

埼玉県スマート自治体推進会議 AI 等新技術検討専門部会 音声テキスト化共同利用サービス仕様書（案）

1. 業務名

音声テキスト化共同利用サービス

2. 目的

音声テキスト化サービスは、AI 技術を取り入れて、庁内の会議や住民からの相談等を記録した音源データをテキストデータ化するものであり、本サービス仕様書に基づく音声テキスト化共同利用サービス（以下「サービス」という。）を活用することで、行政事務の効率化を図るとともに、住民サービスの向上にもつながるものである。

サービスを埼玉県内の複数自治体で共同利用することにより、サービス利用料を安価に抑えるとともに、行政事務の高度化を図るものである。

3. 参加団体

サービスを利用する県内市町村を「参加団体」という。※現在調整中
なお、令和 2 年 12 月末時点で 10～15 団体程度の予定である。

4. 調整等の窓口

サービスの導入及び利用に当たっては、埼玉県スマート自治体推進会議 AI 等新技術検討専門部会（以下「専門部会」という。）において参加団体共同でサービス選定及び受託者との調整等を行うものとする。その際の窓口は、専門部会の事務局（埼玉県企画財政部改革推進課）が行う。

5. サービス利用期間（契約期間）

令和 3 年 6 月 1 日から令和 4 年 3 月 31 日まで

なお、参加団体により、利用開始時期が前後する場合があるため、参加団体との個別調整により柔軟に対応すること。

6. サービス提供時間

24 時間 365 日

※ただし、定期メンテナンス等でサービス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、参加団体に対し通知を行うこと。

7. サービス提供形態

LGWAN-ASP としてサービスを提供すること。

なお、LGWAN への接続に必要な通信回線は各団体が準備する。

8. サービス仕様（基本サービス）

受託者は、次の仕様を満たすサービスを提供すること。

- (1) 参加団体ごとに、サービスを利用する際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、利用ユーザーID の発行及び所属グループの作成ができること。
- (2) 各利用ユーザーの権限で、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。
- (3) 各利用ユーザーが、所属グループ外の利用ユーザーが処理した情報を閲覧できないようアクセス制限をかけること。
- (4) 所属グループ内及び所属グループ外の複数の利用ユーザーが同時にログインできること。
- (5) 複数の参加団体がそれぞれの利用ユーザーで同時にログインできること。
- (6) 各参加団体から、他の参加団体が処理した情報を閲覧できないようにアクセス制限をかけること。
- (7) AI を活用した音声認識エンジンを有すること。
- (8) 音声データのファイル形式として、MP3、WAV に対応すること。
- (9) 変換結果は、Word 形式や Excel 形式など編集可能なファイル形式で出力すること。
- (10) 変換結果を画面上で確認でき、該当部分の音声の再生ができること。また、画面上でテキストデータが簡易に編集できること。なお、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も対応すること。
- (11) 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変換する方式の 2 つの方式に対応すること。
- (12) 学習機能により、変換精度が向上する機能を有すること。
- (13) 辞書登録機能を有すること。
- (14) 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、一定期間経過後に自動消去する機能を有すること。

9. サービス料金体系

受託者は、以下のサービス料金体系を設定すること。

- (1) 月額費を設定すること。なお、初期導入費用を設定しても構わない。
- (2) 各団体で、変換可能な音声データの上限数を設けないこと。
- (3) 各参加団体で必ず 1 つ分の音声データの変換が実施できること。（他の団体が変換中にもう一方の団体が変換できないことにならないこと。）
- (4) 参加団体内で、複数の音声データを同時変換する際、追加費用が発生する場合は、

その費用を提示すること。

10. オプションサービス

受託者は、上記「8.サービス仕様（基本サービス）」のほか、オプションサービスがある場合は提案すること。

なお、オプションサービスに係るサービス提供料金は「9.サービス料金体系」に示す金額の範囲外で別途設定して構わない。その場合、利用する参加団体が個別に契約、支払いするものとする。

11. サービス利用環境

サービス利用環境として、次の要件を満たすこと。

- (1) LGWAN セグメントに接続された端末から利用できること。
- (2) OS は、Windows10 及び Windows8.1 に対応すること。
- (3) Web ブラウザでサービスを利用できること。Web ブラウザは、Microsoft Edge、Google Chrome、Firefox の各最新バージョンに対応すること。

12. サービスレベル

受託者は、以下に示すサービスレベルを確保すること。

- (1) サービス稼働率を 99.0%以上とすること。ただし、必要なメンテナンスやサービス提供事業者の責めに帰すべき事由以外で稼働が停止した場合はこの限りではない。
- (2) 障害発生時は、速やかに復旧させること。また、参加団体にその状況や復旧の見込み等について、随時、通知すること。
- (3) バックアップを取得し、障害発生時には確実かつ速やかにデータを復旧させること。

13. 利用者向け操作説明会

参加団体向けに以下に示す操作説明会を実施すること。

- (1) 本サービスの概要、操作方法、運用方法、変換後のテキストデータの修正方法等について全ての参加団体を対象とした全団体合同で行う説明会を開催すること。
- (2) 開催に当たっては、原則として、Web 会議ツールを用いてリモート形式で実施すること。なお、使用する Web 会議ツールは事務局と調整すること。
- (3) 事務局と調整し、操作説明会の実施時期を決定するとともに、2 回以上開催すること。
- (4) 操作説明会に参加できない団体や団体内の職員研修向けに、操作説明会を動画で記録するとともに、動画配信又は動画ファイルを団体提供すること。
- (5) 操作説明会で使用する資料を電子データで提供すること。

14. 問合せ対応

受託者は、参加団体からの問合せに対し以下のとおり対応すること。

- (1) サービスの操作や運用等に係るマニュアル一式を参加団体に提供すること。
- (2) 参加団体からの操作方法等の問合せに対し、対応する窓口を設けること。
- (3) メールや Web フォームなど電子的な手段による対応のほか、問合せレベルに応じ電話での対応も可能とすること。
- (4) 電話での受付は、土日祝及び年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）を除く平日 9 時から 17 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。
- (5) 予期せぬトラブル等が発生した場合は、迅速に原因分析、解決先の提示等を行うこと。
- (6) サービス停止を伴う定期メンテナンスを行う際は、2 週間前までに全ての参加団体に通知すること。

15. 契約及びサービス利用料の請求等

契約及びサービス利用料の支払い等については、以下のとおりとする。

- (1) 本仕様書及び受託者の提案内容に基づき、受託者は参加団体と最終的なサービス仕様及び契約内容を調整の上、各参加団体と個別に契約を行うものとする。
- (2) 上記 15. (1) で調整するサービス仕様及び契約内容は、契約期間を除き、原則として、全参加団体共通とする。
- (3) 各参加団体で上記 15. (2) 以外の個別の契約が必要となる場合は、受託者と該当する参加団体と調整の上、上記 15. (1) のサービス仕様及び契約内容に変更が生じない範囲で対応することも可とする。
- (4) 受託者は、契約内容に基づき、各参加団体に個別に、サービス利用料の請求を行うものとする。

16. SLA（サービス・レベル・アグリーメント）の締結

受託者の提案内容に基づき、受託者は事務局と調整の上、努力目標型の SLA を作成し、契約時に締結することとする。当該 SLA は参加団体と契約締結することとし、団体ごとに変更しないこととする。

17. 次年度以降の契約

本契約の契約期間は、契約年度内とするが、次年度以降も継続してサービスを利用する可能性があるため、以下のとおり対応すること。

- (1) 参加団体の求めに応じ、次年度のサービス仕様及びサービス料金体系を提示するとともに、その内容について事務局及び参加団体と協議すること。なお、次年度の参

加団体については、契約年度内に別途募集を行い、確定させるものとする。

- (2) サービス料金体系については、受託者以外の事業者が提供するサービスの料金を鑑み、複数団体による共同利用のコストメリットを生かした競争性の高い内容であること。
- (3) 受託者から提示された上記 17. (1) (2) の内容に基づき、事務局と調整し、継続契約を希望する団体との次年度の契約に向けた準備を行うこと。

18. 情報セキュリティの確保

受託者は、情報セキュリティに留意し、以下の事項を遵守すること。

- (1) サービスを提供するに当たり知り得た情報について、第三者に開示、漏洩等が行われないようにすること。
- (2) サービスを提供するに当たり知り得た個人情報について、個人情報の保護に関する法律等、関係法令に従い、個人情報を適正に取り扱うようにすること。
- (3) サービスを提供するに当たり知り得た個人情報について、情報漏洩や滅失、き損の防止等、個人情報の適切な管理に必要な情報セキュリティ対策を講じなければならない。また、サイバー攻撃等、外部からの不正なアクセスに対する対策を十分に行うこと。
- (4) サービスの従事者に対し、秘密保持の義務を順守させるため、必要な措置を講じなければならない。記録媒体の管理等にも最新の注意を払い、サービス従事者等が不正に記録媒体を持ち出すことができないよう、徹底した管理を行うこと。

19. その他

- (1) サービスを提供する際に必要と認められるものであって、本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合又は本仕様書に定めがない事項については、受託者は事務局と協議し、指示を受けること。
- (2) サービス提案に要する費用は、すべて受託者の負担とする。