

「令和8年度 相談記録システム導入業務」に係る 仕様書

1 業務名

令和 8 年度 相談記録システム導入業務

2 業務目的

本業務は、各福祉相談窓口における相談対応業務について、相談時の音声を AI により文字起こし及び要約し、相談記録作成業務の効率化を図ることを目的とする。

また、相談記録の共有及び活用を促進し、包括的・重層的支援体制における情報連携の強化を目指す

3 想定スケジュール

本業務の想定スケジュールは以下のとおり。ただし、正式なスケジュールについては別途、発注者と受注者の間で協議の上決定することとする。

契約締結	令和8年9月21日まで
システム導入	令和8年10月30日まで
サービス利用開始希望	令和8年11月1日

4 業務内容

業務の内容は次の項目のとおりとする。なお、本業務の遂行にあたり本書に記載の成果と同等以上の成果が得られる効果的な手法があれば、適宜、今回の提案内容に含めること。

(1) 相談記録システム構築

ア 録音・文字起こし機能

北九州市で準備する窓口に設置したPC(以下窓口 PC と略)を使って、相談者と対応職員との対話を録音し、音声認識により文字起こしを行うこと。

イ 文字起こし結果編集機能

窓口 PC を使って、文字起こし結果について、対応職員が内容確認及び修正できること。

ウ 要約機能

窓口 PC を使って、文字起こし結果を基に相談内容を要約できること。

エ 要約結果編集機能

職員が通常業務で使うイントラPC(以下職員 PC と略)を使って、要約結果について職員が内容確認、修正及び追記できること。

(2) 要約結果管理機能

ア 要約結果一覧表示

窓口 PC および職員 PC を使って、要約結果を、一覧表示および検索できること

イ 他システムへの連携機能

職員 PC を使って、上記要約結果一覧から選択し、その要約結果を表示、ファイルへエクスポートおよびクリップボードにコピーできること

(3) セキュリティ要件

- ア LGWANに接続された窓口 PC および職員 PC からシステムが利用できること
- イ AIを含めた外部クラウド利用時は個人情報保護および不正アクセス対策を講じること
- ウ 外部クラウド上の AI を利用する時は学習およびデータ保持を行わないこと

※(1)～(3)の詳細な機能の要件は【別紙2】要件一覧にて示すとおり

(4) 職員への説明

- ア 運用開始前に利用対象および管理担当の職員に対し説明会を実施すること。
- イ 運用マニュアルおよび操作マニュアルを提供すること。

(5) 利用者満足度調査報告

- ア 利用対象および管理担当の職員に対して定期的に満足度や改善要望を抽出するアンケートを実施し、市に報告を行うこと。
- イ 上記の市への報告時には、改善提案を含めること。

5 想定サービス利用規模

サービスの利用規模は以下のとおりとする。

対象	利用規模
窓口数	12窓口
利用職員数	約60名
録音対象相談件数	一つの窓口あたり約 50 件 / 1 ヶ月
1回あたりの相談時間	約 40 分(平均)

6 導入場所

小倉北区役所 保健福祉課窓口（詳細については発注者と受注者で協議の上決定する。）

7 業務体制

受注者は、業務の遂行にあたり責任者を含む複数人で構成された体制を整備し、市と円滑な意思疎通が図れるよう留意すること。また、報告、協議、助言、及びその他必要なコミュニケーションについては、定期的に対面または Web 会議形式にて行うこと。

8 参考資料の貸与・提供

(1)発注者は、本業務の履行に際し必要と認めるものに限り、受注者に資料を貸与・提供する。

9 その他

- (1) 本提案の評価は、提案者の技術力などを評価するために行うものであって、提案書に基づき、そのまま業務を了承するものではないことに留意すること。
- (2) 成果品（業務の履行過程において得られた記録等を含む）を第三者に閲覧させ、複製させ、又は譲渡してはならない。ただし、市の承諾を得た場合はこの限りではない。
- (3) 本仕様書に定めのない事項については、発注者と受注者が協議して決定する。