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実施要綱

（目的）

第１条　本要綱は、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。)』の構築・運用について定める。

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。

（実施主体等）

第２条　本事業の実施主体は、豊中市（以下「市」という。）とする。ただし、事業の一部を適切な事業運営ができると認められる者に委託することができる。

（本システムの位置づけ及び機能）

第３条　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適切な支援先への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。

２　本システムが提供する主な機能は、次の各号に掲げるとおりとする。

（１）寄り添い機能：利用者の発言内容や感情を否定又は評価することなく受け止め、心理的負担を軽減する機能

（２）課題解決機能：対話を通じて利用者が抱える課題を整理し、客観的な情報に基づき対応の選択肢を提示する機能

（３）サービス提案機能：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機能

３　本システムにおいては、医学的判断、法的判断及び個別の是非判断は行わないものとし、利用者の自己決定を尊重する情報提供を行うものとする。

４　強い精神的負担、孤立感、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、本システムによる自動判断又は診断は行わず、市の関係部署、既存の専門相談窓口又は関係機関を案内し、人的支援へ円滑につなぐものとする。

（市の遵守事項及び安全管理）

第４条　市は、本システムの運用にあたって、豊中市生成 AI 利用のガイドライン、豊中市

情報セキュリティ規則、豊中市情報セキュリティ対策基準その他関係法令等を遵守し、適切に管理・運用するものとする。
２　市は、本システムを提供するにあたっては、利用者が生成 AI を利用したサービスであることを認識できるよう、画面上等においてその旨を明示するものとするとともに次条に定める利用規約を明示するものとする。
３　市は、本システムへの入力情報が生成 AI モデルの機械学習等に二次利用されないよう、必要な技術的及び契約上の対策を講じるものとする。
４　市は、生成 AI モデルの出力に対して、著作権侵害、差別的表現、倫理的に問題のある回答等を防止するためのフィルタリング等の安全対策を講じるものとする。
５　市は、本システムの利用開始時等において、個人情報を入力しないよう利用者に明示し、注意喚起を行うものとする。
６　市は、個人情報の取扱いにあたり、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び関係法令を遵守し、情報漏えい等の防止について適切な措置を講じるものとする。

（本システムの利用にあたって）
第５条　本システムは、別紙「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利用規約」に同意した者が利用できる。

（利用環境）
第６条　本システムは、原則としてインターネットに接続されたスマートフォン、パーソナルコンピュータ等の端末から利用できるものとする。

（保証の否認）
第７条　本システムは、利用者の相談内容の整理及び適切な情報提供・支援先案内を支援するものであって、回答の完全性、正確性、有用性並びに特定の課題の解決及び結果を保証するものではない。

（運用の評価及び改善）
第８条　市は、利用状況及び相談傾向を定期的に分析するとともに、不適切な回答や案内の誤りがないかを確認し、必要に応じてプロンプトの修正等の改善を行うものとする。

（その他）
第９条　この要綱に定めるもののほか、本システムの運営に関し必要な事項は、市長が別に定める。

附　則

この要綱は、令和８年１１月２日から施行する。