

仕様書（案）

1 件名

電話対応 AI システム構築業務委託

2 委託概要

(1) 履行期間

契約締結日から令和 8 年 3 月 31 日まで

(2) 履行場所

大田区指定場所（子ども家庭総合支援センター開設準備室ほか）

3 業務概要

(1) システム構築

ア 要求機能概要

区民とその相談を受け付ける職員（以下「OP」という。）の電話音声に対し、大田区（以下「甲」という。）の児童相談業務に対応するようチューニングした音声解析を施し、解析結果を音声マイニングする機能を備えた「電話対応 AI システム（以下「システム」という。）」を構築する。

音声マイニングの効果には、甲独特の固有名詞・言い回しに対する特定の解説をする機能、リスクワード出現に対するテキストハイライト化機能、関連案内フローの自動表示機能、OP に対するその上長（以下「SV」という。）のモニタリング機能等を想定する。詳細は「別紙 1 __システム要求機能一覧」のとおり。

なお、契約締結時には、甲と受託者（以下「乙」という。）が協議のもと、提案内容を踏まえ、さらに詳細な「別紙 1 __システム要求機能一覧」を作成する。

イ システム構成

(ア) オンプレミスを前提にサーバ環境を構築し、子ども家庭総合支援センター開設準備室の執務室内に設置済みの IP-PBX (SmartNetcommunity aZX typeL) に接続する。IP-PBX に取り込んだ電話公衆網の音声データを当該サーバにより音声マイニングし、音声マイニング後のデータは有線ケーブルで OP 及び SV に共有する構成とする。

(イ) 当該 IP-PBX 及びその従物に対応した機器構成とすること。

(ウ) サーバ等の機器導入に当たっては、機器数は最小限とし、(仮称) 大田区子ども家庭総合支援センター内の執務環境に支障がないよう省スペース化を図ること。

(エ) 参加申請した応募者に別途示す区の端末環境で利用可能であること。なお、ブラウザについては、MicrosoftEdge、Chrome の最新バージョンに対応すること。

(オ) システムはブラウザによる利用を想定し、原則として、各端末にミドルウェア

ア等のインストールは行わないこととする。

ウ 初期チューニング作業

システム環境を構築後、甲の要望に合わせた音声マイニングのチューニング作業を実施する。

エ ベンダー間連携

本システムは甲の庁内ネットワークに接続を行うため、庁内ネットワーク事業者との連携を密に行い、適切な開発・運用・保守等の体制を構築すること。

(2) システム利用者 (想定)

以下のとおり想定する。ただし、これは凡その想定であり、契約時に変更がある可能性について留意すること。

ア OP 40名程度

イ SV 10名程度

ウ 管理者 2名程度

(3) 通話件数 (想定)

1,000件/月

(4) 委託のスコープ

ア プロジェクト計画・要件定義・詳細設計、テスト

プロジェクト計画書を策定し、計画に従い作業を進めること。プロジェクト体制には、本件システムの構築、運用の経験者若しくは有識者を必ずメンバーに加え、計画策定にあたり構築事業者は甲に計画内容の説明を行い、合意を得ること。

プロジェクトを進めるにあたり定例会を開催すること。定例会においてプロジェクトの遂行を妨げる問題の要因を分析し、原因を究明し、課題として設定すること。課題について適切な対策を立案・実施する管理プロセスを構築すること。

また、定例会に加え、甲の求めに応じて、随時打合せの場を設けること。

乙は、甲にヒアリング等を実施し、要件の詳細を確認すること。ヒアリング結果を反映した要件定義書を作成すること。

要件定義書をもとに移行設計、運用・保守設計（障害対応フローを含む。）等の基本設計を行い、基本設計書を作成すること。作業に当たり、甲にヒアリング等を実施し、検討結果を設計書に落とし込むこと。その後、基本設計書をもとにパラメータ値の設定、実装機能の詳細などを定めた詳細設計を行い、詳細設計書を作成すること。

テスト設計においては、結合テスト及び運用テスト等の各種テストの計画、手順及び想定されるテスト結果等をまとめたテスト計画書を作成すること。作成したテスト計画書に基づきテストを実施すること。

イ 構築作業

基本設計書、詳細設計書に基づき、構築・設定を行うこと。

ウ 職員への研修、マニュアル作成

OP、SV 及び管理者に研修を実施すること。また、OP、SV 及び管理者業務に必要な操作マニュアルを作成すること。操作マニュアルのファイル形式は、MS-Office365 で閲覧・編集可能な形式とする。マニュアルの体裁や記載内容についての詳細は別途協議とする。

4 実施体制（要員）

- (1) 乙は本件履行に当たり、必要となる能力、経験、ノウハウ、各種資格等（ISO9001 品質、ISO14001 環境、ISO27001 情報セキュリティ、プライバシーマーク個人情報保護等）を有する要員を配置すること。
- (2) 乙は、プロジェクトマネジメントに関する資格を有した要員を、実施責任者（プロジェクトマネージャ等）として配置すること。
- (3) 乙は、本件に従事する要員体制図を、甲へ提出すること。なお、要員体制図には、要員の氏名、部署名、担当業務（役割）、連絡先を記載すること。
- (4) 契約期間中における乙の要員の変更は、本件に影響が出ない範囲で行うこととし、交代の時期及び新体制について事前に甲の承認を得ること。
- (5) 甲は、乙に対して、本件の推進体制に疑義が生じた場合に、改善を依頼することができるものとする。
- (6) 乙の要員は、甲の施設内で作業する際は、身分を証明するものを携行の上、甲に明示すること。
- (7) 乙は、甲の施設内で作業する際は、甲の施設管理規則等に従うこと。

5 成果物

- (1) プロジェクト計画書（スケジュール等含む） 1式
- (2) プロジェクト体制図 1式
- (3) 要件定義書 1式
- (4) 基本設計書・詳細設計書 1式
- (5) 作業等報告書 1式
- (6) 打合せ等議事録 1式
- (7) 操作マニュアル 1式
- (8) 構築システム・プログラム 1式

Excel 及び Word など、甲において参照、再利用可能なバージョンにて記録し、いずれも電子媒体（電子メール等での伝送も可とする。）で1部納品すること。各種ドキュメントは、専門用語を極力避け、甲が理解しやすい内容とすること。

6 支払方法

検査終了後、請求に基づき一括して支払う。

7 情報管理

- (1) 個人情報及び機密情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律ほか関係法令を遵守すること。
- (2) 本件の履行に関して知りえた秘密事項を他に漏らしてはならない。契約履行後についても同様とする。
- (3) 甲から提供された帳票、資料、媒体等について、毀損・紛失等が発生しないよう、安全対策を講じること。特に秘密事項に係るものについては、施錠できる保管庫に保存施錠する、入退室管理を行なう保管室に格納する等、適正に管理すること。
- (4) 甲は、安全対策の内容を確認するため、乙に対し、安全管理体制全般にかかわる資料及び情報の管理記録の提出を求めることができる。
また、甲は、必要があると認める場合には、乙の作業現場を監査することができる。
- (5) 甲から提供された帳票、資料、媒体等について、甲の承諾無く複写・複製をしてはならない。
また、甲の承諾を得て複写・複製をした場合には、その必要がなくなった時点で全て消去し、消去したデータ項目・数量・消去方法・消去日を記録媒体ごとに記載した文書で甲に報告すること。
- (6) 甲から提供された帳票、資料、媒体等について、本件以外の目的による利用を禁止する。
また、必要が無くなった際には直ちに返却すること。
- (7) 情報セキュリティの取扱いについては、甲が定める情報セキュリティ実施手順を遵守すること。
- (8) 上記(1)～(7)に関する事故が発生した場合には、速やかにその状況を書面にて甲に報告し、甲の指示を仰ぐこと。

8 一般仕様

- (1) 乙が従前から保有していた固有の知識、技術に関する権利、プログラム等の著作物については乙に留保できるものとし、この場合、甲は当該権利を非独占的かつ恒久的に使用できるものとする。
- (2) 乙の故意または重大な過失により損失を与えられたときは、甲は、乙に対して賠償を請求することができる。ただし、個人情報漏洩の場合は別途協議する。
- (3) 乙は、本件作業中に甲または第三者に害を及ぼした場合には、甲又は第三者に責がある場合を除き、その責を負うものとする。

9 その他

- (1) 乙は、本件の履行に当たり、労働基準法や最低賃金法をはじめとする関係法令等を遵守し、業務の円滑な遂行を図らなければならない。
- (2) 乙は、雇用者等の雇用形態に応じ、雇用者等を被保険者とする保険に加入すること。

- (3) 本件の履行に必要な什器備品、消耗品等は全て乙の負担とする。
- (4) 乙は、甲の施設内で作業を行う必要がある場合には、甲にその所有する作業場所、通信施設等の使用を要請することができる。
- (5) 乙が甲の施設内で使用する光熱水費は、甲が負担する。
- (6) 乙の責による構築作業の遅れ等によるリスクについては、乙のリスク負担とする。
- (7) 本仕様に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、甲乙双方による協議により、決定する。