

【資料1】

台東区 AI 相談支援システム導入委託仕様書

令和6年5月  
台東区

## 目次

1. 概要	1
1.1 件名	1
1.2 履行期間	1
1.3 支払い方法	1
1.4 履行場所	1
2. プロジェクト方針	1
2.1 目的及び背景	1
2.2 業務要件	1
3. 導入業務	2
3.1 導入及び支援	2
3.2 操作説明会の実施	3
4. サービス要件	3
4.1 利用対象者の範囲	3
4.2 機能要件・非機能要件	3
4.3 機器類	3
4.4 電話構成	4
5. 運用・保守業務	5
5.1 運用要件	5
6. 納品	5
7. 特記事項	7
8. 担当	9

## 1. 概要

本仕様書は、子ども家庭支援センターの電話相談に、音声データと AI によるリアルタイムテキスト化（文字化）機能等を備えた相談支援システム（以下「AI 相談支援システム」という。）を導入するにあたり、区が求める要件について記述したものである。

### 1.1 件名

台東区 AI 相談支援システム導入委託業務

### 1.2 履行期間

契約締結日から令和7年3月31日

システム稼働開始日を令和6年10月1日とすること。導入後のシステム（ライセンス）利用期間は令和7年3月31日までとする。なお、実際のシステム稼働開始日は区と協議すること。

#### (1) 導入期間

契約締結日から令和6年9月30日まで

#### (2) 運用保守期間

令和6年10月1日から令和7年3月31日まで

### 1.3 支払い方法

業務終了後、検収確認をしたうえで、受託者からの請求書に基づき、支払うこととする。

### 1.4 履行場所

日本堤子ども家庭支援センター（台東区日本堤2丁目25番8号）

## 2. プロジェクト方針

### 2.1 目的及び背景

子ども家庭支援センターでは、児童虐待や養育困難など、子供に関する電話相談を月約3,300件受けており、切れ目ない支援や事務の効率化が課題となっている。

本プロジェクトにおいては、音声データと AI によるリアルタイムテキスト化（文字化）機能等を備えた相談支援システムを導入し、業務時間の削減や対応の迅速化、人材育成など、業務の効率化と相談員の対応力向上を図り、相談体制を強化することを目的とする。

### 2.2 業務要件

以下の業務を AI 相談支援システムの利用対象とする。

(1) 相談員の電話相談業務（電話相談 月約3,300件）

(2) 相談内容の記録作成業務

当センターでは、他社製の児童家庭相談システムをマイナンバー利用事務系に格納し、次の業務を行っている。

- ① 相談対象者の登録と相談記録の管理
- ② 会議資料や統計資料の作成
- ③ ショートステイなどのサービス等に係る書類の作成

### 3. 導入業務

#### 3.1 導入及び支援

本稼働に向けて想定するスケジュールに遅延なく円滑に導入できるよう、必要な支援を行うこと。

##### (1) 実施計画書・導入スケジュール作成

契約締結後、区と協議のうえ、運用開始までの詳細なスケジュールと、受託者・区が行う作業を明確化した資料を作成すること。なお、現時点で区が想定するスケジュールは次のとおり。

項番	日程	内容
1	令和6年7月1日以降	契約締結
2	契約締結後～令和6年9月30日	導入準備
3	令和6年10月1日	本稼働開始

##### (2) キックオフ会議、稼働判定会議

対面による方法で、キックオフ会議・稼働判定会議を実施すること。また、キックオフ会議等の資料や議事録の作成を行うこと。

##### (3) AI 相談支援システムの導入・設定

区側で用意する電話機 17 台に対して受託者で用意したコンバージャーを接続し、AI 相談システムの音声認識が適切(BLEUスコア 85%以上もしくはBLEUスコアを測定できない場合は、類似の精度判定方法によって精度を測定し、同等の精度)になるよう調整を行う。また、区で指定又は用意したガイダンス等が正しく表示されるよう設定を行う。

##### (4) 作業体制

導入担当者を設け、適切な進捗管理や区が行う作業等に関する問い合わせ対応など導入に必要な支援を行うこと。また、業務進行における体制を明確にし、責任者を含めた作業に従事する者の名簿とその連絡先を明記した作業体制表を作成し、キックオフ会議で報告すること。体制等に変更があった場合は、速やかに変更した作業体制表を提出すること。

##### (5) 操作マニュアル作成

「3.2 操作説明会の実施」2週間前までに、操作マニュアルを作成し、電子データで提供す

ること。本稼働後も機能の更新など、操作マニュアルの記載内容に変更があった場合は、即時修正のうえ、区に提供すること。

### 3.2 操作説明会の実施

操作方法の習得を目的として、区職員を対象に1回あたり15名程度、同じ内容の研修（1時間程度）を計3回程度実施すること。

#### (1) 研修内容・スケジュール

区と協議のうえ、研修内容及び実施スケジュールを作成すること。研修内容は事前に区に提示し、承認を得ること。

#### (2) 説明会実施環境

導入するAI相談支援システムを使用した研修を行うこと。説明会場については、区で用意する。操作説明会用パソコンは用意すること。

#### (3) 講師

過去に自治体への導入に携わり、AI相談支援システムに精通した者が講師を務めること。

#### (4) 質疑応答の記録・提出

操作説明会時に質疑のあった内容を記録し、回答を付して区に提出すること。

#### (5) 検証環境の提供

操作説明会では、本番環境とは別に、職員が各自操作・練習できる検証環境を用意すること。

## 4. サービス要件

本プロポーザルにより導入するAI相談支援システムは、システム費用を抑制するため、導入にあたっては、パッケージシステムを前提としている。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。

### 4.1 利用対象者の範囲

日本堤子ども家庭支援センター職員

### 4.2 機能要件・非機能要件

様式1-2「台東区AI相談支援システム機能・非機能要件一覧」のとおり。

### 4.3 機器類

区でAI相談支援システムを使用するノートパソコン、電話機の性能等は次のとおり。

#### (1) ノートパソコン

製品名：NEC PC-VKT16XZG6

OS：Windows10 Enterprise LTSC 2019

CPU：Intel®Core™i5-8265U（第8世代）

メモリ：8GB

ハードディスク：SSD 256GB

空きインターフェース：USB(Type-A)×1

ディスプレイ：15.6 型ワイド HD 液晶 解像度 1,366×768 ドット

(2) Web ブラウザ

Microsoft Edge

(3) ネットワーク

100Mbps（最大値）

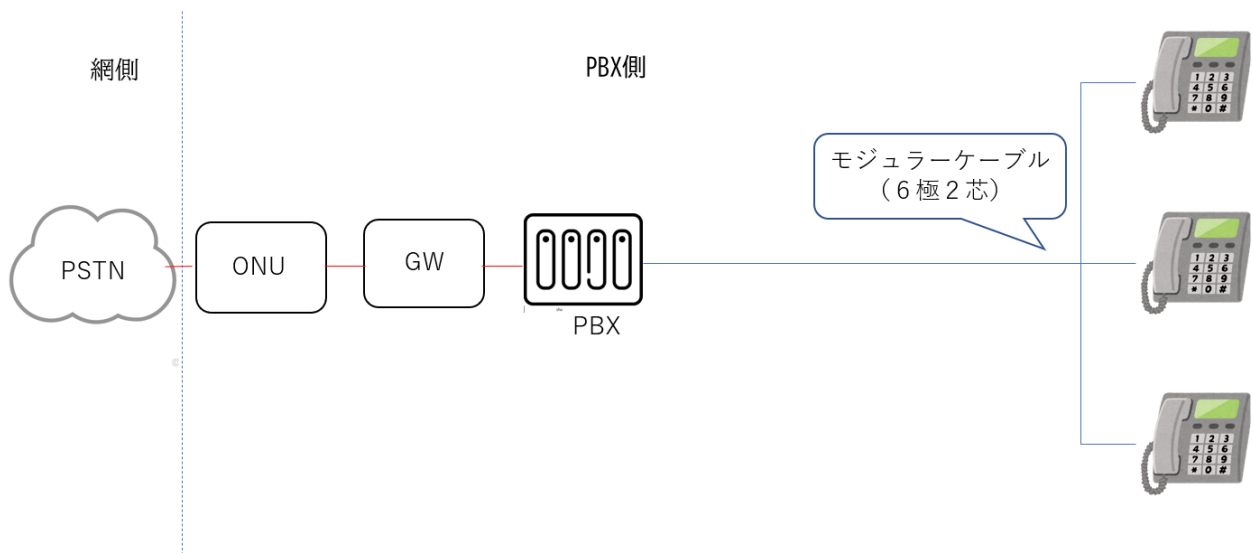
ただし、LGWAN 向けの通信速度については、別途確認すること。

(4) 電話機

富士通 FC651B × 10 台 FC651C × 2 台 FC781B × 5 台

#### 4.4 電話構成

日本堤子ども家庭支援センターで利用する電話構成図は以下に示す通り。



## 5. 運用・保守業務

### 5.1 運用要件

#### (1) 稼働時間

24 時間・365 日利用可能であること。(ただし、システムメンテナンス等による計画的な停止は除く)

#### (2) 障害対応

①障害発生時の連絡体制及び対応フロー等をあらかじめ定めること。

②障害発生時には直ちに障害の一次切り分けを行い、データ等に起因する障害の場合はバックアップデータにより復旧、その他インフラ等による障害の場合は適宜迅速な対応を実施すること。

④ 復旧後、障害の根本原因を究明し、再発防止策を講じること。

④システム障害等の緊急時に備えて、休日等でも区担当者と連絡可能な体制を整備すること。

#### (3) バージョンアップ対応

①AI 相談支援システムのバージョンアップを定期的に行うこと。

②Web ブラウザのバージョンアップがあった際は、AI 相談支援システムが安定して動作するよう随時対応すること。

③バージョンアップ・メンテナンスに係る費用は本契約に含むものとする。

#### (4) サポートデスク

区職員からの問い合わせに対し、電話又は電子メールにより対応すること。電話での対応は、平日 9 時から 17 時までとする。電子メールによる問い合わせの回答は、翌開庁日までに行うこと。なお、一次窓口で対応が困難な場合は、速やかに二次窓口 에스カレーションすること。

#### (5) 情報の目的外利用の禁止

区が本システムを利用する上で記録された要配慮個人情報を含む音声データやテキストデータについて、目的外の利用をしないこと。

## 6. 納品

納品物については、カラーユニバーサルデザインに配慮し、より多くの人にとって利用し易い配色を行うこと。また、文字についても、より多くの人にとって読みやすい大きさ及び書体(ユニバーサルデザインフォント)を使用し、極力専門用語を避け誰もが理解しやすい内容とすること。

項番	納品物	納品部数	納品日
1	キックオフ会議及び稼働判定会議資料	電子ファイル1部	納品日については協議する
2	キックオフ会議及び稼働判定会議の議事録	電子ファイル1部	納品日については協議する
3	音声認識精度確認書（BLEU スコア 85%以上もしくは BLEU スコアを測定できない場合は、類似の精度判定方法によって精度を測定し、同等の精度で測定したもの）	電子ファイル1部	コンバージャー設置後7営業日以内
4	サービス仕様書	電子ファイル1部	納品日については協議する
5	システム仕様書	電子ファイル1部	納品日については協議する
6	SL0	電子ファイル1部	納品日については協議する
7	パラメータ設定仕様書	電子ファイル1部	納品日については協議する
8	システム操作マニュアル	電子ファイル1部	納品日については協議する
9	システム操作説明会資料	電子ファイル1部	納品日については協議する
10	コンバージャー	17台	納品日については協議する
11	AI 相談支援システム	1式	納品日については協議する
12	導入業務完了報告書	電子ファイル1部	履行確認終了後、14日以内

※ 項番8のシステム操作マニュアルについては、汎用版をベースとし台東区版として作成すること



## 7. 特記事項

### (1) 法令遵守

受託者は、本契約業務の実施にあたって、個人情報保護法などの関係する法令、条例、規則等を遵守すること。

### (2) 準拠法と管轄裁判所

日本国内法に準拠し、紛争に関し訴訟を提起する場合は、国内の裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所としていること。

### (3) 文書類

以下に示す規程等を整備していること。

- ・ 文書管理、構成管理、変更管理、リリース管理及び展開管理に関する規程
- ・ 課題管理に関する規程
- ・ 利用者による設定不備の抑止、防止に係る規程

### (4) 秘密保持

受託者は、本委託業務の履行により知り得た委託業務内容の一切を第三者に漏らしてはならない。なお、契約期間終了後も同様とする。

### (5) 業務データ

受託者は、区から貸与された業務データ等（個人情報、資料、磁気媒体）について、次のとおり措置すること。

#### ①保管

業務データについて契約期間満了まで厳重な管理下で保管すること。

#### ②返還・処分

契約期間終了後、速やかに区に返還もしくは指定された方法により処分すること。処分した場合、結果を書面で報告すること。

#### ③授受方法

業務データ等の授受について、書面にて確認のうえ行うこと。

#### ④目的外使用の禁止

受託業務に係るデータ等を受託業務以外の目的に使用してはならない。

### (6) 貸与物件

受託者は、業務データを除く物件について、区から借り受ける際、借用書を提出し、契約期間終了まで善良な管理者の注意をもって保管すること。契約期間終了後、遅延なく区に返還

すること。

(7) 契約期間終了に伴う次期システムへの引継ぎ

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。

(8) 個人情報保護

受託者は、個人情報保護法を遵守し、区個人情報保護条例の趣旨に則り、業務の処理のために区から貸与された個人情報並びに業務の過程で取得した個人情報及び知り得た個人の秘密を保護しなければならない。

(9) 再委託

受託者は、本契約業務の一部を再委託する場合、再委託先と秘密保持に係る契約をしたうえで、区に対し、区が指定する業務再委託届を提出し、承認を得なければならない。

(10) セキュリティ基準

情報システムの構築又は既存システムの更改にあたっては、区が定める「台東区情報セキュリティ基本方針」及び「台東区情報セキュリティ対策基準」を遵守すること。なお、「情報セキュリティ対策基準」は、契約締結後に区から提示する。

(11) 自動車の使用

本契約の履行にあたり、自動車を使用する場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成 12 年東京都条例第 215 号）の規定により、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- ①ディーゼル車規制に適合する自動車であること。
- ②自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法（平成 4 年法律第 70 号）の対策地域内で登録可能な自動車であること。
- ③できるだけ低公害・低燃費な自動車を使用するように努めること。なお、適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写しの提出を求められた場合は、速やかに提示又は提出すること。

(12) 障害を理由とする差別の解消の推進

本契約の履行にあたり、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）及び関係府省庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応方針を遵守すること。

(13) 道路交通法等の遵守について

本契約の履行に当たり、自転車を利用する際には、受託者の責任においてヘルメットの着用

に努める等、道路交通法その他の自転車の利用に関する法令及び都・区条例の規定を遵守すること。

(14) その他

本仕様に定めのない事項又は疑義を生じた事項については、区と受託者が協議のうえ定めるものとする。

## 8. 担当

部署名：台東区 区民部 子ども家庭支援センター

所在地：東京都台東区日本堤2丁目25番8号

担 当：古川・西田

連絡先：電話 03-6458-1566