

AI傾聴窓口「はちココ」システム導入・利用 公募型プロポーザルにおける質問と回答一覧

1. 質問は、原則として提出された内容をそのまま掲載しています。
2. 同趣旨の質問についても、提出された質問ごとに掲載しています。
3. 特定の企業名、商品名、個人名、参考文献・出典その他公平性の確保等の観点から配慮が必要な事項については、質問の趣旨を変更しない範囲で表現の一部を修正しています。

令和8年(2026年)9月28日

質問1	本業務における「相談データの分析及びAIチューニングによる継続的改善」の範囲について確認させてください。 基盤となる生成AIモデル自体の追加学習・ファインチューニングとは別に、システムプロンプト、対話ルール、相談窓口情報データベース、RAG等の検索機構その他の外部情報を利用して応答内容を最適化することは、仕様上許容されるとの理解でよろしいでしょうか。 また、相談者の入力情報を生成AIモデルの学習に利用しないことを求める場合、その禁止範囲についてご教示ください。
回答1	本業務における「相談データの分析及びAIチューニングによる継続的改善」とは、相談データの分析結果を踏まえ、応答品質や利便性の向上を図るための改善を想定しています。 改善の具体的な手法については指定しておらず、システムプロンプトの調整、対話ルールの見直し、相談窓口情報データベースの更新、検索機構の活用その他これらに類する手法を用いることを妨げるものではありません。 一方で、標準仕様書に記載のとおり、利用者の相談データ及び個人情報については、生成AIモデルの学習データとして利用しないことを求めます。 なお、具体的な技術方式や実現方法については事業者提案によるものとし、本市が特定の方式を指定するものではありません。

質問2	本仕様で想定される対話機能について、個々の入力に対して共感的な応答を返すことに加え、同一の対話の中で相談者の感情状態、興味・関心、ニーズ、相談意図・背景等の状態及びその変化を継続的に把握し、それに応じて相談窓口その他の支援先への接続等を能動的に提案する機能まで想定されていますでしょうか。 想定されている場合、当該機能が必須要件、評価対象又は任意提案のいずれに該当するかご教示ください。
回答2	本業務においては、利用者の相談内容に対して共感的な応答を行うことに加え、対話を通じて状況や困りごとの整理を支援し、必要に応じて相談窓口その他の支援先へつなぐことを想定しています。 一方で、相談者の感情状態、興味・関心、ニーズ、相談意図・背景等を継続的に把握する機能や、その変化に応じて支援先への接続を提案する具体的な実現方法については指定していません。 標準仕様書及び募集要項に記載する機能及び業務目的を満たすことを前提として、具体的な手法については事業者の提案によるものとします。 なお、相談内容に応じた適切な相談窓口や支援機関への接続は本業務において求める機能ですが、その実現方法については特定の方式を必須要件として定めるものではありません。 提案内容については、募集要項に基づき審査において総合的に評価します。

質問3	匿名性及び個人情報保護を確保することを前提として、同一セッション又は継続利用時に、過去の相談内容、過去に提示した支援情報若しくは過去のAI応答等を保持・参照し、現在の相談者の状態や相談内容に関連する過去情報を検索・組み合わせ、現在の応答生成に利用する機能は、仕様上許容又は想定されていますでしょうか。 許容される場合、保存範囲、保持期間及び利用目的についての考え方もご教示ください。
回答3	本業務においては、匿名性及び個人情報保護を確保した上で、利用者の相談内容に応じた適切な応答や相談支援を実現することを求めています。 過去の相談内容、過去に提示した支援情報又は過去のAI応答等を保持・参照し、応答生成に活用する具体的な実現方法については指定していません。 標準仕様書に定める機能要件及び情報セキュリティ要件を満たすことを前提として、具体的な技術方式については事業者提案によるものとします。 なお、保存する情報の範囲、保持期間及び利用方法については、個人情報保護及び情報セキュリティに十分配慮し、標準仕様書に定める情報管理、情報の廃棄及び契約終了時の措置に適合するものとしてください。

質問4	標準仕様書12(2)「著作権等」では、第三者が権利を有する著作物について、受託者が使用に必要な費用負担及び使用許諾契約等に係る手続を行う旨が定められています。また、募集要項別表2テーマ4では、中長期的な費用計画として「ライセンス費用」を示すことが求められています。これらに関連し、第三者が保有する特許権についても、抵触の有無の確認、必要となる実施許諾等の権利処理及びその費用負担は、受託者の責任において行うとの理解でよろしいでしょうか。 また、第三者が保有する特許技術について、適法な実施許諾を受けた上で利用する構成を提案することは可能でしょうか。あわせて、提案段階で第三者知的財産権に関する確認状況又は権利処理方針を示す必要があるかご教示ください。
回答4	標準仕様書に記載のとおり、本業務の実施に当たり第三者の著作権その他の知的財産権を使用する場合は、受託者の責任及び費用負担において必要な権利処理を行うものとします。この考え方は著作権に限らず、特許権その他の知的財産権についても同様です。 また、第三者が保有する特許技術について、必要な実施許諾その他の権利処理を適法に行った上で提案することを妨げるものではありません。 なお、本市は個別の技術に係る特許権侵害の有無や権利関係について判断を行うものではありません。 提案書の作成に当たっては、標準仕様書に定める機能要件を満たすことを前提としてください。なお、第三者知的財産権の利用を前提とする場合は、提案内容の中で説明してください。

質問5	「地方公共団体における生成AI活用相談支援システムの導入又は運用実績」について、対象は福祉相談分野のシステムに限られますでしょうか。住民からの行政手続・制度案内等に生成AIで応答するチャットシステムの実績、及び実証実験・共同研究・無償提供による実績も本要件に含まれるという理解でよろしいでしょうか。
回答5	参加資格要件における「地方公共団体における生成AI活用相談支援システムの導入又は運用実績」については、福祉相談分野に限定するものではありません。 また、行政手続や制度案内等に係る生成AI活用システムについても、実績の内容に応じて対象となり得ます。 なお、実証実験、共同研究又は無償提供による実績についても一律に対象外とするものではありませんが、参加資格要件への適合性については、提出された実績内容に基づき本市において確認・判断します。 実績の内容が確認できる資料を添付の上、ご提出ください。

質問6	「AI相談による相談窓口への接続やアウトリーチ等の実績又は効果検証結果」について、いずれか一方を有していれば本要件を満たすという理解でよろしいでしょうか(確認)。また「効果検証結果」は、提携先又は大学・研究機関等の第三者が実施した検証の結果でも差し支えないでしょうか。あわせて、対象は地方公共団体における事例に限られますでしょうか。
回答6	参加資格要件における「AI相談による相談窓口への接続やアウトリーチ等の実績又は効果検証結果」については、実績又は効果検証結果のいずれかを有している場合に要件を満たすものとします。 また、効果検証結果については、提携先、大学、研究機関その他第三者が実施したものであっても差し支えありません。 なお、効果検証結果については地方公共団体における事例に限定するものではありませんが、参加資格要件イについては募集要項に記載のとおり満たしている必要があります。 参加資格要件への適合性については、提出された資料の内容及び提案内容との関連性を含め、本市において確認・判断します。 実績又は効果検証結果の内容が確認できる資料をご提出ください。

質問7	傾聴AIに求められる「客観的に実証(学術論文、実証研究等)されているもの」について、実証の対象は提案するシステムそのものに限られますでしょうか。当該システムが採用する対話手法、又は基盤として用いる生成AIモデルに関する第三者の研究成果を根拠資料として提出する形で差し支えないでしょうか。
回答7	標準仕様書において求める「客観的に実証(学術論文、実証研究等)されているもの」とは、提案するシステム又はその構成要素、対話手法等について、相談者の心理的負担の軽減その他本業務の目的に資する効果が客観的に確認されていることを求めるものです。 このため、提案するシステムそのものに関する実証結果に限らず、当該システムが採用する対話手法や仕組み、又は基盤として用いる生成AIモデル等に関する学術論文、実証研究その他客観的な資料を根拠資料として提出することも可能です。 なお、提出された資料については、提案内容との関連性及び本業務への適合性を踏まえ、総合的に評価します。

質問8	「AI相談を介して相談者の援助希求行動を促進した具体的な実績・ノウハウおよび効果検証データ」について、提出時期をご教示ください(参加申込時(10月5日)、二次評価課題の提出時(10月23日)、又は契約締結後のいずれか)。
回答8	標準仕様書に記載のとおり、当該実績・ノウハウ及び効果検証データについては受託者に提出を求めるものです。 なお、参加申込時又は二次評価時の提出を必須とするものではありませんが、提案内容を説明する資料として任意で記載することを妨げるものではありません。

質問9	参加申込時点で八王子市競争入札参加資格者名簿に未登録の場合に提出する「申請手続中であることが確認できる書類等」について、想定される具体的な書類をご教示ください(東京電子自治体共同運営サービスの申請受付完了画面の写し等で差し支えないでしょうか)。また、募集要項11(1)に「指定する期日までに登録が確認できない場合は二次評価の対象から除外する」とありますが、当該確認はいつの時点で、どのような書類により行われますでしょうか。
回答9	参加申込時点で八王子市競争入札参加資格者名簿に未登録の場合は、登録申請手続中であることが確認できる書類をご提出ください。 なお、提出書類の例として、東京電子自治体共同運営サービスにおける申請受付完了画面の写しその他これに類する書類を想定しています。 また、募集要項に記載の「指定する期日までに登録が確認できない場合」については、本市において競争入札参加資格者名簿への登録状況を確認します。 登録状況の確認時期については、募集要項に記載のとおり二次評価(プレゼンテーション選考)の実施日までとします。なお、具体的な確認方法等については、必要に応じて該当事業者に個別に連絡します。

質問10	予算額(提案上限額)6,072,000円及び様式6に記載する概算費用は、いずれも消費税及び地方消費税を含む金額という理解でよろしいでしょうか。また様式6の令和8年度欄に記載する額は6,072,000円の範囲内とする必要がありますでしょうか。令和9年度以降について貴市が想定する予算規模の目安があればあわせてご教示ください。
回答10	予算額(提案上限額)6,072,000円は、消費税及び地方消費税を含む金額です。 また、提案書作成要領に定める様式6に記載する概算費用についても、消費税及び地方消費税を含む金額で記載してください。 なお、令和8年度欄に記載する概算費用については、提案上限額の範囲内としてください。 令和9年度以降の予算規模については、現時点で決定していないため、お示しすることはできません。 様式6については、中長期的な事業計画及び費用計画の考え方を確認するための資料として提出を求めるものです。

質問11	概算費用算出の前提とするため、想定される利用規模(想定利用者数、年間の想定相談件数、同時利用数の目安等)をご教示ください。あわせて、現在窓口・電話・電子メールで受け付けている相談の年間件数の実績をご教示ください。
回答11	本業務は、利用者が必要な時に利用できる相談支援サービスの提供を目的としており、想定利用者数、年間相談件数及び同時利用数について、本市として現時点で具体的な想定値は設定していません。 このため、中長期的な事業計画及び費用計画については、標準仕様書の内容を踏まえ、事業者の知見及び実績等に基づき提案してください。 なお、窓口、電話及び電子メールによる相談件数については、本業務に対応する形で集計又は整理していないため、お示しすることはできません。 現時点で将来の利用規模を示すことはできませんが、参考情報として、令和6年度実証実験における利用実績は以下のとおりです。 ・相談件数:1,243件 ・合計ターン数:9,791回(平均ターン数:8回) ・合計滞在時間:1,316時間(平均時間:63分) ・窓口案内の閲覧合計数:366件 なお、本実績は参考情報であり、本業務における利用規模を保証するものではありません。

質問12	「学習機能がない生成AIであること」について、一連の対話の中で直前までの発言内容を参照して応答を生成すること、及び貴市が承認した相談窓口情報等をRAG(検索拡張生成)の参照データとして利用することは、本要件に抵触しないと解してよいでしょうか。あわせて、業務内容に記載の「AIチューニング」は、プロンプト・回答ルール・参照データ等の調整を指し、モデルの再学習を伴わないものという理解でよろしいでしょうか。
回答12	「学習機能がない生成AIであること」とは、利用者の相談データ及び個人情報を生成AIモデルの学習データとして利用しないことを求めるものです。 一連の対話の中で直前までの発言内容を参照して応答を生成することや、相談窓口情報等を参照して応答を生成することを一律に制限するものではありません。 また、「AIチューニングによる継続的改善」とは、相談データの分析結果を踏まえ、応答品質や利便性の向上を図るための改善を想定しています。 具体的な実現方法については指定しておらず、システムプロンプトの調整、対話ルールの見直し、相談窓口情報等の参照情報の更新その他これらに類する手法を用いることを妨げるものではありません。 なお、具体的な技術方式や実現方法については事業者提案によるものとし、本市が特定の方式を指定するものではありません。

質問13	利用者が希望した場合の相談機関との情報連携について、接続先として想定される機関の数及び種別(貴市の所管課、委託先、地域の関係機関等)をご教示ください。また、八王子市の電子申請システムを利用する場合、現在利用中のシステム名及び外部システムからの連携方式(URL連携・API連携等)をご教示ください。
回答13	利用者が希望した場合の相談機関との情報連携については、本市の所管課に加え、相談内容に応じて適切な相談支援機関等への接続を想定しています。 なお、現時点で接続先の機関数や接続対象を限定しているものではありません。接続先として想定する機関の数及び種別については、契約締結後、関係部署及び受託者と協議の上で整理することを想定しています。 連携方法については、標準仕様書に定める機能及び本業務の目的を満たすことを前提として、事業者の提案によるものとします。 また、電子申請システムとの連携については、利用者を電子申請手続へ案内する運用を想定しています。なお、本市では現在LoGoフォームを利用していますが、本業務において特定の電子申請システムとの連携を前提とするものではありません。 外部システムとの具体的な連携方式については指定していません。

質問14	令和8年12月中旬に予定されている稼働テストについて、貴市側の体制及び想定される実施内容・期間をご教示ください。
回答14	稼働テストについては、本市職員及び受託者が連携して実施し、本業務の運用開始に向けてシステムの動作確認、運用手順の確認及び必要な調整を行うことを想定しています。 実施内容としては、相談対応、相談機関への接続、管理機能その他本業務に必要な機能についての確認を予定していますが、具体的な実施内容については受託者と協議の上決定します。 なお、本市側の参加人数及び実施体制については現時点で確定していません。 実施期間を含む詳細については、契約締結後に受託者と協議の上決定します。

質問15	様式2から様式5までの10部及び二次評価課題の10部は、正本1部(押印あり)＋写し9部という理解でよろしいでしょうか。また綴じ方(ホチキス留め・ファイル綴じ等)の指定の有無、及び登記事項証明書・納税証明書は写しでの提出が可能かをご教示ください。
回答15	様式第2号から様式第5号まで及び二次評価課題については、正本1部及び副本9部をご提出ください。 なお、副本については正本の写しを提出してください。 綴じ方については特に指定しませんが、提出書類ごとに整理し、審査しやすい形で提出してください。 また、登記事項証明書及び納税証明書については、写しの提出を可とします。

質問16	当社は自治体向け移住相談AIを2件、市民課案内電話AIを1件導入した実績がある。これらは要件イに該当するか確認したい。
回答16	参加資格要件における「地方公共団体における生成AI活用相談支援システムの導入又は運用実績」については、福祉相談分野に限定するものではありません。 このため、移住相談や行政手続案内等を目的とした生成AI活用システムについても、実績の内容によっては対象となり得ます。 ただし、個別の実績が参加資格要件を満たすかどうかについては、提出された実績内容及び添付資料に基づき本市において確認・判断します。

質問17	他の自治体・都道府県における類似システムの導入事例で、貴市が参考・モデルとしているものがあれば教示いただきたい。
回答17	本業務の検討に当たっては、他自治体等の事例も参考にしていますが、特定の自治体やシステムをモデルとして要件を設定したものではありません。 提案に当たっては、募集要項及び標準仕様書に示す目的及び要件を満たすことを前提として、各事業者の知見や実績を踏まえた提案を求めます。

質問18	本仕様書は既存実証実験(令和7年2月～4月に実施した生成AI活用相談事業)の内容を強く反映しているように見受けられる。 a) 本仕様は実証実験実施事業者の製品仕様を前提に作成されたものか。 b) 実証実験実施事業者以外の事業者にも公平な受託機会が確保されるよう、貴市はどのような措置を講じているか確認したい。
回答18	a) 本業務の標準仕様書は、実証実験の結果や本市が把握している課題等を踏まえて作成したものであり、特定事業者の製品仕様を前提として作成したものではありません。 b) 本業務の検討に当たっては実証実験の結果も参考としていますが、特定事業者のみが提案可能となる要件を設定するものではありません。 本プロポーザルについては、募集要項及び標準仕様書において本市が求める機能及び業務目的を示しており、具体的な技術方式や実現方法については事業者の提案によるものとしています。 また、公募型プロポーザル方式により広く提案を募集し、提案内容、実施体制、実績、価格その他の評価項目を総合的に審査することで、公平性及び競争性の確保に努めています。

質問19	公平な機会確保の観点から、実証実験実施事業者が実施した実証実験のシステム設計、プロンプト設計、運用データ及び効果検証結果(匿名化可)を、二次評価参加事業者に開示いただくことは可能か。
回答19	実証実験において得られた情報のうち、事業者のノウハウ、知的財産権又は営業上の情報に関する資料については開示を予定していません。 本プロポーザルは、募集要項及び標準仕様書に示す内容に基づき提案いただくことを想定しており、二次評価参加事業者に対して、実証実験に係るシステム設計、プロンプト設計、運用データ及び効果検証結果等を開示する予定はありません。

質問20	提案するAIアーキテクチャ及びその構成要素に係る知的財産権について、提案者が所有権又は適切な実施権を有していることの確認・保証は求められるか。
回答20	提案内容に係る知的財産権について、本市が提案段階で所有権又は実施権の有無を個別に確認することは予定しておらず、これを証明する資料の提出も求めません。 ただし、標準仕様書に記載のとおり、本業務の実施に当たり第三者の知的財産権を使用する場合は、受託者の責任及び費用負担において必要な権利処理を行うものとなります。 提案に当たっては、提案内容を適法に実施できる権利又は許諾を有していることを前提としてください。

質問21	【虐待通告義務との関係】 児童虐待の防止等に関する法律第6条第1項及び児童福祉法第25条は、虐待を受けたと思われる児童を発見した者に対し、努力義務ではなく法的義務として通告を課しています。高齢者虐待防止法第7条第1項(生命又は身体に重大な危険が生じている場合)及び障害者虐待防止法第7条第1項も、同様に通報を義務付けています。 本システムは匿名・24時間・全世代を対象とすることから、対話の中で虐待に関する具体的な申告がなされることが想定されます。この場合、当該事実を認知した者は上記の通告義務の名宛人となり得ますが、仕様書は「職員が介入することがないこと」「有人対応ではなく」と定めており、認知及び通告を行う主体が存在しない構成となっています。 つきましては、貴市のご想定は次のいずれでしょうか。 (ア)虐待が疑われる相談を認知しても通告は行わない (イ)AIによる相談窓口の案内をもって通告義務の履行に代える (ウ)一定の要件に該当する場合に限り、人による確認及び関係機関への通告を行う運用を可とする (ウ)が可である場合、当該運用を提案に含めてよいかについてもあわせてご教示ください。 なお、標準仕様書8(3)イは、貴市において相談者とAIとのやり取りの内容(リアルタイムログ)を管理画面上で閲覧できることを求めています。当該閲覧をもって貴市による認知が生じるとのご想定である場合には、想定される閲覧の頻度及び体制(開庁時間内における定期的な確認によるものか、常時監視によるものか)についてもあわせてご教示ください。 【代替案】(ウ)に関する当社の想定は、貴市があらかじめ定める緊急度判定基準に該当した相談に限り、受託者側の専任担当者が当該相談内容を確認し、貴市が定める基準及び連絡経路に従って貴市又は関係機関へ連絡する運用です。平常時の応答は全て生成AIが自動で行い、有人によるチャット対応は行いません。
------	--

回答21	本業務においては、利用者との対話について生成AIによる対応を想定しています。一方で、標準仕様書における「職員が介入することがないこと」及び「有人対応ではなく、生成AIによる対応であること」とは、利用者との対話をオペレーターによる手動応答を前提とせず、生成AIが自動で対応することを求める趣旨であり、本業務の運用管理、安全管理その他の業務運営に係る人的対応を妨げるものではありません。虐待が疑われる事案への対応を含め、リスクに応じた対応方法については、関係法令を踏まえた上で、本業務の目的及び標準仕様書に定める要件を満たす形で提案してください。 なお、本市が管理画面上で相談内容を確認する頻度、方法及び実施体制については現時点で定めておらず、常時監視を前提とするものではありません。 また、質問に記載された具体的な運用方法を含め、リスク対応に係る実現方法については事業者提案によるものとし、本市が特定の対応方法又は運用方式を指定するものではありません。
質問22	【夜間・休日の緊急案件と市の責務との関係】 自殺に関する相談は、深夜から早朝にかけて増加する傾向が指摘されています。本仕様の構成では、例えば深夜に「これから死のうと思う」旨の入力があった場合、AIが傾聴応答を返すのみで、当該事実を人が認知するのは早くとも翌開庁日となります。自殺対策基本法第3条第2項は地方公共団体に対し地域の状況に応じた自殺対策の実施を、孤独・孤立対策推進法は孤独・孤立の状態にある者を関係機関につなぐ体制の整備を、それぞれ責務として定めています。また本業務は、社会福祉法第106条の4に基づく重層的支援体制整備事業の一環として位置づけられています。 市が設置した窓口を通じて生命の危険に関する申告を受領していたにもかかわらず、いずれの支援にも接続されないという事態が生じ得る構成であることから、次の点についてご教示ください。 (ア) 貴市は、夜間・休日に生じた緊急性の高い相談について、翌開庁日まで人による認知が行われない運用を許容する方針でしょうか。 (イ) 許容しない場合、受託者側で24時間の監視及びエスカレーション体制を確保する提案を行うことは可能でしょうか。 【代替案】(イ)に関する当社の想定は、夜間・休日を含む24時間体制で、緊急度判定基準に該当した相談を受託者側の専任担当者が確認し、貴市があらかじめ定める緊急連絡先へ速やかに連絡する運用です。利用者に対する応答主体は一貫して生成AIとし、有人チャットへの切替えは行いません。
回答22	本業務においては、利用者との対話について生成AIによる対応を想定しています。一方で、標準仕様書における「有人対応ではなく、生成AIによる対応であること」とは、利用者との対話をオペレーターによる手動応答を前提とせず、生成AIが自動で対応することを求める趣旨であり、本業務の運用管理、安全管理その他の業務運営に係る人的対応を妨げるものではありません。 夜間・休日を含む緊急性の高い相談への対応については、利用者を適切な相談窓口や支援機関へつなぐことを求めています。本市として24時間の有人監視やエスカレーション体制を必須要件として定めるものではありません。 また、リスクの高い相談への対応方法を含む運用方法については、関係法令及び本業務の目的を踏まえ、標準仕様書に定める要件を満たす範囲で事業者から提案してください。 なお、本市における相談内容の確認頻度、方法及び実施体制については現時点で定めておらず、常時監視を前提とするものではありません。 また、質問に記載された具体的な運用方法を含め、リスク対応に係る実現方法については事業者提案によるものとし、本市が特定の対応方法又は運用方式を指定するものではありません。

質問23	【「解決策や意見を提示するものではないこと」の適用範囲】 本号は、希死念慮、虐待、DV等、生命・身体に差し迫った危険が示唆される場合においても、傾聴及び共感のみに徹し、緊急通報(110番・119番)や専門相談窓口への具体的な行動の提示を行ってはならないという趣旨でしょうか。 こうした場面で具体的な行動を明示する応答は、一般に「解決策や意見の提示」ではなく危機介入の基本的対応と理解されますが、本仕様における位置づけをご教示ください。緊急時に限り明示的な行動提示を行う設計は、仕様に反しないと解してよろしいでしょうか。 あわせて、平常時についても、別表第1に掲げる「課題整理支援」「制度及びサービス案内」「相談機関への接続支援」として許容される回答と、本号にいう「解決策や意見の提示」との境界について、市のお考えをご教示ください。
回答23	標準仕様書における「解決策や意見を提示するものではないこと」とは、利用者に対して一方的に特定の解決手段を推奨したり、価値判断を伴う助言を行ったりすることを求めるものではないという趣旨です。 一方で、標準仕様書に記載のとおり、課題整理支援、制度及びサービス案内、相談機関への接続支援その他本業務の目的を達成するために必要な情報提供を行うことを妨げるものではありません。 また、リスクの高い相談への対応を含め、具体的な応答方法については、利用者の状況に応じて適切な相談窓口や支援機関等の情報を提供できることを前提に、事業者の提案によるものとします。 なお、本市が特定の応答内容や実現方式を指定するものではありません。
質問24	【本人同意と法令上の例外規定との関係】 仕様書は、相談機関への情報連携について「利用者が希望した場合」「本人から同意を得た上で」行うことを要件としています。 一方、個人情報の保護に関する法律は、人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるときは、本人の同意なく第三者に提供することができる旨を定めています(第27条第1項第2号。行政機関等については第69条第2項第4号)。緊急性の高い相談では、まさに同意の取得が困難な状況が生じ得ます。 本仕様は、この法令上の例外を一切適用せず、生命の危険が具体的に示唆される場合であっても本人の同意がなければ関係機関への連絡を行わないという趣旨でしょうか。それとも、当該例外に該当する場合の取扱いを受託者の提案に委ねられるものでしょうか。

回答24

標準仕様書においては、相談機関への情報連携について、利用者本人の意思を尊重し、本人の同意を得た上で行うことを基本的な考え方としています。

一方で、関係法令に基づく取扱いについては、当該法令の定めに従うものとします。本業務においては、利用者との対話を通じて適切な相談窓口や支援機関への接続を支援することを求めています。緊急性の高い相談への対応方法を含む具体的な運用については、関係法令及び本業務の目的を踏まえ、事業者の提案によるものとします。

なお、本市が特定の運用方法又は実現方法を指定するものではありません。

質問25

【重層的支援体制整備事業との整合及び利用者登録・ログインの可否】

社会福祉法第106条の4に基づくアウトリーチ等を通じた継続的支援事業は、支援が届いていない人に対して継続的に関わり続けることを中核としています。

本仕様のように、AIによる一回性の傾聴で完結し、人による継続的な関与が構造的に生じ得ない設計は、同事業の趣旨及び「予防的福祉の推進」という本業務の目的と整合するとお考えでしょうか。

また、AIを入口とし、貴市の多機関協働事業及びアウトリーチ事業へ人が接続する運用を提案に含めることは可能でしょうか。

なお、標準仕様書8(1)ウは「匿名で利用できること。利用者の利用者登録やログインは不要とすること。」と定めていますが、利用者を識別する手段を一切設けない構成の下では、相談が毎回単発のものとして完結することとなり、利用者利益の観点からも次の支障が生じるものと考えられます。

(1) 前回までの相談内容が引き継がれないため、利用者は相談のたびに自らの状況及び経緯を一から説明する必要が生じます。虐待、DV、希死念慮等、説明すること自体が大きな負担となる事情を抱える利用者にとって、再度の説明を求めることは相談の継続を妨げる要因となり得ます。これは、別表第1「操作性」が掲げる「気軽に利用できること」との関係でも支障となり得ます。

(2) 相談後のフォローアップ連絡(その後の状況の確認、案内した相談窓口への接続の可否の確認等)を行う手段が存在しません。8(2)オは、本事業が支援の届いていない人を必要な支援につなぐことを目的とする旨を明示し、援助希求行動を促進した実績及び効果検証データの提出を求めています。単発の相談のみでは、案内した窓口実際に接続されたかを確認し、必要に応じて再度働きかけることができません。

(3) 8(3)エは、統計データの必須項目として「リピーター率」を掲げていますが、利用者を識別する手段がない場合、同一の利用者による再利用を正確に把握することができず、延べ件数の集計にとどまります。実人数、継続利用の状況及び相談内容の変化を踏まえた分析並びに6イ(オ)の効果検証を的確に行うことが困難です。

つきましては、次の点についてご教示ください。

(ア) 8(1)ウは、利用開始に当たって利用者登録やログインを必須としてはならない(登録を行わなくても匿名のまま相談を開始できる状態を確保する)趣旨であって、利用者が任意に選択し得る利用者登録・ログインの機能を併せて備えることまで排除する趣旨ではない、との理解でよろしいでしょうか。

(イ) 利用者登録・ログインを伴う方式を含む提案を行った場合、仕様不適合として減点又は失格の対象となりますでしょうか。それとも、別表第1「相談機関への接続支援」「リスクに応じた対応」及び8(3)エの統計要件を満たすための手段として評価の対象となりますでしょうか。

【代替案】当社が想定する運用は、利用者登録及びログインを行わなくても匿名のまま直ちに相談を開始できることを前提としたうえで、継続的な相談又はフォローアップ

	を希望する利用者に限り、任意で利用者登録・ログインを選択できるようにするものです。登録を行った利用者については、過去の相談内容を引き継いだ上での応答、本人の同意に基づくフォローアップ連絡及びリピーター率を含む正確な統計の把握が可能となります。登録を行わない利用者は従前どおり匿名・登録不要で利用できるため、8(1)ウの趣旨に反するものではないと考えております。なお、貴市が全利用者に対する利用者登録・ログインを許容される場合には、当該方式を前提とした提案も可能ですので、可否についてご教示ください。
回答25	本業務は、生成AIを活用した相談支援を通じて、支援を必要とする方が適切な相談窓口や支援機関につながる機会を提供することを目的としています。 また、利用者との対話については生成AIによる対応を想定していますが、相談機関への接続支援その他本業務の目的達成に向けた取組を妨げるものではありません。 標準仕様書に記載の「利用者登録やログインは不要とすること」とは、利用開始に当たり利用者登録やログインを前提としないことを求めるものです。 一方で、本市が求める匿名性、利用のしやすさ、個人情報保護及び標準仕様書に定める各要件を満たすことを前提として、具体的な実現方法については事業者の提案によるものとします。 提案内容については、募集要項及び標準仕様書に基づき総合的に評価します。なお、本市が特定の技術方式又は運用方式を指定するものではありません。

質問26	【提案内容と仕様の適合性】 テーマ2は「安全性及び相談品質を確保するために必要な機能、運用体制及びリスク管理手法」「緊急性の高い相談やリスクを伴う相談への対応方法」の提案を求めています。標準仕様書は有人対応を明示的に排除しています。この両者は、文言上、相互に整合しないものと解されます。 つきましては、提案書において、緊急性の高い相談に限定した人によるモニタリング及びエスカレーション体制を含む運用を提案した場合、 (ア)仕様不適合として減点又は失格の対象となるのでしょうか。 (イ)テーマ2「安全な運用」に対する提案として評価の対象となるのでしょうか。 いずれであるか明確にご教示ください。 あわせて、標準仕様書8(2)イ及び8(4)イは、平常時の応答主体をAIとする趣旨(＝有人チャットによる日常的な相談対応を求めない趣旨)であって、緊急時の安全確保措置まで排除する趣旨ではない、との理解でよろしいでしょうか。 なお、こども家庭庁が令和7年3月に公表した「生成AIの導入・活用に向けた実践ハンドブック」は、相談支援における生成AIの利活用について、「重要な判断を要する相談については、生成AIに全てを任せるのではなく、人の目で回答の正確性を確認することや、職員が相談者への対応を引き取る等、柔軟に対応することが望ましい。」(同11ページ)、「生成AIの出力を参考にしつつも最終的な判断と責任は人間が持つという姿勢のもと」(同4ページ)と記しています。 すなわち国の整理は、AIが一次的に相談を受け止めることを認めつつ、重要な判断を要する局面においては職員が対応を引き取る余地を残しておくべきであるというものと解されます。これに対し、標準仕様書8(2)イ「チャットの回答は生成AIが自動で応答し、職員が介入することがないこと」及び8(4)イ「有人対応ではなく、生成AIによる対応であること」は、当該「引き取る」動作それ自体を禁ずる建て付けとなっているように読めます。 つきましては、これらの規定とこども家庭庁「生成AIの導入・活用に向けた実践ハンドブック」の考え方との整合について貴市のお考えをご教示いただくとともに、重要な判断を要する場面に限り職員又は受託者の担当者が対応を引き取る余地を残す提案を行うことの可否についてもあわせてご教示ください。
回答26	本業務においては、利用者との対話について生成AIによる対応を想定しています。標準仕様書における「チャットの回答は生成AIが自動で応答し、職員が介入することがないこと」及び「有人対応ではなく、生成AIによる対応であること」とは、利用者との対話をオペレーターによる手動応答を前提とせず、生成AIが自動で対応することを求める趣旨です。 一方で、本業務の運用管理、安全管理その他の業務運営に係る人的対応を妨げるものではありません。 緊急性の高い相談やリスクを伴う相談への対応方法、安全性及び相談品質を確保するための機能、運用体制及びリスク管理手法については、募集要項及び標準仕様書に示す目的及び要件を満たすことを前提として、事業者の提案によるものとします。 また、質問に記載された具体的な運用方法を含め、提案内容については募集要項及び標準仕様書に基づき総合的に評価します。 なお、本市が特定の技術方式又は運用方式を指定するものではありません。

質問27	【提供形態(Webブラウザ要件)について】 8(1)アは「Microsoft Edge、Google Chrome及びSafari等のWebブラウザで利用できるサービスであること」「アプリやプログラムのダウンロードを要しないこと」と定めています。この点について、次の3点をご教示ください。 (ア)Webブラウザで利用できる相談画面を主たる提供手段として整備したうえで、利用促進及び周知の観点から、補助的にLINE等のメッセージングアプリからの導線を併せて提供する提案は、本号の要件を満たすものとして差し支えないでしょうか。 (イ)本号にいう「アプリやプログラムのダウンロードを要しないこと」は、主たる提供手段であるWebブラウザ版において、利用者がアプリ等を導入することなく相談を開始できることを求める趣旨であり、利用者が任意に選択し得る補助的な導線を併せて提供することまで妨げる趣旨ではない、との理解でよろしいでしょうか。 (ウ)市ホームページ等広報媒体へのリンク及び二次元コードの掲載について、貴市が現時点で想定されている掲載媒体及び掲載箇所(市ホームページ、広報紙、ポスター、チラシ、公共施設等)をご教示ください。
回答27	(ア)及び(イ) 標準仕様書における「Microsoft Edge、Google Chrome及びSafari等のWebブラウザで利用できるサービスであること」及び「アプリやプログラムのダウンロードを要しないこと」とは、利用者がアプリやプログラムを新たに導入することなく、Webブラウザから利用できることを求める趣旨です。 本市が求める機能要件及び利用のしやすさを満たし、利用者がアプリやプログラムを新たに導入することなくWebブラウザから利用できることを前提として、具体的な提供方法については事業者の提案によるものとします。 (ウ) 現時点では、市ホームページへの掲載のほか、広報紙、チラシ、ポスターその他必要な媒体を活用した周知を想定しています。 なお、具体的な掲載媒体、掲載箇所及び周知方法については、契約締結後に受託者と協議の上決定します。
質問28	「1回の相談について、対応時間及び応答回数に制限を設けることができること」について、 (ア)当該要件を設けられた背景・ねらいをご教示ください。 (イ)現時点で市が想定される制限値の目安(例:1回あたり〇分、〇往復)はありますでしょうか。 (ウ)制限に達した際に想定される挙動(終了メッセージの表示、相談窓口の案内、一定時間後の再開の可否等)に関する市のご意向をご教示ください。 (エ)運用開始時点から制限を適用する想定でしょうか、運用状況を踏まえて適用を判断する想定でしょうか。
回答28	(ア)本要件は、利用状況等を踏まえ、必要に応じて利用者のシステムへの過度な依存を防止するための対応を可能とすることを目的として設けているものであり、あらかじめ一律の制限を設けることを前提とするものではありません。 (イ)現時点において、本市として具体的な制限時間や応答回数の目安は定めていません。 (ウ)制限に達した場合の対応については、本業務の目的及び標準仕様書に定める要件を満たすことを前提として、事業者の提案によるものとします。 (エ)制限の適用方法については、利用状況等を踏まえ、本業務の目的及び標準仕様書に定める要件を満たすことを前提として、事業者と協議の上で決定することを想定しています。 なお、本市が特定の制限値又は実現方式を指定するものではありません。

質問29	チャット内で個人情報等の機密情報が入力された場合の警告メッセージについて、 (ア)警告の対象として想定される「個人情報等の機密情報」の範囲(氏名、住所、電話番号、メールアドレス、生年月日、学校・勤務先、個人番号等)をご教示ください。 (イ)「(オ以外の場合)」とは、利用者本人の同意に基づき相談機関へ情報連携を行う場面を除く趣旨との理解でよいでしょうか。 (ウ)10(9)の「速やかにサーバー内から削除」について、想定される時間的目安と、削除の契機(システムによる検知に基づくものか、利用者又は市からの申出に基づくものか)をご教示ください。
回答29	(ア)「個人情報等の機密情報」とは、個人情報その他第三者に開示されることにより本人又は第三者の権利利益を害するおそれのある情報を想定しています。具体的な対象範囲については、本業務の目的及び標準仕様書に定める要件を踏まえ、事業者において適切に設定してください。 (イ)ご理解のとおりです。標準仕様書8(2)オに基づき、利用者本人の同意を得た上で相談機関等への情報連携を行う場合を除き、個人情報等の機密情報の入力に対して注意喚起を行うことを想定しています。 (ウ)10(9)の「速やかにサーバー内から削除」とは、個人情報保護及び情報セキュリティの観点から、不要な個人情報等を継続して保持しないことを求める趣旨です。本市として具体的な時間的基準は定めておらず、削除の方法及び運用については、本業務の目的及び標準仕様書に定める要件を満たすことを前提として事業者の提案によるものとします。 なお、本市が特定の技術方式又は運用方式を指定するものではありません。

質問30	「入力またはAI回答に対し、禁止用語の設定ができること」について、 (ア)想定される禁止用語の内容(差別的表現、わいせつ表現、自傷・自殺の手段に関する表現、特定の固有名詞等)をご教示ください。 (イ)設定・更新の主体として、市が管理画面上で直接行うことを想定されていますか、受託者が市との協議に基づき行うことを想定されていますか。 (ウ)利用者の入力側で禁止用語を検知した場合に市が想定される挙動(送信のブロック、注意喚起の表示、相談窓口の案内等)をご教示ください。
回答30	(ア)「禁止用語」とは、本業務の適切な運営を阻害するおそれのある表現への対応を想定しており、具体的な対象語句は定めていません。 (イ)設定及び更新の方法については特に指定していません。本業務の目的及び標準仕様書に定める要件を満たすことを前提として、市及び受託者が協議の上、適切に運用できることを求めます。 (ウ)利用者入力又はAI回答において禁止用語を検知した場合の対応については、具体的な方法を指定していません。 本業務の目的及び標準仕様書に定める要件を満たすことを前提として、事業者の提案によるものとします。 なお、本市が特定の技術方式又は運用方式を指定するものではありません。

質問31	事業の前提となる状況についてご教示ください。 (ア)主たる想定利用者層(年齢層、属性)及び優先的にリーチしたい層。 (イ)現在の窓口・電話・電子メールによる相談件数の実績(年間件数、相談種別・年代別の内訳等)。 (ウ)案内対象となる相談窓口の範囲及びおおよその件数と、接続先として特に重視される窓口。
------	--

回答31	(ア)本業務は、年齢や属性を問わず、悩みや困りごとを抱える市民が気軽に相談できる環境の整備を目的としています。このため、現時点で特定の年齢層又は属性に限定した利用者を想定しているものではありません。また、特定の利用者数、相談件数又は接続件数を前提とするものではありません。 (イ)現在、窓口、電話及び電子メールによる相談実績については、相談種別ごとに所管部署が管理しており、本業務に対応する形で整理した件数はありません。参考情報として、令和6年度実証実験における利用実績は以下のとおりです。 ・相談件数:1,243件 ・合計ターン数:9,791回(平均ターン数:8回) ・合計滞在時間:1,316時間(平均時間:63分) ・窓口案内の閲覧合計数:366件 なお、当該実証実験は実施期間や周知方法等が本業務と異なるため、上記の実績値は参考情報として示すものであり、本業務における利用規模を保証し、又は想定するものではありません。 (ウ)案内対象となる相談窓口については、本市の所管課に加え、相談内容に応じた関係機関等を想定しています。 なお、現時点で対象窓口数や特定の接続先を定めるものではなく、具体的な接続方法については事業者の提案によるものとします。
-------------	--

質問32	効果検証について、 (ア)市が目標とされる成果指標(利用件数、相談窓口への接続件数、リピート率、満足度等)及びその水準の想定があればご教示ください。 (イ)効果測定に用いる指標・尺度について、市が採用を希望されるものはありますでしょうか。事業者からの提案によることで差し支えないでしょうか。
回答32	(ア)現時点において、本市として特定の成果指標又は目標値を定めているものではありません。本業務は、支援を必要とする方が適切な相談窓口や支援機関につながる機会を提供することを目的としており、効果検証については利用状況、相談支援の状況その他事業の目的達成に資する観点から実施することを想定しています。 (イ)効果測定に用いる指標、尺度及び評価方法について、本市が特定の手法を指定するものではありません。 本業務の目的及び標準仕様書に定める要件を踏まえ、適切な効果検証の方法について事業者から提案してください。 なお、提案内容については、募集要項及び標準仕様書に基づき総合的に評価します。

質問33	「同時接続数に制限がないこと」「利用者数の増減によらず安定的なサービス提供が可能な構成とすること」を前提として概算費用を算定するに当たり、市として想定される利用規模の目安(月間相談件数、想定利用者数等)をご教示ください。想定がない場合、事業者が前提条件を設定し、その範囲を明記したうえで費用を算定する方法で差し支えないでしょうか。
回答33	本市として、月間相談件数、想定利用者数その他の具体的な利用規模は設定していません。 本業務は、利用者数の増減によらず安定的なサービス提供が可能な環境の整備を求めるものであり、特定の利用者数、相談件数又は同時接続数を前提とするものではありません。 参考情報として、令和6年度実証実験における利用実績は以下のとおりです。 ・相談件数:1,243件 ・合計ターン数:9,791回(平均ターン数:8回) ・合計滞在時間:1,316時間(平均時間:63分) ・窓口案内の閲覧合計数:366件 当該実績は参考情報として示すものであり、本業務における利用規模を保証し、又は想定するものではありません。 また、提案書作成要領における概算費用の算定に当たっては、事業者において合理的な前提条件を設定し、その内容を明記した上で算定して差し支えありません。

質問34	評価項目ごとの配点及び満点をご教示いただけますでしょうか。 公表が難しい場合は、評価項目間の重み付けの考え方(全10項目を同一配点とするか、特に重視される項目があるか)についてご教示ください。
回答34	評価項目ごとの配点及び満点については公表していません。 また、評価項目間の重み付けについても公表していません。 審査委員会において、募集要項に記載する評価項目に基づき、提案内容、実施体制、実績及び価格等を総合的に評価し、受託候補者を選定します。

質問35	評価項目ごとの配点及び満点をご教示いただけますでしょうか。 公表が難しい場合は、評価項目間の重み付けの考え方(全10項目を同一配点とするか、特に重視される項目があるか)についてご教示ください。 二次評価の評価項目(10項目)には費用に関する項目が掲げられていません。 (ア)テーマ4「中長期的な事業計画及び費用計画」の内容及び提案価格は、評価点の対象となりますでしょうか。対象となる場合、いずれの評価項目において評価されるかご教示ください。 (イ)令和9年度以降の概算費用も評価対象に含まれますでしょうか。
回答35	評価項目ごとの配点及び満点については公表していません。 また、評価項目間の重み付けについても公表していません。 審査は、募集要項に記載する評価項目に基づき、提案内容を総合的に評価して行います。 (ア)テーマ4「中長期的な事業計画及び費用計画」については、募集要項及び提案書作成要領に基づき提出を求めるものです。なお、評価方法の詳細については公表していません。 (イ)令和9年度以降の概算費用については、中長期的な事業継続性及び費用計画の考え方を確認するために提出を求めるものです。なお、評価方法の詳細については公表していません。

質問36	【審査体制(外部有識者の関与)について】 本業務は、希死念慮、虐待、DV等、生命・身体の安全に関わる相談を取り扱うものであり、その評価に当たっては、福祉、精神保健、自殺対策及び情報セキュリティに関する専門的知見が求められるものと存じます。 つきましては、次の点についてご教示ください。 (ア)提案書の審査及びプレゼンテーションの評価を行う審査員(選定委員会の委員)に、貴市職員以外の外部有識者(学識経験者、福祉・精神保健の専門職、弁護士、情報システムの専門家等)は含まれますでしょうか。 (イ)含まれる場合、その人数及び専門分野の構成をご教示ください。 (ウ)審査員の氏名又は所属について、公表の有無及び公表の時期(選定結果の公表時等)をご教示ください。
回答36	(ア)審査は、本市が設置する評価会において実施します。評価会には、本市職員のほか、外部有識者を含みます。 (イ)評価会は、外部有識者及び本市の福祉、高齢者支援、若者支援、医療・保健分野等の関係部門の職員により構成しています。なお、評価員の人数については公表していません。 (ウ)評価員の氏名及び所属については、公表を予定していません。

質問37	予算額6,072,000円は、消費税及び地方消費税を含む額でしょうか。
回答37	ご理解のとおりです。 募集要項に記載する予算額(提案上限額)6,072,000円は、消費税及び地方消費税を含む金額です。

質問38	「地方公共団体における生成AI活用相談支援システムの導入又は運用実績」について、「地方公共団体」には、地方公共団体の教育委員会その他の執行機関及び一部事務組合等は含まれますでしょうか。
回答38	参加資格要件における「地方公共団体」には、地方公共団体の教育委員会その他の執行機関及び一部事務組合等を含みます。 ただし、参加資格要件への適合性については、提出された実績内容及び関係資料に基づき本市において確認・判断します。

質問39	【提案書のページ数及び様式について】 提案書作成要領は、テーマ1からテーマ3について「各テーマにつき6ページ程度を上限の目安」と定めています。 (ア)当該ページ数に、表紙、目次、中扉及び参考資料(会社案内、導入実績資料等)は含まれますでしょうか。 (イ)「程度を上限の目安」とされていますが、これを超過した場合、減点又は不受理の対象となりますでしょうか。 (ウ)PowerPointにより作成する場合、1スライドを1ページとして計算する理解でよろしいでしょうか。また、用紙サイズ及び文字の大きさについて、様式1から様式6に係る留意事項(A4判、8ポイント以上)と同様の制約が及びますでしょうか。
回答39	(ア) 提案書作成要領に記載するページ数は、テーマごとの提案内容を対象とする目安であり、表紙及び目次は含みません。 (イ) 「各テーマにつき6ページ程度を上限の目安」としているものであり、ページ数のみを理由として直ちに不受理とすることはありません。ただし、簡潔かつ分かりやすい提案書の作成をお願いします。 (ウ) PowerPointにより作成する場合は、1スライドを1ページとして取り扱います。また、用紙サイズ及び文字の大きさについては、提案内容が判読できるよう適切に作成してください。
質問40	【プレゼンテーション資料の作成範囲について】 12(5)イは「プレゼンテーションで使用する資料は、提出した提案書及び様式6『中長期的な事業計画及び費用計画書』の内容に基づき作成することとし、新たな提案内容の追加又は未提出資料の使用は認めない」と定めています。この点について、次の3点をご教示ください。 (ア)提出済みの提案書及び様式6に記載した内容の範囲内で、プレゼンテーション用にレイアウト、構成及び図表表現を変更した資料を作成し使用することは、差し支えないでしょうか。 (イ)提出済みの記載内容を分かりやすく説明するための図解、概念図、画面イメージ等を新たに作成して用いることは、「新たな提案内容の追加」に該当しますでしょうか。 (ウ)12(5)オ「当日の資料配布は、PowerPointを印刷したもののみとする」について、必要部数及び印刷の色指定(カラー又はモノクロ)がありましたらご教示ください。
回答40	(ア)提出済みの提案書及び様式6に記載した内容の範囲内であれば、プレゼンテーション用にレイアウト、構成及び図表表現を変更した資料を作成し、使用することは差し支えありません。 (イ)提出済みの提案書及び様式6の内容を分かりやすく説明するための図解、概念図、画面イメージ等を用いることは差し支えありません。 ただし、提出済み資料に記載のない新たな提案内容、機能、実績その他評価に影響を及ぼす内容を追加することは認めません。 (ウ)当日の資料配布部数は、後日対象事業者に通知します。 また、印刷についてはカラー、モノクロいずれでも可とします。