

豊中市生成 AI を活用した子育て相談チャットボット実証業務委託仕様書

1 件名

豊中市生成 AI を活用した子育て相談チャットボット実証業務委託

2 概要

2.1. 背景・課題

本市では、こども総合相談窓口等において、子育てに関する様々な悩みや困りごとに対応し、相談者のニーズに即した適切な子育て支援サービスへつなぐ取組みを進めている。

しかしながら、相談支援につながらない潜在的なニーズも依然として存在しており、近年では制度に基づく支援にとどまらず、一般的な悩みや不安への寄り添いを求める相談が増加傾向にある。

また、共働き家庭をはじめとする多忙な子育て世帯にとって、限られた時間の中で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の整備が求められている。

こうした課題に対し、生成 AI を活用した子育て相談チャットボット（以下、本チャットボットという。）は、子育て家庭の利便性向上や、潜在ニーズの顕在化さらには職員の業務負担軽減にも資するものとして有効である。

本市では昨年度、こども家庭庁の「こども・子育て分野における生成 AI 利用実証」を活用し、本チャットボットの実証実験を実施した。その結果、一定の有効性が確認される一方で、さらなる実証実験の必要性も明らかとなった。（参考：豊中市「令和 6 年度実証実験最終報告書」、こども家庭庁「こども・子育て分野における生成 AI 利用等に係る調査研究における有識者検討委員会資料」）

このことから、これまでの実証実験で得られた知見をもとに、さらに生成 AI の特性や可能性を深掘するとともに、追加の実証実験を通じて実装に向けた課題を検証するものである。

2.2. 課題の想定要因

本市では、課題の想定要因としては、以下のとおりであると考えている。

- (1) 距離的障壁：共働きが 7 割を超える状況で、市役所開庁時間に相談に行く暇がない。
- (2) 心理的障壁：市役所窓口等に相談するのは心理的なハードルが高い。
- (3) 時間的障壁：子育て支援サービスの情報がインターネット等において散在しており、自分にあったサービスにたどり着くために時間がかかりすぎる。
- (4) 社会的要因：核家族化が進み、地域のつながりも希薄になる中で、孤独感や不安感を抱える妊婦・子育て世帯が増加している。

2.3. 期待する効果

本市では、生成 AI を活用することで期待する効果を以下のとおりであると考えている。

- (1) 相談支援につながらない障壁の解消：共働き等により平日昼間に時間的ゆとりがない子育て世帯に対して 24 時間 365 日寄り添いながら相談支援を実施することができる。
- (2) 効率的な業務遂行：比較的軽微な相談は本チャットボットが回答し、窓口職員は児童虐待や強い育児不安など、より専門的な相談に集中することができる。
- (3) サービスマッチングの向上：本チャットボットに実装したいと考えている 4 つの機能（①回答生成②よりそい③課題整理④サービス案内・提案）により、悩み相談から外部の子育て支援サービスへのアクセスが向上し、時間的なゆとりをもって仕事も育児も両立できる環境づくりに寄与すること

ができる。

3 業務内容

3.1. 目的

本業務では、本チャットボットの課題抽出及び効果検証を行い、実装に向けた仕様書の作成を目的とするものである。昨年度の実証実験においては、①回答生成機能及び②寄り添い機能の評価を行い、効果や課題が明らかとなった。これを踏まえ、本年度は①②の機能改善に向けた取組みを行うとともに、新たに③課題整理機能及び④サービス案内・提案機能についても実証及び評価を行う。これらを通じて、今後の実装に必要な仕様書の作成に向けた要件整理を図る。

3.2. 対象業務

- (1) 実証実験計画書の作成
- (2) 実証実験用本チャットボットの開発
- (3) 実証実験の実施
- (4) 実証実験報告書の作成
- (5) 実証実験の統括管理業務
- (6) 豊中市未来技術地域実装協議会への参加

3.3. 委託期間

契約締結日から令和8年3月31日

3.4. スケジュールの概要

スケジュールの概要は、以下のとおり想定しているが、実証実験の報告書提出まで円滑に進められるスケジュールを提案しても構わない。なお、受託者は実証実験計画書に詳細なスケジュールを提示し、更新があった場合は都度委託者と共有すること。なお、スケジュールに遅延が見込まれる場合は委託者と協議の上、委託者の承認をもって計画書の更新を行うこと。

令和7年7月下旬 初回打合せ、要件確認、実証実験計画書提出

令和7年7月下旬～9月中旬 設計・開発・テスト

令和7年9月下旬～10月上旬 実証実験

令和7年10月中旬～ 分析・実証実験報告書

追加検証等必要な場合は市と協議し、実施すること。

3.5. 成果物

3.5.1 成果物一覧

工程	作成ドキュメント	納入時期
実証実験計画	実証実験報告書、豊中市生成 AI ガイドラインに規定する「利用計画書」等	初回打合せ時
開発	実証実験用チャットボット一式	開発終了時
実証実験	アンケート用紙 広報チラシ等	実証実験前

工程	作成ドキュメント	納入時期
統括管理	議事録	会議終了後 5 営業日内
	進捗管理表、課題・リスク管理表	定例会時
	連絡票	随時
最終報告	実証実験報告書	実証実験終了後
未来技術地域実装協議会	協議会への報告書	協議会開催前

3.5.2 提出方法

実証実験報告書は、電子メディア（CD-R 等）で 1 部提出すること。その他、実証実験計画書等については、電子メールで提出すること。なお、実証実験用チャットボット本体の納品は求めず、実証実験において使用・運用されることをもって成果物の提出とみなす。

3.5.3 納品場所

豊中市こども未来部はぐくみセンターこども支援課

4 業務の詳細

4.1. 実証実験計画書の作成

実施体制、システム構成図、実施方法、評価指標、スケジュール、セキュリティ等を整理した実証実験計画書を作成すること。様式は任意とするが、本市が実装をめざす本チャットボットの検証に資する内容とすること。また、計画書は市と協議のうえ随時見直し、必要に応じて修正を行うこと。

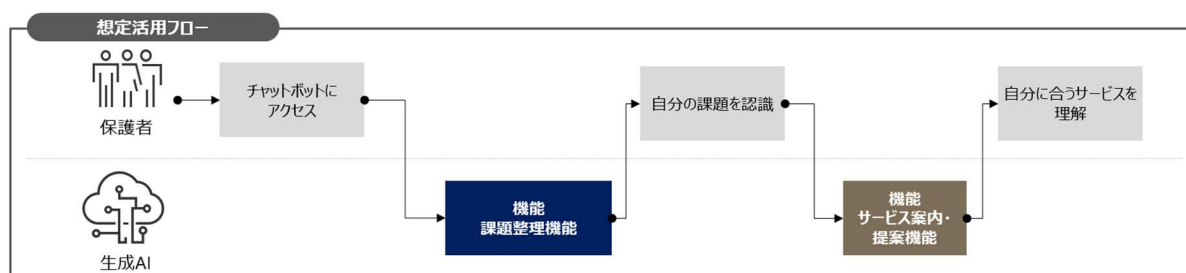
その他、本市が指定する「外部サービスの利用に関する確認事項」、豊中市生成 AI ガイドラインに規定する「利用計画書」など実証実験に必要な書類も併せて提出すること。

4.2. 実証実験用本チャットボットの開発

4.2.1 機能の概要

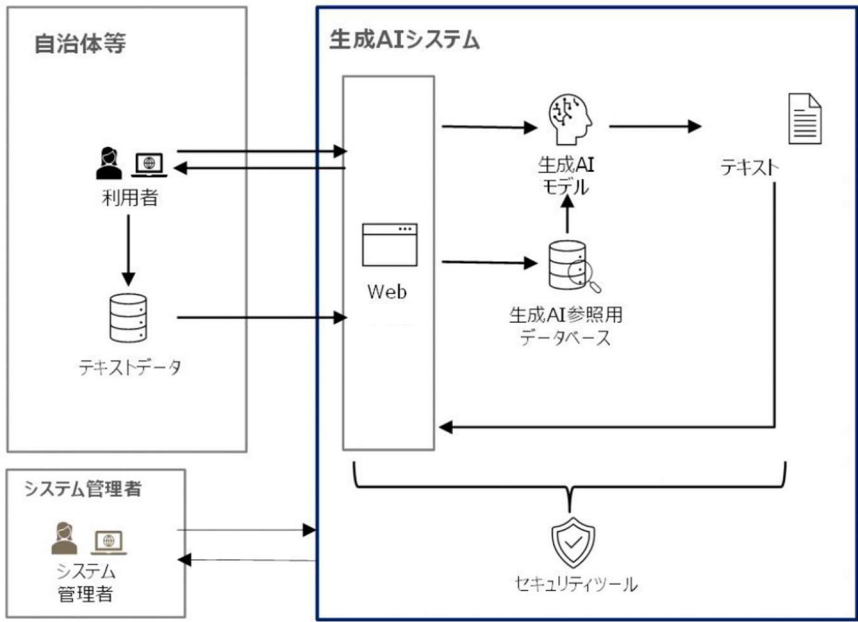
本実証実験では、本チャットボットの有効性を検証するため、市が用意する子育て相談に関する学習データを取り込み、実験用のチャットボットを開発する。

実証実験に参加する保護者が、本チャットボットにアクセスし、子育てに関する相談を行うもので、質問が曖昧な場合には、対話を通じて保護者に寄り添った表現を用いながら生成 AI が問い返しや選択肢の提示によって課題の整理を支援し、明らかになった課題に応じて適切な相談窓口や支援サービスを提案できるようチューニングを施すこととする。



4.2.2 本チャットボットの構成

実証実験用の生成 AI は、生成された回答を WEB ブラウザ経由で利用者に提供する構成とし、利用者は参照用のテキストデータを同ブラウザから利用できる。システムはセキュアな環境を提供し、管理者が利用状況のモニタリングやメンテナンスを行える体制を整える。



4.2.3 機能要件

大区分	小区分	No.	要件
共通	共通要件	1	デジタル庁「ChatGPT 等の生成 AI の業務利用に関する申合せ (第 2 版)」、「ChatGPT 等の生成 AI の業務利用について (第 3 版)」、「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。
		2	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。
		3	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。
		4	本チャットボットへ登録したいデータが管理できること。
		5	入力されたプロンプト及び出力結果のログGING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	回答生成機能	1	利用者が子育て相談を本チャットボット上で入力することにより、質問と回答文章生成が対話形式で行え、文章で回答を生成する機能とすること。
	寄り添い機能	2	「なるほど」「承知しました」「子育てお疲れ様です」などの利用者の感情を読み取ったうえでの表現ができること。
	課題整理機能	3	利用者は自身のニーズに必ずしも気づいていないため、話を聞きながらニーズや課題の整理を行うこと。
	サービス提案機能	4	利用者がまだ活用していない（と思われる）行政サービスを提案できること。

4.2.3 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。

4.2.4 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	検証段階であることの明示とテスト参加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。

4.2.5 システム稼働環境

要素	要件
システム構成	受託者、本チャットボットの機能要件・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	本チャットボットは、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、承認を得ること。
ネットワーク	本チャットボットは、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	本チャットボット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。

4.3. 実証実験の実施

受託者は、実証実験計画書に基づき、実証実験の内容を提案し、本市と協議の上、実施内容を決定する。実証実験では、受託者が開発する本チャットボットを実証実験の参加者に実際に利用してもらい、その有効性や課題を検証することを目的とする。

実証実験の参加者については、募集用のチラシを受託者が作成したうえで本市と受託者が連携し、効果的な手法により募集を行う。広報や関係機関との調整など、本市も参加者の確保に努める。

生成 AI による不正確な回答が生じる可能性があることも踏まえ、実施前に参加者から同意を得るものとする。また、実証実験を行う際は、本市職員が立ち会う形で実施し、受託者は参加者が生成 AI を活用した本チャットボットをスムーズに利用できるよう、必要な操作支援・サポートを行う。

実証実験に関連して、アンケート調査を通じた評価も行う。アンケートの内容は本市と協議の上で決定し、作成及び集計は受託者が担う。

実証実験に使用する端末は受託者が用意し、実施場所は受託者の提案を踏まえて本市が準備する。

4.4. 実証実験報告書の作成

実証実験を通じて得られた検証結果を踏まえ、その成果を取りまとめ、本チャットボットの仕様や開発手法を整理し、実証実験報告書として取りまとめる。

4.5. 実証実験の統括管理業務

4.5.1. 実証実験の管理要件

次のとおり実証実験の管理を行うこと。

管理項目	管理内容
進捗管理	受託者は、実証実験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。

4.5.2. 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
実証実験報告会	実証実験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

4.6. 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2回（令和7年度時期未定）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。

5 その他留意事項

5.1. 法令等の遵守

受託者は、業務の実施に当たり関連する法令などを遵守しなければならない。

5.2. 再委託については、次のとおりとする。

(1) 受託者は、業務の全部を一括して又はこの業務における主たる部分を第三者に再委託してはならない。

(2) 受託者は、(1)に規定する業務以外の再委託に当たっては、書面により本市の承認を得なければならない。

(4) 受託者は、再委託先に対して本契約における受託者の義務と同様の義務を順守させ、その行為について一切の責任を負う。

5.3. 秘密の保持

受託者は、業務上知り得た秘密を他人に漏らしてはならない。

5.4. 疑義の解釈

本仕様書に定める事項について、疑義を生じた場合又は本仕様書に定めのない事項については、本市と受託者の協議によるものとする。