

名古屋市西部児童相談所音声マイニングシステム
構築及び運用保守業務 契約仕様書

令和 7年 8 月 6 日

名古屋市
子ども青少年局中央児童相談所相談課

目 次

第1 調達仕様

1 調達内容 1

 (1) 件名 1

 (2) 履行期間 1

 (3) 本業務の背景 1

 (4) 本業務の目的 1

 (5) 本業務の範囲 1

2 本業務の基本方針..... 2

 (1) システム化の基本方針 2

 (2) 本システムの概要 3

 (3) システムの利用要件 4

 (4) スケジュール 4

3 本業務の要件 5

 (1) 設計・実装要件 5

 (2) テスト要件 5

 (3) 教育・研修 6

 (4) その他、設計・開発に係る作業要件 7

 (5) 運用保守作業要件 8

 (6) 本業務の前提条件 11

4 成果物 13

 (1) 成果物一覧 13

 (2) 納品条件 15

 (3) 検収条件 15

1 業務・機能要件..... 15

(1) システム化要件	15
(2) パッケージソフトウェアの利用要件	15
2 システム方式要件.....	16
(1) システム全体構成要件	16
(2) 性能要件	16
(3) 信頼性要件	16
3 データ要件	16
4 ユーザインタフェース要件.....	17
5 ネットワーク要件.....	17
6 ソフトウェア要件.....	17
7 ハードウェア要件.....	18
8 情報セキュリティ要件.....	18
(1) 基本要件	18
(2) 詳細要件	18
9 運用保守要件	19
(1) 運用要件	19
(2) 保守要件	20
(3) サービスレベル	20
(4) 運用施設・設備要件	20

第 1 調達仕様

1 調達内容

(1) 件名

名古屋市西部児童相談所音声マイニングシステムの導入及び運用保守
(以下「本業務」という。)

(2) 履行期間

契約日から令和 8 年 3 月 31 日までとする。契約日は、令和 7 年 8 月 1 日
を予定している。

(3) 本業務の背景

本市の児童相談所における児童虐待相談対応件数は年間3,000件以上の高い水準で推移していることに加え、一時保護件数の増加等の要因によって、職員の負担は年々増加している状況である。

そうした中、電話相談内容の記録は手作業が中心で書き起こしに時間がかかっており、記録作成の負担が支援の遅れを招くこと恐れがある。さらに手作業による記録では、内容の抜けや解釈の違いが生じる可能性があるほか、組織内での情報共有に時間がかかり、関係機関との連携が円滑に進まない場合もあるため、職員の対応力向上と相談受付の迅速化により、市民が相談しやすい環境を整備する必要がある。

(4) 本業務の目的

前節の背景を踏まえ、本業務は、市内 3 か所（中央・西部・東部）の児童相談所のうち西部児童相談所における相談対応や他機関との連携における電話やりとりの記録をつける作業に対し、A I の活用により相談記録作成等の定型業務を効率化し、児童や保護者等のケア等や関係機関の連携支援等、地域や児童・家庭に対する支援取組に充てる時間を増やすことで、よりきめ細かな援助が行えるようにすることを目的とする。なお、本業務での導入効果を鑑み、中央・東部児童相談所への導入を検討していく。

(5) 本業務の範囲

本業務の委託範囲は、以下のとおりとする。

なお、各内容の詳細については、本仕様書の該当箇所を参照すること。
また、本業務範囲内で本仕様書、提案資料及び委託者と本業務の受託者（以下「受託者」という。）の協議の上で決定された事項に基づき実施された作業並びに納品物が明らかに種類、品質又は数量に関して契約の内容に適合しないもの（以下「契約不適合」という。）である場合、一部又は全部が履行されない場合及びサービスレベルに満たない場合は、速やかに

原因を究明し無償にて対応を行うこと。なお、原因が本業務以外の外部的なものである場合は、その理由及び対策案を可能な限り委託者に提示し、委託者の指示を受けること。

ア システム構築

- ・本システムの構築工程（設計、実装、テスト）において必要な業務一式とする。
- ・構築期間中に生じる法改正・制度改正等について、情報収集に努め、原則として、対応すること。
- ・設計、実装及びテストに必要となる作業場所、ハードウェア及びソフトウェア、消耗品及び通信等に係る費用については、受託者の負担とする。
- ・運用保守に必要なハードウェア及びソフトウェア等を調達すること。

イ 環境構築

- ・調達したハードウェアの設置、接続及び設定を行い、正常動作確認を行うこと。
- ・調達したソフトウェアのインストール及び設定を行い、正常動作確認を行うこと。

ウ 教育・研修

- ・本システムの利用者が本システムを容易に利用できるように操作マニュアルを作成すること。
- ・本システムの運用保守管理者が本システムの運用保守を円滑に実施できるように、運用保守マニュアルを作成すること。なお、システムを安定稼働させるために職員が実施すべき手順等を記載すること。
- ・システム操作及びシステム運用方法等に関する研修を行うこと。

エ 運用保守

- ・システム運用を行うこと。
- ・システムの利用者への研修を行うこと。
- ・ソフトウェア（委託者に著作権のあるアプリケーション）の保守を行うこと。

2 本業務の基本方針

(1) システム化の基本方針

本システムを構築する上での基本方針を以下に示す。

ア パッケージソフトウェアの活用

品質、安定性、納期等の観点からパッケージソフトウェアを最大限活用し、システムを構築する。

イ オープンな標準の採用

イ システムで扱うデータ

システムで扱う主要なデータ（想定）について以下に示す。なお、データ要件の詳細については、「第 2 システム仕様 3 データ要件」を参照。

項番	データ名	件数	備考
1	児童相談記録	2,128	西部児童相談所における令和 5年度児童相談受付件数。個人情報を含む。 なお、システム内には、電話対応が記録された音声ファイル及び電話対応の文字起こしが記録されたファイルを想定。

(3) システムの利用要件

本システムの利用者（想定）について以下に示す。

利用者	利用場所	利用者数	利用頻度	利用時間帯
職員	西部児童相談所	70名	20件/日/人（平均） 40件/日/人（ピーク時）	8:45～21:15

(4) スケジュール

本業務のスケジュール（想定）を以下に示す。

工程	時期
システム構築（設計、実装、テスト）	令和7年8月～令和7年12月
受入テスト	令和7年10月～令和7年12月
システム操作及びシステム運用方法等に関する研修実施	令和7年11月～令和7年12月
運用テスト・運用保守準備	令和7年12月
システム運用・運用保守業務開始	令和8年1月5日

3 本業務の要件

(1) 設計・実装要件

ア 設計・実装実施計画の作成

受託者は設計・実装実施体制と役割、詳細な作業内容、作業スケジュール、環境構築、実装方法、実装に使用するツール等に関する設計・実装実施計画を作成の上、設計・実装を実施すること。

イ 実装環境

本業務における実装に必要な環境は、受託者が整備し、ハードウェア及びソフトウェアの賃貸借（または買取）及び運用保守は受託者が負担すること。ハードウェア及びソフトウェアについては、本仕様書のシステム仕様を踏まえて整備すること。

ウ 設計・実装方法

本システムの納期や品質を適切に確保するため、本システムの特性等に応じた実装方法及びプロジェクト管理方法に基づき設計・実装を行うこと。

(2) テスト要件

ア テスト実施計画の作成

受託者はテスト体制と役割、詳細な作業内容、作業スケジュール、テスト環境、テストツール、合否判定基準等に関するテスト実施計画を作成の上、テストを実施すること。

イ テスト環境

単体テストについては、受託者が別に用意する検証環境（以下、「検証環境」という）においてテストを実施すること。

総合テストについては、西部児童相談所内に構築する実環境（以下、「本番環境」という）において実施すること。

受入テスト及び運用テストについては、本番環境において実施する。

ウ テスト方法

単体テスト、総合テスト、受入テスト及び運用テストにおけるテスト実施方法を以下に示す。なお、各テストにおけるテスト項目については、受託者が検討し、委託者の承認を受けること。

テスト 工程	実施主体		テスト内容	成果物等
	委託 者	受託者		
単体 テス ト	監理	実施	各システムを対象としたテストを行う。	単体テスト仕様書 単体テスト結果

				報告書
総合テスト	監理	実施	システム機能全体のテスト（機能、性能、セキュリティ及び運用等）を行う。	総合テスト仕様書 総合テスト結果報告書
受入テスト	実施	支援	総合テストのテスト項目の一部を委託者が実施する。	受入テスト仕様書 受入テスト結果報告書
運用テスト	支援	実施	運用保守マニュアル等に基づき、運用が行えることを確認する。	運用テスト仕様書 運用テスト結果報告書

エ テストデータ

本システムのデータの特性を踏まえた擬似データを作成し、各テストに使用すること。

オ 受入テストの支援

委託者と協議の上、受入テスト仕様書を作成すること。

受入テストの実施支援（テストへの立会い、操作補助等）を行うこと。
受入テスト結果報告書を作成すること。

(3) 教育・研修

ア 教育・研修実施計画の作成

受託者は、教育・研修体制と役割、詳細な作業内容、作業スケジュール、教育・研修環境、教育・研修方法等に関する教育・研修実施計画を作成の上、教育・研修を実施すること。

イ 教育・研修環境

教育・研修用のシステム環境を構築すること。また、原則として、研修に必要な会議室は委託者の施設を利用する。研修に必要な機材（プロジェクター、スクリーン、端末等）は、原則として、受託者のものを使用する。

ウ 教育・研修方法

教育・研修の方法を以下に示す。

教育・研修の内容	対象者 (想定受講者数)	方式	想定回数
システム操作研修	業務担当者（30名） 運用保守業者（2名）	集合研修	2回

システム運用研修	運用担当者（5名） 運用保守業者（2名）	集合研修	1回
----------	-------------------------	------	----

エ 教育・研修用教材の作成

「ウ 教育・研修方法」に示した研修に必要な操作マニュアル及び運用保守マニュアル等の資料の作成、必要部数のコピー等を行うこと。

(4) その他、設計・開発に係る作業要件

ア プロジェクト管理

本業務の実施にあたり、以下の管理項目でプロジェクト管理を実施すること。報告様式については委託者と協議の上、決定すること。

- ・成果物管理
- ・リスク・課題管理
- ・品質管理

イ 作業場所

(ア) 会議、レビュー等

設計等の打合せやレビュー、進捗会議及び研修等については、原則として、委託者の会議室で実施すること（Web会議等含む）。

(イ) 設計・実装及び単体テスト

受託者の事業所内で実施すること。

(ロ) 総合テスト、受入テスト支援及び運用テスト

本システムの本番環境のサーバは子ども青少年局西部児童相談所内に設置する予定である。本番環境における総合テスト、受入テスト支援及び運用テストの作業場所については、委託者にて用意する。

ウ 本業務に必要な設備及び消耗品等の負担

(ア) 委託者が準備する設備及び消耗品等

本業務に使用する設備及び消耗品等のうち、委託者が準備及び負担するものを以下に示す。

- ・本システムの検証環境及び本番環境（環境構築後）
- ・委託者の提供する会議室や電気料金等

(イ) 受託者が準備する設備及び消耗品等

「(ア) 委託者が準備する設備及び消耗品等」以外の本業務に必要な設備及び消耗品等は受託者が負担すること。

エ 会議体制

(ア) 報告

必要に応じて作業状況の報告会を実施すること。また、設計、実装及びテストの各工程の終了時、委託者に報告を行い、承認を得ること。

(イ) 会議の進行、議事録の作成及び懸案事項等の管理

各報告会及びレビュー等の会議の進行、議事録の作成及び懸案事項等の管理は受託者が行うこと

オ 作業実施体制

(ア) 委託者の体制

委託者の体制は以下のとおりとする。

担当	役割
情報システム管理者 ・担当課長（児童相談所に係る企画調整）	プロジェクト計画、課題対応及び成果物等の確認と承認
情報システム担当者 ・中央児童相談所： 課長補佐（児童相談所等に係る人材育成）、企画調整担当 ・西部児童相談所： 所長補佐（事務管理）、 所長補佐（相談調整）、	本業務におけるプロジェクトの推進（作業状況管理、課題管理等）

(イ) 受託者の体制

本業務の作業実施体制を提示し、委託者の承認を得ること。なお、受託者の体制は以下の条件を満たすこと。

a プロジェクトチームの編成

本業務の責任者として、プロジェクト全体を十分に管理可能な者を置くこと。

本業務を円滑に遂行させることが可能な能力のある担当者を配置し、チームとして編成すること。

プロジェクト責任者及び担当者の責任及び権限を明確にし、本業務への参画度、参画時期について明確化すること。

b 委託者とのコミュニケーション

通常及び緊急時において迅速な連絡を可能とすること。

(5) 運用保守作業要件

ア 期待するサービスレベル

委託者が期待するサービスレベルは以下のとおり。

サービス条件	サービス・レベル		区分	測定方法
	評価項目	要求水準		

計画された稼働時間に渡り文字起こしシステムが稼動すること	稼働率	99%	管理指標	年間システム稼働時間実績／年間システム稼働計画時間×100
計画された稼働時間に渡り電話交換機が稼動すること	稼働率	99%	管理指標	年間システム稼働時間実績／年間システム稼働計画時間×100
計画された稼働時間に渡り生成AIサービスが稼動すること	稼働率	99%	管理指標	年間システム稼働時間実績／年間システム稼働計画時間×100
決められた時間内に障害が復旧すること（災害時や大規模障害発生時は除く）	障害復旧時間	原則 翌営業日以内	障害対応	委託者から受託者への通報又は受託者から委託者への連絡時点から、児童相談所音声マイニングシステムのログイン処理及び他システム連携機能が復旧するまでの障害対応実績

イ プロジェクト管理

本業務の実施にあたり、以下の管理項目でプロジェクト管理を実施すること。報告様式については委託者と協議の上、決定すること。

- ・リスク・課題管理
- ・問い合わせ管理

ウ 作業場所

(ア) 会議、レビュー等

会議、レビュー等については、主に委託者の会議室等で実施すること。

(イ) 運用保守業務

本システムのサーバは子ども青少年局西部児童相談所に設置予定である。本システムの運用保守については、委託者と協議の上、作業場所を設定すること。西部児童相談所での作業については、原則として、本業務の受託者（以下「受託者」という。）以外の立入りを禁止する。なお、必要に応じて適宜、委託者が作業場所の確認を実施することがある。

エ 本業務に必要な設備及び消耗品等の負担

(ア) 委託者が準備する設備及び消耗品等

運用保守業務に使用する設備及び消耗品等のうち、委託者が準備及び負担するものを以下に示す。

- ・ 電話機及び電話回線
- ・ 職員が利用する端末（ただし各システムへアクセス及び操作に限る）
- ・ 委託者の提供する会議室や電話・電気料金等

(イ) 受託者が準備する設備及び消耗品等

本業務における運用保守に必要なハードウェア及びソフトウェアの賃貸借（または買取）及び保守は受託者が負担すること。

その他、「(ア) 委託者が準備する設備及び消耗品等」以外の本業務に必要な設備及び消耗品等は受託者が負担すること。

オ 会議体

(ア) 報告

必要に応じて作業状況について報告会を実施すること。また、作業終了時、委託者に報告を行い、承認を得ること。

(イ) 会議の進行、議事録の作成及び懸案事項等の管理

各報告会及びレビュー等の会議の進行、議事録の作成及び懸案事項等の管理は受託者が行うこと。

カ 作業実施体制

(ア) 委託者の体制

委託者の体制は以下のとおりとする。

担当	役割
情報システム管理者 ・ 担当課長（児童相談所に係る企画調整）	運用保守における作業計画、課題対応、成果物等の確認と承認
情報システム担当者 ・ 中央児童相談所： 課長補佐（児童相談所等に係る人材育成）、企画調整担当 ・ 西部児童相談所： 所長補佐（事務管理）、 所長補佐（相談調整）、	運用保守におけるプロジェクトの推進 （作業状況管理、課題管理等）

(イ) 受託者の体制

本業務の作業実施体制を提示し、委託者の承認を得ること。なお、受託者の体制は以下の条件を満たすこと。

a プロジェクトチームの編成

本業務の責任者として、プロジェクト全体を十分に管理可能な者を置くこと。

本業務を円滑に遂行させることが可能な能力のある担当者を配置し、チームとして編成すること。

プロジェクト責任者及び担当者の責任及び権限を明確にし、本業務への参画度、参画時期について明確化すること。

b 委託者とのコミュニケーション

通常及び緊急時において迅速な連絡を可能とすること。

c その他

本システムは 5年程度継続して利用することを想定しているため、障害対応等が可能な体制を 5年程度は担保できること。

(6) 本業務の前提条件

ア 契約前の説明

受託者は、本業務について、契約前に本仕様に関し委託者の説明を受けるとともに、疑義があるときは、委託者の指示を受けなければならない。

イ 受託条件

(ア) 受託者は、本業務の全部又は一部を第三者に再委託し、または請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ委託者の承認を得た場合は、この限りではない。この再委託等に関するすべての責任は、受託者が負わなければならない。

(イ) 「1(5) 本業務の範囲」に掲げた業務は全て本契約の範囲内であり、受託者の責任と負担で全て行うものとする。

ウ プロジェクト計画書の提出

受託者は、プロジェクト計画書を契約締結後すみやかに提出し、委託者の承認を得なければならない。プロジェクト計画書に記載された事項を変更する場合についても同様とする。

エ 成果物の提出及び期限

「4 成果物」を参照すること。

オ 業務進捗状況の報告等

受託者は、本業務の進捗状況について定期的に委託者に報告するとともに、その進め方・手法について、委託者と打ち合わせを行わなければならない。

カ 規格の遵守

受託者は、本業務を行うにあたり日本産業規格等各規格を遵守しなければならない。ただし、あらかじめ委託者の承諾を得た場合は、この限りではない。

キ 権利の帰属

本業務により作成される成果物及び関連資料（以下「成果物等」という。）に関する無体財産権並びにそれを受ける権利は、すべて委託者に帰属するが、受託者又は第三者が従前から有している権利は留保されるものとする。また、この場合において、委託者は、成果物を利用するために必要な範囲において、これを無償で利用することができるものとする。

ク 成果物等の公表、変更

委託者は成果物等を自由に公表し、または変更することができる。

ケ 第三者権利の使用

成果物等について、受託者が第三者の有する無体財産権を使用する場合には、その使用に関するすべての責任は受託者が負わなければならない。

コ 成果物等の説明

受託者は、委託者の指定する担当職員に対し成果物等について十分な説明を行わなければならない。

サ 立入検査

委託者は、受託者の管理状況について、受託者の事務所等に立入検査を行うことができる。立入検査により仕様に違反する事項が発見された場合は、受託者は委託者の指示に従い直ちにこれを是正しなければならない。この立入検査に要する費用はすべて受託者の負担とする。

シ 契約不適合責任

委託者は、成果物が種類、品質又は数量に関して契約の内容に適合しないもの（以下「契約不適合」という。）であるときは、委託者は受託者に対して、成果物の修正等による履行の追完を請求することができる。この場合において、委託者が相当の期間を定めて履行の追完の催告をし、その期間内に履行の追完がないときは、委託者は、その不適合の程度に応じて代金の減額を請求することができる。

委託者は、引き渡された成果物に関し、納入が完了した日から 1 年以内にその旨を通知しなければ、当該契約不適合を理由とした履行の追完の請求、損害賠償の請求、代金の減額の請求又は契約の解除をすることができない。

ス 情報等の目的外使用の禁止

受託者は、委託者が提供した情報及び業務により知り得た情報を、委託者の承認なくしてその目的外に使用してはならない。

セ 秘密保持

(ア) 受託者は、本仕様に基づく作業の実施中はもとより、作業終了後においても、委託者より提供を受けた情報については善良なる管理者の注意義務をもって維持管理し、第三者に開示あるいは漏洩してはならない。

(イ) 受託者は、委託者の承認を得た場合を除き、委託者より提供を受けた資料は、作業終了後はすみやかに返却しなければならない、また、第三者に開示あるいは漏洩してはならない。

(ロ) 受託者は、委託者より提供を受けた情報・資料を、作業を遂行する上で第三者に開示する必要がある場合は、委託者の承認を得なければならない

ソ 特記事項

受託者は、この契約による事務を処理するにあたり、別紙 1「情報取扱注意項目」を遵守しなければならない。

タ 妨害又は不当要求に対する届出義務

(ア) 受託者は、契約の履行に当たって、暴力団又は暴力団員等から妨害（不法な行為等で、業務履行の障害となるものをいう。）又は不当要求（金銭の給付等一定の行為を請求する権利若しくは正当な利益がないにもかかわらずこれを要求し、又はその要求の方法、態様若しくは程度が社会的に正当なものと認められないものをいう。）を受けた場合は、委託者へ報告し、警察へ被害届を提出しなければならない。

(イ) 受託者が(ア)に規定する妨害又は不当要求を受けたにもかかわらず、前項の報告又は被害届の提出を行わなかった場合は、競争入札による契約又は随意契約の相手方としない措置を講じることがある。

チ 別途協議

本仕様書に定めていない事項については、委託者受託者協議して別に定める。

4 成果物

(1) 成果物一覧

ア プログラム及びモジュール等

本業務において構築したプログラム等を納入すること。

イ 設計図書等

以下の設計図書等の文書又は同等のものを作成し、納入すること。

また、本業務において作成又は修正した設計書及びマニュアル等についても納入すること。

項番	資料名	内容
1	プロジェクト計画書	スケジュール 体制図 設計・実装実施計画 等
2	要件定義書	業務・機能要件定義 システム方式要件定義 データ要件定義

		ユーザインタフェース要件定義 外部インタフェース要件定義 ネットワーク要件定義 ソフトウェア要件定義 ハードウェア要件定義 情報セキュリティ要件定義 等
3	基本設計書	システム機能設計 ファイル論理設計 外部インタフェース論理設計 システム性能設計 セキュリティ設計 運用設計 等
4	詳細設計書	システム機能詳細設計 ファイル物理設計システムメッセージ一覧 システム構成(物理モデル) ネットワーク構成(物理モデル) システム性能設計 セキュリティ設計 等
5	テスト仕様書・報告書	テスト実施計画書(単体、総合、受入) テスト仕様書(単体、総合、受入) テスト結果報告書(単体、総合、受入)
6	運用保守マニュアル	体制、役割分担 セキュリティ管理 システム操作管理 構成管理 変更管理 リソース管理 障害管理 等
7	情報システムの運用管理に関する規程	管理体制及び管理者等の職務 運用手順 記録媒体の管理 ドキュメントの管理 等
8	操作マニュアル	操作説明 画面説明 帳票説明 等

9	作業報告書	作業内容 作業実施者 作業量 等
10	運用保守報告書	作業実施状況 システム稼働状況 等
11	議事録	各会議における議事録

ウ ハードウェア及びソフトウェア調達

本仕様書の要件に基づく、本システムの本番環境及び検証環境に必要なとなるハードウェア及びソフトウェアを調達すること。

(2) 納品条件

ア 納入期限

- ・最終納入期限は、令和 8年 3月31日とする。
- ・なお、各成果物については、プロジェクト計画書における当該成果物の完成時期までに、委託者から完成の承認を受けること。

イ 納品部数

- ・電子データを1部すること。

ウ 納品場所

システム一式は子ども青少年局西部児童相談所とし、その他は子ども青少年局中央児童相談所相談課とする。

(3) 検収条件

前項に示した各成果物について納入期限までに必要量を揃えること。

納品に際しては、納品リストを提出すること。また、受託者の社内において検査を実施し、検査報告書を提出すること。

第 2 システム仕様

1 業務・機能要件

(1) システム化要件

本業務においてシステム化を行う処理内容は、別紙 2「児童相談所音声マイニングシステム機能要件一覧」のとおりとする。

(2) パッケージソフトウェアの利用要件

- ・各機能は、原則としてパッケージソフトウェアを活用すること。
- ・活用するパッケージソフトウェアは、政令指定都市及び中核市以上の国内の自治体において利用実績があること。
- ・カスタマイズの内容は、AIモデルについてはファインチューニング及びソフトウェア製品のバージョンアップの際にサポートされる範囲に限定

する。

2 システム方式要件

(1) システム全体構成要件

- ・本システムは、行政情報ネットワーク上に構築すること。
- ・本システムの各職員のクライアント端末には、一般事務用端末を活用すること。また、新たに端末を設置する場合は、市の標準仕様を満たす端末を利用できるようにすること。
- ・検証環境は本番環境とは別のハードウェア及びソフトウェア上に構築すること。
- ・ソフトウェアのバージョンアップ等があった場合に備え、容易に対応できるよう本システムの構成を考慮すること。

(2) 性能要件

ア 前提条件

性能値を試算する際は、「3(1) データボリューム」に示す子ども青少年局西部児童相談所における過去3か年の児童相談受付件数を参考にすること。

イ オンライン処理性能要件

オンライン処理の性能要件を以下に示す。

指標	性能目標値	備考
文字起こしシステムのアクセスに係るレスポンスタイム	3秒以内	行政情報ネットワークの負荷による影響は含めない。

※レスポンスタイム：利用者の端末からシステムに処理要求を送ってから、結果を受けるまでの時間。

(3) 信頼性要件

性能要件のほか、本システムに必要な稼働率や保守業務のサービスレベルを勘案して、サーバやネットワーク機器、あるいはハードディスク装置等に冗長性等をもたせ、十分な信頼性を確保すること。

3 データ要件

データ要件として、子ども青少年局西部児童相談所における過去3か年の児童相談受付件数を以下に示す。システムの性能値の試算を検討する際に参考とすること。

区分	令和 3年度	令和 4年度	令和 5年度
児童相談受付件数	2,499件	2,313件	2,128件

4 ユーザインタフェース要件

利用者の業務に適合する画面及び帳票を提供するために、以下の点に考慮して、設計する画面及び帳票の標準を規定し（画面設計規約及び帳票設計規約を作成し）、画面及び帳票を設計すること。また、パッケージソフトウェアの場合は、以下の点に考慮された画面及び帳票が提供されること。

- ・データの表示と入力に一貫性をもたせること。（画面及び帳票）
- ・利用者が効果的に情報を得ることができること。（画面及び帳票）
- ・利用者が再入力や記憶する情報量を極小化すること（画面が遷移する時、必要な情報は引き継ぐ等）。（画面）
- ・ユニバーサルデザインに配慮すること。（画面）

5 ネットワーク要件

- ・本システムは行政情報ネットワーク上に構築する。
- ・委託者の指定する場所にサーバを設置する。
- ・セキュリティレベルに応じてファイアウォール等により、用途別にセグメントを分割し、アクセス制御を行うこと。
- ・IPアドレス変換により、各サーバのIPアドレス保護を行うこと。
- ・クライアント・業務APサーバ間の通信のセキュリティを担保するため、その間はSSL通信を行うこと。
- ・「2(2) 性能要件」に示したピーク時処理件数を考慮し、そのトラフィックを処理可能な構成（回線・ネットワーク機器等）とすること。

6 ソフトウェア要件

- ・各ソフトウェアの選定にあたっては、安全性、信頼性、可用性、汎用性及び拡張性を考慮すること。また、ソフトウェアの動作責任の所在か確認できないものや、サーバ上の電子情報又はサーバの動作状況を外部に自動的に送信する機能を有しないこと。
- ・特定事業者による独自技術への依存を回避するため、国際規格・日本工業規格等のオープンな標準に基づく技術を採用した適切なソフトウェアを選択すること。
- ・保守に関する要件を以下に示す。
 - ・契約期間内における障害等の保守は、本市の開庁日の平日 9時から午後5時の対応とすること。
 - ・障害の回復または応急処置が可能な保守要員を確保し、障害発生後翌営業日以内を目処に到着し、迅速に復旧作業に着手すること。
 - ・納入ソフトウェアの技術的問題、ソフトウェアのバグ、パッチ及びバー

ションアップ等の情報を無償にて速やかに委託者に提供し、委託者が必要と認めた場合には、パッチ等のプログラムを配付及び適用すること。

7 ハードウェア要件

- ・各ハードウェアの選定にあたっては、安全性、信頼性、可用性、汎用性及び拡張性を考慮すること。
- ・システムのデータ消失を防ぐため、磁気ディスク装置を多重化する等の措置を講じること。
- ・特定事業者による独自技術への依存を回避するため、国際規格・日本工業規格等のオープンな標準に基づく技術を採用した適切なハードウェアを選択すること。
- ・保守に関する要件を以下に示す。
 - ・契約期間内における障害等の保守は、本市の開庁日の平日 9時から午後5時の対応とすること。
 - ・障害の回復または応急処置が可能な保守要員を確保し、障害発生後翌営業日以内を目処に到着し、迅速に復旧作業に着手すること。
 - ・納入機器の安定稼動のため、少なくとも 1年に 1回は機器の定期保守を行うこと。
 - ・納入ハードウェアに関する技術的問題、ファームウェア等のバグ、パッチ及びバージョンアップ等の情報を無償にて速やかに委託者に提供し、委託者が必要と認めた場合には、パッチ等のプログラムを配付及び適用すること。

8 情報セキュリティ要件

(1) 基本要件

本業務を実施するにあたり、当該業務に係る関係法令のほか、名古屋市情報あんしん条例（平成16年名古屋市条例第41号）、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、名古屋市個人情報保護条例（令和 4年名古屋市条例第56号）その他情報保護に係る関係法令を遵守しなければならない。

(2) 詳細要件

ア ユーザ認証に関する要件

本システムへのアクセスは、システム利用者ID及びパスワードにより行えるものとする。

イ アクセス制御に関する要件

ユーザID等に基づいたアクセス権限情報に基づき、本システムの機能及びデータに対するアクセス制御を行うことができること。

ウ 権限管理に関する要件

ユーザ I D を基にして、本システムの機能及びデータに対するアクセス権限情報の管理を行うことができること。

エ ウィルス対策に関する要件

各サーバにウィルス対策ソフトウェアを導入すること。

ウィルス定義配信機能を整備し、各サーバのウィルス対策ソフトウェアからの要求に応じてウィルス定義ファイルを配信すること。

オ アクセスログに関する要件

ログ収集機能を整備し、各サーバのログ出力機能を用いて、本システムの運用に必要なログを収集すること。

カ 暗号化の要件

データベース内のデータやバックアップデータに対して暗号化を行うこと。

キ 不正アクセス等の監視要件

本システムへの不正アクセスを防止・検知する機能をもつこと。

9 運用保守要件

(1) 運用要件

ア 運用時間

システム運用時間については、原則として、24時間 365日の常時利用を可能とする。ただし、保守等のための計画停止を除く。

イ バージョンアップ版の提供

導入したシステムの基本パッケージについて、改修を行った場合には、バージョンアップ版として提供すること。なお、バージョンアップを行う場合はリリースノート及び操作マニュアルについても改訂版を提供すること。

ウ バックアップ管理

C S V にてエクスポート及びインポートによるバックアップが可能なこと。また、音声データ（テキスト、MP3等の音声データ）については、直近1週間以上の通話データを自動でバックアップし、エクスポートによる退避が可能であること。

エ ユーザ情報管理

ユーザ管理（随時）、ユーザロック解除・パスワード初期化（随時）

オ 障害対応

インシデント管理（随時）、障害対応（随時）

カ 報告

運用作業報告（日次）、運用保守報告書作成（月次）、運用保守報告会（月次）

(2) 保守要件

保守業務の内容を以下に示す。

- ア マスタ管理
マスタ情報変更（随時）
- イ ジョブ管理
ジョブ定義変更（随時）
- ウ アプリケーション保守
プログラム不具合調査・プログラム修正・動作確認（随時）、アプリケーション改修、アプリケーション機能追加
- エ 報告
作業報告（随時）、運用保守報告書作成（月次）、運用保守報告会（月次）

(3) サービスレベル

委託者が期待するサービスレベルは以下のとおり。

サービス 条件	サービス・レベル		区分	測定方法
	評価 項目	要求 水準		
決められた時間内に障害が復旧すること （災害時や大規模障害発生時は除く）	障害復旧時間	原則翌営業日以内	障害対応	委託者から受託者への通報又は受託者から委託者への連絡時点から、児童相談所音声マイニングシステムのログイン処理及び他システム連携機能が復旧するまでの障害対応実績

(4) 運用施設・設備要件

本システムは、子ども青少年局西部児童相談所の事務室内に設置する。
設置予定場所の詳細は委託者が別途指示するところによる。