
A I 音声文字起こしサービス提供委託事業
仕様書（案）

長野県企画振興部D X推進課
デジタルインフラ整備室

1 基本事項

(1) 業務名

A I 音声文字起こしサービス提供委託事業

(2) 業務の内容

A I を用いて音声データを文字データに変換するサービスの提供

(3) 履行期間

令和4年3月1日から令和4年3月31日まで。

(4) 留意事項

料金は1か月毎に支払うこととし、委託料には端末の通信料金を含む業務に必要な金額がすべて含まれていること。

システムは、企画提案時点で製品化されていること。

2 概要

(1) 業務概要

職員が会議や打ち合わせに携わる機会は年間を通じて多く、その記録や情報共有の手段として求められる会議録の作成に、多くの時間を費やしている。また、会議によっては終了後迅速に要旨を求められることもあるが、現状は IC レコーダーで録音した音声を複数の職員が聞き取りながら文字起こしを行うなど、業務負荷が高い状況となっている。

この解決に向け、A I 音声文字起こしツールを導入し活用することで、会議録作成に係る業務時間を削減し、業務の効率化を図る。

3 仕様

(1) システム構成

① モバイル端末 30 台

ア 150×100×50mm 以内の大きさで、容易に持ち運べること。

イ 外部機器と接続可能な入力端子を有しているほか、バッテリーを内蔵し通信機能を有していること。

ウ 端末からサーバーへ送信される音声データは暗号化され、通信傍受されても容易に内容を把握できない形式であること。

エ 連続2時間以上の音声文字起こしを処理できること。

オ 総務省の技術基準適合認定を取得し、国内通信事業者の回線を用いて安定的に通信できること。

カ 端末の通信費用は、委託料に含まれていること。

キ 端末は、事業開始前に県に引き渡すこととし、契約期間終了時点で返却することを要しないこと。

ク 端末に故障や不具合が発生した場合は、契約期間中は随時メンテナンスを行うこ

と。

② PC用アプリケーション

- ア 音声ファイル及び音声入力端子を介して入力された音声の文字変換に対応していること。
- イ 対応OSはMicrosoft Windows8.1及び10であること。なお、適用バージョンは使用時点でサポート期限内のバージョンとし、最新の更新プログラムが適用された場合でも問題なく動作すること。
- ウ サーバーへの通信は、セキュアであること。

③ 管理画面

- ア Webサービスとして提供され、テキストデータの編集など必要な操作にインターネットブラウザ以外のソフトウェアが不要であること。
- イ 使用するブラウザはMicrosoft Edge、Google Chrome、Firefoxを想定し、各最新版で動作すること。
- ウ テキストなどデータのダウンロードについては、TLS通信などセキュアな通信手段でおこなうこと。
- エ 業務用パソコンを用いて、容易に操作できること。
- オ 音声入力による文字起こしを行っている間であっても、管理画面から変換されたテキストデータにアクセスして編集できること。
- カ 文字起こしを行ったテキストデータについて、音声を聞きながら修正作業ができる機能を有すること。なお、テキストデータに関連する情報も連携し、保存できることが望ましい。

④ サーバー

- ア 連続2時間以上の音声データ及び音声データファイルを、一度に処理できること。なお、連続3時間程度の音声データを処理できることが望ましい。
- イ リアルタイムの文字起こしは、記録時間に加え10分間程度で完了できること。
- ウ 音声データファイルからの文字起こしは、音声データの標準再生時間以内で完了できること。
- エ 日本国内に設置されているサーバーにより、クラウドサービスとして提供されること。
- オ ISMSクラウドセキュリティの認証を第三者機関から受けていること。

(2) 全体の共通事項

- ア (1) ①で求める音声入力・通信機能を有したモバイル端末及び(1) ②で求めるPCアプリケーションの双方が提供され、これらを単独または併用して使用できること。
- イ 同時に100会議程度の処理が可能で、1ヶ月あたり500時間程度利用できること。
- ウ AIを用いて音声データを言葉として認識し、リアルタイムに文字化できること。

- エ マイクなどの音響機器から入力された音声データの他、音声データをファイルで取り扱う場合は一般的な IC レコーダー及び PC で録音・再生・編集が可能な WAV、MP3、WMA のファイル形式に対応していること。
- オ 適切な音響環境の下で利用した場合には、理解しやすい文章に的確に変換できること。
- カ 文字起こしの結果が、Word 形式などのテキストデータとしてダウンロードできること。
- キ 専門用語や固有名詞の音声変換に必要な情報（変換後の表記など）を登録することにより、変換精度向上に資する辞書機能を有すること。
- ク 操作画面は、直感的な UI で構成され、わかりやすさに十分配慮したものであること。

4 セキュリティ

- ア 別紙1「長野県情報資産等取扱特記事項」及び別紙2「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- イ ブラウザを用いた接続は、セキュアな通信手法を採用すること。
- ウ クラウド上のデータは、ユーザ認証等によりセキュリティを担保し、他のサービス利用者からのアクセスができないこと。
- エ 音声データは、他のサービス利用者を含む第三者から盗聴されないこと。
- オ 音声データは、アカウント毎に暗号化された状態で通信しサーバーで処理され、組織内の利用者間においても機密保持の確保がされていること。
- カ システムへのアクセスは、アカウント管理やアクセス制限が実施できるなど、不正アクセス防止対策を実施すること。
- キ システムにセキュリティホール等の脆弱性が発見された場合は、協議の上、最新のセキュリティパッチを適用すること。
- ク 情報漏えい事故発生時の対応についての手順が整備されていること。
- ケ プライバシーマークや ISMS 等のセキュリティに関する第三者機関からの認証を受けていること。

5 保守

- ア 契約期間中は、端末のファームウェア及び PC で用いるソフトウェアについて最新バージョンの提供を保証すること。
- イ 本サービスの提供時間については、24 時間を保証すること。ただし、契約に基づく範囲外の障害要因及び計画停止に基づく時間は除くものとする。
- ウ メンテナンスや設備入替による計画停止については、遅滞なくメールで通知すること。

エ 利便性向上を図るため、メール及び電話による問合せ窓口を設置すること。対応時間は平日午前9時から午後6時までとし、土曜日、日曜日、祝祭日及び年末年始は除くこととする。

6 運用管理

ア 契約期間中は、最善なテキスト変換精度となるよう導入支援が提供されること。この支援には、システムとして提供される範囲以外に、使用(録音)環境など変換精度に影響する部分についての物理的環境への提案も含むものとする。

イ 契約期間中は、障害対応、運用方法及び利便性向上についての支援が提供されること。

ウ モバイル端末の不具合及び問合せについて対応すること。

エ アカウント単位で利用実績を把握できること。

オ 障害や故障、不具合等に対する受付窓口を設置し、緊急連絡先を示すこと。なお、電話での連絡先の確保は必須とする。

カ 障害発生時においても、サービス停止が極力生じないようにすることとし、確実にかつ速やかにシステムの復旧を行えるようにすること。

キ システムに起因する障害が発生した際は、障害内容、対応方法、復旧見込等をデジタルインフラ整備室へ迅速に連絡すること。

7 納品資料

操作に必要となるマニュアル類を、電子媒体で提供できること。

8 その他

導入後は複数年の利用を予定していることから、引渡し後概ね3年間程度は利用でき、この間はサポートが終了しない継続するものであること。

インストールが必要なPC用アプリケーションについては、事前にデジタルインフラ整備室において、稼働における制約事項について確認すること。

本仕様書の記載内容に疑義が生じた場合は、デジタルインフラ整備室と協議すること。

別紙1

情報資産等取扱特記事項

長野県情報セキュリティポリシーに基づき、情報資産等（情報システム、電子計算機及びネットワークで取り扱うデータ、システムで出力される帳票等）について、次のとおり取り扱うものとする。

（情報資産等の漏えいの禁止）

第1 受託者は、この契約による業務に関して知り得た情報資産等の内容を他に洩らしてはならない。

この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

（情報資産等の滅失、改ざん及び損傷の禁止）

第2 受託者は、この契約による業務を行うために委託者から引き渡された情報資産等を、滅失、改ざん及び破損してはならない。

（情報資産等の掲載された資料等の返還又は破棄）

第3 受託者は、この契約による業務を行うため、取り扱う情報資産等が必要でなくなった場合には委託者の指示により、速やかに情報資産等の掲載された資料等を、返還又は破棄しなければならない。

（情報資産等の目的外使用の禁止）

第4 受託者は、この契約による業務を行うため、情報資産等を取り扱う場合には、情報資産等を目的外に使用し、又は第三者に提供してはならない。

（情報資産等の掲載された資料等の複製及び複写の禁止）

第5 受託者は、委託者が承諾した場合を除き、この契約による業務を行うために、委託者から引き渡された情報資産等の掲載された資料等を、複製及び複写してはならない。

（職員等の義務の周知徹底）

第6 受託者は、受託者の職員に対し、長野県個人情報保護条例第9条に規定する職員等の義務及び第63条、第64条に規定する罰則について、その周知徹底に努めるものとする。

（再委託の禁止）

第7 受託者は、情報資産等を取り扱う業務は自ら行うものとし、他の者にその取り扱いを委託してはならない。ただし、あらかじめ書面により委託者の承諾を受けたときは、この限りではない。

2 受託者は、前項の規定により委託者の承諾を受け再委託を行うときは、再委託先に対して、この情報資産等取扱特記事項に規定する機密保持義務を負わせるものとする。

(作業場所の特定)

第8 受託者は、この契約により個人情報を取り扱う業務について、作業場所を特定しなければならない。ただし、委託者の承諾を得て特定した作業場所以外で作業を行う場合には、個人情報保護のために必要な措置を講じなければならない。

(事故発生時における報告)

第9 受託者は、この業務を行うために取り扱う情報資産等の漏えい、滅失又は損傷等があった場合には、直ちに委託者に報告し、その指示に従わなくてはならない。

別紙2

個人情報取扱特記事項

(個人情報の漏えいの禁止)

第1 受託者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(個人情報の滅失、改ざん及び損傷の禁止)

第2 受託者は、この契約による業務を行うために委託者から引き渡された個人情報を、滅失、改ざん及び損傷してはならない。

(個人情報の掲載された資料等の返還又は廃棄)

第3 受託者は、この契約による業務を行うため、取り扱う個人情報が不要でなくなった場合には、委託者の指示により、速やかに個人情報の掲載された資料等を返還又は廃棄しなければならない。

(個人情報の目的外使用の禁止)

第4 受託者は、この契約による業務を行うため、個人情報を取り扱う場合には、個人情報を目的外に使用し、又は第三者に提供してはならない。

(個人情報の掲載された資料等の複製及び複写の禁止)

第5 受託者は、委託者が承諾した場合を除き、この契約による業務を行うために委託者から引き渡された個人情報の掲載された資料等を、複製及び複写してはならない。

(再委託の原則禁止)

第6 受託者は、委託者が承諾した場合を除き、個人情報を取り扱う業務は自ら行い、第三者にその取扱いを委託してはならない。

(事故発生時における報告)

第7 受託者は、この契約による業務を行うために取り扱う個人情報の漏えい、滅失又は損傷等があった場合には、委託者に、直ちに報告し、その指示に従わなくてはならない。