

「実施要領等に関する質問書」への回答について

2026年（令和8年）4月28日  
 保健福祉局ネウボラ推進部ネウボラ推進課

| No | 質問事項<br>〔募集要領又は仕様書の別・<br>ページ数等〕 | 内 容   | 回 答   |
|----|---------------------------------|---|---|
| 1  | 仕様書 6<br>(1) ア                  | 市ホームページ等の広報媒体へのリンクや二次元コードの掲載及び市公式 LINE からの導線設置について、受託者の業務範囲は、システムへアクセスするための URL や二次元コード、ホームページ掲載用の HTML コード等を提供するまでであり、実際のホームページや公式 LINE への実装・掲載作業は福山市で行う認識ですか。 | お見込みのとおりです。   |
| 2  | 仕様書 6<br>(1) イ                  | 「市公式 LINE からクラウド上にアクセスできるように」とありますが、利用者が相談窓口にアクセスできるようにするという認識でしょうか。  | お見込みのとおりです。   |
| 3  | 仕様書 6<br>(1) イ                  | 「市関係課で連携」とは、具体的にどのようなことを想定していますか。   | 市公式 LINE にアクセスできるよう、福山市 ICT 推進課と連携が必要となります。   |
| 4  | 仕様書 6<br>(1) イ                  | LINE アカウントは福山市で準備する想定ですか。<br>また、当該 LINE アカウントについては、今回の事業専用のアカウントですか。  | LINE アカウントについては、既に本市公式 LINE がありますので、当該公式 LINE を活用する予定です。<br>LINE アカウントについては、今回の事業専用のアカウントではありません。 |

「実施要領等に関する質問書」への回答について

2026年（令和8年）4月28日  
保健福祉局ネウボラ推進部ネウボラ推進課

| No | 質問事項<br>〔募集要領又は仕様書の別・ページ数等〕 | 内 容   | 回 答   |
|----|-----------------------------|---|---|
| 5  | 仕様書 6<br>(1) ケ・コ・サ          | 相談対応に用いる専門的な知識ベースは発注者から提供いただけますか。それとも、受託者で独自に調査・構築することが前提でしょうか。   | 受託者が独自に調査・構築することが前提です。  |
| 6  | 仕様書 6<br>(1) ス              | 「職員が介入することがないこと」と定義されているが仕様書6(1)タにおいて緊急時に「直ちに警察等へ連絡する」旨が定められています。この緊急時の連絡対応は、受託者側の人員が行うものとして体制を整備する必要がありますでしょうか。それとも、システムが自動でアラートを発出する仕組みをもって代替可能ですか。 | 「職員が介入しないこと」については、AIチャットシステムの会話を対人で対応しないことを想定しています。緊急時の対応については、受託者を選定後、協議のうえ決定する予定です。 |
| 7  | 仕様書 6<br>(1) ス、ソ            | 「職員の介入なし」という要件と、相談機関への情報連携について、有人相談員への引継ぎは想定されていますでしょうか。それとも、あくまで連絡先情報の提供及び本人同意に基づく情報共有にとどめる想定でしょうか。  | 有人相談員への引継ぎは想定しておらず、あくまで連絡先情報の提供及び本人同意に基づく情報共有にとどめる想定をしています。                           |

「実施要領等に関する質問書」への回答について

2026年（令和8年）4月28日  
保健福祉局ネウボラ推進部ネウボラ推進課

| No | 質問事項<br>〔募集要領又は仕様書の別・ページ数等〕 | 内 容  | 回 答   |
|----|-----------------------------|--|---|
| 8  | 仕様書 6<br>(1) ス、タ            | 仕様書6(1)スにて「職員の介入することがないこと」とある一方、仕様書6(1)タにて緊急時の直ちの連絡・報告が求められています。その際はシステムの自動検知機能に加え、受託者での常時の有人監視対応が必要となる想定でしょうか。それとも、緊急ケースを検知した際の本市へシステム等で通知する仕組みを想定していますか。 | 「職員が介入しないこと」については、AIチャットシステムの会話を対人で対応しないことを想定しています。緊急時の対応については、受託者を選定後、協議のうえ決定する予定です。             |
| 9  | 仕様書 6<br>(1) セ              | 入力またはAI回答に対する禁止用語の設定について、初期登録すべき用語リストは福山市から提供される想定ですか。また、運用開始後の用語の追加や変更の発生頻度（想定）はどのくらいですか。   | 禁止用語の設定については、運用開始前の打ち合わせにおいて、受託者のこれまでの若者相談の実績等を基に双方で設定することを想定しています。運用開始後の追加や変更については、随時更新を想定しています。 |
| 10 | 仕様書 6<br>(1) ソ              | 「相談機関と情報連携ができること」について、連携先とは具体的にどの機関を想定されていますか。また、連携方法についてどのような形式を指定する予定ですか。  | 連携先はネウボラ推進課、児童相談所、警察等を想定しています。連携方法については、受託者を選定後、協議のうえ決定する予定です。                                    |

「実施要領等に関する質問書」への回答について

2026年（令和8年）4月28日  
保健福祉局ネウボラ推進部ネウボラ推進課

| No  | 質問事項<br>〔募集要領又は仕様書の別・ページ数等〕 | 内 容  | 回 答   |
|-----|-----------------------------|--|---|
| 1 1 | 仕様書 6<br>(1) タ              | 緊急を要する相談が検知された際の具体的な通報・報告のフロー（指定の連絡先、報告様式等）や深夜・休日を含めた24時間体制を構築することまで求められますか。 | 緊急を要する相談が検知された場合は、必要に応じて本市、児童相談所及び警察等へ通報していただくようになります。<br>また、体制については24時間体制で対応していただきます。<br>なお、指定の連絡先、報告様式等については、受託者を選定後、協議のうえ決定する予定です。 |
| 1 2 | 仕様書 6<br>(1) タ              | 緊急時のエスカレーションについて、既に福山市として定められた対応フロー・連絡先・24時間の連絡体制はありますか。                     | 受託者を選定後、協議のうえ決定する予定です。  |
| 1 3 | 仕様書 6<br>(1) ツ              | 相談状況を確認できる管理画面についてアカウントを付与する想定人数や権限の階層の想定を教えてください。                           | アカウントについては、運用方法に応じて変動がありますが、閲覧権限等を管理する管理者のアカウントを1アカウントと閲覧のみできるアカウントを5アカウントの付与を想定しています。  |
| 1 4 | 仕様書 6<br>(1) テ              | 運用開始の翌月から毎月提供するログのデータフォーマットについて、指定はありますか。                                    | データフォーマットについて、Excelを想定していますが、本市のシステムと連携する必要がある場合は、CSV等での提供を求める場合があります。  |
| 1 5 | 仕様書 6<br>(1) テ              | 業務終了時のデータの引継ぎについて、具体的なデータフォーマットやメディア、あるいは移行先のシステム等の想定はありますか。                 | 受託者を選定後、協議のうえ決定する予定です。  |

「実施要領等に関する質問書」への回答について

2026年（令和8年）4月28日  
保健福祉局ネウボラ推進部ネウボラ推進課

| No | 質問事項<br>〔募集要領又は仕様書の別・<br>ページ数等〕 | 内 容   | 回 答   |
|----|---------------------------------|---|---|
| 16 | 仕様書 6<br>(1) ナ                  | デモグラフィック情報の取得方法について、市として想定されている方法がありますか。  | 受託者を選定後、協議のうえ決定する予定です。  |
| 17 | 仕様書 6<br>(1) ナ                  | 「匿名・登録不要」の環境下において、統計データとして求められる「リピーター率」を測定するため、ブラウザの <b>Cookie</b> やデバイス情報等を利用した同一ユーザーを一時的に判別する仕組みを用いることは許容されますか。 | 取得した情報について、十分な管理がされる場合に限り許可します。   |
| 18 | 仕様書 6<br>(5)                    | 周知のためのチラシ・ポスター等について、現時点での福山市が想定している部数の目安を教えてください。<br>また、作成するチラシ・ポスターはそれぞれ1種類ずつの想定ですか。                             | 部数については、受託者を選定後、協議のうえ決定する予定ですが、チラシは中学生、高校生を中心に配布することを想定しています。<br>また、チラシ・ポスターについては、それぞれ1種類作成していただき、それぞれ年に1回更新していただく予定です。 |

「実施要領等に関する質問書」への回答について

2026年（令和8年）4月28日  
保健福祉局ネウボラ推進部ネウボラ推進課

| No | 質問事項<br>〔募集要領又は仕様書の別・ページ数等〕 | 内 容  | 回 答   |
|----|-----------------------------|--|---|
| 19 | 仕様書 6<br>(5)                | 利用者等とのトラブルや苦情について「原則として受託者の責任において対応すること」とありますが、具体的に対応すべき範囲について教えてください。また、苦情の受付のための専用窓口の設置や、対応時間帯に関する指定や要件はありますか。 | システムの不具合・操作に関する苦情や、AIの回答内容に対する苦情等についても対応していただきます。専用窓口や対応時間帯については、受託者を選定後、協議のうえ決定する予定です。 |
| 20 | 仕様書 13<br>(1)               | 「類似業務のノウハウや受託実績」について、若者相談分野に特化した実績が必須でしょうか。  | 若者相談にも対応できる体制などについて、実績から評価する必要がありますので、若者相談の実績を提出してください。                                 |
| 21 |                             | 本市の既存の若者相談業務に関して、本AIチャットシステムへ移行・連携すべき既存のデータ等がありますか。また、現在運用中のチャット等がありますか。   | AIチャットシステムに移行・連携すべき既存のデータ等はありません。また、AIチャットシステムについては、今年度からの導入となります。                      |
| 21 |                             | 外部の専門家の関与を受託側で確保することが期待されていますか。あるいは、発注者側で専門職の助言体制を用意することは可能ですか。  | お見込みのとおり、受託者側で外部の専門家の確保をお願いいたします。なお、本業務専属での配置はできませんが、ネウボラ推進課の保健師や公認心理師等と連携をとることは可能です。   |

「実施要領等に関する質問書」への回答について

2026年（令和8年）4月28日  
保健福祉局ネウボラ推進部ネウボラ推進課

| No | 質問事項<br>〔募集要領又は仕様書の別・<br>ページ数等〕 | 内 容                    | 回 答                       |
|----|---------------------------------|------------------------|---------------------------|
| 22 |                                 | AI相談の開始はいつ頃を想定されていますか。 | 早ければ2026年秋頃に運用開始を想定しています。 |