

聴覚障がい者支援及び多言語翻訳サービス利用（長期継続） 仕様書

1. 案件名称

聴覚障がい者及び多言語翻訳サービス利用

2. 目的

聴覚障がい者支援及び多言語翻訳のための新たな音声認識サービスを導入し、市民対応への積極的・効果的な活用を推進するとともに、当該サービスの利用ログデータについて、集約・可視化することにより、導入効果や運用課題の検証と改善を行い、市民対応の向上及び業務の効率化を図る。

3. 概要

(1) 聴覚障がい者支援及び多言語翻訳サービスの提供

音声データ及びキー入力したデータを自動的に文字起こし及び翻訳し、テキストデータへ変換する聴覚障がい者支援及び多言語翻訳サービス（以下、「本サービス」という。）をモバイルアプリまたは Web アプリで提供すること。

(2) アカウント管理及び翻訳結果分析サービスの提供

本サービスのアカウント管理や利用ログデータの閲覧等が Web ブラウザ上で利用できる管理・分析サービス（以下、「管理サービス」という。）のライセンスを提供すること。

4. 内容

(1) 調達範囲

サービスの調達範囲は、本サービスの利用に当たって必要となるクラウドサービスの環境準備、本サービスの利用者アカウントの発行、管理サービスのライセンスの提供を含む。なお、利用者側に必要な機器（端末等）及び通信環境の整備等については、本市で別途用意するため、本調達範囲外とする。

(2) 契約期間

契約締結日から令和 11 年 7 月 31 日

※サービス利用期間は令和 8 年 8 月 1 日から令和 11 年 7 月 31 日までとする。

(3) アカウント数及び利用時間

本サービスについて、利用者アカウントを 1000 以上作成でき、全アカウントが同時利用可能であること。また、アカウント全体で原則 1 ヶ月あたり 1,200 時間の音声データ文字起こしの利用が可能であること。

(4) 機能要件・非機能要件

① 本サービス機能要件

- ・ モバイル端末に発話することで、クラウド上に音声データをアップロードし、翻訳し

たテキストデータをモバイル端末の画面上にリアルタイムで表示すること。

- ・ 翻訳元のテキストデータと翻訳後のテキストデータをモバイル端末の画面上で確認できること。
- ・ 少なくとも以下の言語について、双方向の翻訳に対応していること。
英語・中国語（普通話）・韓国語・インドネシア語・タイ語・ベトナム語・ポルトガル語（ブラジル）・ミャンマー語・スペイン語・フランス語・フィリピン語・ウクライナ語・ネパール語・日本語
- ・ 本サービスには、ユーザーID とパスワードによるユーザー認証が可能であること

② 管理サービス機能要件

(a) 基本機能要件

- ・管理サービスへのアクセスは、ユーザーID とパスワードによるユーザー認証が必要であること。
- ・管理サービスへのアクセスは、本市のインターネット利用パソコン (OS: Windows11、ブラウザ:Microsoft Edge、通信プロトコル:https)からアクセスが可能であること。
- ・翻訳結果のテキストデータを一定期間ごとに削除する機能または翻訳データを保存しない機能を有すること。

(b) アカウント管理機能要件

- ・本サービスのアカウントのパスワードを一定期間ごとに強制変更する機能を有すること。
- ・本サービスのアカウントをグループ分けすることで、グループごとの管理が可能であること。

(c) ログデータ分析機能要件

- ・以下の項目を確認またはファイル出力する機能を有すること。
 - 本サービスのアカウントの合計数
 - 本サービスのアカウント全体の翻訳時間または翻訳回数
 - 月ごとの翻訳時間または翻訳回数

③ 全サービス共通非機能要件

システム稼働時間	<ul style="list-style-type: none">・原則、24 時間 365 日利用できること。・定期保守等による計画停止する場合、事前通知すること。
データ通信	<ul style="list-style-type: none">・各サービスの通信は、全て HTTPS 通信(SSL/TLS)にて暗号化されていること。
データ管理	<ul style="list-style-type: none">・各サービスのデータの保管について、国内法が適用される日本国内に保管されていること。・各サービスにおいて、個人情報を取り扱うことに留意し、各サービスにより取得される ID/パスワードや、発言データ、ユー

	<p>ザー情報は暗号化され保存されていること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・音声データ及び翻訳処理後のテキストデータについて、本市利用者以外の利用を禁止する。(データロギングによるデータの再利用を禁止する) ・契約期間満了後、翻訳履歴について復元できないように確実にデータ消去すること。
セキュリティ要件	<ul style="list-style-type: none"> ・管理サービスの利用について、接続元 IP アドレスを制限することが可能であること。 ・セキュリティインシデント発生時の必要な対応手順が整備されていること。 ・本市セキュリティポリシーを参考として不正アクセス対策、ウイルス対策、脆弱性対策を講じること。
クラウドサービス基盤要件	<ul style="list-style-type: none"> ・本サービスのサービス提供事業者が、セキュリティ対策及び個人情報保護の認証となる ISMS (ISO/IEC27001) またはそれと同等以上の認証を第三者機関から受けていること。 ・クラウドサービスの利用契約に関連して生じる一切の紛争は、日本の地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とするものであること。

5. 動作環境・ハードウェア仕様

本サービスまたは管理サービスの利用を想定している端末等の概要は次のとおりである。

(1) 本サービスの利用を想定している端末

項目	仕様等
OS	iOS 及び iPadOS 及び Android
CPU	8 コア
メモリ	8GB 以上
HD	128GB 以上
ブラウザ	Safari 及び Google Chrome

(2) 管理サービスの利用を想定している端末

項目	仕様等
OS	Windows11(Update) Pro 64bit 以上
CPU	Core™ i3 3.00GHz 相当以上
メモリ	8GB 以上
HD	250GB 以上
ブラウザ	Microsoft Edge

6. 履行場所

本市指定場所

7. 守秘義務

守秘義務については、次の事項を遵守すること。

- (1) 本業務に関して、業務上知りえた内容に関する守秘義務を遵守すること。
- (2) 本業務に関して、本市から提供を受けた資料等について、業務終了後速やかに返却すること。
- (3) 本業務に関して収集したデータについては、契約期間終了後、事業者において消去または利用できない状態とし、その作業が完了した旨の証明書を発行すること。
- (4) 本業務に関して、本市から提供を受けた資料等について、本市の許可なく複写または複製してはならない。なお、提供された資料のうち、個人情報保護に係わるもの及び本市の情報セキュリティに係わるものは、施錠可能な保管庫に格納する等、適正に管理すること。

8. サポート体制

- (1) 本システムに関する問い合わせ対応を行うこと。
- (2) 不具合発生時に復旧対応を行うこと。
- (3) ソフトウェアの定期バージョンアップを行うこと。
- (4) OS や Web ブラウザのバージョンアップに対応すること。
- (5) 運用に際してシステムの操作説明書等を提供すること。

9. その他

- (1) 本仕様書に定めのない事項については、大阪市契約規則及び大阪市会計規則に従い、その他必要に応じて、本市と受注者で協議のうえ定めるものとする。
- (2) 契約後に本仕様書に疑義が生じた場合は、本市の解釈に従うこととする。
- (3) 仕様の詳細等については発注者の指示に従うものとし、契約内容及び作業内容に疑義が生じた場合には、速やかに本市と協議すること。

10. 本仕様書に関する問合せ先

大阪市デジタル統括室DX推進担当（デジタルサービスグループ）

大阪市北区中之島1丁目3番20号 大阪市役所7階

担当者：赤銅・島田

電話番号：06-6208-7646

E-mail：bb0003@city.osaka.lg.jp