

# 生成 AI による子育て世帯 SNS 相談事業 業務委託仕様書

## 1. 業務の名称

令和8年度奈良市生成 AI による子育て世帯 SNS 相談事業

## 2. 事業の目的

市民に身近なコミュニケーションツールを活用し、妊娠・出産・子育て等に関する様々な悩みや不安に関して相談等の支援を行い、適切な相談窓口の紹介や具体的な対応方法等の提案を行うとともに、24 時間 365 日いつでも対応ができる生成 AI の強みを生かした相談環境を拡大することにより、こども家庭センターの相談体制の充実と児童虐待の未然防止を図る。

なお、奈良市では令和7年5月から令和8年3月にかけて LINE を活用した子育て世帯の相談業務の実証実験を実施した。この結果については、ホームページに公開をしているため、必要であれば参考にされたい。

## 3. 準拠法令等

本事業は、本仕様書に定める事項のほか、次の関係法令・規程等に基づき実施するものとする。

- ・ 児童福祉法
- ・ 児童虐待の防止等に関する法律
- ・ 奈良市契約規則
- ・ 個人情報の保護に関する法律
- ・ 奈良市情報セキュリティポリシー
- ・ その他関係法令等

## 4. 契約期間

契約日から令和9年3月31日までとする。

## 5. 委託料

本事業に対する委託料の上限は、9,500,000 円（消費税及び地方消費税を含む。）とする。

## 6. 委託業務の内容

### (1) SNS 等を活用した相談支援

ア SNS 等を活用した生成 AI による相談支援を行うこと。受注者は、生成 AI の回答精度を担保し、事実と異なる回答（ハルシネーション）を抑制するための具体的な技術的・運用的な対策について、発注者の承認を得た手法を講じること。

イ SNS 等を活用した生成 AI による相談は 24 時間受付を行い、原則 24 時間以内に回答すること。ただし、AI のみで完結しない相談（有人連携が必要なもの等）はこの限りではない。なお、業務に支障をきたさないよう措置したうえ、令和 8 年 12 月 29 日から令和 9 年 1 月 3 日までは休業とできるものとする（ただし、生成 AI による自動応答は継続するものとする）。

ウ 利用者一人の相談回数には上限を設定しないこと。ただし、過度な連投や、本事業の趣旨を著しく逸脱する利用については、発注者と協議の上、利用制限等の措置を講じることができる。

エ 医療に関する相談については、かかりつけ医等への適切な受診勧奨を行うこと。

オ 本市の相談対応職員（家庭児童相談員等）による支援が必要な相談内容の場合や、本市で適切な相談窓口がある場合は、適切な相談先につなげること。

カ 生成 AI が利用者へ情報提供や相談対応を行う際は、奈良市公式ホームページの内容を最優先で参照し、出力に反映させること。市ホームページに該当する情報がない場合に限り、一般的な知識に基づく回答を許容するが、その際も本市の公表情報と矛盾が生じないよう制御を行うこと。（あいまいな情報や誤情報の出力を防止するための機能を備えること。）

## (2) 相談支援の対象

SNS 等に登録した妊娠・出産・育児等に関する相談のある奈良市民のうち、以下のいずれかに該当するもの。

ア 児童を養育している保護者

イ 妊娠中の方及びその家族

## (3) 相談体制の整備

ア 業務全体を統括する業務管理責任者及び相談内容等について確認を行う相談責任者を選任し、発注者にそれらの氏名等を報告するものとする。

イ 業務管理責任者及び相談責任者はそれぞれ 1 名以上配置すること。ただし、業務管理責任者は、業務に支障のない限りにおいては、相談責任者と兼ねることができるものとする。

ウ 市と連絡調整を円滑に行える体制を整備すること。

エ システムの整備

(ア) 業務を実施するにあたり、発注者の指定した名称で SNS 等による育児相談を行うことのできる相談環境を構築すること。

(イ) 利用者が自傷他害の恐れや児童虐待の疑い、DV 等の重大なリスクがある可能性がある場合、検知ができ、必要に応じ支援先への対応または、緊急連絡先への誘導を行う仕組みを備えること。

(ウ) 重大なリスクがあり、支援が必要だと思われる場合に、24 時間、漏れなく対策をとれる体制を整備すること。

(エ) 登録者に対して、子育てに関する情報を発信できること。

(オ) 相談者に対して個別にメッセージを配信できること。

(カ) 受注者は、発注者に相談対応画面を常時閲覧・操作可能となるアクセス権を付与すること。

(キ) システムに障害発生時は、早期に復旧し、原因分析及び再発防止策を提出すること。

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

(ケ) 生成 AI の回答を分析し、相談傾向に合わせた再学習及び情報更新を月 1 回程度実施すること。

(コ) 通信の暗号化、操作ログ・アクセスログの取得・1 年以上の保管、不正アクセス検知、多要素認証、管理者権限の適切な分離、データバックアップ及び災害対策を備えること。

#### (4) 業務場所の確保

AI との相談内容の確認や発注者との連絡を行う場合は、個人情報の取扱いの有無にかかわらず、受注者の指定する執務室で行うこと。なお、それに係る経費は受注者が負担するものとする。

#### (5) 情報管理

ア 業務の実施にあたっては、外部サービス利用に関する実施手順、ソーシャルメディア利用に関する実施手順その他の関連規定を確認・理解の上、定期的な研修や計画策定を含めた対応を十分に実施し、受注者の責任において情報管理を行うものとする。

イ 受注者は、奈良市情報セキュリティポリシー（基本方針・対策基準含む）に基づき、取り扱う情報資産を適切に管理すること。

ウ 本事業で使用するシステムは、奈良市のネットワーク区分（個人番号利用事務系／LGWAN 接続系／インターネット系）を遵守し、LGWAN 接続系、個人番号利用事務系との直接通信を行わないこと。また、必要に応じて無害化通信を行うこと。

エ クラウドサービスを利用する場合は、データの保存は日本国内限定とし、通信・保存データの暗号化、操作ログ・アクセスログの取得・保管、監査への協力、サービス終了時のデータ削除証明の提出を行うこと。

オ 受注者は、アクセス制御、多要素認証、端末管理、不正アクセス検知、ウイルス対策、バックアップ等の技術的対策を実施すること。

カ 情報漏えい、システム障害、不正アクセス等のインシデントが発生した場合は、速やかに発注者へ報告し、原因分析及び再発防止策を提出すること。

キ 発注者が実施する情報セキュリティ監査に協力し、必要な資料を提出すること。

#### (6) 周知方法

受注者は、本事業を対象者に周知するための周知方法を提案するものとする。ただし、必要に応じ、別途発注者と協議の上で決定するものとする。

#### (7) 情報発信

上記(3)で整備したシステムを使用して、登録者に対してプッシュ型の情報発信及び月 1 回程度の一斉配信を行うこと。配信については、発注者から都度承認を受けるものとする。

## 7. 利用者への対応方法

(1) 電話、対面等による継続的な支援が必要である利用者に対し、相談内容に応じた適切な機関を案内すること。

(2) 生成 AI の回答が間違った情報であった場合、利用者に対して正しい情報を提示すること。

## 8. 利用料徴収の禁止

受注者は、利用者から利用料を徴収してはならない。

## 9. 苦情等への対応

本事業に関する利用者からの苦情や申込み問い合わせ、また利用者と受注者、関係者等とのトラブルへの対応については、原則として受注者の責任において対応すること。また、本事業に関する苦情等には、迅速かつ誠実な対応を行うとともに、速やかに発注者に報告すること。

## 10. 業務報告

- (1) 月次報告として、受注者は、毎日の登録者数、相談対応数、相談内容（簡易なトピックを含む）、処理内容等について、翌月の初日から起算して 10 営業日までに発注者が別途示す様式に基づき電子データにより報告すること。なお、報告内容については、発注者と協議の上決定をすること。
- (2) 運営に関する会議、ケース会議を月 1 回程度実施すること。なお、議事録の作成については受注者が実施し、発注者と共有すること。
- (3) 緊急性がある場合は、月次報告を待たずに随時発注者へ報告し、対応について協議を行うこと
- (4) 事業報告として、契約期間終了までに年間実績、事業効果、利用満足度などについてわかりやすく示した事業報告書を発注者へ提出すること。内容として、市の子育て施策に反映できるような傾向の分析や提案を含めること。なお、アンケート等を実施する場合は、その項目等については、発注者と協議の上、決定すること。

## 11. 個人情報の保護

- (1) 受注者は、「個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）」及び当該法律を遵守するために発注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。
- (2) 受注者は、個人情報（行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用に関する法律（平成 25 年法律第 27 号）第 2 条第 8 項に規定する特定個人情報を含む。）の取扱いに関して、発注者が提示する個人情報取扱特記事項を遵守し、個人情報を取り扱うこと。
- (3) 入力された相談内容の個人情報について、生成 AI の学習データとして利用させない設定を講じること。また、プロンプトに個人情報を含まない運用ルールを策定すること。
- (4) 個人情報を保存する場合は、暗号化・アクセス制御・操作ログ・アクセスログの保管を必須とする。
- (5) 契約終了時には、個人情報を含むすべてのデータを発注者へ返却し、受注者側のデータを完全消去すること（証跡提出を含む）。
- (6) 再委託先に個人情報を取り扱わせる場合は、奈良市情報セキュリティポリシーに基づく同等の管理措置を義務付けること。

## 12. 契約期間満了時等の取扱い

この契約の履行期間の満了又は契約書に基づく契約の解除にあたり、発注者もしくは発注者が指示する者に対して引継ぎを行う際には、誠実かつ円滑に業務の引継ぎを行うこと。

## 13. 経費の区分

本業務に要する費用については、全て委託料に含むものとする。

## 14. 委託料の支払方法

委託業務の終了後、受注者の請求に基づき、30日以内に支払うものとする。ただし、委託業務の終了前であっても、発注者が認める場合は概算払いができる。支払時期については、契約時に定めるものとする。

## 15. 委託事業に係る基本的な考え方及び留意事項

- (1) 本事業を開始するにあたり、受注者は発注者と事前に十分な調整を行うこと。
- (2) 事業の実施にあたり、以下のことを遵守すること。
  - ・事業で知り得た事項を外部に漏らし、または他の目的に使用してはならない。この事業に従事しなくなった場合も含む。
  - ・利用者のプライバシーに配慮すること。
  - ・7(2)に基づき危険を防止する措置を講じること。また事件、事故等緊急時に対応できる体制を整備し、マニュアルを作成すること。さらに、緊急時に備えて、市に対して2か所以上の連絡先を提示すること。
  - ・利用者及びその他第三者に損害を与えた場合はその損害を賠償すること。
- (3) 受注者は本事業に要した費用を他事業に係る会計と区分して帳簿につけ、領収書等書類と合わせて事業終了年度の翌日から5年間事業者で保存するものとする。
- (4) 本委託業務に係るすべての成果物の著作権は発注者に帰属する。発注者の許可なく、第三者への提供や内容の転載を行わないこと。なお、契約解除及び期間終了後においても同様の取り扱いとする。
- (5) 受注者は、本事業の実施にあたり、著作権法その他関係法令を遵守し、生成 AI の出力における著作権侵害を防止するため、以下の事項を遵守するものとする。
  - ア 生成 AI が第三者の著作権を侵害するおそれのある内容を出力しないよう、技術的・運用的対策を講じること。
  - イ 本事業で入力されたデータ(著作物を含む。)を生成 AI の学習に利用しないこと。
  - ウ 本事業で使用する生成 AI の学習データが著作権法に適合していることを保証すること。
  - エ 再委託先にも著作権遵守義務を課し、違反があった場合は受注者が責任を負うこと。
- (6) 受注者は、発注者の文書による承認を得なければ、契約に係る義務の履行を第三者に委託し

(以下、「再委託」という。)、契約に係る権利を第三者に譲渡し、又は契約に係る義務を第三者に継承させてはならない。また、再委託の内容が一括再委託に該当すると判断される場合には、委託元は再委託について承認しない。

- (7) 本仕様書に定めのない事項又は仕様書に疑義が生じた場合は、発注者と受注者で協議の上で定めるものとする。
- (8) 受注者は、再委託先にも奈良市情報セキュリティポリシーの遵守を義務付けること。
- (9) 受注者は、業務に使用する端末・ネットワークが奈良市のセキュリティ基準に適合していることを保証すること。
- (10) 提供期間中に契約不適合が発見された場合、受注者は発注者が当該不適合を発見した日から起算して1年間、発注者が指定する期日までに無償で改修・修理・交換すること。

#### **問い合わせ先**

〒630-8580

奈良市二条大路南一丁目1番1号

奈良市 子ども未来部 子ども育成課

電話(直通) 0742-34-4804

メールアドレス [sns-soudan@city.nara.lg.jp](mailto:sns-soudan@city.nara.lg.jp)