

福祉まるごと傾聴AI事業業務委託仕様書

1 目的

本市では、地域住民の複雑化・複合化した支援ニーズに対応する包括的な支援体制の整備に取り組んでいる。相談支援にあたっては、窓口、電話および電子メールで対応しているが、若年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いていない人の把握が難しい、開庁時間内の対応に限られる、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ように、気軽に相談ができる仕組みとして、傾聴・共感の機能を備える生成AIを活用した福祉相談用のクラウド型チャットシステムの導入を図るもの。

2 業務名

福祉まるごと傾聴AI事業業務委託（以下「本業務」という。）

3 履行場所

白河市役所及び受託者の事業所内等で本市が認める場所

4 業務期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

5 業務内容

ア 別表第1「機能要件一覧」及び別表第2「非機能要件一覧」を満たすシステムを導入すること。

イ その他必要な業務

6 業務スケジュール

業務スケジュールは下記のとおりとする。

期間	内容
令和8年10月1日	契約締結
令和8年10月1日～同年10月末（予定）	システム構築・稼働テスト
令和8年10月中～令和9年3月31日	運用開始

7 仕様等

(1)本業務の全般に関すること

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。アプリやプログラムのダウンロードを要しないこと。

イ 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。

ウ 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こと。

エ 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。
- オ 原則 2 4 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。
- カ 同時接続数に制限がないこと。
- キ 利用者に対し、通信に関わる経費を除き、費用負担が生じないこと。
- ク 1 回の相談について、対応時間及び応答回数に制限を設けることができること。
- 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 利用者の希望に応じて、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、該当 URL を回答できること。なお、提供する内容は、本市が提供するデータ（FAQ や窓口情報等）のみを根拠に生成し、AI が事実と異なる嘘の情報を回答（ハルシネーション）しない仕組みを講じること。
- 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（1 ～ 2 か月に 1 回程度）。
- (2) 相談に関すること
- ア 利用者からの相談について、チャット形式で相談対応ができること。
- イ チャットの回答は生成 AI が自動で応答し、職員が介入することがないこと。
- ウ 回答は、相談内容を傾聴し、共感を示すものであること。
- エ 入力または AI 回答に対し、禁止用語の設定ができること。
- オ 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、本人からの同意を得た上で、利用者の情報（氏名、連絡先等）を相談機関に提供する等、相談機関につなげることでできる機能であること。利用者の情報の提供にあたっては、電子メールにて送信する場合には暗号化を行うなど、セキュリティ対策を実施すること。
- カ チャットの中で個人情報等の機密情報が入力された場合、警告メッセージの表示や自動でマスキングする機能等があること（オ以外の場合）。
- キ 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。
- ク 学習機能がない生成 AI であること。
- ケ 提供する AI については、心理学における標準的な尺度等を用いた効果測定により、相談者の心理状態の改善に資することが実証されているものとする。
- (3) 管理に関すること
- ア 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。管理画面は、相談者と AI とのやり取りの内容、相談件数及びその内訳（相談内容の分類、時間帯別件数等）が閲覧でき、ID 及びパスワード等の認証機能により、委託者の関係職員以外がアクセスできないよう管理できること。
- イ 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。また、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。
- ウ 管理者は、相談内容をテキスト形式等で出力できること。
- エ 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も行うこと。
- オ 管理システムは、OSはWindows10以上、ウェブブラウザはMicrosoft Edge及びGoogle Chromeで利用可能とすること。
- (4)本業務の前提条件
- ア 利用者の使用するスマートフォン及びタブレットのOSは、iOS及びAndroidのいずれにも対応したものとすること。なお、対応バージョンはiOS最新2世代、Android13以上とすること。PCのOSは、Windows10以上、ウェブブラウザはMicrosoft Edge及びGoogle Chromeで利用可能とすること。
- イ 本市での実証実験の結果に基づき、システム構築を行うこと。
- ウ 利用者の主な対象は、16歳から64歳までの想定とする。ただし、年齢制限を設けるものではない。
- エ 調達するシステムは、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。
- (5)導入における留意事項
- ア 管理機能を利用する本市職員用端末は、インターネットへの接続はブラウザを通してのみ接続できる環境であり、アドオンや証明書のインストール等は許可していない。
- イ 開発段階において必要となる環境は、受託者側で準備すること。
- (6)体制
- 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。
- (7)職員への運用サポート
- ア チャットの回答について、受託者と協議のうえ、本市の管理者の意見を反映し、内容を修正できること。
- イ 本項第1号ウの相談窓口の情報については随時修正ができること。
- ウ 月に1回以上、本市の管理者との打ち合わせの会議を実施すること（オンライン可）。
- (8)情報セキュリティマネジメントにかかる国際規格の認証（ISO/IEC27001など）又はこ

れと同等の情報セキュリティ対策が確保されていること。

8 保守関係

保守については、次の対応を行うこと。

- (1)保守の範囲は、本業務に係るシステム及びその機能とする。
- (2)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。
- (3)本業務に係るシステムに関連するソフトウェアがある場合、当該ソフトウェアにおいて、修正等のモジュールが提供された場合には、モジュールの適用の必要性を判断し、本市担当者へ説明すること。
- (4)本業務に係るシステムに対するセキュリティー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。
- (5)重大障害の際には、対策会議を開催し、経過等を取り纏めて報告するとともに、改善策を本市担当者へ提示すること。
- (6)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じること。
- (7)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。

9 情報セキュリティ

- (1)本事業の遂行に当たり「個人情報取扱特記事項」「白河市個人情報の保護に関する法律施行条例」「白河市情報セキュリティポリシー（白河市情報セキュリティ基本方針、白河市情報セキュリティ対策基準）」を遵守すること。
- (2)本業務の実施上知り得た秘密を他人に漏らしてはならない。業務完了後も同様とする。
- (3)目的外使用の禁止
この契約の履行に必要な本業務の内容を他の用途に使用してはならない。また、この契約の履行により知り得た内容を第三者に提供してはならない。
- (4)複写及び複製の禁止
本契約に係るデータを、本市担当者の承諾なくして複写及び複製をしてはならない。
- (5)契約締結後直ちに本業務を履行できる体制を整えるとともに、当該業務に関する責任者、作業体制、連絡体制及び作業場所についての記載並びに前4号を遵守し業務を推進する旨の誓約を書面にし、本市担当者に提出すること。
提出した事項に変更が生じた場合、速やかに変更内容を本市担当者に提出すること。
- (6)この契約の履行に関する遵守事項について、本業務の従事者全員に対し十分に説明し周知徹底を図るとともに、実施状況を書面にし、本市担当者に提出すること。
- (7)個人情報を含む電子データ等を電子メールにて送信する場合には、暗号化を行うこと。
- (8)情報セキュリティが侵害された又はそのおそれがある場合に備え、事前に連絡体制を整備し、発生した場合の対処手順を記載した「情報セキュリティ侵害時対処手順」を

作成すること。「情報セキュリティ侵害時対処手順」には、以下に示す対処を含めること。

- ア 作業中に、情報セキュリティが侵害された又はそのおそれがあると判断した場合には、直ちに、本市担当者に、口頭にてその旨第一報を入れること。本市担当者への第一報は、情報セキュリティインシデントの発生を認知してから1時間以内に行うこと。
- イ 当該第一報が行われた後、発生した日時、場所、発生した事由、関係するデータ取扱者等を明らかにし、平日の午前9時から午後5時の間は1時間以内に、それ以外の時間帯は3時間以内に発注者に報告すること。また、当該報告の内容を記載した書面を遅延なく発注者に提出すること。
- ウ 本市担当者の指示に基づき、対応措置を実施すること。
- エ 本市担当者が指定する期日までに、発生した事態の具体的内容、原因、実施した対応措置を内容とする報告書を作成の上、本市担当者に提出すること。
- オ 再発を防止するための措置内容を策定し、本市担当者の承認を得た後、速やかにその措置を実施すること。

10再委託

- (1)受託者は、事前に本市の書面による承諾を得ることなく、本業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。
- (2)受託者は、再委託の相手方が行った作業について全責任を負うものとする。また、受託者は再委託の相手方に対して、本仕様書の「9 情報セキュリティ」を含め、本業務の受託者と同等の義務を負わせるものとし、再委託の相手方との契約においてその旨を定めるものとする。

11契約条件

(1)全般的事項

- ア 白河市財務規則（平成17年白河市規則第37号）に従うこと。
- イ 契約内容等に疑義が生じた場合は、本市と協議のうえ、決定するものとする。
- ウ 受託者の責めによる事業の遅延、要件の欠落、品質不適合等の発生の責任は、受託者が負担するものとする。
- エ 本業務の履行に関しては、本市の個人情報取扱特記事項を遵守すること。

(2)著作権等

- ア 導入するソフトウェアの著作権等の権利関係については、あらかじめ本市に対して十分な説明を行い、本市の承認を得ること。
- イ 納入物に第三者が権利を有する著作物（以下「既存著作物」という。）が含まれている場合は、本市が特に使用を指示した場合を除き、受託者が当該著作物の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に係る一切の手続を行うこと。この場合、受託者は当該契約等の内容について事前に本市の承認を得ることとし、本市は既存著作

物を許諾された条件の範囲内で使用するものとする。

(3)納入物

次に掲げる書類（同等のものでも可）を令和8年10月末をめどに、作成後ただちに提出すること。各書類等は、編集可能な状態で電子媒体（CD-R等）に記録し、1枚提出すること。なお、パッケージソフトの標準機能に係る設計等、開示が不可能な内容についてはこの限りではない。

書類名	記載事項
業務管理資料	業務スケジュール、体制図、進捗報告
設計書	本システムの機能一覧、システム構成図、概要図（イメージ図）
手順書	運用手順書、操作マニュアル（管理者）

別表第1 機能要件一覧

No.	分類	機能名	機能詳細
1	機能全般	・ 効果	利用者の相談内容を傾聴し、共感を示すことで、利用者の困り事や課題に対し、プラスに作用すると見込まれるものであること。
		・ 動作環境	スマートフォン及びタブレットについてはiOS（最新2世代）及びAndroid（13以降）で動作すること。PCについては、Windows10以上、ウェブブラウザはMicrosoft Edge及びGoogle Chromeで動作すること。
		・ 操作性	直感的に操作でき、手順が簡易であること。
			チャットの開始までの導入手順が少なく、気軽に利用できること。
		・ サービス利用 同意確認	利用者が希望して、利用者の情報を相談機関に提供する場合は、本人の同意を得る仕組みを盛り込むこと。
2	情報連携	・ 利用状況に係る 情報連携	必要に応じて、チャットの利用状況に係る任意の情報を出力し、本市へ提供することができること。

別表第2 非機能要件一覧

大項目	中項目	小項目	非機能詳細
可用性	継続性	RL0（目標復旧レベル）	平常時、障害が発生した際には、全システム機能の復旧を実施すること。
性能・拡張性	性能目標値	通常時レスポンスタイム	通常時のチャットの回答時間は、3秒以内を目標とすること。
運用・保守性	通常運用	運用時間	チャットの運用時間は、24時間365日とする。
	サポート体制	ベンダー側対応時間帯	一次対応における受付対応時間は、平日9：00～17：00とすること。
	その他の運用管理方針	問い合わせ対応窓口の設置有無	運用保守時の問い合わせ窓口については、ベンダーによる提案事項とすること。
	不正追跡・監視	ログの取得	必要なログを取得すること。