

令和8年度埼玉県こころのA I 相談事業業務委託仕様書

1 委託業務の名称

令和8年度埼玉県こころのA I 相談事業業務委託

2 目的

高止まりしている若年層の自殺を予防するため、新たな相談体制を整備する。家庭環境、学校、人間関係等に関連する幅広いこころの健康に関する悩みについてA I チャットボットによる傾聴を主体とした相談を行う。

3 履行期間

契約締結日 から 令和9年3月31日 まで

4 委託業務の内容

(1) 業務内容

- ア A I チャットボットによる相談体制の構築
- イ A I チャットボットによる傾聴等の対応
- ウ 本事業以外の相談窓口・相談事業の表示
- エ 相談数の集計及び委託者への報告
- オ 今後のこころのA I 相談事業の適切なあり方等についての提案

(2) 実施期間

A I チャットボットによる相談は、受託者との調整のうえ委託者が指示した日から開始し、令和9年3月31日まで実施する。

(3) 利用対象

埼玉県内に居住している方、及び埼玉県内に通学・通勤等している方

(4) A I チャットボットの設計について

- ア 相談はインターネット利用可能な端末により受け付けることとする。相談者からの画像の送信はできないように設定すること。
- イ 心理カウンセリングに係る資格（臨床心理士や公認心理師等）を有し、カウンセラーとして相談業務の経験を有するものを必ず監修に加えること。
- ウ 傾聴技術のほか、下記項目を含めて対応できるようにすること。
 - （ア）自殺に悩む者の気持ちの整理、傾聴
 - （イ）本相談事業以外の活用可能な相談事業・相談窓口の表示。（なお、相談事業・相談窓口については契約締結後、委託者が指示する。表示方法については受託者に委任する。）
 - （ウ）その他、個人情報の取扱いや守秘義務等、業務遂行の上で必要な事項
- エ 本事業で提供する傾聴A I については、相談者の心理状態の改善に資することが実証されていることとする。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委託者に提出すること。

オ 生成ＡＩを運用する場合（生成ＡＩの運用が必須ではない）、相談者から機密情報の入力を行う場合は、以下の要件を満たすこと。

（ア）入出力内容を生成ＡＩの学習等に利用されないこと

（イ）入出力内容がＬＬＭサーバに保存されないこと

（ウ）受託者によるサーバの利用データへのアクセスが制限されていること

（エ）SSL通信等による安全な接続を行うこと

（オ）日本国の法律および締結された条約が適用される国内データセンターにおいてデータが保存され、日本国に裁判管轄権があること

（５）相談環境

ア 相談はインターネット利用可能な端末により受け付けることとする。相談者からの画像の送信はできないように設定すること。

イ 受託者は情報漏洩防止のためのセキュリティーを確保すること。

ウ 機密性を有する情報の扱いについては、管理を徹底すること。

（６）実施計画書の作成

ア 受託者は、本事業を実施するにあたり、事業進行スケジュールや運用体制の構築等に関する実施計画書を作成すること。

イ 実施計画書は、契約締結後速やかに委託者に提出すること。

（７）業務マニュアルの作成

受託者は、円滑に業務を実施するため、業務マニュアルを作成し、委託者に提出すること。

（８）管理画面の提供

ア ＡＩチャットボットは相談者との対応を２４時間３６５日自動で行い、職員又は相談員が個別に対応するものではないことから、受託者は委託者が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、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。

ウ 管理画面はＩＤ及びパスワード等により認証を行い、委託者の関係職員以外がアクセスできないよう管理すること。

５ 個人情報の取扱い

個人情報の取扱いにあたっては、別添「個人情報取扱特記事項」を遵守するほか、下記のとおりとする。

（１）受託者は、ＩＳＯ／ＩＥＣ２７００１に基づく情報セキュリティマネジメントシステムの認証又は一般財団法人日本情報経済社会推進協会からプライバシーマークが付与されている者とする。

（２）受託者及び本委託業務において取得した相談者等の個人情報については、第三者に漏洩してはならない。

６ セキュリティポリシーについて

事業の実施にあたっては、委託者と受託者双方が協議することによって、埼玉県

情報セキュリティポリシーに合致させること。

7 知的財産の取扱い

- (1) 本事業により作成した成果物の著作権、意匠等の知的財産権は、委託者に帰属する。
- (2) 本事業の実施に当たり、第三者の著作権等に抵触するもの及び抵触する恐れのあるものについては、受託者の責任と費用負担により適切に処理することとする。
- (3) 受託者は本事業に係る成果を学会等で発表する場合には、あらかじめ委託者の承認を得るものとする。

8 受託者の責務

- (1) 受託者は、業務の履行に当たっては、委託者の相談業務の公共性に鑑みて、常に相談者の立場を考慮し、信頼を確保しなければならない。
- (2) 受託者は、地方公務員法（昭和25年法律第261号）第16条（欠格事項）に該当する者を業務に従事させてはならない。
- (3) 受託者は、本委託業務に従事する者に対し、法令に規定された事業者としてのすべての義務を負うものとする。

9 経費負担区分

- (1) 委託者は、本業務委託契約の委託料を受託者に支払うものとし、AIチャットボットの設計をはじめとし、実施体制の構築及び運営に係る一切の費用は、受託者が負担するものとする。
- (2) 業務において発生した事件等に伴う損害については受託者の負担とする。ただし、その損害が委託者の責めに帰する事由による場合は、その損害のために生じた経費は委託者が負担するものとする。

10 その他

本事業の運用に当たっては、随時、委託者と調整しながら行うこと。本仕様書について及び本仕様書に定めのない事項について疑義が生じた場合は、委託者と受託者双方が協議の上、決定するものとする。