

静岡県内市町共同導入  
音声テキスト化サービス 調達仕様書案

1. 業務名

音声テキスト化サービス

2. 契約期間

契約締結日から 2023 年 3 月 31 日まで

3. 事務局及び参加団体

(1) 事務局

音声テキスト化サービス（以下、「本サービス」という。）の選定に当たっては、静岡県デジタル戦略局デジタル戦略課を事務局として、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。

(2) 参加団体（契約主体となる）

本サービスを利用する県内市町を「参加団体」という。※現在調整中  
なお、令和 3 年 11 月 5 日時点で 9 団体を想定している。

4. 目的及び趣旨

本格的な人口減少社会となる 2040 年を見据え、地方自治体は限られた経営資源の中で持続可能な行政サービスを提供するため、業務の在り方そのものの刷新が求められている。とりわけ、住民に身近な市町においては、ICT を積極的に活用して業務効率化を図り、更なる住民サービスの向上と職員の働き方改革を推進していく必要がある。

そこで、音声テキスト化サービスとして、AI を活用して、会議・打合せ等での発言内容を音声認識技術によりデータ化（テキスト化）することによって、各参加団体における議事録作成等に係る業務時間の削減や効率化を行うことを目的とする。

なお、複数の市町が共同導入することで、ノウハウの横展開や、事務負担及び経費の削減効果を期待している。

5. スケジュール

(1) スケジュール概要

スケジュールは、以下を基本として、参加団体と個別調整することを想定している。

	内容	方針	担当	期間
1	契約	選定結果に基づき参加団体において個別に契約。	参加団体	2022 年 5 月

	内容	方針	担当	期間
2	音声テキスト化の環境設定・動作確認	初期設定(利用者情報の登録、帳票様式の設定)はこの時期から着手可能とする。各参加団体に管理者ライセンスを発行。	参加団体・受託者	2022年6月上旬～
3	音声テキスト化の操作研修	各参加団体向けに操作研修を実施。(合同開催でも可。)	参加団体・受託者	2022年6月中旬～2022年7月下旬
4	利用開始	サービス利用開始	受託者	2022年6月中旬～

## 6. サービス要件

次の内容を満たすサービスを提供すること。なお、15自治体以上の導入実績、1年以上のサービス提供実績を有することが望ましい。

### (1) 利用環境要件

- ア) LGWAN-ASPとしてサービスを提供すること。
- イ) 個人情報保護等の情報セキュリティ対策の観点から、セキュアなネットワーク上のLGWAN内で完結して提供されるサービスであること。処理エンジン自体をインターネットに配置し、LGWAN-ASPにアップロードされたファイルを特定通信で分割転送するような仕組みは認めない。
- ウ) LGWANセグメントに接続された端末から利用できること。なお、LGWANへの接続に必要な通信回線は各団体が準備する。
- エ) 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の各最新バージョンに対応すること。

### (2) 機能要件

- ア) 音声テキスト化ツールは、利用者が操作するにあたって、日本語対応となっていること。
- イ) 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。
- ウ) 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。
- エ) 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。

- オ) 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。また、処理した情報の機密性によっては、管理者権限や所属グループ内の利用ユーザーであっても情報を閲覧できないようなアクセス制限をかけられること。
- カ) AI を活用した音声認識エンジンにより、音声情報からのテキスト化（音声データの変換）ができること。
- キ) 音声データの変換にあたっては、発話ごとに複数人の発話者の認識ができること。（それぞれの発言に対して、どの発話者の発言かを自動識別して登録する機能を想定。）
- ク) 音声データの変換にあたっては、発話ごとに発話の開始時間もしくは録音開始からの経過時間を取得・画面表示できること。
- ケ) 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。）
- コ) 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。
- サ) 音声データの変換中であっても、音声データのアップロードにより、変換予約ができること。
- シ) 音声データのファイル形式として、WAV、MP3、M4A、WMA に対応すること。
- ス) アップロードする音声データは、1回につき最大 250MByte まで対応可能なこと。また、複数ファイルに分かれた音声データを繋ぎ合わせた1つの記録として変換できること。
- セ) 変換結果は、CSV 形式での一覧出力の他、予め様式登録した Word 形式や Excel 形式など編集可能なファイル形式で出力できること。
- ソ) 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。これらの操作については、各参加団体での同時利用ユーザー数は 10 名以上とすること。
- タ) 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。（参加団体によって、いずれかのみの変換方式で契約する場合あり。）
- チ) 変換後のテキストデータには、句読点がつけられていること。
- ツ) 最新のテキストデータについて、画面上からテキスト検索ができること。
- テ) 学習機能により、変換精度が向上する機能を有すること。
- ト) 辞書登録機能を有すること。
- ナ) 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。なお、参加団体ごとに自動削除までの期間を設定できること。

- ニ) 参加団体ごとに、利用状況（処理件数）を定期確認することができること。なお、削除された音声データ及び変換後のテキストデータについても件数としてカウントできること。

### (3) 運用要件

- ア) 24 時間 365 日のサービス提供を基本とし、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。また、停止時間帯については、可能な限り業務時間外を設定すること。
- イ) 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。
- ウ) 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。復旧するデータは、障害発生前 1 日以内のデータを原則とする。
- エ) 災害等に備え、耐震設備（震度 6 レベル）を有している施設にて音声データ、変換後のテキストデータ等を保管（バックアップ）すること。
- オ) 操作ログを一定期間管理し、必要に応じて参照、出力できること。
- カ) 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。
- キ) 参加団体からの操作方法等に関する問合せに対し、対応する窓口を設けること。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。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。
- ク) 参加団体からの問合せや有効活用事例について、定期的に参加団体全てに対して情報共有を行うこと。
- ケ) 各参加団体の希望により、参加団体の現地に訪問し、各種相談会や操作方法説明などの現地サポートを実施すること。

### (4) 導入準備要件

- ア) 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 3 回以上開催すること。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。
- イ) 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提供すること。

(5) 追加オプションサービス

受託者は、上記(1)から(4)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、「8. 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。

(6) 情報セキュリティ対策

ア) 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。

イ) 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。

ウ) サービス提供を行うデータセンターにおいては、施設およびサーバ室への入室確認をIDカードもしくは生体認証にて実施し、定期的に監査する仕組みを有していること。

エ) 参加団体が入力・アップロード等した業務データについては、参加団体の許可なく、サービス提供を行うデータセンターから持ち出すことがないこと。  
(情報通信ネットワーク経由での持ち出しも、参加団体の許可を受けている場合を除き、持ち出すことがないこと。)

オ) 本サービスで利用のハードディスクを廃棄する場合には、保存データを再現できないよう、ハードディスクの破壊、もしくは米国立標準技術研究所(NIST) SP 800-88 規格に準じるディスクに搭載されている「Secure Erase」コマンドでの消去に準じる処理を実施すること。

カ) 受託者は、ISO/IEC27001の認定を受けていること。

キ) LGPKI アプリケーション認証局が発行するWebサーバ証明書を利用すること。

ク) 使用するサーバ環境は、定期的なウイルスチェックを行うこと。

7. 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) サービス稼働率を最大限に高め、サービス利用に支障が出ないように努めること。  
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。

## 8. 料金体系

受託者は、以下に示す料金体系を設定すること。

- (1) 利用量によらない固定の月額サービス料を設定すること。初期導入費用を設定しても構わない。
- (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) 次年度以降も継続契約する場合、原則として、本調達で提案した月額サービス料以下での契約とすること。市場環境に基づき月額サービス利用料を値上げする場合には、事務局および各参加団体との協議の場を設けること。なお、消費税及び地方消費税の税率変更に伴う値上げは除く。
- (4) 次年度以降も継続契約する場合、初期費用は発生しないものとする。
- (5) 次年度以降に共同導入に参加する団体についても、月額サービス料は8(3)を適用すること。なお、初年度は初期導入費用を設定しても構わない。

## 9. 契約に係る留意事項

### (1) 契約仕様書の作成

本仕様書及び受託者の提案内容に基づき、受託者は事務局及び各参加団体と調整のうえ、契約仕様書を作成することとする。当該契約仕様書は、契約期間および導入までのスケジュールを除き、団体ごとに変更しないこととする。なお、受託者は導入費用と利用料金で2契約となる団体があった場合は、当該契約仕様書と同じ内容であれば、2契約となることを認めること。

### (2) その他

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。