

奈良市認知症高齢者等 AI 相談事業 業務委託仕様書

1 業務の名称

奈良市認知症高齢者等 AI 相談事業

2 事業の目的

認知症等に関する不安や悩みを抱える当事者及び家族が、時間や場所を問わず匿名で気軽に相談できる環境を整備し、相談への心理的ハードルを低減することで早期支援につなげるとともに、家族介護者の心理的・実務的負担の軽減を図ることを目的とする。

なお、奈良市では令和 7 年 1 2 月から令和 8 年 3 月にかけて AI 相談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

本契約の履行にあたっては、本仕様書に定める事項のほか、次の関係法令及び規程等に基づき実施するものとする。

- (1) 介護保険法（平成 9 年法律第 123 号）
- (2) 高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（平成 17 年法律第 124 号）
- (3) 奈良市契約規則
- (4) 個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）
- (5) 奈良市情報セキュリティポリシー
- (6) その他関係法令等

4 契約期間

契約締結日から令和 10 年 7 月 31 日までとする。

5 委託業務の内容

認知症等に係る相談に関し、早期に支援ニーズを有する者を支援へ繋げられるよう、傾聴・共感の機能を備えた生成 AI を活用したチャットシステム（以下、「本システム」という。）を導入し、運用の保守を行うこと。ただし、受託者は、業務に支障をきたさないよう措置を講じた上で、上記期間中の 12 月 29 日から 1 月 3 日までの間、生成 AI による自動応答機能を除いて、業務を休止することができる。

- (1) 相談支援

- ア 生成 AI を活用した相談支援を行うこと。受託者は、生成 AI の回答精度を担保し、事実と異なる回答（いわゆるハルシネーション）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、奈良市（以下、「市」という。）の承認を得た手法を講じること。
- イ 生成 AI による相談受付は 24 時間行い、原則として即時回答すること。
- ウ 利用者 1 人あたりの相談回数に上限は設けない。ただし、過度な連続投稿や事業趣旨を著しく逸脱する利用については、市と協議の上、利用制限等の措置を講じることができる。
- エ 市の相談支援機関（地域包括支援センター、認知症地域支援推進員等）による支援が必要な場合や、市に適切な相談窓口がある場合は、速やかに当該窓口へ誘導すること。
- オ 生成 AI が情報提供を行う際は、奈良市公式ホームページの内容を最優先で参照し、回答に反映させること。市ホームページに該当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、その際も市の公表情報と矛盾が生じないよう制御を行うこと。

(2) 相談支援の対象者

認知症のある者、もしくは認知症の疑いのある者及びその家族等。

(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」及び相談内容を確認する「相談責任者」を選任し、市に報告すること。
- イ 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、管理責任者は業務に支障のない範囲で相談責任者を兼ねることができる。
- ウ 市との連絡調整を円滑に行える体制を整備すること。

(4) 本システムの整備・管理

- ア 市が指定した名称で相談を行うことができる環境を構築すること。
- イ 利用者が自傷他害の恐れ、高齢者虐待の疑い、その他緊急性の高い入力をした場合に、検知及びアラート発報ができる仕組みを備えること。
- ウ 市が相談対応状況を確認できる管理画面のアクセス権を付与すること。
- エ システム障害発生時は速やかに復旧にあたり、原因分析及び再発防止策を報告すること。
- オ 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の更新を月 1 回程度実施すること。
- カ 通信の暗号化、アクセスログの取得（1 年以上保管）、不正アクセス検知、管理者権限の分離、バックアップ体制等のセキュリティ対策を講じること。

(5) 情報管理

- ア 業務実施にあたっては、市の外部サービス利用及びソーシャルメディア利用に関

する規定を遵守し、定期的な研修を実施するなど受託者の責任において厳重に管理すること。

イ 奈良市情報セキュリティポリシーに基づき、取り扱う情報資産を適切に管理すること。

ウ 本システムは、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 接続系及び個人番号利用事務系との直接通信を行わないこと。

エ クラウドサービスを利用する場合は、データ保存場所の明示、データの暗号化、サービス終了時のデータ削除証明の提出等を行うこと。

(6) 周知媒体の作成及び配布

ア 本事業を対象者に周知するためのチラシ等の周知媒体を作成し、指定の場所へ納品すること。

イ 周知媒体の作成にあたっては、受託者が原案（構成、サイズ、色等）を作成し、市の承認を得ること。なお、必要に応じ、市が指定する認知症等に関する情報も掲載すること。

ウ 媒体の種類、数量、納期については、別途市と協議の上で決定する。

6 利用者への対応方法

(1) 電話や対面等による継続的な支援が必要と判断される利用者に対し、適切な相談機関を案内すること。

(2) 生成 AI が誤った情報を回答したことを把握した場合は、当該利用者に対して速やかに正しい情報を提示すること。

7 利用料徴収の禁止

受託者は、利用者から本事業に係る利用料を徴収してはならない。

8 苦情等への対応

本事業に関する利用者からの苦情や問い合わせ、トラブルについては、原則として受託者の責任において迅速かつ誠実に対応し、速やかに市へ報告すること。

9 業務報告

(1) 月次報告

ア 受託者は、毎月の登録者数、相談対応数、相談内容の傾向、処理状況等について、翌月 10 営業日以内に、市が指定する様式（電子データ）により報告すること。

イ 運営に関する会議またはケース会議を月 1 回程度実施し、受託者が作成した議事録を市と共有すること。

(2) 事業報告書の提出

各年度終了後、年間実績、事業効果、利用満足度等をまとめた事業報告書を提出すること。
アンケート等を実施する場合は、項目等について事前に市と協議すること。

10 個人情報の保護

- (1) 受託者は、プライバシーマークの付与を受けている、または、ISO27001 (ISMS) の認証を受けている (同等のセキュリティ対策を講じている) こと。
- (2) 個人情報の取扱いにあたっては、個人情報の保護に関する法律及び市の定めるガイドライン、個人情報取扱特記事項を遵守すること。
- (3) 相談内容等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めない運用ルールを策定すること。
- (4) 契約終了時は、個人情報を含む全てのデータを取り出し不可能な状態で消去し、消去証明書を提出すること。
- (5) 再委託先に個人情報を取り扱わせる場合は、市と同等の管理措置を義務付けること。

11 契約期間満了時等の取扱い

契約期間の満了または解除にあたり、市または市が指定する者への引継ぎが必要な場合は、誠実かつ円滑に業務の引継ぎを行うこと。

12 経費の区分

本業務に要する一切の費用は委託料に含まれるものとし、受託者は本仕様書に定めのない追加費用を請求できない。

13 委託料の支払方法

委託料は毎月払いとし、受注者は、前月分の委託業務の完了について発注者の確認を受けた後、毎月 10 日までに発注者に前月分の委託料の支払を請求するものとする

14 基本的事項及び留意事項

- (1) 事業開始にあたり、市と事前に十分な調整を行うこと。
- (2) 業務上知り得た秘密を第三者に漏らし、又は自己の利益のために利用してはならない。本業務に従事しなくなった後も同様とする。
- (3) 本業務に係る会計を他の事業と区分し、関係書類を事業終了年度の翌年から 5 年間保存すること。
- (4) 本業務に係る成果物の著作権(著作権法第 27 条及び第 28 条に規定する権利を含む) は市に帰属する。
- (5) 市の書面による事前の承認なく、業務の全部または一括しての再委託、権利の譲渡

等を行ってはならない。

- (6) 本仕様書に定めのない事項または疑義が生じた事項については、その都度、市と受託者が協議して定める。
- (7) 受託者は、市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。
- (8) 市が過去に実施した実証実験の結果（市ホームページ公開分）を参考にし、業務に反映させるよう努めること。

15 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 福祉部 福祉政策課

電話：0742-34-5196（直通）

メール：fukushiseisaku@city.nara.lg.jp