

令和8年度 AI を活用した働く世代の心の健康相談業務委託仕様書

1 業務の名称

令和8年度 AI を活用した働く世代の心の健康相談業務

2 業務の目的

仕事をはじめ様々な場面でストレスにさらされる働く世代が、傾聴や共感の機能を備える AI 相談窓口に悩みを相談することにより、ストレスや不安をやわらげ、精神疾患をはじめとした心の不調や自殺等の重大な事案に陥ることを防ぐために、AI を活用した相談窓口を設置する。

3 委託期間

契約の日から令和9年3月31日まで

うち、相談窓口の開設期間：令和8年9月18日から令和8年10月18日まで

4 相談対応時間

上記開設期間における相談対応時間は24時間とする。

開始時間：令和8年9月18日（金）0時00分

終了時間：令和8年10月18日（日）23時59分

5 内容

(1) 利用者

利用者の主な対象は、19歳から64歳までの想定とするが、年齢制限を設けるものではない。

(2) 業務内容

AI による対話形式での傾聴相談窓口の開設及び付随する次の業務

- ・自殺企図等の高リスクな相談に関する委託者との共有
- ・相談窓口の開設に要するシステムの設計、開発、保守運用、改善
- ・相談内容の記録及び統計資料の作成並びにそれらに係る報告
- ・その他必要と認められる業務

(3) 相談方法

相談窓口の開設期間中、利用者が自身のスマートフォンやタブレット、パソコンなどからアクセスし、匿名で AI にチャットで相談できるデジタル空間を24時間開放する。なお、本相談窓口は下記の点を遵守すること

- ・同時接続数に制限がないこと
- ・利用者は通信に係る経費を除き、経費が発生しないこと
- ・初期画面を設定し、窓口の案内や利用方法の説明ができること
- ・利用者の希望や選択に応じて、保健所の有人相談窓口をはじめ適切な相談窓口の案内ができること。
- ・利用者本人が希望した場合、県の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うえで、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。

(4) 運営体制

- ア 受託者は、相談業務の円滑な執行のため、当委託業務の統括責任者を1名配置し、内部における責任体制を構築すること。
- イ 統括責任者は、全体の業務進捗を管理するとともに、緊急の対応を要する相談等について県に報告する等の役目を担う。
- ウ 受託者は、円滑な相談業務を遂行するシステムを設計・開発・保守運用を行うため、システム責任者を1名以上配置すること。なお、システム開発ならびにAI相談に関する知識や経験を有する者を配置すること。
- エ 受託者は、統括責任者及びシステム責任者を選任したときは、速やかに愛媛県にそれらの氏名等を報告するものとする。

(5) システム要件

①機能について

区分	要件
基準	「行政の進化と革新のための生成AIの調達・利活用に係るガイドライン」等の遵守で示す条件の範囲内で活用できる、生成AIモデルを選択可能とすること。なお、契約期間中にガイドラインが更新された場合、委託者と協議の上、必要に応じて本チャットボットを更新すること。また、チャットの内容についてはAIの学習に利用されないこと。
フィルタリング	著作権侵害・倫理的に問題のある回答を防ぐため、生成AIモデルの出力に対してフィルタリングを設定できること。
テンプレート	生成AIに指示する内容のテンプレートを管理できること
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。
操作性	直感的に操作でき、手順が簡易であること。またチャット開始までの導入手順が少なく、気軽に利用できること。
利用同意	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み、生成AI上に個人情報に記載されないよう注意喚起すること。
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、委託者へ提供することができること。

②クラウドサービス条件

区分	要件
準拠法・裁判管轄	準拠法・裁判管轄が国内に限定されていること。
目的外利用	クラウドサービスの利用を通じて委託者が取り扱う情報の受託者における目的外利用の禁止が定められていること。
サービス中断・	クラウドサービスの中断や終了時に円滑に業務を移行す

終了	るための対策が行われていること。
損害賠償	クラウドサービスの利用を通じて委託者が保有する機密情報がシステムの脆弱性や不具合等の過失によって外部に流失した場合、損害賠償を行うこと。詳細については、別途委託者と協議すること。

③システム稼働環境

区分	要件
サーバー	クラウドサービス上で必要なサーバリソースを確保すること。また、サーバーの設置場所は国内に限定すること。
利用環境	本チャットボットは、ブラウザから利用できるシステムを想定しており、一般的なパソコン・スマートフォン等から利用できること。また、サービス利用できる OS 及びブラウザを委託者に示して、承認を得ること。
ネットワーク	本チャットボットは、インターネット回線を利用し、TLS1.2 以上通信で接続すること。利用者からのインターネット接続は、既設の回線を利用する。
データセンター	本チャットボットで使用するデータセンターは、日本国内に設置されたものとする。

(6) 個人情報の保護

- ア 受託者は、一般社団法人日本情報経済社会推進協会のプライバシーマークの付与または一般財団法人日本品質保証機構の ISO 27001 の認証のいずれかを受けていること。
- イ 受託者は、上記のプライバシーマークの付与または ISO 27001 の認証を受けていることを証する書面を愛媛県に報告すること。

6 報告

- (1) 受託者は、7日間ごとに相談対応状況（相談件数、相談者実数、属性等）を愛媛県に報告する。
- (2) 受託者は、開設期間満了後、受託期間全体の相談対応状況（相談件数、相談者実数、属性等）について、電子データにて愛媛県に報告する。

7 経費の区分

- (1) 本業務に要する経費については、全て委託料に含むものとする。

8 留意事項

- (1) 受託者は、業務に関する事項について、愛媛県から調査・報告を求められた場合には、速やかに応じること。
- (2) 本仕様書の解釈に疑義が生じた場合又は仕様書に定めのない事項については、愛媛県と受託者が双方に協議のうえ決定する。
- (3) 受託者は、愛媛県情報セキュリティポリシーを遵守すること。