

電話対応支援システム
導入及び運用保守業務委託事業に係る
要求仕様書
(令和7年度～10年度)

世 田 谷 区

目次

1	事業名	1
2	目的	1
3	事業の背景と課題	1
4	履行場所	1
5	事業期間	1
	(1) システム導入	1
	(2) システム運用保守	1
6	提案上限金額（消費税及び地方消費税相当額を含む。）	1
	(1) 構築に係る費用	1
	(2) 運用保守に係る費用	1
7	留意事項	2
	(1) システムの構築	2
	(2) クライアント	3
8	調達項目	3
9	業務内容	3
	(1) システムの構築	3
	①プロジェクト管理等	3
	②構築要件	3
	③付属機器の発注	4
	④体制	4
	⑤定例会議体の設置及び運営	4
	(2) システムの運用保守	4
	①要件	4
	②体制	4
	③定例会議体の設置及び運営	5
	④データ消去	5
	(3) 操作研修	5
	①研修計画	5
	②研修実施	5
	(4) 利用拡充	5
10	その他契約条件	5
	(1) 全般的事項	5
	(2) 情報セキュリティ関連	6
11	納品物	6
	(1) システムの構築	6
	(2) システムの運用保守	6
	(3) 納品物の提出方法	6

12 担当	7
別表 システム構築に係る機能要件一覧	8

1 事業名

電話対応支援システムの導入及び運用保守業務委託

2 目的

電話対応時における音声に関して、リアルタイムに文字起こしを可能とする電話対応支援システムの導入・運用保守及び関連機器の調達

3 事業の背景と課題

世田谷区児童相談所における相談業務について、区民や関係機関等からの聞き取り等を電話で行うことが多く、聞き取り後の記録作成が職員の大きな負担となっている。

区民等の対応が多様化・複雑化する中、児童相談所の対応力向上がより一層求められており、電話による相談等を既存システム等に記録し共有するとともに、次の対応を素早く行い、業務効率化や住民福祉の増進を図ることが求められている。

これらの課題に対応するため、電話対応支援システムの導入を通じて、相談記録の作成等定型業務に充てていた時間を削減し、相談者との面談や調査、個々の家庭環境に応じた適切なアセスメントの実施等、児童相談所の機能を一層発揮させるための取組みに注力していく。

4 履行場所

世田谷区児童相談所、世田谷区事務センター、受託者の事業所及び受託者の準備する国内のデータセンター

5 事業期間

(1) システム導入

期 間 (システム構築・導入役務)	契約締結の日から令和7年9月30日まで(予定)
操作研修会	令和7年9月までに複数回実施
運用開始	令和7年10月1日から

(2) システム運用保守

期 間	令和7年10月1日から令和10年9月30日まで
-----	-------------------------

6 提案上限金額(消費税及び地方消費税相当額を含む。)

(1) 構築に係る費用

20,587千円(構築作業、ライセンス取得費用、録音機器費用等一式)

(2) 運用保守に係る費用

7,560千円(1,890千円(年額上限)×4か年)

なお、各年度の上限額は次ページ表のとおりとする。

【年度別提案上限金額表】

年度	上限額	備考
令和7年度	22,477千円	(1) + (2) (年額上限)
令和8年度	1,890千円	(2) (年額上限)のみ
令和9年度	1,890千円	(2) (年額上限)のみ
令和10年度	1,890千円	(2) (年額上限)のみ

※令和7年度については、(1)及び(2)それぞれの上限額を超えないこと。

※令和8年度以降については、各年度について、(2)の年額上限額を超えないこと。

※(1)の事業内容が良好と認められる場合は、予算の配当を条件とし、(2)についても新たな契約を結ぶことを認める。

※区は、契約期間中であっても、この契約を締結した翌年度以降において、この契約にかかる歳出予算の減額または削減があった場合、この契約を変更または解除することができる。

※令和7年度は世田谷区公契約条例の定める労働報酬下限額の対象となる。労働報酬下限額の詳細は[別紙1「世田谷区公契約条例チラシ」](#)を確認し、見積額を算出すること。

7 留意事項

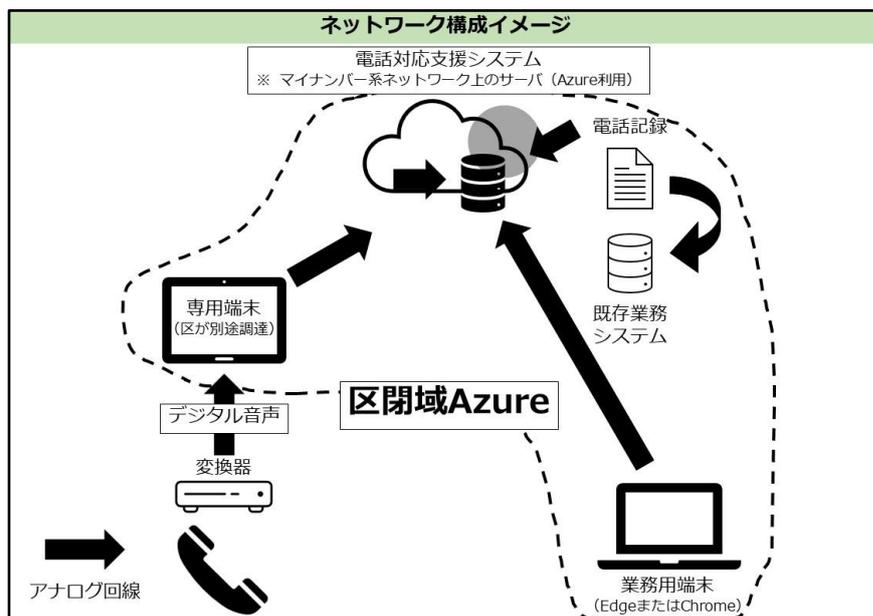
本要求仕様書で構築するシステム及び運用保守は日本語とする。

(1) システムの構築

区が運用するMicrosoft Azure上(マイナンバー系ネットワーク)で稼働するシステムとする。

また、構築するシステムについて、区が別途調達する専用端末においてシステム起動し、区業務用パソコンにインストールされたWebブラウザを通じてシステムを閲覧できるものとする。

【ネットワーク構成イメージ】



(2) クライアント

ア クライアントOS

Windows 11

イ 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、区で利用できるWebブラウザはMicrosoft Edge又はGoogle Chromeである。

8 調達項目

下記項目のうち、①及び③は電話音声支援システム構築業務委託契約、②は電話対応支援システム運用保守業務委託契約の範囲とする。

なお、④は令和7年度契約には含めないものとする。

- ①システムの構築
- ②システムの運用保守
- ③操作研修
- ④利用拡充（導入対象電話機増の場合）

9 業務内容

(1) システムの構築

①プロジェクト管理等

- ・プロジェクト計画書（案）を作成し、区と協議の上、承認を得ること。
- ・プロジェクト計画書（案）には、作業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。
- ・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。
- ・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。
- ・その他、本業務に関する区との調整等を実施すること。

②構築要件

- ・別表「[システム構築に係る機能要件一覧](#)」のうち「必須」と記載している要件を満たすシステムを導入すること。
- ・システムの利用条件について、以下のとおり。

利用所属	1 所属（世田谷区児童相談所）
接続電話機台数	56 台
ライセンス数	56 アカウント
リアルタイム文字起こし同時利用数	20 アカウント以上
文字起こし時間 （接続電話機における通話時間）	1, 100 時間以上／月 （全アカウント合計）

③付属機器の発注

- ・システムの利用に必要な以下の機器の発注及び納品を行うこと。

機器	数量
変換器	56セット

④体制

- ・システムの構築で発生する問題に対して、責任を持って解決できる体制であること。
- ・本事業に精通した技術者を配置し、不具合や問題に対応できること。
- ・システム利用開始日以降、閉庁日を含む14日間は、区からの問合せに即応できる体制を提供できること（区開庁時間は平日午前8時30分から午後5時15分とする）。

⑤定例会議体の設置及び運営

- ・システム構築に際して、区と受託者による会議体を設け、これを運営すること。
- ・本会議体は、システムの構築における課題や解決策、プロジェクト進捗状況等を区と共有し、課題に対する解決策の検討やプロジェクト管理における支援を受けることで、本事業を円滑に遂行することを目的とする。
- ・本会議体における定例報告会を、少なくとも、月1回以上実施すること。
ただし、区と受託者の合意により、不要とした場合はこの限りではない。
- ・会議の実施は、対面又はオンラインのいずれの形態でも可とする。
ただし、開催形態に関しては、事前に区と受託者で協議して決定すること。

(2) システムの運用保守

①要件

- ・システムの安定的な運用に必要なメンテナンス保守を実施すること。
その場合において、システム停止やパフォーマンス低下の期間が発生する場合は、事前に区へ連絡の上、区の承諾を得ること。

②体制

- ・システムの運用時に発生する問題に対して、責任を持って解決できる体制であること。
- ・障害が発生した場合、区からの連絡を受けて速やかに復旧作業に取り組むことのできる体制を確保すること。
なお、障害発生時の対応について、区及び受託者で協議の上、決定すること。
- ・システムに精通した技術者を配置し、不具合や問題点に対応できること。
- ・区職員からの問合せについて、原則として平日日中時間帯（午前10時から午後5時）の間で受付・回答できる体制であること。
- ・運用保守体制として、通常及び緊急時の連絡先及び連絡方法を提示すること。

③定例会議体の設置及び運営

- ・システムの運用保守に当たり、区と受託者による会議体を設け、これを運営すること。
- ・本会議体は、システムの運用・保守や利用実績等を区と共有し、課題に対する解決策の検討や認識精度の向上に向けた支援を受けることで、本事業を円滑に遂行することを目的とする。
- ・定例報告会は、半年に1回程度（年2回）実施すること。
ただし、区と受託者の合意により、不要とした場合は下記提案・報告を持って代えることとする。
 - （Ⅰ）利用状況の報告
 - （Ⅱ）運用保守実績（障害対応、予防保守等）
 - （Ⅲ）次期定例報告会までの運用及び保守スケジュール
- ・会議の実施は、対面又はオンラインのいずれの形態でも可とする。
ただし、開催形態に関しては、事前に区と受託者で協議して決定すること。

④データ消去

運用保守期間満了後、受託者が用意したサーバ等のストレージ機器については、データ消去を実施すること。また、消去証明書等の作業完了を証明する文書を発行すること。

（3）操作研修

①研修計画

- ・システム利用所属（世田谷区児童相談所）を対象とした操作研修計画を策定し、提案すること。
- ・研修環境は、区のシステム構築環境を利用する又は受託事業者が用意すること。
- ・研修に係るテキスト及びマニュアルについては、電子データ（PDF等）で提供すること。

②研修実施

- ・研修に係るテキスト及びマニュアルを用いてシステム利用所属を対象としたシステムの操作研修を複数回実施すること。
なお、受講者は各回20名程度で、令和7年9月頃を想定している。
- ・その他詳細な事項については、別途区と協議の上、決定するものとする。

（4）利用拡充

令和8年度以降、導入対象電話機が増加する場合は、利用拡充に対応すること。
なお、費用変更を伴う利用拡充については、本提案の範囲外とし、別途区と協議すること。

10 その他契約条件

（1）全般的事項

- ・本仕様書に定めのない事項については、区と受託者で協議の上、決定する。

- ・本事業に係るスケジュールに変動がある場合は、別途区と受託者で協議の上、決定すること。

(2) 情報セキュリティ関連

- ・受託者は、本事業の履行にあたっては、[別紙2「電算処理の業務委託契約の特記事項（兼電算処理の個人情報を取り扱う業務委託の特記事項）」](#)を遵守すること。

11 納品物

本事業における成果物、納品物は以下のとおりとする。

(1) システムの構築

書類名	記載事項	提出期限
プロジェクト管理資料	<ul style="list-style-type: none"> ・プロジェクト計画 ・会議議事録 ・進捗報告 ・課題管理報告 	随時
スケジュール	<ul style="list-style-type: none"> ・構築スケジュール 	随時
手順書	<ul style="list-style-type: none"> ・管理者向け操作マニュアル ・利用者向け操作マニュアル 	操作研修の実施まで
研修資料	<ul style="list-style-type: none"> ・研修用資料 (上記手順書以外に資料がある場合) 	操作研修の実施まで
納品書兼完了届	<ul style="list-style-type: none"> ・構築業務の完了報告 (区様式による) 	業務完了後

(2) システムの運用保守

書類名	記載事項	提出期限
手順書	<ul style="list-style-type: none"> ・構築業務時の納品資料として提出したものに更新があるもの 	随時
納品書兼完了届	<ul style="list-style-type: none"> ・月ごと又は年度ごとにおける業務の完了報告 (区様式による) 	業務完了後

(3) 納品物の提出方法

原則として、紙媒体及び電子データで納入すること。

なお、電子データの送付にあたっては、「[12 担当](#)」で示す連絡先へ電子データ送付すること。

また、電子データ化が困難な納入物については、区と協議の上、提出方法を決定する。

12 担当

世田谷区子ども・若者部児童相談支援課児童相談支援担当

〒156-0043 東京都世田谷区松原6-3-5 梅丘分庁舎2階

電話：03-6304-7745

FAX：03-6304-7786

メール：sea03648@mb.city.setagaya.tokyo.jp

別表 システム構築に係る機能要件一覧

	大分類	小分類	区分	機能要件
1	文字起こし機能	リアルタイム文字起こし	必須	電話の通話内容がリアルタイムで文字起こしされること。
2		文字起こし結果の確認・編集	必須	通話終了後に、Web ブラウザによって文字起こし結果を確認できること。
3			必須	通話終了後に、文字起こし結果を Web ブラウザで編集できること。
4			必須	通話終了後に、通話内容の音声再生ができること。
5			データの取出し	必須
6		必須		通話内容の音声データを出力できること。
7		データの保存・削除	必須	文字起こし結果や通話音声データについて、システムから3か月間は確認ができること。
8			任意	文字起こし結果や通話音声データについて、3か月経過した後にシステムから自動で削除されること。
9		音声認識精度の向上	必須	テキスト変換に際しては、区議事録作成支援システムにおいて別途蓄積・チューニングされた変換エンジンを適用できること。
10			必須	本システム導入後においても変換エンジン及びの蓄積及びチューニングが可能であること。
11			必須	単語登録について、導入準備段階だけでなく、導入後においても手動又はインポートにより追加できること。
12	相談業務機能	画面がアクティブ状態でない場合の音声認識	必須	画面を最小化した状態やロック画面の状態であってもリアルタイムに音声認識できること。
13		マニュアル等の参照	必須	事前に指定した条件と音声認識されたテキストに含まれるキーワードを照合するナレッジ連携が可能であること。
14			必須	事前に指定した条件と通話音声のテキストデータが一致した時にマニュアル等の参照ができること。

	大分類	小分類	区分	機能要件	
15			任意	あらかじめ設定したキーワードについて、当該キーワードがテキスト化された時にポップアップやコマンド実行等処理を行うことが可能であること。	
16			必須	通話終了後、口語特有の表現（不要語）を除外して、音声認識結果テキストを少ない文字数で確認するための要約表示が可能であること。	
17			職員間 コミュニケーション	必須	電話対応中に担当職員と上席職員との間でチャット機能等による相互コミュニケーションが可能であること。
18				任意	チャット機能では、マニュアル等資料の送受信ができること。
19				任意	通話モニタリング時は、5名以上の通話テキストが俯瞰的に確認できること。
20	セキュリティ	アカウント管理	必須	ID・パスワードによるアカウント管理ができること。	
21			必須	アカウントごとに音声データや文字起こしデータ等へのアクセス権限を設定できること。	
22		ログ管理	必須	通話開始・終了時間や受電数等の確認ができること。	
23			必須	管理者権限からシステム操作ログの取得ができること。	