

「徳島県ケースワーク支援A I システム導入事業」委託業務仕様書

1 業務名

ケースワーク支援A I システム導入事業

2 期間

契約締結の日から令和6年3月31日まで

※ ただし、システムの初期構築は、令和6年1月31日までに行うこと。

3 利用主体

徳島県内11福祉事務所

4 見積限度額

金1,500,000円(消費税及び地方消費税を含む。)

5 趣旨

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を迅速化する。また、A Iを活用し、必要な情報を調べやすくすることで、職員のスキルを底上げし、業務経験を問わず、根拠に基づき業務することで、住民サービスの向上を目指す。

6 システム要件

- (1) 業務運用体制について、具体的に示すこと。また、徳島県との役割分担について示すこと。
- (2) 過去5年以内に、3団体以上の地方公共団体における利用実績を有する者であること。
- (3) 利用にはI D、パスワードによるログインを必要とすること。
- (4) 曖昧な問い合わせ内容(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など)に対し、A Iが適切と思われる回答候補を提示できること。
- (5) 回答の基となるデータは、「生活保護法令」「生活保護実施要領」「生活保護関連の国通知文書」「生活保護問答集」「利用者の登録する独自のF A Q」等とする。
- (6) 利用者の登録する独自のF A Q等のドキュメント登録用のC S Vファイル様式を用意し、C S Vファイルの取込により、容易に登録できること。
- (7) 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。
- (8) L G-W A N接続で利用できるシステムであること。
- (9) システム操作に必要な操作マニュアルを提供し、講習会等によりわかりやすく利用方法を伝達すること。

7 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确实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) システムで解決できなかった内容を分析して、適切な回答をするために必要な情報を徳島県へ定期的に提供し、回答の精度が向上する支援をすること。
- (8) 質問内容、回答件数を集計し、報告すること。
- (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時までに対応できること。ただし、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。
- (10) 徳島県と連携してシステムの利用拡大に向けた支援を行うこと。

8 その他

審査予定日は11月中旬、契約予定日は11月下旬とする。

この仕様書は業務の大綱を示すものであり、業務内容の詳細については、徳島県との協議により決定すること。さらに、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も、受託者は徳島県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、徳島県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。