

奈良市女性問題相談 AI 活用支援サービス業務委託 仕様書

第1章 基本事項

1.1 業務の目的

DV・性暴力・生活困窮等の困難な問題を抱える市民（在勤・在学含む）が、時間や場所を問わず安心して相談できる体制を構築することを目的とする。24 時間対応可能な AI を活用した傾聴型相談支援サービスを運用することで、相談者の社会的孤立を防止し、潜在的な支援ニーズを早期に把握して、奈良市の有人相談窓口を含む適切な支援機関への橋渡しを行うとともに、相談ハードルの低減を図るものである。

1.2 件名

AI を活用した相談支援サービス構築運用保守業務委託

1.3 適用範囲

本仕様書は、受注者が実施する本業務の具体的な内容について適用する。本仕様書に定めのない事項については、契約書及び奈良市契約規則の定めるところによる。

1.4 業務委託期間

契約締結日から令和9年8月31日まで

1.5 準拠法令等

本業務の履行にあたっては、男女共同参画社会基本法、困難な問題を抱える女性への支援に関する法律、配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護等に関する法律、個人情報保護に関する法律、及び奈良市情報セキュリティポリシー等関係法令を遵守すること。

1.6 提出書類

受注者は、契約締結後速やかに次の書類を提出し、本市の承認を得ること。

- (1) 着手届
- (2) 工程表
- (3) 業務実施計画書（体制図、主任技術者及び専門職相談員の名簿・資格証明書を含む）
- (4) その他、本市が指示する書類

1.7 体制整備

- (1) 受注者は、本業務を確実に遂行するため、情報処理安全確保支援士を、システムの設

計・運用管理の主任技術者として配置すること。

- (2) 有人相談対応(代替業務含む)にあたっては、社会福祉士、精神保健福祉士、臨床心理士、公認心理師のいずれかの資格を有し、行政や非営利法人等での相談支援の実務経験を有する専門職を配置すること。

1.8 疑義等の協議

- (1) 受注者は、円滑に業務をすすめるため、市担当職員と緊密な連絡体制を構築し、適宜打合せを行うこと。また、その打合せ事項を記録し、協議の際には相互に確認をすること。
- (2) 本計画に係る業務の数度にわたる手直しにも速やかに対応すること。
- (3) 本業務の実施にあたり、受注者が本市所有の資料を借り受けた場合は、リストを作成し、業務完了後に速やかに返還すること。
- (4) この他、定めのない事項又は疑義を生じた場合は、本市と協議のうえ定めるものとする。

第2章 業務内容

2.1 対象者

本サービスの利用対象者は、奈良市内に在住、在勤または在学する者で、以下の事項等に関する生活上の困難な問題を抱える者(相談者の性別は問わない)とする。

- (1) 配偶者等からの暴力(DV)を受けている、又はそのおそれがある。
- (2) 性暴力・性的被害を受けている。
- (3) 生活困窮、社会的孤立、住居不安定等の困難を抱えている。
- (4) 望まない妊娠・出産等に関する悩みを抱えている。
- (5) その他、上記に準ずる生活上の不安や悩み。

2.2 サービスの概要

本サービスは、以下の内容を基本として構築・提供すること。

- (1) 利用者が LINE を通じてテキスト入力により気軽に相談できる傾聴型 AI チャットサービスを提供する。親しみやすいキャラクター等を用いたインターフェースを採用し、相談の心理的ハードルを低減する設計とすること。
- (2) AI 相談機能は 24 時間 365 日利用可能とし、原則として相談者の心情に寄り添った共感的な応答を行うこと。ただし、自傷・他害の予告、犯罪行為の唆し、公序良俗に反する内容等については、肯定や共感を示さず、倫理的観点に基づいた適切な制止や注意喚起、及び専門機関への誘導等を行うよう、AI の応答に適切な制限(ガードレール)を設けること。
- (3) AI が自動的に利用者のやり取り内容を分析し、リスクレベルに応じてアラートを発出し、人が確認・対応する仕組みを構築すること(以下「AI 巡回」という。)

- (4) 相談者の状況や希望に応じて、AI から有人相談へのスムーズな切替え、および適切な支援機関（相談窓口、警察、医療機関等）への案内を自動または手動で行うこと。
- (5) 個別の利用者の状況や要望に応じて、AI による対応と有人対応を適切に組み合わせ、専門職によるアセスメントおよび緊急時対応を実施すること。なお、有人相談対応は奈良市職員が担い、受注者は奈良市相談員が急遽不在となる場合（年 10 回程度）に限り代替対応を行うこと。

2.3 システム構築・運用要件

- (1) LINE 公式アカウントを活用し、本サービスの概要に沿った機能を構築すること。
- (2) AI 巡回機能を備え、自殺念慮、DV 被害、虐待等の緊急事態を検知した際は、直ちに管理画面にアラートを表示し、あらかじめ設定した市担当者および受注者の緊急連絡先へメール通知等を行うこと。
- (3) 市職員および受注者が、AI との対話履歴を保持したまま有人相談へ切り替え、直接応対できる管理画面を提供すること。
- (4) 相談内容に応じ、適切な支援機関（警察、医療機関、女性相談窓口等）の情報を、AI による自動提示、または有人対応時の手動提示により案内できること。
- (5) LINE 公式アカウントの管理・設定において、トークルームでやり取りされるメッセージデータ等の保存先を日本国内に限定する設定（国内データ保管）を行うこと。また、AI 処理を含むシステム構成全体において、データの保存および処理が日本国内で完結する仕組みを構築すること。

2.4 有人相談対応（代替業務）

- (1) 専門職によるアセスメントおよび緊急時対応を遅滞なく実施すること。アセスメント業務は、原則として有人相談対応の時間に準じるが、緊急性が高いと判断した場合は業務時間外においても適切に対応すること。
- (2) 性暴力・性加害の相談があった際には、性暴力対応に関する専門性や対応実績のある医療・福祉関係者の助言に基づき、アセスメントを行うこと。
- (3) 相談対応において、DV・性暴力被害や児童虐待等が疑われる場合は、奈良市及び関係機関（警察・児童相談所等）に速やかに報告・通報すること。
- (4) 市相談員が急遽不在となる場合（年 10 回程度、1 回あたり最大 6 時間）に、受注者の専門職相談員が有人相談対応を代替すること。
- (5) 代替対応時、原則として電話（受注者が用意する通話手段等）による相談を行うこと。

2.5 広報・情報発信

- (1) 周知用チラシ等のデザイン作成（カラー）および印刷（2,000 部程度）を行い、指定場所に納入すること。

- (2) 本サービスの利用促進及び社会資源情報の周知を目的として、月 1 回程度、市と協議した内容に基づき、利用者へのプッシュ型の情報発信を行うこと。

2.6 保守・サポート

- (1) システムの安定稼働を監視し、障害発生時は発生後 60 分以内に第一報を通知し、速やかに復旧にあたること。
- (2) 本サービスに関する問合せ窓口（平日 9 時～18 時）を設置すること。
- (3) 本サービス提供期間中にシステム欠陥が発見された場合、受注者は本サービスの引渡し日から 1 年間、無償で改修・修理・交換に応じること。

2.7 マニュアルの整備

受注者は、本業務の実施にあたり、次の事項を含むマニュアルを整備し、本市と協議の上、運用開始までに確定させること。

- (1) 運用管理手順（管理画面の操作、アカウント管理等）
- (2) 障害対応手順（緊急連絡体制、復旧フロー等）
- (3) 相談支援マニュアル（相談対応の基本姿勢、DV・性暴力被害者への二次被害防止、トラウマインフォームドケアの観点への配慮、緊急通報の判断基準、AI による不適切な応答 [反社会的な発言への共感、誤情報の提供、差別的表現等] が発生した際の即時修正手順及び利用者へのフォロー体制、並びに AI 巡回における高リスク事案の具体的な判定基準と有人対応への引継ぎプロトコル等）

2.8 サービス終了時の対応

業務委託期間終了にあたり、受注者は以下の対応を行うこと。

- (1) 本サービス内に蓄積された相談データ、利用状況統計等を、本市が指定する形式（CSV 等）で抽出し、本市に提出すること。
- (2) 本市へのデータ引き渡し完了後、本サービスで取り扱った全ての情報を、復元不可能な方法により速やかに削除すること。
- (3) 本業務のために作成した管理アカウント等を全て削除すること。
- (4) 前2号の対応完了後、速やかにデータ消去証明書を提出すること。

第3章 成果物

3.1 成果物の提出

受注者は、本業務の完了後、次の成果物をデータ（CD-ROM 等）および指定の形式で提出し、検査を受けること。

- (1) 本サービス(システム一式・管理画面)
- (2) 業務実施計画書・運用報告書(月次および年度末総括報告)
- (3) 各種手順書及びマニュアル(運用管理、障害対応、相談支援)
- (4) 周知用チラシ等(デザインデータおよび印刷成果物)
- (5) 相談データ(CSV等の電子データ)
- (6) データ消去証明書
- (7) 議事録(打合せの都度作成したもの一式)
- (8) その他、履行の過程で作成した検討資料一式

3.2 著作権の帰属

本業務の成果物に係る著作権(著作権法第27条及び第28条に定める権利を含む)は、受注者が本契約受注以前から権利を有するものを除き、奈良市に帰属するものとする。

第4章 サービスレベルおよび技術要件

4.1 稼働率

システムの稼働率は99%以上(計画停止を除く)を維持すること。

4.2 データ管理(技術的側面)

- (1) 全てのデータ(バックアップを含む)は、日本国内に所在するデータセンターにおいて管理し、国外への転送を行わないこと。ただし、AI処理等において国外のクラウドサービスを利用する場合は、奈良市と協議の上、書面等により承認を得て、適切な安全管理措置を講じた上で実施すること。
- (2) 通信経路および保存データは、最新の暗号化規格(TLS1.3、AES256等)を用いて保護すること。
- (3) 相談内容をAIモデルの追加学習に利用することを禁止する。ただし、個人を特定できない形に加工した上で、サービス改善目的(精度向上等)で利用する場合は、本市の書面による事前承認を要する。
- (4) 本サービスに関するアクセスログ、操作ログ等の証跡は、本市がその内容を確認できるよう、発生から少なくとも1年間以上保存すること。

第5章 災害時の対応

- (1) 地震・風水害その他の災害が発生した場合においても、受注者は本サービスの継続に努めるものとする。
- (2) 災害発生時は、本サービスの被害状況を確認し、直ちに奈良市へ報告すること。また、迅

速な復旧のために必要な人員の確保や、復旧手順等のドキュメントの提供を行うこと。

- (3) 災害時において、困難を抱える相談者の安否確認や状況把握が必要な場合、受注者は本市の要請に基づき、速やかに協力を行うこと。