属の所属長の権限において、下位権限アカウントの利用状況、利用履歴等のログを取得できる機能を有すること。	必須	
15			辞書登録機能	音声通話をテキストデータ化する際に現れる特定の単語や文言を、別の単語に置き換えることのできる機能を有すること。置き換える特定の単語や置き換え後の単語については区側で設定が可能であること。	必須	
16	その他の機能	保有データの削除	システムに保持されているテキストデータや音声通話の録音データを、区の指定した期間で自動的に削除される機能を有すること。	必須		
17			ログイン認証	ユーザーがシステムにログインする際には、IDとパスワードを用いた方法とすること。	必須	
18	生成AI機能		生成AIを活用した相談内容の要約化ができること。	必須		
19			生成AI機能は、項番8の機能により要約されたテキストデータについて、文章の要約文を作成することができること。	必須		
20			生成AI機能の利用で、入力テキストデータ及び要約後のテキストデータ内容を記録できること。	必須		
21			生成AI機能を利用するために入力したテキストデータは、生成AIの学習内容に反映させないものとする。	必須		
22			システム利用者が生成AIの知識（プロンプトエンジニアリングスキル等）がなくても、機能を利用できること。	必須		
23			生成AIによる要約機能を利用する際に、氏名や住所を自動でマスキング（代替情報への置き換え）できること。また、システム利用者による手動でのマスキングもできること。	必須		
24			システム利用者がマスキングの最終確認を行った後、生成AIにデータが連携される仕組みであること。	必須		
25			生成AIによる要約結果において、マスキングした箇所を元に戻す機能を備えること。	必須		
26			システム画面上で要約結果を容易に編集できること。	必須		
27	非機能要件	アクセシビリティ	JISX8341-3:2016（別表のとおり）に準拠していること。準拠予定の場合は、実装時期を区に報告すること。	要望		
28		対応ブラウザ	MicrosoftEdgeの最新版に対応していること。	必須		
29		応答時間	音声通話内容がテキスト表示されるまでの応答時間	同時接続最大数（8台）で利用している場合に、音声通話内容のテキストデータが画面表示されるまでの応答時間は3秒以内とすること。	必須	
30			通信の暗号化	SSL/TLS1.2以上の暗号化通信であることとし、ファイル抜き取り・改ざん防止を含めた情報漏えい対策を実施すること。	必須	
31		セキュリティ	不正アクセス監視・対策	アクセス状況及び不正アクセスを監視する等により、サイバー攻撃及び情報漏えい、改ざん防止対策、セキュリティホール対策を適切に講じること。また、アクセスログを保存し、有事の際には報告するとともに、区が求める場合は、アクセスログを開示すること。	必須	
32			サービス停止等対策	サービスの停止・遅延を防止する目的で、運用管理にてアクセス稼働状況を監視の上適宜対応していること。	必須	
33			バックアップ	日次で定期的なバックアップを実施し、7世代分以上取得、保管すること。	必須	

3		チャット機能	システム画面上から、上長職員等とチャットにより相互に連絡ができる機能を有すること。	必須	
34	サービス保証	可用性	サービスの稼働率99%以上とする。	必須	
35		管理プロセス	業務プロセス、システム及びアプリケーション等の変更を実施する場合、サービス提供事業者内で事前に定められた変更管理プロセスの手順に則って実施すること。 変更管理プロセスに従ってサービス提供事業者内で承認された業務プロセス、システム及びアプリケーション等の変更について、リリース管理及び展開管理のプロセスの手順に則って実施すること。	必須	
36	データセンター	データセンターは次の要件を満たすこと	日本国内に設置されていること。	必須	
37			JISQ27017:2016の認証を取得し、適用されていること。	必須	
38			利用するサーバー等については、クラウド情報セキュリティ監査の証として、ISMAPの認証を取得していること。	必須	
39	クラウドサービス		ISO/IEC27017の認証を取得し、適用されていること。	必須	
40	物品	コンバージャー	システムの導入にあたって、サービス提供事業者が調達したコンバージャーが故障した場合には、機器の交換等（交換作業も含む）の保証を行うこと。	必須	
41			コンバージャー1台に対して複数の端末でAI相談支援システムを利用できるようにすること。	要望	
42	拡張性	バージョンアップ	音声自動テキスト化の精度向上や、業務効率化に資する機能拡張を目的とした、定期的なバージョンアップを実施していること。	必須	
43			利用者やデータ量の増加に対して、プログラムやファイル等の改修なく対応できるようにすること。	必須	
44	移行性		サービスの終了若しくは、他社のサービスに移行した場合は、区の情報を利用できる形式に変換し、返還すること。	必須	
45	その他	閉域網での検証環境	バージョンアップ等の際のテストについては、本番環境とは別の検証環境を用意し、データについては、疑似データで実施すること。	必須	

カテゴリー		項目	適合レベル
1 知覚可能	1.1 代替テキスト	1.1.1 非テキストコンテンツ	A
		1.2 時間依存メディア	1.2.1 音声だけ及び映像だけ (収録済)
		1.2.2 キャプション (収録済)	A
		1.2.3 音声解説又はメディアに対する代替コンテンツ (収録済)	A
		1.2.4 キャプション (ライブ)	AA
		1.2.5 音声解説 (収録済)	AA
	1.3 適応可能	1.3.1 情報及び関係性	A
		1.3.2 意味のある順序	A
		1.3.3 感覚的な特徴	A
	1.4 判別可能	1.4.1 色の使用	A
		1.4.2 音声の制御	A
		1.4.3 コントラスト (最低限レベル)	AA
		1.4.4 テキストサイズの変更	AA
		1.4.5 文字画像	AA
	2 操作可能	2.1 キーボード操作可能	2.1.1 キーボード
2.1.2 キーボードトラップなし			A
2.2 十分な時間		2.2.1 タイミング調整可能	A
		2.2.2 一時停止、停止及び非表示	A
2.3 発作の防止		2.3.1 3回のせん光、又はしきい値以下	A
2.4 ナビゲーション可能		2.4.1 ブロックスキップ	A
		2.4.2 ページタイトル	A
		2.4.3 フォーカス順序	A
		2.4.4 リンクの目的 (コンテキスト内)	A
		2.4.5 複数の手段	AA
		2.4.6 見出し及びラベル	AA
	2.4.7 フォーカスの可視化	AA	
3 理解可能	3.1 読みやすさ	3.1.1 ページの言語	A
		3.1.2 一部分の言語	AA
	3.2 予測可能	3.2.1 フォーカス時	A
		3.2.2 入力時	A
		3.2.3 一貫したナビゲーション	AA
		3.2.4 一貫した識別性	AA
	3.3 入力支援	3.3.1 エラーの特定	A
		3.3.2 ラベル又は説明	A
3.3.3 エラー修正の提案		AA	
3.3.4 エラー回避 (法的、金融及びデータ)		AA	
4 堅ろう	4.1 互換性	4.1.1 構文解析	A
		4.1.2 名前 (name)、役割 (role) 及び値 (value)	A