

仕 様 書

1 業務名

生活保護ケースワーク A I 支援サービスシステム導入業務

2 実施場所

合志市内（ただし、本市が認める場合はこの限りではない）

3 履行期間

契約締結日から令和 13 年 3 月 31 日まで

4 業務概要

生活保護法令等、多岐にわたる生活保護業務に関連した情報を集約し、いつでも簡単に調べられるようにすることで、生活保護業務に係る決定の迅速化、対人援助業務の充実を図る。

また、A I を活用し、業務経験を問わず必要な情報を調べやすくすることで、業務の効率化及び職員の負担軽減を目指すものである。

5 システム要件

- (1) 過去 3 年以内に、5 団体以上の地方公共団体に当該システムの導入実績を有する者であること。（サービス利用中の地方公共団体のみとし、利用開始前・利用終了済の地方公共団体は含まないものとする。）
- (2) 国際標準化機構（I S O）が定める品質マネジメントシステムに関する規格 I S O 9 0 0 1 及び情報セキュリティマネジメントシステム（I S M S）に関する国際規格 I S O / I E C 2 7 0 0 1 を認証取得している事業者が開発したシステムであること。
- (3) L G - W A N 接続で利用できるシステムであること。
- (4) 地方公共団体情報システム機構（J - L I S）が運営する L G W A N - A S P サービスリストに登録されているサービスであること。
- (5) 曖昧な問合せ内容（登録されたデータとのキーワード不一致や複数の意味をもつ単語が含まれている場合等）に対し、A I システムが適切と思われる回答候補を提示できること。検索文字が完全一致せずとも検索できるよう、キーワードや自然言語による検索を可能とすること。
- (6) 検索対象となる生活保護業務に関連した情報は以下とする。
 - ・生活保護法令
 - ・生活保護実施要領
 - ・生活保護問答集
 - ・生活保護関係通知
 - ・東京都運用事例集

- (7) 本市独自のQA登録及びファイル登録が可能であること。
- (8) (7) の登録情報についても検索対象とすること。
- (9) 利用者の登録する独自のFAQ等のドキュメント登録用のCSVファイル様式を用意し、CSVファイルの取込により、容易に登録できること。
- (10) 回答の基となるデータは、改正等に応じて適切に更新すること。
- (11) システム操作に必要となる操作マニュアルを提供すること。必要に応じて、本市職員に対し、講習会等により分かり易く利用方法を説明すること。
- (12) 令和8年4月1日よりサービス利用開始が可能であること。

6 運用管理・運用支援要件

- (1) 提供するシステムは、24時間365日の稼働を保証すること。ただし、保守範囲外の障害要因及び計画停止に基づく時間を除く。
- (2) システムの品質を維持・向上させるために必要なメンテナンス等に伴い、一時的に利用停止時間が発生する場合は、事前に本市に通知すること。
- (3) 障害が発生しないよう監視等を行い、障害が発生した場合は確実かつ速やかに復旧すること。
- (4) 不正アクセスを防止するための対策を実施すること。
- (5) セキュリティインシデントやリソース使用状況を検証するログ分析を行い、必要な対策を速やかに行うこと。
- (6) 利用者がシステムに入力した情報を第三者に提供しないこと。
- (7) 必要に応じて、質問内容、回答件数を集計し、報告すること。
- (8) 定期的にバックアップを取得すること。
- (9) 利用者からの電話、メールでの問い合わせに対し、午前9時から午後5時まで対応できること。日曜日、土曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、12月29日から翌年の1月3日までの日を除く。ただし、緊急対応が必要な場合についてはこの限りではない。
- (10) 保守性の観点から提供サービスに関しては、開発元、販売元、サポート元が同一であることとし、業務の全部または一部を第三者に委託することを禁止とする。
- (11) 契約が終了した場合又は解約した場合、利用者が入力した情報をシステム及びサーバー内から完全に消去すること。

7 その他

この仕様書は大綱を示すものであり、詳細については本市との協議により決定すること。仕様書並びに委託契約書に定めのない事項についても、協議のうえ定めるものとする。さらに、受託者は、この仕様書又は契約書に記載された事項の他、必要な事項について本市とあらかじめ協議した上で実施すること。また、受託後においても、本市と受託者の協議の上、仕様書の内容について変更することができるものとする。