

福山市若者相談等A I チャットシステム事業業務委託 仕様書

1 業務名

福山市若者相談等A I チャットシステム事業業務

2 委託期間

契約締結の日から2030年（令和12年）3月31日（日）まで

3 業務の目的

本市では、ネウボラセンターを開設し、妊娠・出産・子育てに加え若者等の悩みや不安について相談することができる施設を設置している。

若者相談支援にあたっては、窓口及び電話で対応しているが、若者層からの相談が少ない、複雑化・複合化した課題を抱えながらも支援が届かない人の把握が難しいなどといった課題がある。

そのため、支援ニーズを抱えているが相談ができていない人が支援につながるができるように、気軽に相談できる仕組みとして、傾聴・共感の機能を備える生成A I を活用したチャットシステムで支援していくことを目的とする。

4 対象者

本業務は福山市内において下記に関する相談のある若者及び保護者等（以下、「利用者」とする）を対象者とする。

- (1) 不登校やひきこもりに関する相談
- (2) 学校内における友人関係に関する相談
- (3) 進路など将来に関する相談
- (4) 家庭内のトラブルに関する相談
- (5) その他若者・保護者等が抱える悩みや不安に関する相談

5 委託業務

- (1) A I チャットシステムを活用した相談支援
- (2) 相談体制の整備に関する事
- (3) 周知媒体の作成に関する事
- (4) 利用料徴収の禁止
- (5) 苦情への対応に関する事
- (6) 月次報告の提出に関する事
- (7) 事業評価の提出に関する事
- (8) 完了報告書の提出に関する事

(9) 契約期間満了時等の取扱いについて

6 業務の内容

(1) SNS等を活用した相談支援

- ア Microsoft Edge、Google Chrome 及び Safari 等の Web ブラウザで利用できるサービスであること。市のホームページ等広報媒体にリンクや二次元コードを掲載し、アクセスできること。
- イ 市公式LINE からクラウド上にアクセスできるように、市関係課で連携すること。
- ウ スマートフォン、タブレット、PC等のデバイスにおいて利用できること。
- エ 匿名で利用できること。利用者の利用者登録やログインは不要とする。
- オ 相談内容は、テキストで入力ができること。また、音声での入力についても考慮されることが望ましい。
- カ 原則24時間運用すること。ただし、メンテナンス等により運用停止が必要であれば詳細を記載すること。
- キ 同時接続数に制限がないこと。
- ク 利用者に、通信に関わる経費を除き、経費が発生しないこと。
- ケ 初期画面を設定し、あいさつや利用方法の説明ができること。
- コ 利用者の選択に応じて、適切な相談窓口の案内ができること。窓口情報の提供に際してはテキスト形式、市公式ホームページの該当URLを回答できること。
- サ 運用開始以降、相談窓口や回答内容等に変更の必要があれば対応できること。
- シ 利用者からの相談について、チャット形式で相談対応できること。
- ス チャットの回答は生成AIが自動で応答し、職員の介入することがないこと。
- セ 入力またはAI回答に対し、禁止用語の設定ができること。
- ソ 利用者が希望した場合、相談機関と情報連携ができること。情報連携に際しては、本人から同意を得た上で、利用者の情報（氏名、住所、連絡先等）を相談機関に提供する等、相談機関からのアウトリーチにつなげることでできる機能であること。
- タ 児童虐待の疑いがある、DVや相談者に自傷他害の可能性があり、生命にかかわる等、特に緊急を要する相談内容や困難な相談対応に関しては、直ちに警察等に連絡するとともに、本市に速やかに報告すること。
- チ 相談内容が外部に漏れることがないようセキュリティ対策がとられていること。
- ツ 本市において、相談状況を管理画面等から確認できること。
- テ 相談内容と回答は、運用開始後はログとして保存し、運用開始の翌月から毎月、前月のログを提供すること。業務終了後は、本市の管理者が容易に確認できる形式でログを提供すること。業務期間終了後は、受託者においては、個人情報に係るデータは削除し、削除したことが確認できる書類を提出すること。

ト 管理者は、相談内容をテキスト形式等で出力できること。

ナ 相談内容の統計データが作成できること。統計データは、運用開始の翌月から毎月、前月までのデータを集計し、利用者の相談内容毎の割合や傾向等を分析し提供すること。最低限、必要なデータは、利用件数、年代、性別、属性、相談の種類、利用日、時間帯、リピーター率、利用に係る満足度。また、年代別や性別毎の相談の種類や、年代や属性別の利用日・時間帯などの傾向の分析を行うこと。

ニ 利用者の主な対象は39歳までの若者を想定する。ただし、年齢制限を設けるものではない。

ヌ 調達システムは、日本国内のデータセンターのサーバ上に構築し、日本の裁判管轄・法令が適用されること。また、データが海外に保存されないこと。

(2) 相談体制の整備に関すること

ア 導入及び運用において発生する問題に対し、責任を持って解決できる体制であること。

イ 導入するシステムに精通した技術者を配置し、不具合や問題点に対応できること。

ウ 運用・保守体制として、通常及び緊急時の連絡先及び連絡方法を提示すること。

(3) 周知媒体の作成及び配布に関すること

本市担当者と協議の上、周知のためのチラシ・ポスター等のデザイン作成・印刷し、必要部数を本市へ納品すること。

(4) 利用料徴収の禁止

受託者は、利用者から利用料を徴収してはならない。

(5) 苦情への対応に関すること

利用者と受託者、医療機関等とのトラブルへの対応は、原則として受託者の責任において対応すること。受託者は、苦情を受けた際には誠実に対応することとし、その内容及び対応を本市に随時報告すること。

(6) 月次報告の提出に関すること

事業開始翌月以降、各月10日までに、前月分の次の内容についてわかりやすく示した月次報告書を本市に提出すること。

なお、月次報告書の内容は、変更する場合がある。

ア 利用者数

イ 相談件数

ウ 相談種類別受付件数

エ 年齢別受付対応件数

オ 時間帯別受付対応件数

カ 相談内容及び回答内容等

(7) 事業評価の提出に関すること

相談登録者に対し、契約期間中に年1回以上アンケートを実施し、相談支援事業の満足度等の評価を行い、結果を本市に提出すること。

なお、アンケート項目等については、本市担当者と協議の上、決定すること。

(8) 完了報告書の提出に関すること

完了報告書は、実施期間終了後、速やかに発注者へ提出すること。

なお、完了報告書には次の書類を添付すること。

ア 月例報告書の記載事項において、実施期間分の全相談件数を月別もしくは年別にまとめたもの。

イ 事業実施結果をまとめたもの（結果概要、データに基づく事業の特徴や課題の分析等）。

(9) 契約期間満了時等の取扱いについて

契約の履行機関の満了又は契約書に基づく契約の解除に当たり、本市もしくは本市が指示するものに対し引継ぎを行う際には、誠実かつ円滑に業務の引継ぎを行うこと。

7 保守関係

(1) 本市担当者から障害発生の連絡を受けた場合は、その障害原因を特定し、本市担当者へ報告すること。

(2) 本業務に係るシステムに対するセキュリティホール等の不具合の発見やウイルスが検出された場合、運用に極力影響を与えない形で対応を行うこと。

(3) 本業務に係るシステムの安全で安定した稼働のために、システム全体の問題点や課題点を把握、分析に努めるとともに必要に応じて対策を講ずること。

(4) 障害発生時、正常時の状態（バックアップを取得した時点）に復旧可能な仕組みであること。

8 再委託

本業務の全部または一部を第三者に委託し、または請け負わせることはできない。ただし、主要な部分を除き、あらかじめ書面により発注者の承諾を得た場合はこの限りではない。

9 機密の保持

受注者は、本業務（再委託した場合を含む。）を通じて知り得た情報を機密情報として扱い、契約の目的外に利用し、または第三者に提供してはならない。また、本業務に関して知り得た情報の漏えい、滅失、き損の防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

1 0 委託金額の範囲

「6 業務の内容」に記載した全ての業務（業務の提供に当たり発生する全ての費用の合計金額とする。）。したがって、追加費用は一切請求できない。

1 1 委託料の支払

支払は契約額を等分した四半期払とし、請求書の提出を受けて支払うものとする。ただし、変更契約等により委託料の増減が生じた際は、第四期の業務委託料について、事業実績報告を確認の上支払うものとする。

発注者は、請求書を受理したときは、その日から起算して30日以内に業務委託料を支払う。

1 2 発注者との協力体制

- (1) 受注者は作業を円滑に進めるために、発注者と密接に連絡を取り、その連絡事項を記録し、協議の際、相互に確認するものとする。また、受注者は発注者から報告（業務の進捗状況、質疑回答等）を要求されたときは、速やかに報告すること。
- (2) 受注者の担当者について、発注者との連携・協力が支障があると判断された場合には、受注者の管理監督者は早急に担当者の変更等の対応を執るものとする。

1 3 業務実施上の条件

- (1) 類似業務のノウハウや受託実績が十分にあり、業務全体を円滑に実施することができること。
- (2) 業務の詳細・日程の管理については、発注者と十分な打ち合わせを行うこと。
- (3) 受託者は、履行期限内に円滑に事務が進められるよう、十分な体制で臨むこと。
- (4) 本業務の遂行に当たり「個人情報取扱特記事項」「福山市情報セキュリティポリシー」「福山市個人情報の保護に関する法律施行条例」を遵守すること。
- (5) 受託者は、本業務の実施のため創作した著作物について、委託期間終了後、本市に全ての著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む。）を無償で譲渡するものとする。
- (6) 業務に当たっての資料及び成果は、全て発注者に帰属するものとし、発注者の許可なくして公表、貸与、複写及び他の目的に使用してはならない。また、契約終了後も同様とする。
- (7) 本仕様書に定めがない事項や業務の遂行に当たって疑義が生じた場合については、発注者と受注者で協議し、決定するものとする。