

AI 相談業務支援システム利用契約 仕様書

この仕様書はAI相談業務支援システム利用契約（以下「本契約」という。）を実施するのに必要な事項を定めるものである。

1 目的

AI を活用した相談業務支援システムを導入し、面談時の相談内容から関連性の高い行政サービス等の情報や、ヒアリングしなければならない内容をリアルタイムでシステム上に表示することで、正確で迅速かつ一人一人に寄り添った質の高い相談支援を実現するとともに、相談支援に従事する職員がより働きやすい環境をつくり、更なる市民サービス向上を図る。

2 契約期間

契約期間については、契約締結日から令和9年3月31日までとする。

初期セットアップを実施後に試験運用を行い、システムの本稼働は令和8年9月1日からとする。システムの利用料については令和8年9月1日から令和9年3月31日までの7か月分が発生するものとし、試験運用にかかる諸費用については初期セットアップ費用に含むものとする。

3 契約金額

契約金額はライセンス利用料等の月額費用と初期セットアップにかかる費用を合算した金額とする。

- (1) システムライセンスの利用料については月額料金により毎月支払う。システムライセンスの提供にあたっては本仕様書に示す機能要件、非機能要件、サービスレベル等の各仕様を満たすこと。
- (2) 初期セットアップ費用については月額料金とは別に、作業の完了が認定された後に支払う。

4 利用システム

本契約における利用システムについては、株式会社アイネスの「AI 相談パートナー」を想定する。他のシステムを提案する場合は本仕様書第7条の機能要件を満たすシステムであることを事前に鶴岡市に確認すること。

5 本契約におけるシステム提供範囲

受注者は以下のサービスを一体的に提供すること。詳細な機能仕様は第7条に定める。

- (1) AI 音声認識を活用した相談業務支援サービス(リアルタイム音声認識、ガイダンス表示、相談記録作成支援等)
- (2) システム利用に必要なライセンス
 - ア リアルタイムライセンス:5 ライセンス
 - イ バッチライセンス :1 ライセンス
- (3) 初期セットアップ作業(環境構築、利用者登録、辞書設定等)
- (4) 運用支援サービス(操作マニュアル提供、問合せ対応:詳細は第 10 条)
- (5) 保守サービス(障害対応、定期メンテナンス:詳細は第 9 条)

6 システム利用時間

24時間365日利用可能であること。

※ただし、定期メンテナンス等で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。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。

7 システム要件

(1) 機能要件

音声認識及び出力機能

- ア 相談業務時の会話音声データを生成 AI を活用した音声認識エンジンによりテキスト変換し、相談記録を自動生成・自動要約する機能を有していること。
- イ 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変換する方式の2つの方式に対応すること。また、リアルタイムでの音声データは必要に応じて保存できること。
- ウ 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。
- エ テキスト変換のためアップロードする音声データは、1回につき最大 250MByte まで対応可能なこと。
- オ 変換結果を画面上で確認でき、該当部分の音声の再生ができること。また、画面上でテキストデータが簡易に編集可能であること。なお、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。
- カ 相談記録の変換テキストデータは、CSV 出力、または、各様式(議事録・記録表等)出力すること。
- キ 各様式は excel 形式、Word 形式への変換形式で出力すること。
- ク 辞書登録機能を有すること。

ガイダンス表示機能

- ケ 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すること。ガイダン

スの内容としては、深掘してヒアリングすべき内容の他、関連行政サービス 情報、関連法令等の表示を行うこと

- コ ガイダンスについては各業務の目的や対象等の概要を手動で表示できること。また、各手順で案内時に留意する事項を自動及び手動で表示できること。
- サ 関連語彙と業務を関連付け、利用者が案内したい事業を自動翻訳の結果または手動で選択できること。
- シ 案内する事業の手順及びヒアリング事項を一覧表示させること。一覧は手順や事項ごとに対応済みチェックが可能であること。

ユーザー権限管理

- ス サービスを利用する際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、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。
- セ 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。
- ソ 各利用ユーザーが、所属グループ外の利用ユーザーが処理した情報を閲覧できないようアクセス制限をかけること。
- タ 利用者がそれぞれの利用ユーザーで同時にログインできること。

データの保存

- チ 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。
- ツ 定期的(指定した期間)にアップロードした音声データを自動削除すること。なお、この音声データは一定期間(14 日間程度)の保存を可能とするが、個別指定の場合は、この限りではない。
- テ 1 ライセンスあたりの音声データ保存容量は、「15GB 以上」とする。

生成 AI の利用

- ト 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。
- ナ 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。
- ニ 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。
- ヌ 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。

(2) 非機能要件

- ア 本契約で利用する端末のネットワーク環境は LGWAN 回線に限定されることから、サービスが LGWAN-ASP に登録されたものであること。
- イ 相談記録やガイダンスデータ等のアプリケーションデータが日本国内のデータセンターで管理されること。
- ウ IaaS 基盤を収容している建物は官庁施設の総合耐震計画基準(平成6年12月15日建設省告示第2379号)に適合していること。また、建物の電気設備は、複数経路あること。
- エ ISO/IEC27001 認証等の資格または同等の認証を取得していること。
- オ 該当サービスと利用端末との通信は暗号化通信とし、LGPKI アプリケーション認証局が発行する Web サービス証明書を利用すること。

8 システム利用環境

次の端末スペックで利用可能なこと。

- (1) LGWAN 回線に接続された端末から利用できること。
- (2) 使用するパソコンは、CPU(Core i 5 と同等以上)、メモリー(8G 以上)、画面解像度:フルワイド XGA(1366×768)に対応すること。
- (3) OS は Windows11 に対応すること。
- (4) Web ブラウザでサービスを利用できること。Web ブラウザは、Microsoft Edge、Google Chrome、Firefox の最新バージョンに対応すること。
- (5) USB Type-A への機器の接続に対応すること。
- (6) 集音マイク、コンバーチャー等の周辺機器については市で別途用意する。
端末と接続して使用するコンバーチャーについては、テクノロジーリンク社の EC 版コンバーチャーとし、接続については以下の機種に対応すること。
メーカー:NEC 型番:DT900 Series ITK-24CG-1D

9 サービスレベル

以下に示すサービスレベルを確保すること。

- (1) サービス稼働率は月間 99.5%を目標とすること。ただし、必要なメンテナンスや受注者の責めに帰すべき事由以外で稼働が停止した場合はこの限りではない。
- (2) 障害発生時は、速やかに復旧させること。また、本市にその状況や復旧の見込み等について、随時、通知すること。
- (3) 使用するデータベースのバックアップを毎日取得して 7 世代(1 週間分)管理を行い、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。

10 問合せ対応

受注者は、市からの問合せに対し以下のとおり対応すること。

- (1) 市からの操作方法等の問合せに対し、対応する窓口を設けること。
- (2) 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、問合せレベルに応じ電話での対応も可能とすること。
- (3) 電話での受付は、土日祝及び年末年始(12月29日～1月3日)を除く平日9時から17時までを基本とし、メールでの受付は、24時間365日とすること。
- (4) 予期せぬトラブル等が発生した場合、迅速に原因分析、解決策の提示等を行うこと。

11 納品物

以下のライセンス及び資料を納品すること。

- (1) システムライセンス一式
- (2) 初期セットアップ完了報告書
- (3) システム設計書(システムの機能一覧、システム構成図等を記載したもの)
- (4) 操作マニュアル一式(電子データ可)
- (5) 運用保守体制図

12 情報セキュリティ管理

本契約に伴うセキュリティの管理にあたり、以下の項目を遵守すること。

- (1) 情報セキュリティ管理については、「個人情報の保護に関する法律」及び「鶴岡市個人情報保護法施行条例」に従うこと。
- (2) 受注者は、契約の履行に当たって、取り扱う個人情報の範囲に応じて本市が提示する「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- (3) 受注者は、本業務の実施において、有効と判断される物理的、技術的及び人的セキュリティ防御手段を備え、それぞれの防御手段が効率的に機能するようにセキュリティ対策をとること。
- (4) 受注者は、不正なデータの出力、持ち出しを防止するための対応策を講じること。
- (5) 受注者は、実施した作業、作成したシステムでセキュリティに関する問題が発見された場合には、速やかに発注者へ報告の上、速やかな対策を講じること。
- (6) 受注者は、本業務の実施に当たり、必要に応じて、セキュリティ対策について、書類として内容を整理し、発注者に提出すること。
- (7) 本システムの起動には、ID 及びパスワード等、職員の認証機能があること。
- (8) 本システムは、発注者が必要と判断する場合は、利用者に使用できる機能、閲覧できる内容を制限できること。
- (9) サーバのセキュリティ対策は、ウィルス対策、アクセス制御などを十分に行うことはもとより、サーバセグメントを保護するための内部ファイアウォールを設けること。

13 免責事項

以下に該当する場合は、サービスレベル保証の対象外となる。

- (1) 天災地変等、受注者の管理を超える不可抗力による場合
- (2) 事前アナウンス(定期メンテナンス等でサービスを停止する必要がある場合)されたメンテナンス時間帯
- (3) 通信障害(本市の環境および通信速度等含)、データセンターの設備障害、電力障害等の受注者の責に帰さない事由による場合

14 その他留意事項

- (1) 本契約の実施に当たって要する費用は、すべて受注者の負担とすること。
- (2) 本契約の実施にあたり疑義が生じた場合又は本仕様書に定めがない事項については、受注者は市と協議を行い、指示を受けること。

以 上