

豊中市生成 AI を活用した子育て世帯向け相談チャットボット構築・運用業務仕様書

1. 委託業務名

豊中市生成 AI を活用した子育て世帯向け相談チャットボット構築・運用業務

2. 概要

本業務は、市内の子育て世帯が抱える多様な不安、悩み及び困りごとについて、時間的・心理的制約を受けることなく相談でき、子育てに関する本市の情報を個別最適化し提供する『生成 AI を活用した子育て相談チャットボット（以下「本システム」という。）』を構築し、運用するものである。本システムでは、利用者の相談内容及び状況に応じて、本市の民間又は地域資源並びに関係機関の窓口等を選択肢として提示することで、共働き家庭をはじめとする多忙な子育て世帯が本市の必要な情報に迅速かつ簡単にアクセスし、適切な支援へとつながる仕組みを構築することで子育て家庭の利便性向上とともに潜在的な支援ニーズの顕在化を図ることを目的とする。

3. 履行期間

本業務の履行期間は、契約締結日から本市が指定する期日までとする。

詳細な期間については、契約書において別途定めるものとする。

4. 委託業務の概要

本システムは、市が設置する既存の相談窓口及び支援施策を代替するものではなく、初期相談の受け止め、相談内容の整理及び支援先案内を担う一次的な支援ツールとして位置づけるものとする。

利用者が本システムを通じて相談内容を整理し、本市の民間サービス又は地域資源並びに関係機関の窓口等の情報を提案することをシステム構築の前提とする。

運用開始後においては、変化する市民ニーズや情報を収集し、本市と協議の上、本市において最適な状態へ改善することに努めること。

5. 委託業務内容

5.1 導入および運用計画書の作成

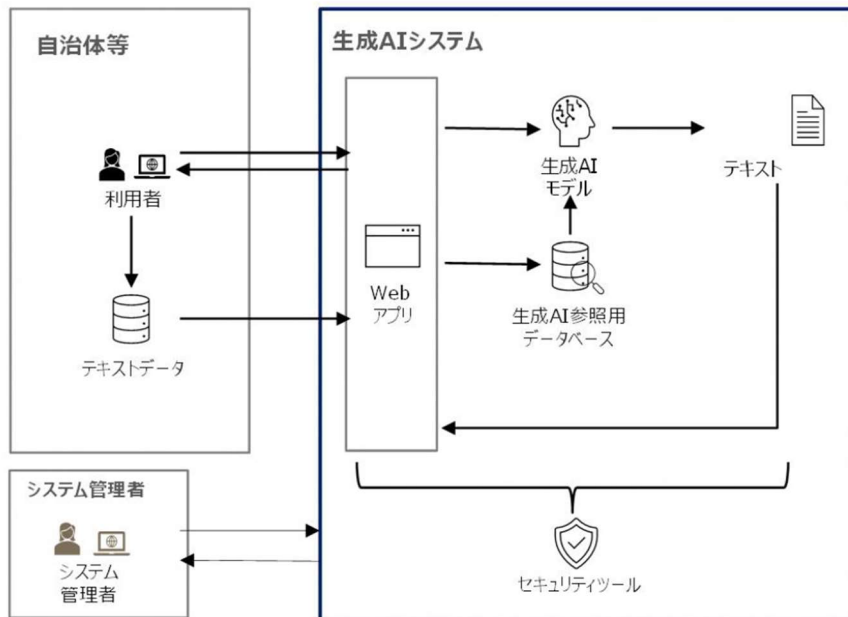
5.2 本システムの開発

5.2.1 想定利用者および環境

本システムの主な想定利用者は、次のとおりとする。

- 市内在住の子育て世帯（妊娠期から学齢期までを含む）

利用環境は、スマートフォン及びパソコンによる利用を想定する。



5.2.2 必須機能要件

・ 共通要件

ア デジタル社会推進会議幹事会決定「行政の進化と革新のための生成 AI の調達・利活用に係るガイドライン」、「豊中市生成 AI 利用のガイドライン」等の遵守で示す条件の範囲内で活用できる、最新の生成 AI モデルを選択可能とすること。なお、契約期間中にガイドライン等が更新された場合、委託者と協議の上、必要に応じて本チャットボットを更新すること。

イ 著作権侵害・倫理的に問題のある回答を防ぐため、生成 AI モデルの出力に対してフィルタリングを設定できること。

ウ 生成 AI に指示する内容のテンプレートを管理できること。

エ 本システムへ登録したいデータが管理できること。

オ 入力されたプロンプト及び出力結果のロギングを行ったうえで、利用者からフィードバックを受ける仕組みを設けること。

・ 文書生成機能

ア 寄り添い機能（傾聴・共感）

利用者の発言内容や感情に配慮し、否定又は評価を行うことなく受け止めることで、心理

的負担の軽減及び安心感の提供を図るものとする。

医学的判断、法的判断及び個別の是非判断は行わないこととし、利用者の自己決定を尊重する表現を用いるものとする。

イ 課題解決機能（課題整理・対応方針提示）

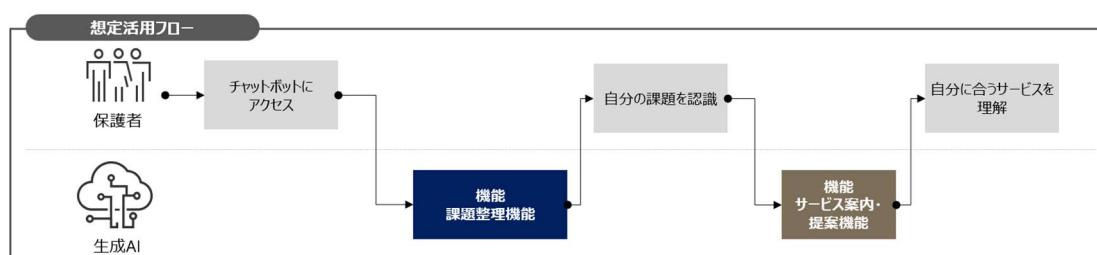
対話を通じて、利用者が抱える複数の悩みや困りごとを整理し、一般的かつ客観的な情報に基づき、対応の選択肢を提示するものとする。

専門的判断が必要な事項については、断定的な表現を避け、情報提供に当たっては根拠を明確にすることとする。

ウ サービス提案機能（支援施策・資源案内）

利用者の相談内容及び状況に応じて、市の施策、関係機関の窓口並びに民間又は地域資源等を選択肢として提示するものとする。

特定のサービス利用を強制する表現は用いないこととし、常に最新の情報を参照できる仕組みを確保するものとする。



5.2.3 配慮を要する相談への対応

強い精神的負担、孤立感、心身の限界、虐待又はネグレクトの可能性等が示唆される相談については、本システムにおいて判断又は診断を行わないものとする。

人的支援が必要と考えられる場合には、利用者の心情に配慮した表現を維持しつつ、市の関係部署、既存相談窓口又は専門機関等を案内し、次の行動につなげるものとする。

5.2.4 利用促進及び周知

本システムの利用促進を図るため、次のような取り組みを行うものとする。

(例示)

- 本市の子育て関連ポータルサイトへの掲載
- 市公式 LINE 等の情報発信媒体との連携
- 保育施設、医療機関及び子育て関連施設等における周知
- SNS 等を活用した継続的な情報発信

5.2.5 運用上の基本的考え方

- 個人情報の入力を前提としない運用とすること
- 利用状況及び相談傾向を定期的に分析し、必要に応じて改善を行うこと
- 本システムと職員による相談対応との役割分担を明確にし、支援の質の向上及び業務効率化を図ること

5.2.6 クラウドサービス前提条件

要素	要件
準拠法・裁判管轄	準拠法・裁判管轄が国内に限定されていること。
目的外利用	クラウドサービスの利用を通じて本市が取り扱う情報の受託者における目的外利用の禁止が定められていること。
サービス中断・終了	クラウドサービスの中断や終了時に円滑に業務を移行するための対策が行われていること。
損害賠償	クラウドサービスの利用を通じて本市が保有する機密情報がシステムの脆弱性や不具合等の過失によって外部に流失した場合、損害賠償を行うこと。詳細については、別途本市と協議すること。

5.2.7 セキュリティ要件

要素	要件
セキュリティポリシー	総務省「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」、本市が定める「豊中市情報セキュリティ規則」及び「豊中市情報セキュリティ対策基準」を遵守すること。
生成 AI 特有の対策	入力した情報が生成 AI モデルに学習されない対策を講じること。
個人情報保護	利用の同意を取得する際に、個人情報入力禁止を明示すること。
不正アクセス対策	侵入監視等により不正アクセス対策を行うこと。

5.2.8 システム稼働環境

要素	要件
システム構成	受託者、本システムの機能要件・セキュリティ要件を満たすクラウドサービスの環境を構築・準備すること。
サーバ	クラウドサービス上で必要なサーバリソースを確保すること。
利用環境	本システムは、ブラウザから利用できるシステムを想定しており、Windows11 及び Microsoft Edge から利用できること。また、サービス利用できる OS 及びブラウザを本市に示して、承

要素	要件
	認を得ること。
ネットワーク	本システムは、インターネット回線を利用し、TLS 通信で接続すること。本市からのインターネット接続は、本市既設の回線を利用する。
データセンター	本システムで使用するデータセンターは、日本国内に設置されたものとする。

5.3 統括管理業務

5.3.1 管理要件

管理項目	管理内容
進捗管理	受託者は、計画書をもとに定例報告会等において本市に進捗報告すること。 進捗及び進捗管理に是正の必要がある場合は、その原因及び対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること。 スケジュールに見直しが必要になった場合には、理由及び対策案等を示したうえで、本市の承認を得ること。
課題・リスク管理	受託者は、リスクを管理し、リスクが顕在化した場合は課題として管理すること。リスクを監視し、リスクが発生した場合には、本市に報告すること。課題は一元管理し、課題発生時は速やかに本市に報告し、対応内容について検討すること。

5.3.2 会議体の設置

受託者は、本市と円滑なコミュニケーションを図るため、以下の会議体を設けることを想定している。

なお、受託者が打合せ記録の作成を行い、会議はオンラインによる開催も可能とする。

会議体	実施内容	開催頻度
初回打合せ	実証実験を開始するにあたり、本市と受託業者の顔合わせや体制やスケジュール等、実証実験計画の認識合わせを実施する。	契約締結後
定例進捗会	実証実験計画策定時に定義したスケジュールに基づく進捗管理を実施する。	月次
年次実績報告会	年次実績報告書の報告及び報告を踏まえた完了判定を実施する。	報告書完了時

5.4 豊中市未来技術地域実装協議会への参加

この協議会は、豊中市において「子育てフリータイムプロジェクト」として応募、採択された、内閣府地方創生推進事務局の未来技術社会実装事業に基づいて開催するものである。

「子育てフリータイムプロジェクト」は、現在豊中市で進めている、経営戦略方針およびデジタル・ガバメント戦略の取り組みを推進し、地域の活性化、生活利便性の向上をめざして、将来効果的に地域住民の生活に貢献する仕組みを構築するものである。

受託者は年1～2回開催する「豊中市未来技術地域実装協議会」に参加し、実証実験の実施計画及び、実証実験実施・評価に関する報告を行うものとする。

6. 個人情報の保護

受託者は、個人情報の取扱いに当たり、関係法令及び市の情報セキュリティ方針を遵守するものとする。

また、情報管理体制を適切に整備し、情報漏えい等の防止に万全を期すこととする。

7. 費用負担

本業務の履行に要する費用負担については、契約書において別途定めるものとする。

8. その他

本仕様書に定めのない事項又は業務遂行上必要となる事項については、市と受託者が協議の上、決定するものとする。