

令和8年度
児童相談所ICT化推進業務

調達仕様書

奈良県地域創造部こども・女性局
こども家庭課

1. 件名

令和8年度 児童相談所ICT化推進業務

2. 適用範囲

本資料、奈良県が実施する児童相談所ICT化推進業務について規定する。

3. 背景と目的

児童相談所における電話相談業務は、迅速性・正確性・記録性が求められ、通話内容の記録作成に係る事後作業負担、聞き間違い・聞き漏れを発生させないために職員の心理的負荷が高くなるといった課題を抱えている。これらの課題に対して、他自治体において、通話内容を文字起こし、要約をするソリューションの導入等により、業務の効率化を図る取組事例が見られる。

本実証では、奈良県中央こども家庭相談センター（以下「実証場所」という。）において、こども家庭庁が整備する業務AIサポートシステムを活用し、電話相談時においても上記課題解決に向けた有効性・実現可能性を検証する。

本実証事業は、以下を目的とする。

- ✓ 電話相談時における文字起こし・要約の有効性実証
- ✓ 既存業務システム（児童相談システム「童」）との業務連携
- ✓ 実装を見据えた技術的・運用的・セキュリティ的課題の洗い出し、今後の課題整理

4. 業務内容

4-1 実証場所

奈良県中央こども家庭相談センター（奈良県奈良市紀寺町 833）

4-2 期間

実証期間（電話相談時の文字起こしを実施する期間）については概ね1～2か月程度を想定。
なお、実証時期・実施期間については提案を行うこと。

契約期間は、契約締結日から令和9年3月31日までとする。

4-3 実証対象業務

電話等による相談内容の記録業務

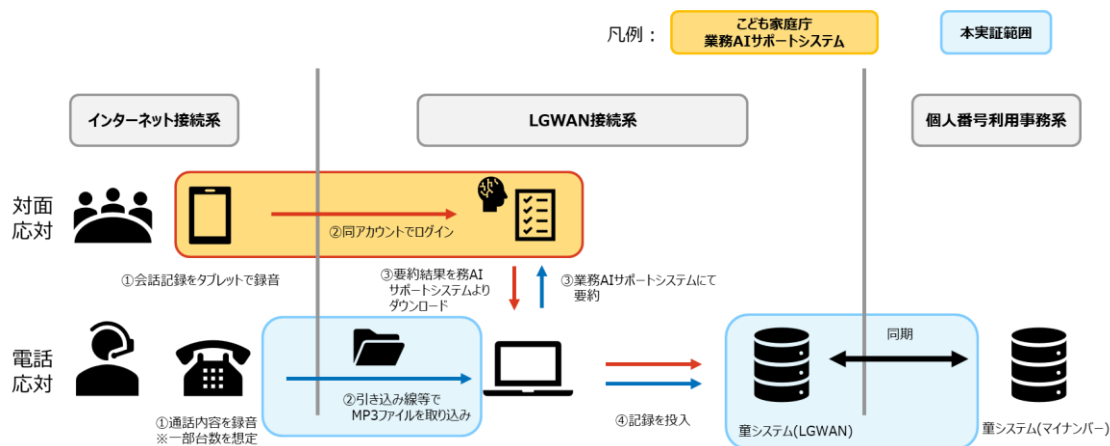
5. 前提条件・制約条件

5-1 電話環境に関する前提

現行の電話は IP 電話ではなく、既存電話基盤の大規模改修は行わないことを想定している。
実証にあたっては、以下の構成を想定する。

5-2 ネットワーク環境

通話内容の収録音声データに関しては、別途導入予定の対面応対向け文字起こしシステムと連携できる構成とすること。なお、ツールの導入やデータの引き継ぎにあたっては奈良県のセキュリティポリシーを遵守すること。



5-3 既存システム

現行利用システム：児童相談システム「童」(マイナンバー系に設置)

マイナンバー系ネットワークで現行利用している児童相談システム「童」(以下、マイナンバー系児童相談システムという)と同様の機能を搭載したシステム(以下、「LGWAN 系児童相談システム」という)を LGWAN 系ネットワークに構築すること。構築にかかる費用及び令和8年度の運用経費は、本調達の範囲に含むこと。追加費用は、一切認めない。ただし本システムの稼働に必要な仮想サーバのリソース(CPU、メモリ、ストレージ等)については、県において用意するものとし、本調達の範囲には含まない。

なお、本事業で構築する LGWAN 系児童相談システムは、既存のマイナンバー系児童相談システムと同様に利用可能とすること。また両システム間でデータの同期を行う構成とすること。同期の頻度については、少なくとも日次とすること。

提案にあたって、既存システム(童システム)と同等機能を有する別システムを別途用いる提案を行うことは妨げない。ただし、別システム利用に必要な経費は本調達の範囲に含むこと。また、別システムを用いる場合であっても、相談記録データが分散しないよう、既存のマイナンバー系児童相談システムに情報連携できるような構成とすること。なお、別システムに関する説明資料及びシステム利用に必要な経費は、提案書に明記すること。

6. 実証内容(必須要件)

6-1 通話収録

- ① 実証対象とする既存電話機の音声について、受電・架電ともに収録できること。
- ② 収録した通話は音声ファイルとして業務端末へ保存できること。

- ③ 録音方式は自動録音/手動録音に対応していること。また、日付別、時間帯別にファイルを自動生成できること。
- ④ 付属ソフトウェア等により送話と受話の音量バランスを調整できること。
- ⑤ 収録ツールの導入にかかる接続作業、ソフトウェアのインストール作業についても調達範囲に含むこと。
- ⑥ 収録対象電話機の台数については最低台数を 5 台とする。台数は、提案書に明記すること。また今回設置した電話機について次年度以降も利用の可否についても、明記すること。

6-2 表示・操作性

- ① 職員が簡易な操作で収録、および音声ファイルを業務端末へ保存できること。
- ② 業務サポート AI システムに LGWAN 端末(共通端末 VDI)からアクセスし、通話内容の文字起こし・要約結果が確認できること。

6-3 LGWAN 系児童相談システムの構築と連携

- ① LGWAN 系児童相談システムを LGWAN 系ネットワークに構築すること。
- ② マイナンバー系児童相談システムでは、マイナンバー業務で必要のない機能を利用できないように制御すること。また、LGWAN 系児童相談システムでは、マイナンバーを取り扱う機能を利用できないように制御すること。
- ③ マイナンバー系児童相談システムのデータを LGWAN 系児童相談システムにマイナンバーを除いて移行すること。
- ④ マイナンバー系児童相談システムと LGWAN 系児童相談システム間でデータの連携ができる機能を作成すること。データの連携方法は、指定したサーバ上のフォルダに連携ファイルを自動で格納し、そのデータの適用作業は奈良県が手動で行うこととする。
- ⑤ 連携の頻度など詳細な運用方法については県と協議のうえ決定することとする。ただし、構築当初はデータ連携について日次での運用を想定している。
- ⑥ 奈良県の職員が容易に連携ファイルの適用作業ができるように説明資料を作成すること。
- ⑦ LGWAN 系児童相談システムを構築するために必要なソフトウェア(データベースソフト・EXCEL)を調達すること。
- ⑧ マイナンバー系児童相談システムと LGWAN 系児童相談システムを運用するにあたり、従来の機能の整合性の確保及び調整を行うこと。
- ⑨ 本仕様書に記載されていない項目については、奈良県及び受託者で協議の上定めることとする。

6-4 実証効果の測定・評価

- ① 実証における業務改善効果及び運用上の課題を把握するため、実証対象職員に対するヒアリング及びアンケート等を実施すること。

- ② ヒアリング及びアンケートの実施時期、対象者、実施回数、実施方法については、現場への負荷を考慮しつつ、効果測定に有効な方法を提案書に明記すること。
- ③ アンケート項目については、以下の観点を含めて提案すること。
 - I. 記録作成時間の変化
 - II. 聞き漏れ・記録漏れに対する不安感の変化
 - III. 職員の心理的負荷・業務負担感の変化
 - IV. 文字起こし・要約結果の正確性及び実用性
 - V. システムの操作性・運用性
 - VI. 実運用時の課題及び改善要望
- ④ 実証結果については、定量的・定性的双方の観点から分析を行い、本導入時に必要となる運用条件、課題及び改善提案を報告書として取りまとめること。

7. 実証内容

以下については、事業者の知見を踏まえた提案を求める。

- ✓ 通話音声取得方式(物理分岐、録音装置、ゲートウェイ等)の最適構成
- ✓ 通話終了後の文字起こしデータの扱い(保存／非保存、保存期間)
- ✓ 実証結果を踏まえた本格導入時の構成イメージ

8. セキュリティ・個人情報保護

児童・家庭に関する極めて機微な個人情報を扱うことを前提とするため、音声データの処理含め、導入予定の対面応対向け文字起こしシステムと同等の安全性を有すること。また、各種データの保存有無、保存期間を明確にし、事業者側でのデータ二次利用を行わないこと。実証終了後は、データ消去すること。キックオフ会議において、データ消去方針を明示すること。

9. 役割分担

9-1 奈良県

- ◆ 実証場所の提供
- ◆ 業務要件・運用条件の提示(既存のドキュメントを中心に提供)
- ◆ 実証評価

9-2 受託者

- ◆ 実証環境の設計・構築・運用支援
- ◆ 機器・ソフトウェアの提供
- ◆ 職員向け簡易説明・マニュアル作成、説明会の開催
- ◆ 実証評価結果の整理・報告

10. 成果物

- (1) 実証環境構成図
- (2) 操作マニュアル
- (3) 実証結果報告書
- (4) 本導入に向けた課題・改善点

11. 留意事項

本事業はあくまで実証を通じて、導入可否・要件整理を行うことを主目的とする「実証」であり、本格導入を保証するものではない。そのため、本実証事業終了後もそのまま利用できる機材の有無また、有償無償の区別については、提案書において、明確に示すこと。