
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DX推進課
デジタルインフラ整備室

1 基本事項

①件名業務名

A I 音声文字起こしサービス提供業務

②業務等の内容

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業務等の実施期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日まで

④業務等の実施場所

長野県長野市南長野幅下692-2 長野県庁舎及びデジタルインフラ整備室が指定する場所

⑤業務等に必要となる機器等

4 業務要求仕様に記載の事項を満たすこと。

2 本業務の目的

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状況である。

県では、令和3年からA I 音声文字起こしツールを導入し、会議録作成に係る業務の効率化を図ってきたところ。

令和5年度以降も引き続き、A I 音声文字起こしツールを導入し、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ため、本業務を実施する。

3 A I 音声文字起こしサービス利用対象業務

会議録・打ち合わせの議事録作成及び録音した音声データの文字起こしに係る業務

4 業務要求仕様

(1) 基本要件

通信機能を有したモバイル端末を使い、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

(2) 全体の共通事項

ア (3)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(3)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。なお、登録データについては CSV 等の汎用的なフォーマットにて出力できる機能があること望ましい。
- 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。

(3) システム構成

① モバイル端末 30 台

（県が保有する音声文字起こし用端末を用いる場合、下記ア～オの要件は満たされているものとし、キ及びクはこの限りではない）

- ア 概ね 200×150×50mm を目安の大きさにし、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、履行開始時に県に引き渡すこととし、契約期間終了時点で返却する。
- ク 端末に故障や不具合が発生した場合は、契約期間中は代替機を提供の上、10 日以内に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 Windows 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 アプリケーションは最新のものが提供され、履行期間内においては無償で最新バージョンが提供されること。
- エ 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行うこと。

エ 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。

(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 システム運用・保守

(1) 運用

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や効率的な庁内運用への提案も含むものとする。

イ 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。

ウ 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。

エ モバイル端末が貸与されている場合、不具合及び問合せについて対応すること。

オ アカウント単位で利用実績を把握できること。

(2) 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、実施時期などを事前に県と協議し了承を受けること。

エ 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。

オ 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、確実かつ速やかにシステムの復旧を行えるようにすること。

カ 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。

(3) 導入支援

ア 端末及びPCアプリケーションの操作説明を行うこと。

イ 端末及びPCアプリケーションの操作マニュアルを電子媒体（PDF等）で提供すること。

ウ 説明した動画を提供することが望ましい。

エ 過去の運用で蓄積された変換語句等、文字起こしに有効なデータが取り込める場合は、それらを反映すること。