

福祉相談業務システム共同調達業務委託

仕 様 書

目次

第1章 基本事項	1
1 業務名.....	1
2 背景・目的.....	1
3 適用範囲.....	1
4 契約期間.....	1
第2章 調達の概要	1
1 本システムの概要・環境.....	1
2 業務スケジュール（予定）.....	2
3 調達範囲.....	2
4 納入成果物.....	2
第3章 システム要件等	3
1 方針.....	3
2 規模・性能要件.....	5
3 信頼性要件.....	6
4 拡張性要件.....	6
5 情報セキュリティ要件.....	7
6 障害対策（事業継続対応）.....	9
7 サプライチェーン・リスク対策.....	10
8 利用者保護.....	10
9 テスト実施要件.....	10
第4章 作業要件	11
1 運用保守作業要件.....	11
2 サポート体制.....	11
3 問い合わせ対応.....	12
4 報告及び会議等.....	12
5 研修.....	13
6 マニュアル.....	13
7 ソフトウェア更新.....	13
8 作業の体制及び方法.....	13
9 守秘義務.....	15
10 その他.....	15
11 留意事項.....	15
別紙一式.....	17

第1章 基本事項

1 業務名

福祉相談業務システム共同調達業務委託

2 背景・目的

生産年齢人口の減少に伴い、人材確保は今後一層困難になることが見込まれるところ、中核地域生活支援センター（以下、中核センター）及び重層的支援体制整備事業による福祉の相談支援業務においては、案件が複雑化する中、相談員の事務量が増加していることが課題である。

今後、限りある人員の中でも質の高い相談支援業務が実施できるよう、相談記録票等の資料作成に要する時間の短縮を図るため、音声データの自動テキスト化や、相談記録への要約等の機能を持つ、AI等のデジタル技術を活用したソリューション（以下、「音声マイニングシステム」という。）を、千葉県と重層的支援体制整備事業を実施する複数の県内市（千葉市、市川市、船橋市、木更津市、柏市、市原市、浦安市、香取市）により、共同で調達を実施（以下、「共同調達」という）する。

なお契約は、各自治体と受託者がそれぞれ行う。

本業務は、重層的支援体制整備事業に係るデジタル化検討会（プロトタイプ作成）及びAIチャットボットの導入と一体で、国の「デジタル田園都市国家構想交付金 TYPES」へ応募しており、当該交付金の募集要項である、「住民に寄り添った相談・支援業務を行うためのデジタル技術活用」に適合する必要があるため留意すること。

3 適用範囲

本仕様書は、「福祉相談業務システム共同調達業務」に係る業務の企画提案募集及び委託に付す場合において適用される主要事項を示すものであり、業務委託契約書に添付する仕様書は、受託者決定後、各自治体と受託者が協議の上、各自治体で作成する。

4 契約期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

第2章 調達の概要

1 本システムの概要・環境

(1) 概要

以下の特徴をもった、AIを活用した音声マイニングのシステムをいう。

ア 電話等（対面での利用、電話での利用、ICレコーダーの録音データ利用含む）による相談内容の自動テキスト化

- ・AI音声認識技術により、相談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。

イ 職員支援ガイダンス表示

- ・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。
- ・ガイダンスの内容は、ヒアリングすべき内容、相談内容に応じた各制度や関係機関

の案内、関連行政サービス情報、関連法案等の表示を行うこと。

ウ 生成 AI を活用した相談内容の要約化

- ・生成 AI を活用し、会話内容の重要文を抽出して要約化ができること。

(2) 用語の定義

ア 発注者

- ・各自治体（千葉県、千葉市、市川市、船橋市、木更津市、柏市、市原市、浦安市、香取市）

イ システム管理者

- ・アの発注者が選任した者で本委託業務の担当者。別紙 1 に記載する部署の担当職員をいう。

ウ システム利用者

- ・中核センターや各市の相談窓口等、次項の導入施設において、システムを利用する職員をいう。

(3) 導入施設

別紙 2 のとおり。

2 業務スケジュール（予定）

別紙 3 のとおり。

受託者は千葉県と調整の上、別紙 2 へ導入する際のスケジュールを作成すること。

3 調達範囲

調達範囲は以下のとおりである。

- (1) 要件定義
- (2) 導入作業、マスタデータ設定（利用者情報等）等
- (3) 運用テスト
- (4) 操作研修（システム管理者及び利用者向け）
- (5) 運用保守
- (6) その他上記に関連する業務

4 納入成果物

受託者は、以下の成果物を納入すること。なお、パッケージソフトの標準機能に係る設計等、開示が不可能な内容についてはこの限りではない。

(1) 事業計画書、実施報告書等

受託者は、以下の書類を Word、Excel、PowerPoint 等により作成して電子データを発注者へ提出し、承認を得ること。

項番	成果物	説明
1	事業計画書	本件業務を行うにあたっての体制、スケジュール、

		進め方、課題・問題とそれらを解決するための方針等を記載したもの
2	設計書	本システムの機能一覧、システム構成図、マスターデータ定義等について記載したもの
3	テスト計画書及び報告書	テスト計画等を示したもの及び、その結果
4	操作マニュアル	本システムの管理者用及び利用者用の操作手引書
5	運用保守手引書	本システムの運用保守手引書（障害対応含む）
6	調査報告書	システムの導入前と導入後において、対面相談や電話相談の記録作成及び検討会議等打ち合わせ記録の作成に係る減少時間の割合について、定量的な比較調査の内容を含めること。他、効果や課題の検証を行うこと。作成に当たっては職員へのアンケートを行うなどにより実態を把握すること。

(2) 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（パソコン端末を除く。）及びライセンス（音声を実タイムにテキスト化する機能を使用するライセンス、ICレコーダー等で録音した音声データを本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及び生成 AI 自動要約ができる必要トークン数）は受託者が用意すること。また、システム利用を終了した場合、撤去を希望する自治体については撤去すること。数量は別紙4のとおり。

第3章 システム要件等

1 方針

次の仕様を満たすサービスを提供すること。

(1) 基本要件

県においては、インターネット接続系で使用可能なシステムであること。

各市においては、LGWAN 接続系またはマイナンバー利用事務系で使用可能なシステムであることとし、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。また、システムで利用するデータの保存場所が LGWAN 内であること。

なお、LGWAN への接続に必要な通信回線は各市が準備する。

(2) 基本方針

- ・システム管理者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 及び所属の発行及び変更ができること。
- ・システム利用者が各利用者の権限で、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。
- ・システム利用者が、所属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。
- ・システム利用者が個々にログイン機能を有し、また同時にログインできること。

- ・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保存でき、一定期間経過後に自動消去する機能を有すること。また、期間は任意に設定できること。
- ・地名や制度名、施設名等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。
- ・少ない画面遷移で必要十分に取得できる画面構成であること。
- ・日付の自動表示やプルダウンメニュー等を活用することで、入力項目等は必要最低限とすること。
- ・ユーザインタフェース設計にあたっては、G U I 等により操作性に優れていること。
- ・契約後に本システム導入施設の現地調査を行うこと。また、発注者からの求めに応じ、情報システム部門及びセキュリティ部門等との打ち合わせ等に同席すること。
- ・本件は将来的に中核センターでの利用圏域拡大を想定しており、必要な評価や改善について受託者は必要な協力を行うこと。各市における利用部署の拡大においても同様とする。
- ・重層的支援体制整備事業に係るデジタル化検討会で作成されるプロトタイプとの連携を前提とすること（※連携内容等については、同検討会において検討される）。

(3) 個別方針

ア 電話等による相談内容の自動テキスト化

- ・AI を活用した音声認識エンジンにより、相談内容からのテキスト化ができること。
- ・対面相談や電話相談の場面で利用でき、マイクやコンバージャー等の機器を介して端末に接続し、会話内容をリアルタイムで音声テキスト化できること。
- ・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。
- ・即時変換する方式の音声テキスト化の結果は、話者ごとに表示できること。また、発話時刻を表示すること。
- ・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。
- ・音声データをアップロード、ダウンロードできること。
- ・テキスト化された相談記録様式は、CSV、Excel、Word 形式で出力できること。また、その様式は発注者が定める様式（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。
- ・画面上でテキストデータを簡易に編集できること。
- ・テキスト変換結果を画面上で確認し、会話の音声再生ができること。
- ・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対応すること。
- ・電話等の対応者以外のシステム利用者も、即座に内容を共有でき、テキストチャットができるものであること。
- ・過去の履歴について様々な条件設定による検索が可能なこと。
- ・既存の電話機や現在使用する電話回線を変更することなく、電話音声のテキスト化が行えること。

イ 職員支援ガイダンス表示

- ・ヒアリング項目として相談者に確認が必要な内容を一覧表示させること。当該一覧

は項目ごとに対応有無のチェックができること。

- ・ガイダンスを表示できること。内容として、各制度や支援先である関係機関の案内表示があること。
- ・相談中の会話で出てきたキーワード等に応じ、ガイダンス内容を表示できること。
- ・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。
- ・ガイダンスの表示有無は制御が可能であること。
- ・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。
- ・相談内容の属性ごとの統計を行うことが可能であること。

ウ 生成 AI を活用した相談内容の要約化

- ・生成 AI を活用した相談内容の要約化ができること。なお現時点でシステム未実装の場合は、今後の導入を前提とし、導入予定スケジュール（案）等を示すこと。
- ・アの内容について必要な項目ごとに相談内容を要約すること。
- ・要約化された結果をシステムに保存すること。
- ・画面上で要約結果を簡易に編集できること。
- ・システム利用者が生成 AI 知識（プロンプトエンジニアリングスキル）を必要とせず実行できること。
- ・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。
- ・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。
- ・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。
- ・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。
- ・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 規模・性能要件

(1) 規模要件

ア システムの想定利用者数

別紙5のとおり。

ただし、本件は将来的に中核センターでの利用圏域拡大を想定しており、利用者の増加を想定すること。各市における利用部署の拡大においても同様とする。

イ システム稼働時間

24時間365日（メンテナンスや計画停電等を除く。）

ウ 主なデータ量（年間新規登録件数）

別紙5のとおり

(2) 性能要件

- ア 別紙6のシステム利用環境において利用可能なシステムであること。
- イ オンライン処理においてレスポンス時間の目標値は、概ね3秒以内とすること。
- ウ セッションタイムアウトを設定できるようにすること。

3 信頼性要件

受託者は、導入するシステムの信頼性要件として、以下の項目を遵守すること。

- (1) 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、原則として2週間前までに、システム管理者に対し通知を行うこと。停止時間帯については、可能な限り業務時間外を設定すること。
- (2) 障害発生時は、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。
- (3) 運用時における操作ミス、バッチ操作の失敗、環境設定ミス、異常動作など様々な脅威からシステム、データを保護し、障害発生時の迅速な復旧に努めること。
- (4) 利用者の操作ミス等によるデータの不整合やシステム障害が発生しない設計・実装を行うこと。
- (5) 複数の利用者端末からの同時更新等により、データの整合性が失われたり、処理が停止したりしない設計・実装を行うこと。
- (6) 日次又は定期にデータベースのバックアップを行い、複数世代分のバックアップデータを保管すること。また障害発生時等、必要に応じてバックアップデータにより復旧させることができること。

4 拡張性要件

受託者は、導入するシステムの拡張性要件として、以下の項目を遵守すること。

- (1) 利用者やデータ量の増加に対して、プログラムやファイル等の改修なく対応できるよう、データベースやファイル等の容量に余裕を持たせること。
- (2) システム導入後の法改正及び制度改正等による軽微な変更や、システム機能の改善等に対応できる拡張性をもたせること。ただし、大幅な法改正や制度改正等についてはこの限りでない。
- (3) 将来的に想定されるシステム更新又は再構築に対応するためシステム移行及びデータ移行に配慮された設計とすること。
- (4) 本件は将来的に中核センターでの利用圏域拡大を想定しており、必要な評価や改善について受託者は必要な協力を行うこと。各市における利用部署の拡大においても同様とする。
- (5) 重層的支援体制整備事業に係るデジタル化検討会で作成されるプロトタイプとの連携にも配慮されていること（※連携内容等については、同検討会において検討される）。

5 情報セキュリティ要件

受託者は、導入する情報システムの情報セキュリティ要件として、以下の項目を遵守すること。

また、別紙7のとおり各自自治体におけるセキュリティ対策基準等を遵守すること。

(1) セキュリティ対策

情報セキュリティマネジメントにかかる国際規格の認証（ISO/IEC27001 など）又はこれと同等の認証を取得しているなど、情報セキュリティ対策が確保されていること。

(2) 通信回線対策

ア 通信経路の分離

不正の防止及び発生時の影響範囲を限定するため、外部との通信を行うサーバ装置及び通信回線装置のネットワークと、内部のサーバ装置、端末等のネットワークを通信回線上で分離するとともに、業務目的、所属部局等の情報の管理体制に応じて内部のネットワークを通信回線上で分離すること。

イ 不正通信の遮断

通信回線を介した不正を防止するため、不正アクセス及び許可されていない通信プロトコルを通信回線上にて遮断する機能を備えること。

ウ 通信のなりすまし防止

本システムのなりすましを防止するために、サーバの正当性を確認できる機能を備えるとともに、許可されていない端末、サーバ装置、通信回線装置等の接続を防止する機能を備えること。

エ サービス不能化の防止

サービスの継続性を確保するため、本システムの負荷がしきい値を超えた場合に、通信遮断や処理量の抑制等によってサービス停止の脅威を軽減する機能を備えること。

(3) 不正プログラム対策

ア 不正プログラムの感染防止

不正プログラム（ウイルス、ワーム、ボット等）による脅威に備えるため、想定される不正プログラムの感染経路の全てにおいて感染を防止する機能を備えるとともに、新たに発見される不正プログラムに対応するために機能の更新が可能であること。

イ 不正プログラム対策の管理

システム全体として不正プログラムの感染防止機能を確実に動作させるため、当該機能の動作状況及び更新状況を一元管理する機能を備えること。

(4) 脆弱性対策

ア 構築時の脆弱性対策

本システムを構成するソフトウェアの脆弱性を悪用した不正を防止するため、開発時及び構築時に脆弱性の有無を確認の上、運用上対処が必要な脆弱性は修正の上で納入すること。

イ 運用時の脆弱性対策

運用開始後、新たに発見される脆弱性を悪用した不正を防止するため、本システムを構成するソフトウェアの更新を効率的に実施する機能を備えるとともに、本システム全体の更新漏れを防止する機能を備えること。

(5) ログ管理

ア ログの蓄積・管理

本システムに対する不正行為の検知、発生原因の特定に用いるために、本システムの利用記録、例外的事象の発生に関するログを蓄積し、発注者が指定する期間保管するとともに、不正の検知、原因特定に有効な管理機能（ログの検索機能、ログの蓄積不能時の対処機能等）を備えること。

イ ログの保護

ログの不正な改ざんや削除を防止するため、ログに対するアクセス制御機能及び消去や改ざんの事実を検出する機能を備えるとともに、ログのアーカイブデータの保護（消失及び破壊や改ざんの脅威の軽減）のための措置を含む設計とすること。

ウ 時刻の正確性確保

情報セキュリティインシデント発生時の原因追及や不正行為の追跡において、ログの分析等を容易にするため、システム内の機器を正確な時刻に同期する機能を備えること。

(6) 不正監視

ア 侵入検知

不正行為に迅速に対処するため、情報システムで送受信される通信内容の監視及びサーバ装置のセキュリティ状態の監視等によって、不正アクセスや不正侵入を検知及び通知する機能を備えること。

イ サービス不能化の検知

サービスの継続性を確保するため、大量のアクセスや機器の異常による、サーバ装置、通信回線装置又は通信回線の過負荷状態を検知する機能を備えること。

(7) 主体認証

情報システムによるサービスを許可された者のみに提供するため、情報システムにアクセスする主体の認証を行う機能として、ID／パスワードの方式を採用し、主体認証情報の推測や盗難等のリスクの軽減を行う機能として、パスワードの複雑性及び指定回数以上の認証失敗時のアクセス拒否などの条件を満たすこと。

(8) アカウント管理

ア ライフサイクル管理

主体のアクセス権を適切に管理するため、主体が用いるアカウント（識別コード、主体認証情報、権限等）を管理（登録、更新、停止、削除等）するための機能を備えること。

イ アクセス権管理

本システムの利用範囲を利用者の職務に応じて制限するため、本システムのアクセス権を職務に応じて制御する機能を備えるとともに、アクセス権の割り当てを適切に設計すること。

ウ 管理者権限の保護

特権を有する管理者による不正を防止するため、管理者権限を制御する機能を備えること。

(9) 通信経路上の盗聴防止

通信回線に対する盗聴行為や利用者の不注意による情報の漏えいを防止するため、通信内容を暗号化する機能を備えること。暗号化は適切なアルゴリズムを用いた処理を行うこと。

インターネット接続系においては、端末認証や多要素認証、アクセスコントロール等の措置やインターネット VPN 等の活用など、セキュリティ対策を実施すること。

LGWAN 接続系においては、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。

(10) 保存情報の機密性確保

本システムに蓄積された情報の窃取や漏えいを防止するため、情報へのアクセスを制限できる機能を備えること。また、保護すべき情報を利用者が直接アクセス可能な機器に保存できないようにすることに加えて、保存された情報を暗号化する機能を備えること。

(11) 保存情報の完全性確保

情報の改ざんや意図しない消去等のリスクを軽減するため、情報の改ざんを検知する機能又は改ざんされていないことを証明する機能を備えること。

(12) 情報の物理的保護

情報の漏えいを防止するため、記憶装置のパスワードロック、暗号化等によって、物理的な手段による情報窃取行為を防止・検知するための機能を備えること。

(13) 侵入の物理的対策

物理的な手段によるセキュリティ侵害に対抗するため、情報システムの構成装置（重要情報を扱う装置）については、外部からの侵入対策が講じられた場所に設置すること。

(14) ウイルス対策

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。

(15) データセンター要件

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、日本の裁判管轄、法令が適用されること。

(16) システム利用終了後のデータ削除

本システム利用終了時には相談記録やガイダンスデータ、アカウント情報等をはじめとした本契約に関わる全ての情報を復元不可能な状態に削除し、データ削除報告書を提出すること。

(17) 構成装置の処分

本委託業務で使用した情報システムの構成装置が処分される際に、セキュリティを保った対応が行われること。

6 障害対策（事業継続対応）

(1) システムの構成管理

情報セキュリティインシデントの発生要因を減らすとともに、情報セキュリティインシデントの発生時には迅速に対処するため、構築時の情報システムの構成（ハード

ウェア、ソフトウェア及びサービス構成に関する詳細情報)が記載された文書を提出するとともに文書どおりの構成とし、加えて情報システムに関する運用開始後の最新の構成情報及び稼働状況の管理を行う方法又は機能を備えること。

(2) システムの可用性確保

サービスの継続性を確保するため、情報システムの各業務の異常停止時間が復旧目標時間として1日を超えることのない運用を可能とし、障害時には迅速な復旧を行う方法又は機能を備えること。また、システム稼働時間に対する稼働率の目標を99%とすること。

7 サプライチェーン・リスク対策

(1) 受託者(再委託先含む)において不正プログラム等が組み込まれることへの対策

情報システムの構築において、発注者が意図しない変更や機密情報の窃取等が行われないことを保証する管理が、一貫した品質保証体制の下でなされていること。当該品質保証体制を証明する書類(例えば、品質保証体制の責任者や各担当者がアクセス可能な範囲等を示した管理体制図)を提出すること。

(2) 機器等に不正プログラム等が組み込まれることへの対策

機器等の製造工程において、発注者が意図しない変更が加えられないよう適切な措置がとられており、当該措置を継続的に実施していること。また、当該措置の実施状況を証明する資料を提出すること。

8 利用者保護

(1) 情報セキュリティ水準低下の防止

システム利用者の情報セキュリティ水準を低下させないように配慮した上でアプリケーションプログラムやウェブコンテンツ等を提供すること。

(2) プライバシー保護

本システムにアクセスする利用者のアクセス履歴、入力情報等を当該利用者が意図しない形で第三者に送信されないようにすること。

9 テスト実施要件

(1) テスト基本方針

- ・ 本書で示す各種要件が満たされており、十分な品質が確保されていることを確認すること。
- ・ テストデータは、受託者が準備すること。
- ・ 本システムが要求どおりに構築されていることを確認可能なテストを行うこと。
- ・ 本システムが納入可能であることを確認すること。

(2) テスト作業要件

以下の項目について確認を行うこと。

- ・ 現地環境下において、システム機能が仕様書の内容や操作マニュアルどおりに動作すること。
- ・ 情報セキュリティ要件を満たしていること。

(3) 不良修正の扱い、原因の究明

テスト中に不良が認められた場合は、その原因について調査・分析し、対応すること。

(4) 試験稼働について

テスト作業が完了した後、操作性を確認出来るよう、システム利用者が自由にシステムを操作できること。

システム利用者は画面や操作等に問題がないか確認を行うものとする。

第4章 作業要件

1 運用保守作業要件

受託者は、本システムの運用に関する計画、手続、評価における以下の作業を実施すること。

(1) 運用計画の作成

運用支援作業に対する全体目標、運用体制、役割分担を設定し、運用計画を作成し見直す。

(2) 運用手順書の作成

運用の作業フロー、手順を運用保守手順書として作成すること。また、運用状況に応じて定期的に見直す。

(3) 運用評価・改善

運用計画に基づき、定期的に運用結果を評価すること。また、システム環境のチューニングを含む運用改善案を作成し、発注者の承認の上、運用改善を実施する。

2 サポート体制

(1) 作業時間

受託者は、月曜日から金曜日（祝日、年末年始（12月29日～1月3日）を除く）の午前9時から午後5時までを基本とし、運用保守を実施する。ただし障害発生等の緊急事態には、発注者と受託者が協議の上、対応すること。

(2) 対応

受託者は、運用支援、保守業務を遂行するための体制を整備するものとする。また、障害発生時の緊急事態に対応するため、可能な範囲内において発注者と受託者が常時連絡を取り合える体制を敷くこと。

(3) インシデント管理

本システムに発生したインシデント（システムの不具合、機器の故障、エラー、警告メッセージの発生など）を検知した場合は、以下のとおり対応を実施すること。

ア 過去のインシデント情報を検索し、対応できる事象がある場合、回答又は解決方法を実施すること。ただし、システムへの侵入、ウイルス感染等、セキュリティに関するインシデントである可能性がある場合は、速やかに発注者に報告すること。

イ 過去のインシデント情報を検索し、対応できる事象がない場合、緊急度、優先順位、影響範囲等を考慮して、問題管理にエスカレーションすること。

ウ 発生したインシデント、その対応内容及び対応結果について記録を作成し、一元的に保管及び管理すること。

(4) 問題管理

インシデント管理からエスカレーションされてきた事象について、速やかに発注者に報告するとともに、以下のとおり、トラブルとして対応を実施すること。

ア 内容を確認し、関連事業者との責任分界点に従って「一次切り分け」として問題を切り分けること。問題の切り分けに当たって必要があれば、関連事業者に調査を依頼すること。

イ 障害の切り分け後、障害の該当箇所を担当している関連事業者に対して、原因の特定と問題解決に向けた対処を依頼すること。

ウ 取得済みバックアップデータからのリカバリや手動による縮退運転移行等、復旧作業すること。

エ 障害が復旧するまで、作業内容を監理し、復旧したことを確認すること。早急に根本的解決ができない場合、発注者の了承を得た上で、一時的な対応を実施すること。かつ、恒久的な解決策を策定又は関連事業者に依頼すること。

オ 一連の障害対応を取りまとめ、内容を資料として残し、定期的に問題発生 of 統計を取り、発生 of 傾向を分析して、発注者に報告すること。

3 問い合わせ対応

本システムの問い合わせ窓口を設け、システム管理者からの電話またはメール等での問い合わせに対応すること。電話での対応時間は月曜日から金曜日（祝日、年末年始（12月29日～1月3日）を除く）の午前9時から午後5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。問い合わせ発生時には以下の作業を実施すること。

(1) 問い合わせの管理

問い合わせ内容、回答内容、状況を管理すること。

(2) 問い合わせの回答書作成

問い合わせの内容を確認し、回答書を作成すること。

4 報告及び会議等

受託者は、本システムの運用・維持管理に関する報告及び会議等を実施すること。

(1) 報告及び会議

ア 定例報告

運用・維持管理の状況を月ごと又は発注者が必要と認めた都度、報告物（電子データ）として報告すること。

イ 臨時会

緊急の課題、システムの停止など重要な障害が発生した場合には、臨時会（オンライン又は対面形式）を開催するとともに、速やかに必要な措置を行うこと。

(2) 報告物

前記の報告及び会議における報告物は、次のとおりである。なお、個々の様式及び

部数、提出時期については、発注者と協議の上、決定すること。

報告物	定例報告	臨時会
運用・維持管理計画書	○	-
運用・維持管理報告書及び 業務完了報告書	○	-
課題管理表	○	-
障害報告及び復旧報告書	-	○
議事録	○	○

5 研修

試験稼働環境下において、システム管理者及び利用者に対し、操作マニュアルに基づいた説明を行うこと。

研修用テキスト及び研修時に使用するダミーデータ等については、受託者が用意すること。

6 マニュアル

受託者は、本システムの操作運用に関わる以下のマニュアルを作成する。

マニュアルはシステム利用者向けのもの管理者向けのをそれぞれ作成し、極力専門用語を使用せずわかりやすい表現で記載すること。やむを得ず専門用語を使用する場合には、注釈等を付けること。

また、内容は最新の状態に更新し、電子データで常に確認できるようにすること。

(1) 利用者用操作マニュアル

システムを利用する職員用の操作マニュアルとして、業務の流れに沿って、各機能単位に操作の手順、入力方法等を明確に記述すること。誤って情報を登録した場合の修正方法等についても記述し、本運用開始後のシステム操作に関する問い合わせを少なくするものであること。

(2) 管理者用運用マニュアル

システム管理者を対象とした運用マニュアルとして、各種定義情報やユーザー情報等の管理方法、障害発生時の対応方法について記述すること。

7 ソフトウェア更新

受託者は、導入したソフトウェアについて、ソフトウェアベンダからのパッチ（不具合修正を目的とするパッチ、脆弱性対策を目的とするセキュリティパッチの両方を含む。）の提供情報及び脆弱性に関する情報を継続的に収集し、適用すること。

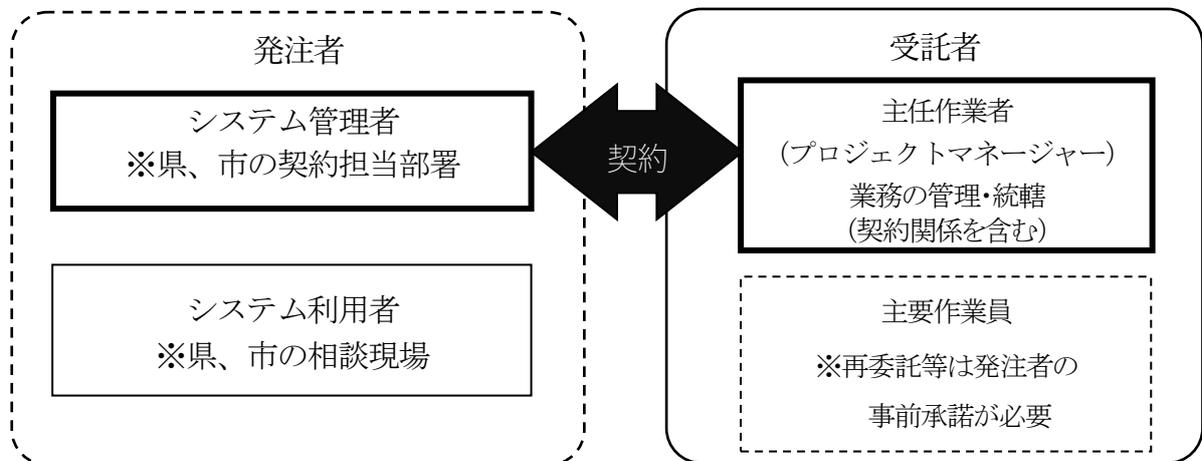
8 作業の体制及び方法

(1) 必要となる資格

ア 受託者は、過去5年以内に地方公共団体のシステム開発又は保守運用案件の履行実績を有すること。

- イ 受託者は、ISMS 又はプライバシーマークを取得している者であること。
- ウ 主任作業者は、IT スキル標準 V3 のレベル 4 相当以上の者を選任すること。

(2) 作業体制



(3) 役割分担

- ア システム管理者
 - 進捗状況等プロジェクト管理に関する詳細や成果物等に関する確認、承認作業及び各関係者との調整を行う。
- イ システム利用者
 - システムを利用する。また、システム管理者とともに、成果物等に関する確認を適宜行う。
- ウ 受託者
 - 本仕様書に示す要件に基づく役務等を提供する。プロジェクト管理、成果物の作成、さらに、各関係者との調整に必要な支援や資料を作成する。

(4) 受託者の体制

- ア プロジェクト体制
 - ・ 品質保証体制を確立すること。
 - ・ 体制図及び要員計画（作業員の名簿）を事前に提示すること。
 - ・ やむを得ず体制を変更する場合は、事前に発注者の了承を得ること
- イ 主任作業者
 - 本業務を管理し統轄する主任作業者を定めること。
 - なお、主任作業者は、以下の条件を満たすものを選任すること。
 - ・ 過去3年以内に国、地方公共団体の同種業務に関するシステムに係る業務の経験を有すること。
 - ・ 本システムの開発に携わったものであること。
- ウ 主要作業員
 - 作業者のうち類似業務システム開発実績のある者を主要要員として参画させること。

9 守秘義務

- (1) 受託者は、本業務遂行に当たり知り得た秘密を他に漏らしてはならない。業務契約が終了し又は解除された後においても同様とする。
- (2) 受託者は、本システム開発のために入手した資料及び業務データについては、厳格に取り扱わなければならない。また、その保管管理については、発注者に対して一切の責を負うものとし、発注者の指定した目的以外で使用し又は第三者に提供してはならない。
- (3) 受託者は、業務遂行の目的以外に複製又は加工をしてはならない。
- (4) 受託者は、業務の従事者に対して在職中か退職後のいかんを問わず、本業務遂行に当たり知り得た情報資産を他人に知らせ又は不当な目的に使用してはならないことを周知すること。前記以外の情報セキュリティに関する一般事項についても同様とする。
- (5) 守秘義務は、本業務の契約期間中及び契約期間満了後に関わらず適用されるものとし、本業務を通して県の発注する情報システムの開発及び運用・保守業務に係る入札の公平性に影響を与えることの無いものとする。

10 その他

(1) 進捗管理、打ち合わせ等

本件業務を円滑かつ効率的に行うために、発生した検討課題への対応、提案内容の調整等のため、随時システム管理者及び利用者との打合せ等を実施し、システムの品質向上を図ること。特に、実際の画面デザインに基づき操作手順の説明を行い、出された意見をフィードバックすることで利用者が利用しやすい環境構築を図ること。

(2) サービス利用環境

本件委託業務に使用する開発環境は受託者の負担で準備し業務期間内は保持する。

(3) 運用機器及び使用材料の負担

本委託業務の遂行に当たって必要となる運用機器、資材、消耗品等は受託者が準備し、それにより発生した費用は受託者が負担とする。

(4) 資料提供

受託者は、本件委託業務の遂行に当たり、現行事務にかかわる規程、マニュアル等の資料について、閲覧の必要が生じたときは発注者に依頼するものとする。発注者は、受託者から依頼があり、必要と認めたときは対応する。

11 留意事項

(1) 業務の再委託については契約書にて定める。

ア 受託者は本委託業務の全部を一括して第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。ただし、本委託業務の一部について書面により発注者の承諾を得たときはこの限りでない。

イ 受託者（上記アにより再委託する場合の再受託者を全て含む）は、本委託業務の実施に当たり、関係法令等を遵守し適正に遂行すること。

(2) 本仕様書（別紙を含む。）に定めのない事項又は疑義が生じた時は、双方で協議・対応を図るものとする。

- (3) 個人情報の取り扱い及び情報セキュリティ等については、各自治体の規定を遵守すること。また、別紙7に記載した各自治体の基準、特記事項等に従うものとする。
- (4) 本事業の目的を達成するために有効と思われる独自の企画等があれば提案すること。
- (5) 受託者は、発注者との連絡を密にし、本業務が円滑に実施されるよう、必要な調整等を行うこと。

附 則

この仕様書は、契約書締結の日から施行する。

別紙一式

●別紙1 システム管理者（第2章1（2）ア）

自治体名	システム管理者	所在地
千葉県	健康福祉部健康福祉指導課	千葉市中央区市場町1番1号

●別紙2 導入施設（第2章1（3））

自治体名	導入箇所名	所在地
千葉県	市川圏域 中核地域生活支援センター 「くらっち」	浦安市北栄1丁目16番30号 REDOND BUILD 303号室
	市原圏域 中核地域生活支援センター 「いちほら福祉ネット」	市原市東国分寺台3丁目10番15号

●別紙3 業務スケジュール（予定）（第2章2）

自治体名	内容	時期
共通	契約	令和6年8月
千葉県	システム導入、テスト	令和6年8月～令和6年11月
	運用	令和6年11月～令和7年3月

●別紙4 周辺機器及びライセンス（第2章4（2））

自治体名	一覧	数量(以上)
千葉県	コンバージャー 製品名：EC版コンバージャーII	4
	マイク 製品名：EMU4781	4
	マイク集約デバイス 製品名：AmiVoice Front HUB01	2
	ライセンス（リアルタイム）	4
	ライセンス（録音データ）	2

※同等以上の製品可。利用実績があるなど、本システムで動作可能な製品を納入すること。

※生成AI トークン利用想定数について、数量1口につき175万トークンを想定。

●別紙5 システムの想定利用者数、主なデータ量（第3章2（1）ア、ウ）

自治体名	導入箇所名	想定利用者数	主なデータ量想定 (相談件数/年)
千葉県	市川圏域 中核地域生活支援センター 「くらっち」	6	8,000
	市原圏域 中核地域生活支援センター 「いちほら福祉ネット」	4	7,000

●別紙6 システム利用環境（第3章2（2））

使用端末、電話、ネットワーク環境

・市川圏域中核地域生活支援センター「くらっち」

種別	項目	スペック
使用端末	型名	HP 250 G9/CT Notebook PC HP pro SFF 400 G9/CT
	CPU	Core i5
	メモリ	16GB
	ストレージ	256GB
	ディスプレイ	15.6 インチ
	OS	Windows11
	ブラウザ	Microsoft Edge、Google Chrome
	その他	USB type-A 使用可能、コンバージャー接続用のアプリケーションインストール可能
電話	利用電話	デジタル電話機 日立 ET-Xi-SDW-B
	利用回線	デジタル回線
ネットワーク 無線 LAN	帯域	5.0GHz
	速度	1Gbps

・市原圏域中核地域生活支援センター「いちほら福祉ネット」

種別	項目	スペック
使用端末	型名	HP PROBOOK
	CPU	Core i5
	メモリ	7.69GB または 7.87GB
	ストレージ	256GB
	ディスプレイ	15.6 インチ
	OS	Windows10 または Windows11
	ブラウザ	Microsoft Edge、Google Chrome、FireFox
	その他	USB type-A 使用可能、コンバージャー接続用のアプリケーションインストール可能
電話	利用電話	デジタル電話機 NTT ビジネスホンスマートネットコミュニティ αA1
	利用回線	デジタル回線
ネットワーク 無線 LAN	帯域	2.4GHz/5.0GHz
	速度	72Mbps/180Mbps

●別紙7 各自治体における個人情報の取り扱い及び情報セキュリティ基準

（第4章11（3））

自治体名	個人情報	情報セキュリティ
千葉県	個人情報等取扱特記事項	データ保護及び管理に関する特記仕様書