

児童相談所音声認識システム導入業務委託仕様書

1 事業の目的

県内の児童相談所における児童虐待相談対応件数は増加の一途を辿っており、事案内容も複雑・困難化する中、児童相談所には、より児童や家庭に深く関わりきめ細かな支援を行うことが求められている一方で、経験年数の浅い児童福祉司の割合が高く、効果的な育成体制の充実が課題となっている。

AI技術を活用した音声認識システムを導入することで、リアルタイムで上司等からの助言が行える環境を整備し、現場実践（OJT）を通じた効果的な育成指導の実施や対応の標準化を図るほか、相談記録業務の効率化によりケースワーク時間を確保し、支援が必要な児童・家庭へのきめ細かな援助の実現を図ることを目的として実施する。

2 委託期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

3 委託料上限額

7,360,000円（消費税及び地方消費税額を含む）

4 基本事項

（1）システムの概要

以下の特徴をもった、AI技術を活用した音声認識システムとする。

- ア 電話等の内容をリアルタイムでテキスト化でき、同時に音声データとして保存する。
- イ 相談対応者以外の者が即時に内容を確認し、チャット機能を用いて助言を行う。
- ウ 相談対応中に会話内容に応じて、深堀して聞くべき内容や関連制度、関連法令等をガイダンスとして表示する。
- エ 生成AIを活用して会話内容を要約する。

（2）導入施設・利用者等

- ア 導入施設
愛媛県福祉総合支援センター（中央児童相談所）
所在地：愛媛県松山市本町7-2
- イ 想定利用者数
31名
- ウ 児童虐待相談対応件数
1,242件（令和4年度）

（3）調達範囲

- ア 環境構築・データ設定・相談記録票の設定
- イ 周辺機器購入・設定・調整

- ウ 運用テスト
- エ 操作説明会（管理者向け及び一般職員向け）
- オ 運用保守
- カ その他上記に関連する業務

(4) 成果物

受託者は、委託契約書に定める「事業計画書」「実績報告書」のほか、以下の書類をWord、Excel、PowerPoint等の編集可能な電子データで作成し、成果物として提出すること。

ア 設計書

本システムの機能一覧、システム構成図、マスタデータ定義等について記載したもの

イ 操作マニュアル

本システムの管理者及び利用者用の操作手引書

ウ 調査報告書

職員へのアンケートを行うなどの手法により、システムの導入による記録作成時間の短縮効果について、導入前と導入後における定量的な比較調査の内容を含めること。また、その他システム導入による効果や課題の検証も含めること。

(5) スケジュール（想定）

項目	時期
システム導入、テスト、操作研修	令和6年11月～令和7年2月
運用	令和7年2月～令和7年3月

(6) 周辺機器及びライセンス

本システムに必要なコンバージャーやマイク等の周辺機器及びライセンスについて、以下のとおり用意すること。

項目	数量
コンバージャー 想定機種：E C版コンバージャーII	31
マイク 想定機種：EMU4781	6
マイク集約デバイス 想定機種：AmiVoice Front HUB01	3
ライセンス（音声のリアルタイムテキスト化）	5
ライセンス（録音データのテキスト化）	1
生成AIトークン口数	3

※同等以上の能力を有する製品に変更可。

※生成AIトークンについて、数量1口につき175万トークン（約55時間分の会話を要約）を想定。

5 要求機能等

(1) システム要件

No.	機能要件
1 基本要件	
1-1	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。
1-2	システム管理者用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ID及び所属グループの作成・編集ができること。
1-3	システム利用者が自らの権限で、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。
1-4	システム利用者が、所属グループ外の情報を閲覧できないようアクセス制限をかけられること。
1-5	システム利用者がそれぞれのユーザーIDで同時にログインできること。
2 相談内容のテキスト化	
2-1	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。
2-2	コンバージャーやマイク等の機器を介して会話内容をリアルタイムにテキスト化できること。
2-3	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時変換する方式の2つの方式に対応すること。
2-4	テキスト変換結果を確認でき、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。
2-5	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。
2-6	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。
2-7	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、その様式は県で定める様式（記録票、議事録等）に合わせることができ、レイアウト修正に対応できること。
2-8	相談対応者以外のシステム利用者が即時に内容を確認でき、テキストチャットができるものであること。
2-9	電話機の入替えや電話回線の変更があつた場合でも、電話音声のテキスト化が行える汎用性を持つこと。
2-10	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。
2-11	過去の相談履歴について、条件を設定し検索ができること。
2-12	相談種別ごと、システム利用者ごと等の条件を設定して件数の集計ができること。
2-13	アップロードした音声データ及び変換後のテキストデータを、一定期間経過後に自動消去する機能を有すること。また、保存期間は任

	意に設定できること。
3 ガイダンス表示	
3-1	相談者にヒアリングすべき事項を一覧表示させること。また、一覧は手順や事項ごとに対応済みチェックができること。
3-2	会話中のキーワードに応じて、関連制度、関連法令等をガイダンスとして表示できること。
3-3	事前に指定した条件にもとづいて、相談中の会話で出てきたキーワードがハイライト表示やリスト表示等により明示されること。
3-4	ガイダンスについては受託者がサンプルデータを提供し、セットアップ作業や独自データの作成支援を行うこと。
4 生成AIを活用した要約	
4-1	テキスト化された内容について、必要な項目ごとに相談内容を要約できること。
4-2	要約された結果をシステムに保存できること。
4-3	画面上で要約結果を簡易に編集できること。
4-4	システム利用者が生成AIの知識を必要とせず実行できること。
4-5	生成AIにより処理される会話テキストは、生成AIの学習に使用されないこと。
4-6	生成AIへ会話テキストを渡す際に、氏名、住所の自動マスキング（情報の置き換え）ができること。また、システム利用者による手動でのマスキング実施もできること。
4-7	適切なマスキングが行われているかの最終判断をシステム利用者が行った後、生成AIへのデータ連携が行われる仕組みであること。
4-8	生成AIでの要約結果から、マスキングした箇所をマスキング前の状態に戻す機能を有すること。
4-9	LGWAN環境から生成AI環境への会話テキスト連携は、インターネットからは接続できない閉域接続を通じて行われること。

(2) システム利用環境・システム性能

ア システム稼働時間

契約期間中の全日24時間とすること。ただし、定期メンテナンス等により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。なお、停止を行う場合は原則として2週間前までに県に通知すること。

イ 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。

ウ 使用端末等の仕様

種別	項目	仕様
使用端末	型名	Lenovo ThinkPad L14 Gen3
	OS	Windows11 Pro 64ビット版
	CPU	AMD Ryzen5 PRO 5675U (6コア12スレッド)
	メモリ容量	16GB

	ブラウザ	Google Chrome、Microsoft Edge
	ディスプレイ	14.0型
	USBポート	type-A 2、type-C 2
	その他	アプリケーションインストール可
LGWAN接続網	帯域	100Mbps
電話	利用電話機	デジタル電話機（機種未定）
	利用回線	デジタル回線

エ 稼働率

システム稼働時間に対する稼働率の目標を99%以上とすること。

オ レスポンス

画面上の項目をクリックして次の画面に遷移するまでのレスポンス時間の目標値は3秒以内とすること。

(3) 問合せ対応

- ・システム管理者及びシステム利用者からの操作方法等の問合せに対応できる窓口を設置すること。
- ・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、電話での対応も可能とすること。
- ・メールやWebフォームでの受付は24時間365日とし、電話での受付は土日祝日及び年末年始（12月29日～1月3日）を除く平日9時から17時までを原則とすること。

6 情報セキュリティ等要件

(1) 管理責任の明確化

ア サーバの分離

サーバ内の本県利用領域について、第三者の利用領域と物理的又は論理的に分離すること。

イ 機能提供義務

「ISO/IEC27001:2013/JISQ27001:2014」を得ていること。また、契約期間満了後に、サーバ内のすべてのデータを復元不可能な状態に削除すること。

ウ データバックアップの実施

サーバ内のデータについて、バックアップを取得し、サーバが失われた場合でも必要なデータを復元させること。

エ 障害対応

障害等発生時は、迅速に原因分析、解決策の提示等を行うとともに、速やかに復旧させること。また、その状況や復旧の見込み等について、システム管理者に随時知らせること。

(2) セキュリティ対策

ア サーバ等へのアクセス制限措置

サーバへのアクセスについては、鍵方式により適切に管理されていること。また、アプリへのアクセスについてはID・パスワード方式とし、パスワードを最低8文字以上の強固な文字列で任意に設定できること。

イ サーバに関するセキュリティ対策

- ・ ウイルス対策ソフトウェアをサーバに導入し、リアルタイム検索を実施すること。
- ・ サーバOSにセキュリティパッチを定期的に適用すること。
- ・ サーバ上のアクセスログの定期的な取得及び確認を行うこと。
- ・ 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。

ウ データセンターに関するセキュリティ対策

- ・ ISO27001/ISMS適合性評価制度の認定を受けている事業者が運営するデータセンターであること。
- ・ データセンターは、日本国内に所在していること。
- ・ データセンターは、建築基準法施行令に基づき耐震設計されていること。また、電源設備は複数経路確保すること。
- ・ 地震による移動および転倒を確実に防止するため、データセンターに設置する機器等は、すべて確実に耐震対応を行うこと。
- ・ 建物警備を24時間体制で実施し、入退館管理がなされていること。

7 事業計画書及び報告書の提出

- (1) 受託者は、契約締結後速やかに、企画提案書をもとに具体的な業務内容について県と協議を実施し、委託契約書に定める「事業計画書」を提出すること。
- (2) 委託業務完了後、委託契約書に定める「実績報告書」を作成し、愛媛県の検査を受けること。
- (3) 県は、必要がある場合は、受託者に対して委託業務の処理状況について調査し、又は報告を求めることができる。
- (4) 業務実施過程で本仕様書記載の内容に変更が生じた場合は、県から受託者に協議を申し出る場合がある。この場合、受託者は、委託料の範囲内において仕様の変更に応じること。

8 再委託の可否

受託者は、業務の一部を第三者に再委託することができる。その場合は、再委託先ごとの業務内容、再委託先の概要及びその体制と責任者を明記の上、事前に書面にて報告し、愛媛県の承諾を得なければならない。

9 成果の帰属及び秘密保持

(1) 成果の帰属

受託者が本業務で制作した制作物の著作権及び使用権は、原則として、愛媛県に帰属する。

(2) 秘密保持

ア 本業務に関し、受託者から愛媛県に提出された計画書等は、本業務以外の目的で使用しない。

イ 本業務に関し、受託者が愛媛県から受領又は閲覧した資料等は、愛媛県の

了解なく公表又は使用してはならない。
ウ 受託者は、本業務で知り得た業務上の秘密を保持しなければならない。

10 個人情報の保護

個人情報の保護については、個人情報保護法に準じて取り扱うこととし、受託者は本業務（再委託した場合を含む。）を履行する上で、個人情報を扱う場合は個人情報保護法及び別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

11 その他

本仕様書に定めのない事項が生じた場合及び本仕様書に記載の内容について疑義が生じたときは、県と受託者が協議して決定するものとする。