

AI相談システム 仕様書

1. 業務名

AI 相談システム

2. 目的

AI 相談システム（以下「本システム」という。）は、A I 技術を取り入れており、住民からの相談などの対応に音声認識のサービスを導入することで、職員の相談対応業務の効率化や情報共有の支援を図ることを目的としている。本システム仕様書に基づくサービスを活用することで、行政事務の効率化を図るとともに、住民サービスの向上にもつながるものである。

3. システム利用期間

令和7年10月1日から令和8年3月31日まで

4. 提供範囲等の定義

(1) 本システム

以下の特徴をもった、AI を活用した音声認識のサービスをいう。

- (a) AI 音声認識技術を用いて、会話内容をリアルタイムにテキスト化でき、また同時に音声データとして保存ができる。
- (b) 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。
その表示内容としては、深堀してヒアリングすべき内容の他、関連行政サービス情報、関連法案等の表示を行う。
- (c) 生成 AI 機能は、テキスト化データの文書を入力とし、文章の要約文を作成することができる。
- (d) ライセンス数等
 - ア. リアルタイムライセンス（音声をリアルタイムにテキスト化する機能を使用するライセンス）：1 ライセンス
 - イ. バッチライセンス（IC レコーダー等で録音した音声データを音声認識システムにアップロードし順次テキスト化する機能を使用するライセンス）：1 ライセンス
 - ウ. 生成 AI 利用トークン数：350 万トークン
- (e) 対面での窓口対応を行うために必要な周辺機器として「窓口用マイク」及び「コネクタ・ケーブル」等の一式

(2) 本市

本システムを利用する自治体としてのいちき串木野市をいう。

(3) システム提供者

本システムの提供について本市と契約を締結する、システム提供主体をいう。

(4) 利用者

主として本市行政サービスに関する情報等を得る目的において本システムを利用する本市の職員をいう。

5. システム提供時間

本システム利用期間内における全日24時間

※ただし、定期メンテナンス等で本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。

6. 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。
LGWANへの接続に必要な通信回線は本市が準備する。

7. システム仕様

本システム提供者は、次の仕様でサービス提供とする。

(1) 基本要件

- (a) 本市が、システム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。
- (b) 利用者が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。
- (c) 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。
- (d) 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。
- (e) 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。
- (f) 案内する相談種別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できること。
- (g) 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。
- (h) 利用者が、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。
またその様式は本市が定める様式（記録票等）に合わせることができること。
- (i) 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。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。
- (j) 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変換する方式の2つの方式に対応すること。
- (k) 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。
- (l) 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。

なお、この音声データは初期値14日間の保存とし期間は任意に設定できること。

- (m) 1 ライセンスあたりの音声データ保存容量は、「15GB」以上を基本とする。保存容量を増量する場合、別途追加ストレージオプションを追加契約すること。
 - (n) 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。
 - (o) 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。
 - (p) 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。
 - (q) 生成 AI 機能の利用で、入力テキストデータ、要約後のテキストデータ内容を記録できること。
 - (r) 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。
 - (s) 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。
 - (t) 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。
 - (u) 生成 AI 機能を利用するために入力したテキスト内容は、生成 AI の学習内容に反映させないものとする。
 - (v) 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。
 - (w) 上記の生成 AI 機能のその他の仕様、サービス提供条件や利用条件については、当該生成 AI サービスの利用規約等に準拠する。
- (2) 非機能要件
- (a) 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。
 - (b) ISO/IEC27001、ISO/IEC27017、ISMS クラウドセキュリティ認証等の資格または同等の認証を取得していること。
 - (c) データセンターで廃棄する HDD は、不要になった媒体を安全に破棄するため、保存データを再現できないよう、HDD の消磁やメモリーの物理的な破壊を行い、回復不能にすること。この破壊手続きは PCI DSS、ISO27017、MTCS を遵守しており、PCI DSS の基準を満たしていることについて、独立した第三者の審査機関による評価を受けること。
 - (d) 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 サーバ証明書を利用すること。
 - (e) 使用するサーバにはアンチウイルスソフトを導入し、ウイルスチェックを実施すること。

8. システム料金体系

本システム提供者は、以下のシステム料金体系を設定すること。

- (1) 初期導入費用、月額利用料を設定すること。
- (2) 本市で、複数の音声データを同時変換する際、追加費用が発生する場合は、その費用を提示すること。

9. オプションサービス

本システム提供者は、上記「7.システム仕様（基本要件）」のほか、オプションサービスがある場合は提案し、オプションサービスに係るシステム提供料金を設定すること。

10. システム利用環境

本システム利用環境として、次の要件を満たすこと。

- (1) LGWAN セグメント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 i3 以上）、メモリー（4G 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 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。

11. サービスレベル

本システム提供者は、以下に示すサービスレベルを確保すること。

- (1) サービス稼働率を最大限に高め、サービス利用に支障が出ないように努めること。ただし、必要なメンテナンスやシステム提供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。

12. 問合せ対応

本システム提供者は、利用者からの問合せに対し以下のとおり対応すること。

- (1) システムの操作や運用等に係るマニュアル一式を利用者に提供すること。
- (2) 利用者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。
- (3) 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。
- (4) 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。

- (5) 予期せぬトラブル等が発生した場合は、迅速に原因分析、解決策の提示等を行うこと。
- (6) システム停止を伴う定期メンテナンスを行う際は、2週間前までに本市に通知すること。

13. 納品物

- (1) ライセンス一式
- (2) マイク等の機材
- (3) 操作・運用マニュアル

14. 情報セキュリティの確保

本システム提供者は、情報セキュリティに留意し、以下の事項を遵守すること。

- (1) システムを提供するに当たり知り得た情報について、第三者に開示、漏洩等が行われないようにすること。
- (2) システムを提供するに当たり知り得た個人情報について、個人情報の保護に関する法律等、関係法令に従い、個人情報を適正に取り扱うようにすること。
- (3) システムを提供するに当たり知り得た個人情報について、情報漏洩や滅失、き損の防止等、個人情報の適切な管理に必要な情報セキュリティ対策を講じなければならない。また、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。
- (4) システム管理の従事者に対し、秘密保持の義務を順守させるため、必要な措置を講じなければならない。記録媒体の管理等にも最新の注意を払い、システム管理の従事者等が不正に記録媒体を持ち出すことができないよう、徹底した管理を行うこと。

15. 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、サービス提供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（利用者の宅内環境および通信速度等含）、データセンターの設備障害、電力障害等システム提供者の責に帰さない事由による場合。

16. その他

本システム仕様書に定める事項に疑義が生じた場合又は本システム仕様書に定めがない事項については、別途協議することとする。