「AI 傾聴窓口「はちココ」システム導入・利用」 提案書作成要領

下記課題について提案書を作成してください。テーマ1からテーマ3については任意様式（PowerPoint可）とし、各テーマにつき6ページ程度を上限の目安として、分かりやすくかつ具体的にまとめてください。テーマ4については、市が指定する様式6「中長期的な事業計画及び費用計画書」により作成してください。

【実施内容】

テーマ		内容
1	傾聴相談から支援機関への接続について	孤独・孤立状態にありながら支援ニーズを抱え、必要な支援につながっていない住民に対し、生成AIを活用した傾聴相談サービスを提供するに当たり、利用者の課題や感情を把握し、適切な相談窓口や支援機関への接続を促進するために必要な機能及び運用方法について提案してください。 また、相談をためらう利用者や、自身の困りごとを明確に言語化できない利用者に対して、どのようなアプローチにより課題整理を支援し、相談行動につなげるのか具体的に説明してください。 さらに、本市の相談支援体制及び地域資源との連携を踏まえ、支援につながっていない住民を適切な支援につなげるための具体的な運用方法について説明してください。
2	高リスク相談者への対応及び安全な運用について	生活困窮、孤独・孤立、メンタルヘルス不調その他支援を必要とする利用者からの相談に対し、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について提案してください。 また、本市の相談機関や支援機関との連携を想定し、緊急性の高い相談やリスクを伴う相談への対応方法、相談内容及びリスクの程度に応じた支援機関との連携手法並びに適切な支援につなげるための具体的な運用プロセスについて説明してください。
3	中長期的な機能強化及び事業展開について	本市では、生成AIを活用した福祉相談事業について、将来的に自殺対策、こころの健康相談その他の保健衛生分野への展開に加え、全世代を対象とした相談支援への展開を視野に入れています。 令和9年度（2027年度）から令和11年度（2029年度）までの3年間を想定し、相談支援機能の高度化、安全性の向上、支援機関との連携強化及びAIチューニングの進め方を含めた事業ロードマップについて提案してください。 また、各年度における目標、実施内容、期待される効果及び効果検証方法について具体的に説明してください。

4	中長期的な事業計画及び費用計画	令和9年度（2027 年度）から令和 11 年度（2029 年度）までの3年間を想定した事業計画及び概算費用について提案してください。 また、概算費用については、初期導入費用、ライセンス費用、運用保守費用、AIチューニング費用その他継続運用に必要な費用の内訳を示してください。概算費用の算定に当たっては、本市が示す利用条件及び仕様書の内容を前提としてください。 なお、本市では初期導入費用を含む総コストを把握するため、様式には令和8年度（2026 年度）から令和 11 年度（2029 年度）までの各年度における概算費用を記載してください。 概算費用には、少なくとも次に掲げる費用を含めてください。 ・システム利用料 ・クラウド利用料 ・運用保守費用 ・障害対応費用 ・AI チューニング費用 ・定期報告及び効果検証支援費用 ・その他継続運用に必要な費用 また、概算費用は、次の条件を前提として算定してください。 ・利用対象は市民全体とすること ・24 時間 365 日利用可能なサービスとすること ・令和9年度から令和 11 年度まで継続利用することを想定すること ・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 ・相談支援の主要な部分を生成 AI により実施することを前提とし、人的対応を前提とした運用としないこと なお、提案内容に応じて追加費用が発生する場合は、その内容及び発生条件を明記してください。