標 準 仕 様 書

1 件名

AI傾聴窓口「はちココ」システム導入・利用

2 目的

本市では、令和 3 年度より重層的支援体制整備事業を実施しており、地域住民の複雑化・複合化した支援ニーズに対応する包括的な支援体制の整備に取り組んでいる。相談支援にあたっては、窓口、電話および電子メールで対応しているが、若年層からの相談が少ない、複雑化・複合化した課題を抱えながらも支援が届いていない人の把握が難しい、開庁時間内の対応に限られる、といった課題がある。

そのため、孤独・孤立対策状態である、支援ニーズを抱えているが相談ができていない人が支援につながることができるように、気軽に相談ができる仕組みとして、傾聴・共感の機能を備える生成AIを活用した福祉相談用のクラウド型チャットシステムの導入を図るもの。

3 システム名

AI傾聴窓口「はちココ」（以下「本業務」という。）

4 履行場所

八王子市共生社会推進課及び受託者の事業所内等で本市が認める場所

5 業務期間

契約締結日から令和９年（2027 年）3月31日まで

6 業務内容

ア 別表第1「機能要件一覧」及び別表第2「非機能要件一覧」を満たすシステムを導入すること

イ その他必要な業務

（ア）相談データの分析及び報告

（イ）AI チューニング及び機能改善提案

（ウ）利用促進に向けた提案及び周知支援

（エ）職員向け運用支援

（オ）効果検証及び改善提案

7 業務スケジュール

業務スケジュールは下記のとおりとする。なお、詳細な工程、作業内容及びスケジュールについては、契約締結後に発注者と受託者が協議の上決定し、業務の進捗状況等に応じて必要な調整を行うものとする。

期 間	内 容
令和８年11月下旬	契約締結
令和８年11月下旬～12月中旬	システム構築・AIチューニング・運用準備
令和８年12月中旬	稼働テスト
令和８年12月20日頃	運用開始

8 仕様等

（1）本業務の全般に関すること

ア 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。市のホームページ等広報媒体にリンクや二次元コードを掲載し、アクセスできること。アプリやプログラムのダウンロードを要しないこと。

イ スマートフォン、タブレット、PC 等のデバイスにおいて利用できること。

ウ 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。

エ 相談内容は、テキストで入力ができること。また、音声での入力についても考慮されることが望ましい。

オ 原則24時間運用すること。ただし、メンテナンス等により運用停止が必要であれば詳細を記載すること。

カ 同時接続数に制限がないこと。

キ 利用者に、通信に関わる経費を除き、経費が発生しないこと。

ク 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。

ケ 初期画面を設定し、あいさつや利用方法の説明ができること。

コ 利用者の選択に応じて、適切な相談窓口の案内ができること。窓口情報の提供に際してはテキスト形式、市公式ホームページの該当URLを回答できること。

サ 運用開始以降、相談窓口や回答内容等に変更の必要があれば対応できること（1～2か月に1回程度）。

（2）相談に関すること

本事業で提供する傾聴AIは、相談者の心理的負担の軽減に資することが客観的に実証（学術論文、実証研究等）されているものであること。受託者は、当該実証に用いた研究手法、対象者数、測定尺度及び結果の概要を示す資料を委託者に提出すること。

また、本事業で提供する傾聴AIは、相談者が安心して利用できる環境を確保するとともに、必要に応じて適切な支援機関につなぐことができるよう、次に掲げる要件を満たすものとする。

ア 利用者からの相談について、チャット形式で相談対応ができること。

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。

ウ 回答は、相談内容を傾聴し、共感を示すものであり、解決策や意見を提示するものではないこと。

エ 入力またはAI回答に対し、禁止用語の設定ができること。

オ 利用者が希望した場合、相談機関と情報連携ができること。情報連携に際しては、本人からの同意を得た上で、利用者の情報（氏名、連絡先等）を相談機関に提供する等、相談機関からのアウトリーチにつなげることのできる機能であること。 なお、本事業は支援が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ため 、受託者は過去の導入実績において AI 相談を介して相談者の援助希求行動（適切な相談窓口への接続やアウトリーチ等）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を提出すること。

カ 利用者の情報の提供にあたっては、電子メールにて送信する場合には暗号化を行うなど、セキュリティ対策を実施すること。なお、八王子市の電子申請システムにリンクし、電子申請システムに利用者の情報を登録する方法も可とする。

キ チャットの中で個人情報等の機密情報が入力された場合、警告メッセージを表示することができること（オ以外の場合）。

ク 相談内容が外部に漏れることがないようセキュリティ対策がとられていること。

ケ 学習機能がない生成AIであること。

（3）管理に関すること

ア AIチャットボットは相談者との対応を 24 時間 365 日自動で行うことから、本市において相談実施状況を常時確認できる管理画面を提供すること 。

イ 管理画面では、相談者とAIとのやり取りの内容（リアルタイムログ）、相談件数及びその内訳（相談内容の分類、時間帯別件数等）を閲覧できるものとすること 。

ウ 管理画面は、適切な認証機構（ID・パスワード等）を備え、本市の許可された関係職員以外がアクセスできないようセキュリティを担保すること。

エ 相談内容の統計データが作成できること。統計データは、運用開始の翌月から毎月、前月までのデータを集計し、利用者の相談内容毎の割合や傾向等を分析し、提供すること。最低限、必要なデータは、利用件数、年代、性別、属性、相談の種類、利用日・時間帯、リピーター率、利用に係る満足度。また、年代別や性別毎の相談の種類や、 年代や属性別の利用日・時間帯などの傾向の分析も行うこと。

オ 管理システムは、OS は Windows10 以上、ウェブブラウザは Microsoft Edge 及び Google Chrome で利用可能とすること。

（4）本業務の前提条件

ア 利用者の使用するスマートフォン及びタブレットの OS は、iOS 及び Android のいずれにも対応したものとすること。なお、対応バージョンは iOS10.0 以上、Android8.0 以上とすること。PC の OS は、Windows10 以上、ウェブブラウザは Microsoft Edge 及び Google Chrome で利用可能とすること。

イ 有人対応ではなく、生成 AI による対応であること。

ウ 調達するシステムは、日本国内のデータセンターのサーバ上に構築し、日本の裁判管轄・法令が適用されること。また、データが海外に保存されないこと。

（5）導入における留意事項

ア 管理機能を利用する本市職員用端末は、インターネットへの接続はブラウザを通してのみ接続できる環境であり、アドオンや証明書のインストール等は許可していない。

イ 開発段階において必要となる環境は、受託者側で準備すること。

（6）体制

ア 導入及び運用において発生する問題に対し、責任を持って解決できる体制であること。

イ 導入するシステムに精通した技術者を配置し、不具合や問題点に対応できること。

ウ 運用・保守体制として、通常及び緊急時の連絡先及び連絡方法を提示すること。

（7）職員への運用サポート

ア チャットの回答について、受託者と協議のうえ、本市の管理者の意見を反映し、内容を修正できること。

イ 本項第1号コの相談窓口の情報については随時修正ができること。

ウ 月に1回以上、本市の管理者との打ち合わせの会議を実施すること（オンライン可）。

（8）情報セキュリティマネジメントにかかる国際規格の認証（ISO／IEC27001 など）又はこれと同等の情報セキュリティ対策が確保されていること。

9 保守関係

保守については、次の対応を行うこと。

（1）保守の範囲は、本業務に係るシステム及びその機能とする。

（2）本市担当者から障害発生の連絡を受けた場合は、その障害原因を特定し、本市担当者へ報告すること。

（3）本業務に係るシステムに関連するソフトウェアがある場合、当該ソフトウェアにおいて、修正等のモジュールが提供された場合には、モジュールの適用の必要性を判断し、本市担当者へ説明すること。

（4）本業務に係るシステムに対するセキュリティーホール等の不具合の発見やウイルスが検出された場合、運用に極力影響を与えない形で対応を行うこと。

（5）重大障害の際には、対策会議を開催し、経過等を取り纏めて報告するとともに、改善策を本市担当者へ提示すること。

（6）本業務に係るシステムの安全で安定した稼働のために、システム全体の問題点や課題点を把握、分析に努めるとともに必要に応じて対策を講じること。

（7）障害発生時、正常時の状態（バックアップを取得した時点）に復旧可能な仕組みであること。

10 情報セキュリティ

（1）本事業の遂行に当たり「個人情報取扱特記事項」「八王子市個人情報の保護に関する法律施行条例」「八王子市個人情報の保護に関する法律施行規則」「八王子市情報セキュリティポリシー（八王子市情報セキュリティ基本方針、八王子市情報セキュリティ対策基準）」を遵守すること。

（2）本業務の実施上知り得た秘密を他人に漏らしてはならない。業務完了後も同様とする。

（3）目的外使用の禁止

この契約の履行に必要な本業務の内容を他の用途に使用してはならない。また、この契約の履行により知り得た内容を第三者に提供してはならない。

（4）複写及び複製の禁止

本契約に係るデータを、本市担当者の承諾なくして複写及び複製をしてはならない。

（5）契約締結後直ちに本業務を履行できる体制を整えるとともに、当該業務に関する責任作業体制、連絡体制及び作業場所についての記載並びに前4号を遵守し業務を推進する旨の誓約を書面にし、本市担当者に提出すること。提出した事項に変更が生じた場合、速やかに変更内容を本市担当者に提出すること。

（6）この契約の履行に関する遵守事項について、本業務の従事者全員に対し十分に説明し周知徹底を図るとともに、実施状況を書面にし、本市担当者に提出すること。

（7）個人情報を含む電子データ等を電子メールにて送信する場合には、暗号化を行うこと。

（8）情報セキュリティが侵害された又はそのおそれがある場合に備え、事前に連絡体制を整備し、発生した場合の対処手順を記載した「情報セキュリティ侵害時対処手順」を作成すること。「情報セキュリティ侵害時対処手順」には、以下に示す対処を含めること。

ア 作業中に、情報セキュリティが侵害された又はそのおそれがあると判断した場合には、直ちに、本市担当者に、口頭にてその旨第一報を入れること。本市担当者への第一報は、情報セキュリティインシデントの発生を認知してから1時間以内に行うこと。

イ 当該第一報が行われた後、発生した日時、場所、発生した事由、関係するデータ取扱者等を明らかにし、平日の午前9時から午後5時の間は1時間以内に、それ以外の時間帯は3時間以内に発注者に報告すること。また、当該報告の内容を記載した書面を遅延なく発注者に提出すること。

ウ 本市担当者の指示に基づき、対応措置を実施すること。

エ 本市担当者が指定する期日までに、発生した事態の具体的内容、原因、実施した対応措置を内容とする報告書を作成の上、本市担当者に提出すること。

オ 再発を防止するための措置内容を策定し、本市担当者の承認を得た後、速やかにその措置を実施すること。

（9）原則匿名の相談であるが、誤って相談者が個人情報を入力してしまった場合は、速やかにサーバー内から削除すること。

（10）クラウドサービス要件

ア 受託者が利用するクラウドサービスは、日本の法令が適用され、日本の裁判管轄の対象となるものであること。

イ クラウドサービスを提供するリージョン（国・地域）は国内とし、本業務で取り扱うデータを海外に保存しないこと。

ウ 相談データ及び利用者データについては、本市の承認なく、受託者が保有する他サービス又は汎用生成 AI モデルの学習データとして利用してはならない。

（11）認証及びアクセス管理

ア システム管理者その他機密情報へアクセス可能なアカウントについては、多要素認証（MFA）、二段階認証又はパスキー認証（FIDO2 準拠）に対応すること。

イ 前号の認証方式に対応できない場合は、利用者認証に加え、接続元 IP アドレス制限その他同等以上の代替措置を講じること。

ウ 利用者及び管理者のアクセスログを取得し、不正利用の監視が可能であること。

(12)第三者認証

受託者又は利用するクラウドサービスは、ISMAP、LGWAN-ASP、ISO/IEC27001、ISO/IEC27017 その他これらと同等以上の情報セキュリティに関する第三者認証を取得していること。また、本市から求めがあった場合は、その内容を確認できる資料を提出すること。

(13)暗号化

ア 本業務で取り扱う情報については、保存時及び通信時の双方において適切な暗号化を行うこと。

イ 暗号化に用いる方式は、CRYPTREC 電子政府推奨暗号リスト等を参考に十分な安全性を有するものとすること。

ウ 暗号鍵の管理方法について明確にし、適切に管理すること。

エ 鍵管理機能をクラウドサービス提供者が提供するものを利用する場合、リスクがないか確認すること。

オ 鍵管理機能をクラウドサービス提供者が提供するものを利用する場合、鍵の生成から廃棄に至るまでのライフサイクルにおける仕組みに関する内容を確認し、リスクがないか確認すること。

(14)ウイルス対策

ア 受託者は、本業務で使用するサーバー、端末及びシステムについて、コンピュータウイルスその他の不正プログラムによる被害を防止するため、適切な対策を講じること。

イ ウイルス対策ソフトウェア等を導入し、常に最新の状態を維持するとともに、定義ファイル等を適切に更新すること。

ウ 本業務において本市との間で電子データの受渡しを行う場合は、事前にウイルスチェックを実施し、安全を確認した上で送受信すること。

エ ウイルス感染その他の情報セキュリティインシデントが発生した場合又はそのおそれがある場合は、直ちに本市担当者へ報告し、その指示に従うこと。

(15)バックアップ及び事業継続

ア 障害その他の不測の事態に備え、必要なバックアップを実施すること。

イ クラウドサービス提供事業者が提供するバックアップ機能を利用する場合は、その内容を明らかにすること。

ウ 障害発生時における復旧方法及び復旧体制を整備すること。

(16)情報の廃棄及び契約終了時等の措置

ア 取り扱う情報の機密性に応じて、適切な方法により情報の廃棄又は消去を行うこと。

イ 契約終了時又は本業務での利用終了時には、本業務で取り扱ったデータを適切に削除又は消去すること。

ウ 作成したクラウドサービス利用者アカウントを削除すること。

エ 利用したシステム管理者特権アカウントを削除又は返却すること。

オ クラウドサービス利用者アカウント以外に特別な権限を有するアカウントが存在する場合は、関連情報（認証情報、資格情報等）を含めて削除又は廃棄すること。

カ 不要となった認証情報その他本業務で使用した情報については、適切に廃棄すること。

キ 本市から求めがあった場合は、データ消去、アカウント削除その他本項に基づく措置の実施状況について報告すること。

11 再委託

（1） 受託者は、事前に本市の書面による承諾を得ることなく、本業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

（2） 受託者は、再委託の相手方が行った作業について全責任を負うものとする。また、受託者は再委託の相手方に対して、本要求水準書の「9 情報セキュリティ」を含め、本業務の受託者と同等の義務を負わせるものとし、再委託の相手方との契約においてその旨を定めるものとする。

12 契約条件

（1）全般的事項

ア 八王子市契約事務規則（令和 7 年 3 月 24 日規則第 22 号）に従うこと。

イ 契約内容等に疑義が生じた場合は、本市と協議のうえ、決定するものとする。

ウ 受託者の責めによる事業の遅延、要件の欠落、品質不適合等の発生の責任は、受託者が負担するものとする。

エ 本業務の履行に関しては、本市の個人情報取扱特記事項を遵守すること。

（2）著作権等

ア 導入するソフトウェアの著作権等の権利関係については、あらかじめ本市に対して十分な説明を行い、本市の承認を得ること。

イ 納入物に第三者が権利を有する著作物（以下「既存著作物」という。）が含まれている場合は、本市が特に使用を指示した場合を除き、受託者が当該著作物の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に係る一切の手続を行うこと。この場合、受託者は当該契約等の内容について事前に本市の承認を得ることとし、本市は既存著作物を許諾された条件の範囲内で使用するものとする。

（3）納入物

ア 構築時

構築物に係る納入時の付帯資料として、次に掲げる書類（同等のものでも可）を令和8年11月末をめどに、作成後ただちに提出すること。各書類等は、編集可能な状態で電子媒体（CD-R等）に記録し、1枚提出すること。 なお、パッケージソフトの標準機能に係る設計等、開示が不可能な内容についてはこの限りではない。

書類名	記載事項
プロジェクト管理資料	プロジェクトスケジュール、体制図、会議議事録、進捗報告

設計書	本システムの機能一覧、システム構成図、概要図(イメージ図)
手順書	運用手順書、操作マニュアル(管理者)

イ 業務完了時

業務完了に係る納入物として、次に掲げる書類(同等のものでも可)を令和 9 年3月末をめどに、作成後ただちに提出すること。各書類等は、編集可能な状態で電子媒体(CD-R等)に記録し、1枚提出すること。

書類名	記載事項
業務完了報告書	業務完了報告
手順書(更新版)	運用手順書、操作マニュアル(管理者)

13 委託料の支払方法

受託者は、業務完了後、業務完了報告書を提出するものとする。市は、当該報告書に基づき履行状況を確認し、業務が適正に履行されたことを確認した後に、受託者からの適法な請求に基づき委託料を支払うものとする。

14 準拠法令等

受託者は、本業務の実施に当たり、本仕様書に定める事項のほか、個人情報の保護に関する法令、八王子市個人情報の保護に関する法律施行条例、八王子市情報セキュリティポリシーその他関係法令、条例、規則及び要綱等を遵守しなければならない。

15 秘密の厳守

受託者は、本業務の履行により知り得た情報を、発注者の承認なく第三者に漏らしてはならない。また、本業務の履行以外の目的に使用してはならない。なお、本業務の契約期間終了後又は契約解除後も同様とする。

16 個人情報の保護

受託者は、本業務の実施に当たり個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)その他関係法令を遵守するとともに、契約書、本仕様書及び別紙「個人情報を取り扱う事務の委託に関する特記仕様書」に基づき、個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

17 ディーゼル車規制

本契約の履行に当たって、自動車を使用し、又は使用させる場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例(平成12年東京都条例第215号)他、各県条例に規定する、ディーゼル車規制に適合する自動車とすること。なお、受注者は、適合の確認のために、当該自動車の自動車検

査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写しの提出を求められた場合には、速やかに提示又は提出すること。

18 その他

本仕様書に定めのない事項又は本仕様書の解釈について疑義が生じた場合は、発注者と受託者が協議の上、定めるものとする。

別表第1 機能要件一覧

No.	分類	機能名	機能詳細
1	機能全般	・効果	利用者の相談内容を傾聴し、共感を示すことで、利用者の困り事や課題に対し、プラスに作用すると見込まれるものであること。
		・動作環境	スマートフォン及びタブレットについてはiOS（10.0以降）及びAndroid（8.0以降）で動作すること。PCについては、Windows10以上、ウェブブラウザはMicrosoft Edge及びGoogle Chromeで動作すること。
		・操作性	直感的に操作でき、手順が簡易であること。
			チャットの開始までの導入手順が少なく、気軽に利用できること。
		・サービス利用同意確認	利用者が希望して、利用者の情報を相談機関に提供する場合は、本人の同意を得る仕組みを盛り込むこと。
		課題整理支援	利用者との対話を通じて、利用者自身が抱える困りごと、生活課題及び感情を整理できるよう支援する機能を有すること。
		相談機関への接続支援	利用者の相談内容及び状況に応じて、適切な相談窓口、支援機関その他関係機関に関する情報提供及び接続支援ができること。
		制度及びサービス案内	利用者の状況に応じて、本市の相談窓口、制度及びサービス等に関する情報提供ができること。
		リスクに応じた対応	孤立、生活困窮、メンタルヘルス不調その他支援を必要とする利用者について、相談内容及びリスクの程度に応じた適切な対応を行うことができること。
2	情報連携	・利用状況に係る情報連携	必要に応じて、チャットの利用状況に係る任意の情報を出力し、本市へ提供することができること。
		相談データ分析	相談件数、利用傾向、相談内容の分類その他の利用状況について分析を行い、本市へ報告できること。
3	その他		本市との協議に基づき、福祉相談分野に加え、こころの健康相談その他関連分野への展開を見据えた機能拡張及びAIチューニングに対応できること

別表第2　非機能要件一覧

大項目	中項目	小項目	非機能詳細
可用性	継続性	RLO（目標復旧レベル）	平常時、障害が発生した際には、全システム機能の復旧を実施すること。
性能拡張性	性能目標値	通常時レスポンスタイム	通常時のチャットの回答時間は、3秒以内を目標とすること。
運用保守性	通常運用	運用時間	チャットの運用時間は、24時間365日とする。
	サポート体制	ベンダー側対応時間帯	一次対応における受付対応時間は、平日9:00～17:00とすること。
	その他の運用管理方針	問い合わせ対応窓口の設置有無	運用保守時の問い合わせ窓口については、ベンダーによる提案事項とすること。
	不正追跡・監視	ログの取得	必要なログを取得すること。
	その他の運用管理方針	運用状況報告	利用状況及び運用状況について定期的に報告を行うこと。また、必要に応じて改善提案を行うこと
		AIチューニング	本市との協議に基づき、相談品質及び利便性向上のためのAIチューニングを実施できること。
		機能改善	利用状況及び分析結果を踏まえ、継続的な機能改善及び運用改善の提案を行うこと。