

傾聴型 AI によるチャット相談サービス業務委託

令和 8 年 5 月

横須賀市

目次

1. 委託業務名称.....	3
2. 背景・目的	3
3. 基本的な考え方	3
4. 契約期間	3
5. 履行場所	4
6. 委託内容	4
7. 対象相談内容.....	6
8. サービスの運営時間.....	6
9. サービスの機能要件.....	6
10. 有人相談業務要件	10
11. 成果物.....	12
12. 委託料の支払い	13
13. 関連法令	13
14. その他.....	13

1. 委託業務名称

傾聴型 AI によるチャット相談サービス業務委託

2. 背景・目的

本市は、孤立・孤独対策及び自殺防止を推進するため、LINE を活用した相談支援体制を整備している。しかし、有人相談窓口の混雑と日中帯のみの対応により、市民が必要とする時に即時的な相談対応を受けられない課題がある。

本業務では、AI を活用した 24 時間 365 日の相談支援サービスにより、市民がいつでも相談できる環境を整備するとともに、既存相談窓口の負担を軽減し、有人相談が重度・緊急対応に集中できる体制を構築する。

あわせて、受託者が業務の管理監督とサービス改善を提案できる運営体制を確立することとする。

3. 基本的な考え方

本市では、次のような考え方で AI チャット相談支援サービス（以下「本サービス」という）の運用を行う。

（1）24 時間 365 日対応の実現

AI チャットが 24 時間 365 日対応することで、市民がいつでも相談できる環境を整備する。

（2）重度化の予防

軽度な段階での傾聴により相談者の問題が重度化することを予防する。

（3）福祉連携の強化

高リスク判定事例については、有人対応し必要に応じて福祉部門と連携することで、支援が必要な市民を早期に把握する。

（4）既存窓口との役割分担

AI チャットで軽度・中度対応を担当することで、既存相談窓口の負担を軽減し、有人相談が重度・緊急対応に集中できる体制を構築する。

（5）市民の利便性向上

相談者のニーズに応じた適切な回答と、必要な機関への案内により、市民の利便性を向上させる。

4. 契約期間

令和 8 年 8 月 1 日（土）から令和 9 年 3 月 31 日（水）まで

※契約は単年度契約とし、本サービス運用に係る予算が本市議会で承認され、本市及び受託者双方が合意した場合は、次年度も随意契約する

ことができることとする。

また、この場合、契約内容は前年度と同条件（同単価）を原則とするが、サービス向上等のため、仕様の見直しや契約金額の変更について協議できるものとする。

5. 履行場所

(1) 本サービスは、受託者が指定するクラウドサービスを基盤として、LINE アプリ、Web サイト、その他のプラットフォーム経由で利用できるよう運用・保守する。

(2) 有人相談業務は、受託者が指定する場所において実施する。

6. 委託内容

(1) 委託範囲

本業務における委託範囲は以下のとおりである。

ア 相談対応体制の整備

- ① AI チャットによる軽度・中度対応
- ② AI チャットの対応監視（24 時間 365 日）
- ③ 高リスク判定（深刻な自殺リスク、自傷他害その他緊急対応を要する事案の判定）に関するアルゴリズム及び判定基準の調整と設定
- ④ 高リスク判定時の有人相談員（専門職）による確認・対応
- ⑤ 有人相談員による相談対応

イ 福祉部門との連携

ウ 相談対応のための基盤運用

- ① 本サービスを提供するための AI チャット機能および管理機能の運用
- ② 委託期間中における安定的なサービス提供（24 時間 365 日）
- ③ サービス終了時におけるデータの抽出および引継ぎ
- ④ サービス終了時におけるデータの完全消去

エ 相談対応の評価及び改善に努めること（相談者の意見・要望を収集し、相談対応の改善に活用する事業者を加点対象とする）

オ 契約終了時のデータ提供

(2) 相談業務の概要

ア 相談対応体制の整備

- ① AI チャットによる軽度・中度対応を基本とし、相談内容に応じて適切な対応を行う体制を提供する。
- ② AI チャット対応については、24 時間 365 日体制で監視を行う。高リスク判定（深刻な自殺リスク、自傷他害その他緊急対応を要する

事案の判定)に関するアルゴリズム及び判定基準を調整し、本市との協議のうえ設定する。

- ③ 高リスクと判定された相談については、速やかに有人相談員に共有し、対応判断を行う。
- ④ 高リスク対応については、24時間体制で実施する。電話、対面等による継続的な支援が必要である相談者に対し、相談内容に応じた適切な機関を案内し、当該相談者が希望する場合は必要な連絡調整を行う。
- ⑤ 相談に対応するための職務執行マニュアルを作成し、相談員等に周知を図る。
- ⑥ 運用開始にあたり、深刻な自殺リスク、自傷他害その他緊急対応を要する事案への対応について、警察、その他関係機関への通報・連絡基準、受託者と本市との役割分担及び責任分界点、夜間休日を含む連絡体制並びに対応手順を定めたマニュアル等を、本市と協議の上で策定すること。
なお、夜間休日等本市が即時対応できない時間帯においては、受託者の判断により警察及び関係機関への通報・連絡を直接行うものとし、本市への報告は翌営業日までに行うものとする。

イ 福祉部門との連携

- ① 高リスク相談者の情報を、本市福祉部門と適切に共有するものとする。
- ② 共有された情報に基づき、本市福祉部門が見守り・支援の対象者の判定及び支援の実施を行うものとする。
- ③ 必要に応じて警察、その他関係機関との連携を行う。

ウ 緊急対応に関するマニュアル等の策定

- ① 運用開始にあたり、深刻な自殺リスク、自傷他害その他緊急対応を要する事案への対応について、警察、その他関係機関への通報・連絡基準、受託者と本市との役割分担及び責任分界点、夜間休日を含む連絡体制並びに対応手順を定めたマニュアル等を、本市と協議の上で策定すること。
- ② 夜間休日等本市が即時対応できない時間帯においては、受託者の判断により関係機関への通報・連絡を直接行うものとし、本市への報告は翌営業日までに行うものとする。

エ サービス終了時の対応

- ① 委託期間終了時には、本サービスにおける相談データ等を、本市と協議の上で合意した形式により抽出し、引き渡す。
- ② 本サービスにおいて取り扱った情報については、復元できない方法により完全に消去し、データ消去証明書を提出する。

7. 対象相談内容

(1) 対象範囲

本サービスは、相談内容の限定を行わず、相談者が抱える様々な悩みや不安について対応するものとする。

(2) 主な対応内容

特に以下の相談内容について対応を行う

- ア 生活上の悩みや困りごと
- イ 心理的な不安や相談
- ウ 孤立・孤独に関する相談
- エ 子育てに関する相談
- オ その他福祉に関する相談

8. サービスの運営時間

(1) AI チャットの運営

24 時間 365 日利用可能（システムメンテナンス等の場合を除く）

(2) 有人相談業務の運営

本市と協議の上、コアタイムを設定し、有人相談対応を行う体制を整備する。

ただし、高リスク判定時の緊急対応については、24 時間体制で対応すること。

9. サービスの機能要件

(1) 本サービスの機能要件

- ア Web サイトや LINE アプリ等によって、相談者が簡単にサービスにアクセスできるようにすること
- イ 対象言語は、日本語及び英語を必須とすること。その他の追加言語対応は推奨とする。
- ウ 原則 24 時間 365 日利用可能であること（システムメンテナンス等の場合を除く）。
- エ インターネット経由でシステムを提供する ASP・SaaS 利用型のシステム構成であること。
- オ ユーザ数の増減によりシステムライセンスの追加費用が発生しないこと。

(2) ユーザ管理機能

- ア ID によりユーザを識別し、パスワードにより当該ユーザを認証できること。

- イ システム機能を管理用、一般用に区分し、管理用機能は特定ユーザ（以下「管理者 ID」という。）のみ実行できること。
- ウ 管理者 ID のみ、ユーザを登録、修正、削除できること。

(3) ログ管理機能

- ア ユーザの操作記録（以下「アクセスログ」という。）を保存できること。
- イ アクセスログとして、操作日・操作時刻、操作端末 IP アドレス、操作者 ID、使用機能、操作対象者情報等を保存できること。
- ウ アクセスログの保存期間を設定でき、保存期間終了後は自動削除または手動削除するを設定できること。
- エ 保存したアクセスログを CSV 形式で出力できること。

(4) 相談者登録機能

- ア 利用開始時、相談者の属性情報（年齢、性別等）を入力させるようなメッセージを表示し、相談者がそれらを入力した後に相談が開始できるものとする。
- イ 属性情報は、必須項目と任意項目のいずれかに設定できること。

(5) 情報提供機能

- ア 相談者の希望や状況に応じて、相談内容に適した本市の問い合わせ窓口を案内できること。なお、具体的な手続き内容については窓口への直接の問い合わせを案内するものとし、AI チャットが手続きの詳細を回答する必要はないものとする。
- イ 情報提供にあたっては、AI チャット及び有人相談員のいずれにおいても、相談内容に応じた本市の具体的な窓口名称、所在地、電話番号、受付時間及び対応可能な相談内容を案内できること。
- ウ 本市は、AI チャットが参照する窓口情報として、以下の項目を含む窓口情報一覧を受託者に提供する。
 - ① 窓口名称及び担当課名
 - ② 所在地、電話番号及び受付時間
 - ③ 対応可能な相談内容及び対象者
- エ 受託者は、本市から提供された窓口情報一覧を AI チャットの参照データとして取り込み、相談者の相談内容に応じて、該当する窓口名称、連絡先及び受付時間を案内できるようにすること。
- オ 有人相談員においても、AI チャットと同一の窓口情報を参照できる仕組みを整備し、相談者に対して具体的な窓口名称及び連絡先を含む案内を行えるようにすること。
- カ 本市が提供する窓口情報、受付日時、制度案内等に変更があった場合、受託者は原則として5営業日以内に AI チャットの参照データ

及び有人相談員の参照情報に反映すること。また、更新の方法について提案書に記載すること。

- キ AI チャットが窓口情報を案内する際は、相談者の相談内容との関連性が高い窓口を優先的に提示すること。複数の窓口が該当する場合は、それぞれの窓口の対応範囲の違いが分かるよう案内すること。
- ク AI チャットが参照データに含まれない相談内容について質問を受けた場合は、その旨を相談者に伝えた上で、有人相談員への引継ぎを案内する仕組みとすること。
- ケ 情報提供の精度を検証するため、窓口案内に関する相談者からのフィードバックを収集し、月次報告に含めること。また、誤案内や情報不足が判明した場合は、本市と協議の上、速やかに改善すること。
- コ ただし、相談内容が高リスクである場合又は本市の窓口のみでは適切な対応が困難である場合は、本市が指定する関係機関、緊急連絡先、その他適切な相談先を案内し、必要に応じて高リスク対応フローに従うこと。窓口情報の案内にあたっては、AI チャット及び有人相談員は、本市から提供された参照データまたは受託者が提供する信頼性の高い参照データに基づいて行うものとし、参照データに含まれない窓口名称、連絡先等を推測により案内しないこと。

(6) 相談内容入力機能

- ア 相談者は、相談したい内容をテキストで自由に入力できること。
- イ 相談内容に個人情報が含まれることが想定されることから、相談内容はAIに学習されないこと。または、本市専用のAIとして構築したものを利用すること。

(7) AI 機能

- ア 自然言語処理によって、入力された相談内容の文脈や意味をとらえるとともに、その相談内容と回答との相関関係などを踏まえ、相談者の気持ちに寄り添いながら最適な回答を導くことができること。
- イ 提示した回答に対する相談者からのフィードバック等により回答精度の向上が図れること。
- ウ AIの導入効果を検証するためのデータを提供できること。
- エ 24時間365日人がAIを監視し、AIによるリスク判定で高リスクと判断した場合や予め設定したキーワードを検知した場合等の際は必要に応じて有人介入や通報・通告を行うこと。
- オ AIを利用する際、AIのサーバーに相談内容等を保存する場合、または一定期間保存されてしまう場合は、本市専用の領域を作成し、当該領域に本市専用のAIを構築し利用すること。
- カ 本市専用の領域は、クラウドサービス提供事業者もデータを閲覧

利用できないよう設定すること。または、データ処理契約（DPA）等により、サービス提供事業者がデータを学習・閲覧・利用しないことを契約上保証する方式も可とする。

- キ 高リスク判定（深刻な自殺リスク、自傷他害その他緊急対応を要する事案の判定）に関するアルゴリズム及び判定基準を構築し、本市との協議のうえ実装すること。

（８）言語のゆらぎ等への対応要件

本システムまたは本システムで利用するAIにおいて、相談者が入力する相談内容のゆらぎに対応できるよう、事前に設定またはAIに学習させること。具体的には以下を含むこと。

- ア 日常生活で使用される一般的な表記のゆれ
（例：こども、子ども、子供）
- イ 日常生活で使用されている一般的な類義語
（例：メール、メールアドレス、電子メール）
- ウ 相談者が質問する際に高頻度で入力されるストップワード
（例：「は」「の」「です」など）
- エ 福祉分野で使用されている表記のゆれ・類義語
- オ 福祉分野で使用されている固有名詞や横須賀市の地域名等

（９）性能要件

- ア 本システムの正答率向上のための対策を行い、運用期間中の相談者満足度の向上に取り組むこと
- イ 本システムにおける質問から回答までの時間について、可能な限り速やかに回答すること。
- ウ 受託者において、アクセス数を想定し、将来的な相談者の増加も見込んだ上で、安定的なサービスの提供に必要な性能を確保すること。
- エ 想定していたアクセス数を超過した場合の対応方針についても提案すること。

（10）クラウドサービス要件

本システムに必要なサーバー等はクラウドサービスを利用すること。

クラウドサービスは、以下の要件を満たすこと。

- ア データの保管場所は、日本国内であること。
- イ クラウドサービスの利用契約に関連して生じる一切の紛争は、日本の地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とするものであること。
- ウ ISO/IEC27017、ISMS クラウドセキュリティ認証等の認証を受けていること。

(11) サービスレベル品質保証

受託者は本サービスにおいて次のサービスレベル品質を保証する。

No	分類	サービスレベル項目	条件
1	可用性	サービス時間	サービス提供時間：24 時間 計画サービス停止：必要に応じて随時実施
		計画停止予定通知	相談者へのサービス提供の停止が伴う場合は、告知案等とともに7日前まで連絡すること
		サービス稼働率	99%以上（計画停止などのメンテナンス時間を除く）
2	障害対応	障害通知プロセス	障害発生時に本市にメールで通知すること
		障害通知時間	30 分以内
		障害監視間隔	60 分/回
		ディザスタリカバリ	災害発生時のシステム復旧・サポート体制を有すること
3	サポート	サービス提供時間帯（障害対応）	受付時間：午前 10 時 00 分から午後 4 時 00 分（コアタイム）
		サービス提供時間帯（一般問合せ）	受付時間：午前 10 時 00 分から午後 4 時 00 分（コアタイム）

10. 有人相談業務要件

(1) 業務時間

コアタイムを設定する。ただし、高リスク判定時の緊急対応については、24 時間体制で対応すること。

(2) 業務体制

ア 体制

- ① 受託者は、本業務を安定的に実施するために必要な体制を整備すること。
- ② 受託者は、以下の事項を明記した体制図を提出し、本市の承認を得ること。

組織構成及び人員配置

各職員の役割及び責任範囲

コアタイムの相談対応体制

高リスク相談への 24 時間対応体制

緊急時の連絡体制

イ 資格及び経験要件

- ① 相談対応に従事する者は、以下のいずれかに該当すること。
臨床心理士、公認心理師、保健師、精神保健福祉士又は社会福祉士等相談支援に資する資格を有し、かつ、相談支援経験を有すること。

- ② 相談対応の統括・指導に従事する者は、以下のいずれにも該当すること。相談支援に資する資格を有し、かつ、相談支援経験を有すること。地方公務員法（昭和25年法律第261号）第16条各号のいずれにも該当しないこと。

ウ 管理体制

- ① 受託者は、業務の円滑な実施及び品質管理を行うための管理体制を整備すること。
- ② 受託者は、相談員に対する助言、指導及び緊急の対応を要する相談についての支援体制を確保すること。
- ③ 受託者は、体制に人事異動が生じた場合、速やかに本市に報告し、承認を得ること。

(3) 相談者への対応方法

- ア 受託者は、相談者からの相談に対して適切かつ誠実に応じること。
- イ 電話、対面等による継続的な支援が必要である相談者に対し、相談内容に応じた適切な機関を案内し、当該相談者が希望する場合は必要な連絡調整を行うこと。
- ウ 受託者は、相談に対応するための職務執行マニュアルを作成し、相談員等に周知を図ること。
- エ 受託者は、相談者及び相談者に関連する者の生命又は身体の保護の必要があると認めるときは、警察、その他関係機関に速やかに通報し、保護を依頼すること。保護を依頼したときは、本市に、依頼の相手方、日時等を報告すること。
- オ 高リスク判定時の対応
 - ① AIによるリスク判定で高リスクと判断された場合、速やかに専門職が確認・対応できる体制を整備すること。
 - ② 通報・通告が必要な場合は、速やかに警察、その他関係機関に連絡すること。
 - ③ 対応状況を本市に報告すること。

(4) 研修の実施等

- ア 受託者は管理責任者等に対し、相談対応に必要な研修を実施すること。
- イ 受託者は、研修を実施したときは、その概要を本市に報告すること。

(5) 報告

受託者は以下の情報を、月次報告または管理画面のいずれかの方法により、本市に提供すること。

- ア 利用状況（相談件数、登録者数等）
- イ 相談内容の分析結果
- ウ 高リスク相談への対応状況
- エ 福祉部門への連携状況
- オ システム導入による効果に関する統計データ
- カ 運用上の課題及び改善提案

11. 成果物

以下に記載した業務報告書等を電子データにて提出し、検査を受けるものとする。なお、協議の上で、内容を変更する場合がある。

- (1) サービス提供開始時に提出する成果物
 - ア システム構成図（ネットワーク及び他外部サービス利用や連携含む）
 - イ サービス実施計画書（実施内容・導入手順・担当者・スケジュール等を明記したもの）
 - ウ 操作マニュアル（管理者用、相談者用）
 - エ 相談業務マニュアル（相談員用）
 - オ 職務執行マニュアル
 - カ 緊急対応マニュアル（通報・連絡基準、役割分担、夜間休日の連絡体制及び対応手順を含むもの）
- (2) サービス開始後の定期提出物
 - ア 利用状況及び相談内容の分析
 - イ 高リスク相談への対応状況
 - ウ 福祉部門との連携状況
 - エ システム導入による効果に関する統計データ
 - オ 運用上の課題及び改善提案
- (3) 業務終了時に提出する成果物
 - ア データ消去証明書（業務委託期間終了後に本サービスに係るデータ消去を実施し、完全にデータが消去されたことを証明する書類）
 - イ 議事録（本サービス導入・構築・運用）（出席者・実施日時・打合せ内容・発言者・決定事項等を明記したもの）
 - ウ サービス終了報告書
 - エ データ引き渡し確認書
- (4) その他成果物

その他、本市と協議の上、必要と判断した成果物があれば別途提出すること。

12. 委託料の支払い

業務委託料の支払は、完了払い又は月額払いとし、その支払方法及び支払時期については、本市と受託者が協議の上、契約時に定めるものとする。

13. 関連法令

受託者は、業務の実施に当たっては次の関係法令等を遵守し、適正な業務運営に努めるものとする。

- ・ 孤独・孤立対策推進法
- ・ 自殺対策基本法
- ・ 横須賀市契約規則
- ・ 個人情報の保護に関する法律
- ・ その他関係法令等

14. その他

(1) 秘密保持

業務上知り得た情報の一切を漏洩してはならず、業務終了後や退職後においても同様とする。

(2) 知的財産権の帰属

本業務に係る成果物等の著作権、所有権等の権利は、受託者が本契約受注以前から権利を有するものを除き、全て本市に帰属するものとする。また、本市は成果物等の全てについて、受託者が本契約受注以前から権利を有するものを除き、業務に必要な範囲で改変し、二次利用する権利を有する。

(3) 法令改正への対応

法令や条例等の改正により、本市の事務処理方法の変更が生じる場合がある。
そのような場合においても、受託者は本業務の範囲内として業務を行うこと。

(4) 情報セキュリティ

受託者は、本業務の実施にあたって、本市の定める「横須賀市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年12月19日 条例第46号）」、「個人情報の保護に関する法律等施行取扱規則（令和5年3月31日 規則第3号）」、「横須賀市情報セキュリティ規則（平成29年3月31日 規則第11号）」その他情報の保護に関連する各種規程等については本市職員と同様に遵守するとともに必要な情報セキュリティを確保するための体制を整備すること。また、ISO/IEC 27001に基づ

く情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）認証、プライバシーマーク（JIS Q 15001）その他これらと同等以上の情報セキュリティに関する第三者認証を取得していること。

（５）個人情報保護

受託者は、「個人情報の保護に関する法律」及び当該法律を遵守するために受託者が定めた個人情報保護に関するガイドライン等を遵守し、個人情報を取り扱うこと。

（６）ジェンダー平等への配慮

サービスの提供にあたり、相談者の性別、性自認、性的指向等に基づく差別や偏見を排除し、適切かつ中立的な対応を行うこと。それにあたっては、「ジェンダー表現ガイドブック」を参考にすること。

（７）疑義等

受託者は、本仕様書に疑義が生じた場合、本仕様書により難しい事由が生じた場合及び本仕様書に記載のない事項については、直ちに本市と協議の上、解決に向けて最善の努力を行うものとし、独自の解釈によって行うことがないように十分注意すること。
本業務の履行に必要と認められる事項は、本仕様書に記載のない事項であっても、本市と協議の上実施すること。