

松山市児童相談電話音声自動記録システム構築業務委託仕様書

1. 委託名称

松山市児童相談電話音声自動記録システム構築業務委託

2. 全体概要と目的

松山市では、相談業務において市民や関係機関等（以下「市民等」という。）からの聞き取りを電話で行うことが多く、聞き取り後の相談記録の作成が職員の大きな負担となっている。また相談記録の作成に時間がかかるため、関係者との円滑な情報共有も課題となっている。

このような背景から、電話音声の即時文字起こし及び要約ができるシステム（松山市児童相談電話音声自動記録システム。以下「システム」という。）を導入することにより、相談記録の作成に係る職員負担を軽減するとともに、記録の作成にかかっていた時間を相談対応に充てることで更なる市民サービスの向上を図るもの。

3. 実施範囲

実施範囲は、本システム構築及び本システムの運用保守及びリース契約とする。

4. 履行場所

松山市こども相談課（築山事務所、萱町事務所、余土事務所）

5. 履行期間

システム構築（本稼働日は令和8年12月1日（予定））

運用保守及びリース契約（令和8年12月1日から令和13年11月30日）（予定）

※ なお、運用保守及びリース契約は、地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約であり、翌年度以降において歳出予算の当該金額について減額又は削除があった場合、当該契約を変更、又は解除することができる。

6. 要件

6. 1 調達で求める要件

調達対象の本システムは、「機能要件書」に基づくものとする。本市はクラウドバイデフォルトの考え方を基本とし、クラウド環境への構築を優先とする。そのため、原則としてクラウド環境の利用を前提とした構成を提案すること。ただし、クラウド環境を利用できない正当な理由がある場合に限り、物理サーバ構成による提供を認めるものとする。

(1) クラウド環境の場合

クラウド環境はインターネット接続を伴わない閉域網構成とし、外部インターネットへの接続は許可しないものとする。環境は「別紙1. データセンター要件」、

別紙2「セキュリティ要件等一覧」にて示す要件を満たすこと。また、クラウド環境は、受託者が用意するもののほか、本市が指定するデータセンター内のサーバにシステムをセットアップして使用することも可能である。

本市が指定するデータセンターを使用する場合は、以下のとおりとする。

- ・本市がサーバの OS のセットアップを行い、その後のシステム環境構築は受託者が実施するものとする。
- ・サーバ環境に関する要件については、特に問わないものとする。
- ・サーバスペックは「vCPU：18以下 メモリ：30GB以下 基本ディスク：300GB以下」の範囲内で構築することを基本とし、その場合は、受託者の費用負担なく本市の環境を利用できる。ただし、別途オプションが必要な場合は、オプション費用は受託者が負担する。

(2) 物理サーバの場合

物理サーバ構成による提供の場合、本市が指定するデータセンターへのハウジングを行うことを要件とする。ハウジングに利用するサーバについては本市ラックの仕様上タワー型のは使用不可とし、1サーバあたりのラックスペースは、4U以内とすることを基本とする。

6. 2 プラス提案（機能面）

「機能要件書」以外に、松山市に提案したい機能を5件以内で提案すること。

（別途、費用が掛かる場合は、提案上限価格の範囲内にて、参考見積りに含め提示すること。）

6. 3 プラス提案（運用面）

業務効率化、情報セキュリティ強化、コスト削減などを目的として、提案には次の観点を積極的に取り入れること。ただし、自治体業務を行う上で必要な情報セキュリティやライセンスは確保すること。（別途、費用が掛かる場合は、提案上限価格の範囲内にて、参考見積りに含め提示すること。）

(1) システム導入時及び運用時における職員の負荷軽減

(2) ICT／デジタル技術の活用

6. 4 導入スケジュールについて

本稼働までに必要な項目（環境構築・検証期間等）について松山市と調整し、安全・確実かつ職員の作業負荷軽減も考慮した包括的な導入スケジュールを提案すること。

6. 5 役割分担及び体制図の提出

次の資料を提出すること。

- (1) 各作業における、松山市と受託者の間での役割分担（表形式）
- (2) 受託者側の体制図

※プロジェクト推進体制には、提案するパッケージの導入や自治体システムの構築に従事した経験のあるシステムエンジニアを含めること。

7. 松山市の概要

7. 1 利用条件

利用場所 (システム端末および電話機の配置図は座席表のとおり)	こども相談課 3事務所 築山事務所 (松山市築山町12番33号 松山市青少年センター内) 萱町事務所 (松山市萱町六丁目30番地5 松山市保健所・消防合同庁舎1階) 余土事務所 (松山市余戸東四丁目1番19号 余土子ども・子育て施設3階)
接続電話台数	32台(システムを利用する端末数59台) (築山事務所20台(システムを利用する端末数35台) 萱町事務所6台(システムを利用する端末数12台) 余土事務所6台(システムを利用する端末数12台))
電話交換機の種類	各事務所(築山、萱町、余土)にビジネスフォンを設置しています。 ・電話交換機の種類は、次の通りです。 ・築山: NTTビジネスフォン αZX-L (V4.00) ・萱町: NTTビジネスフォン αZX-L (V2.00) ・余土: (更新予定機種) NTTビジネスフォン αZXII-M
アカウント数	60アカウント以上
リアルタイム文字起こし同時利用数	15アカウント以上
文字起こし時間	500時間以上/月

7. 2 クライアント

クライアントは、既存のものを利用して正常に稼働すること。クライアントの仕様等は「別紙3. 既存業務系端末」のとおりとする。なお、利用するクライアント数は、「別紙4. 利用端末等一覧」を参考とし、今後、利用端末及びデータ量等の増加による性能低下を発生させないようパフォーマンスの最適化を図り、業務に影響のない性能とすること。

本システムを使用するクライアント端末は松山市が用意するが、当該端末で本システムが正常に動作するように受注者が当該端末の設定を行うこと。また、本システム稼働後に松山市担当者が端末設定作業をできるように、設定マニュアルと設定資産を提供すること。

7. 3 実行環境

ソフトウェア又はWebブラウザから利用できること。なお、松山市で利用できるWebブラウザはEdgeである。

7. 4 インフラ環境要件

・ネットワーク環境

ネットワーク環境は、既設の個人番号利用事務系ネットワークを利用することとする。別紙ネットワーク構成図のとおり。

松山市のネットワーク回線速度は、本庁サーバネットワークが10Gbps、クライアントネットワークは、築山事務所が10Mbps、萱町事務所及び余土事務所が100Mbpsである。

8. 操作研修における要件

8. 1 概要

操作習得に必要な研修時間や回数を考慮した上で研修計画を作成し、各事務所ごとに研修を実施すること。

8. 2 マニュアル

利用者用の操作マニュアルを作成すること。

8. 3 研修体制

講師については、研修に対するノウハウを持った専門のインストラクターであること。また、研修においてQ&A対応を行い、必要に応じ操作マニュアル等の最新化を図ること。

9. 納入物件

9. 1 納入物件における要件

- (1) 本業務の各工程において、「別紙6. 納入物件一覧」に示す物件等を参考に、本業務の履行に必要な物件を必要数量作成し、松山市と受託者が協議の上で作成されたスケジュールを基に適宜納品すること。
- (2) 納入物件一覧の作成にあたり成果品の内容について、松山市と協議の上決

定すること。

9. 2 納入物件一覧

「別紙6. 納入物件一覧」を参照のこと。

10. 運用要件

10. 1 プロジェクト管理

- (1) プロジェクト計画書を作成し、松山市と協議の上、承認を得ること。
- (2) プロジェクト計画書には、作業の開始から本稼働までの詳細なスケジュールを作成して掲載すること。なお、システム運用開始までに検証的な利用ができる場合は、その旨も記載すること。
- (3) 定めたスケジュールに従い、遅滞なく作業が行われるよう、進捗管理を実施すること。
- (4) 作業中に生じる諸課題について、その内容を把握、整理し、解決の優先度及び解決に向けた対応状況を逐一管理すること。
- (5) その他、本業務に関する松山市との調整等を実施すること。

11. 保守要件

11. 1 保守期間

保守期間は、本稼働開始から60か月（5年間）とする。

11. 2 保守時間

(1) システム異常検知時の障害対応時

平日9:00～17:00の間保守を行い、障害が発生した場合には、松山市に連絡するとともに速やかに復旧作業に取り組むこと。復旧完了後、障害原因、今後の対策等について、松山市に報告すること。（但し年末年始を除く）

(2) 一般問合せ時

平日の9:00～17:00までにおいて受付、回答できる体制であること。

(3) 保守サポート

想定する保守サポート項目は、次のとおりとする。

項目	概要
操作支援・Q&A 対応	業務システム運用・操作等で発生する Q&A に対して回答を行う。 操作・データ抽出業務作業支援を行う。
調査支援・データ保守支援	運用で発生した問題点の調査・復旧支援を行う。

(4) サービスレベルアグリーメント (SLA)

運用・保守の各業務のサービス品質を継続的に高いレベルに保つため、サービスレベルアグリーメント (SLA) を定め、SLA 内容を遵守すること。内容の案は「別紙 5. サービスレベル定義書」のとおりとし、項目や数値は契約等までに松山市と協議のうえ決定すること。SLA の数値は、定期的 (セキュリティや障害に関する事項は随時) に松山市へ報告し、SLA の数値を達成できなかった場合は、その理由を報告するとともに、構築ベンダの責任として改善策を提示し実行すること。また、その際に発生する費用は構築ベンダの負担とする。なお、報告時期及び運用における詳細なルール等は、松山市と協議のうえ決定すること。SLA の設定が提案システムの性質上設定できない場合は、必須としない。

(5) サービスレベル管理 (SLM)

① 基本要件

SLA で示した一定のサービス品質を維持し、SLA の有効性を高めるために継続的な SLM 運営・管理を実施すること。

② SLM の手法

SLM は、次に示すステップで、PDCA サイクルによる運営を想定している。なお、運営における詳細なルールについては、サービス利用に関する契約締結の際、松山市と協議して決定すること。

- ・ SLA による要求事項において必要な測定を行い、データの収集を実施
- ・ データの測定結果と要求水準を比較し、松山市に分析結果を定期的に報告すること。ただし、セキュリティや障害に関する事項については、随時報告とする。
- ・ 分析・評価による問題の識別／優先度の判断／改善機会の確認
- ・ 改善が必要な問題のある箇所 (機能、ルール、プロセス、体制等) の検討と協議
- ・ 必要に応じて SLA の内容の見直しを実施
- ・ 見直し後の定期的な監視

(6) データ資産取扱い要件

① データの引き渡し

サービス利用契約が終了する際は、業務に必要なデータ（マスタ、トランザクションデータ等）は、無償ですべて松山市に引き渡すこと。データの引き渡し方法等については、契約等までに松山市と協議のうえ決定すること。

※提供可能な状態に変換済みデータ（説明資料含む）でも可

② データ廃棄

サービスの利用契約が終了する際は、データ引き渡し後に全てのデータを復元不可能な状態に削除し、書面により証明・通知すること。

1 2. 開発要件

(1) 概要

費用の適正化を図り、システムの安定的な運用、継続的な利用を目的とした開発を行うこと。

(2) 開発工程

開発における作業工程については、1つの工程が終了する毎に松山市の承認を得て次工程に着手すること。

1 3. 作業場所、開発端末、貸与設備、貸与ソフトウェア等

1 3. 1 作業場所

作業場所は、受託者または市長が指示する場所で行うこととする。

1 3. 2 開発端末

開発端末については、受託者が調達すること。なお、松山市で作業を行う必要がある場合は、松山市が受託者に無償で貸与するものとする。

1 3. 3 ネットワーク環境

既設ネットワークを利用した性能テスト、連携テスト等は、他業務への影響を考慮して行うこと。

1 4. 備品

(1) 松山市は、受託者が本業務を遂行する過程で必要とする松山市の帳票、資料、備品等（以下「備品等」という。）を無償で受託者に貸与するものとする。

(2) 受託者は、次の各号の一に該当する場合は、前項に基づき貸与された備品等を速やかに松山市に返却するものとする。

①本業務が終了した場合

②その他合理的な理由により松山市が返却を要求した場合

(3) 受託者は、貸与された松山市の備品等の取扱いについては、善良な管理者としての注意を払わなければならないものとする。

15. 従事者

(1) 受託者は、あらかじめ本業務に従事する受託者の従業員（以下「業務従事者」という。）及び業務従事者から責任者を選任し、その氏名を松山市に通知するものとし、交替させる場合も同様とする。

(2) 受託者が選任した業務従事者について松山市が不適格であるとして異議を申し出たときは、受託者はその扱いにつき松山市と協議しなければならないものとする。

(3) 受託者は、労働法規その他関係法令に基づき業務従事者に対する雇用主としての一切の義務を負うものとし、業務従事者に対する本業務遂行に関する指示、労務管理、安全衛生管理等に関する一切の指揮命令を行うものとする。

(4) 受託者は、本業務遂行上、業務従事者が松山市の事務所等に立ち入る場合、松山市の防犯、秩序維持等に関する諸規則を当該業務従事者に遵守させるものとする。

(5) 責任者は、受託者の代理人として本業務の実施に関する指揮監督、勤怠管理、安全衛生管理、情報セキュリティ教育の実施等を行うものとする。

16. 報告義務

(1) 受託者は、業務終了時には「業務完了報告書」等を速やかに提出するものとする。

(2) 受託者は、本業務の遂行において、疑義が生じた場合又は重大な事故があった場合は、直ちに松山市にその旨を報告しなければならない。

(3) 受託者は、「15. 従事者(5)」の規定において、松山市が実施状況等の報告書の提出を求めた場合は、直ちにその旨を報告しなければならない。

(4) 受託者は、本業務終了時には納入物品を速やかに提出するものとする。

(5) 松山市の依頼書に基づいて松山市の事務所等において作業を実施する場合は「作業申請書」等を提出するとともに、作業終了時には、「作業報告書」等を提出するものとする。

17. 身分証明書の携帯及び秘密保持

(1) 業務従事者は、松山市の承認を得て松山市の作業場所へ本業務作業のために立ち入ることができる。この場合において、その当該業務従事者は必ず身分証明書を携帯しなければならない。

(2) 受託者は、松山市所有のデータ保護のため、データ保護管理責任者を定め、松山市に通知するものとする。

(3) データ保護管理責任者は、業務従事者が不必要に松山市所有のデータを取り扱うことがないように、本業務作業中の監視を行うものとする。

(4) 松山市及び受託者は、それぞれ本業務に関連して知り得た相手方固有の業務上、技術上の秘密を第三者に漏洩してはならないものとし、本業務終了後も同様とする。

18. 個人情報の保護

受託者は、本業務を遂行するための個人情報の取扱いについては、別紙7「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

19. 情報セキュリティポリシーの遵守

(1) 松山市情報セキュリティポリシー及び関係法令等を遵守し、個人情報の取扱いについては、十分なセキュリティ対策を講じること。

※松山市の情報セキュリティ対策基準は、契約後に提供する。なお、松山市対策基準は、総務省の地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドラインを基に作成しているため、契約前はこれを参考にすること。

(2) 受託者は、前項の定めるもののほか、本業務を遂行するために別紙8「セキュリティ要求事項」を遵守しなければならない。

20. 委託業務内容等の変更

(1) 松山市又は受託者は、本仕様書に定める委託内容の一部について変更を行おうとする場合、その変更の内容、理由等を明記した書面をもって相手方に申し入れるものとする。

(2) 松山市及び受託者は、前項の変更の申し入れがあった場合、当該変更の内容及び可否について協議を行うものとする。

(3) 松山市及び受託者は、前項の協議の結果、変更の内容が委託料、委託期間等に影響を及ぼす重要事項と判断した場合、本契約の変更契約を締結するものとする。

(4) 松山市及び受託者は、前項以外の場合、変更契約に代えて、変更の

内容、理由等を明記した書面に松山市及び受託者が記名押印することにより行うことができるものとする。