

**令和8年度（2026年度）連携中枢都市圏
SNSを活用したこころの悩み相談等業務委託基本仕様書（案）**

1 委託業務名

連携中枢都市圏 SNS を活用したこころの悩み相談等業務委託

2 目的

平成30年（2018年）まで減少傾向にあった自殺者数は、新型コロナウイルス感染症の拡大や物価高騰等、社会情勢の大きな変化の中で、令和元年（2019年）、令和2年（2020年）、令和4年（2022年）と前年を上回っており、深刻な状況が続いている。特に、女性や若年層の自殺が増加傾向にあるため、既存の対面相談や電話相談に加え、SNSによる相談窓口を提供することにより相談支援体制を拡充し、自殺を未然に防止することを目的とする。

3 課題・背景

熊本市では令和2年度から一部の時間帯に限り、専門の相談員を配置しSNSを活用した相談対応を実施しているものの、深夜や早朝といった時間帯においては、既存の相談体制では十分な対応が困難であり、孤独や不安、希死念慮を抱えたまま何も対応できない状態の長期化が課題となっている。こうした状況を踏まえ、24時間365日いつでも利用可能な相談窓口の構想を検討してきたが、現状での対応には限界があった。

そこで、AI及び専門相談員による相談対応を組み合わせた「ハイブリッド型」の相談体制を導入することで、目的達成を図り、住民が安心して悩みを打ち明けられる環境づくりのため本事業を実施するもの。

4 履行場所

受託者設置相談室

5 委託期間

令和8年（2026年）4月1日から令和9年（2027年）3月31日まで

6 業務の内容

（1）相談業務の基本方針

本業務では、24時間365日、いつでも相談できる受け皿としてAIによる傾聴相談を導入し、相談対象者が深夜・早朝を含めた時間帯にも気軽に悩みを相談できる体制を構築する。加えて、相談対象者の「相談員に相談したい」とのニーズに対応するため、週2日（火曜・日曜）の18時から22時については、専門相談員による相談対応も同時に実施することで相談対象者が選択可能な体制を整備する。

（2）相談対応業務

- ① AIによる対話形式での傾聴相談
- ② 専門の相談員によるチャットを通した傾聴・助言

③ ①②に附帯する次の業務

- (ア)緊急対応が必要な相談に係る委託者への連絡
- (イ)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
- (ウ)相談に要するシステムの設計・開発・保守運用・改善
- (エ)援助希求行動を促して同意を得た場合の委託者への連携
- (オ)その他必要と認められる業務

(3) 相談対応業務実施期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

(4) 相談対応業務受付時間

- AIによる対応：24時間365日対応
- 専門相談員による対応：火曜・日曜の18時～22時
ただし、有人による相談については、令和8年12月29日から令和9年1月3日を除く。

(5) 相談対象者

連携中枢都市圏で協定を結んだ市町村民（宇城市・阿蘇市・美里町・菊陽町・西原村・南阿蘇村・山鹿市・玉名市・大津町・熊本市）（以下、連携中枢都市という）を対象とする。また、連携中枢都市以外の対象者からの相談の場合も、他の相談窓口を紹介するなど誠意をもって対応し、相談者に不信感や不満を抱かせないように応対する。

(6) 相談方法

実施期間中、相談対象者が自身のスマートフォンやタブレット端末、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。また、受付時間に限り、専門相談員を配置し、対象者からこころの悩み等の相談に関するメッセージを受け付け、相談者の希望に応じて適切に対応する。

(7) 相談体制

ア 業務責任者の配置

受託者は、受託業務を円滑に運営するため、当委託業務の責任者（以下、「業務責任者」という）を1名配置し内部における責任体制を構築すること。

イ 業務責任者の業務

業務責任者は、相談員に対する指導を行い、また、緊急の対応を要する相談等については支援体制を確保するなど、業務の円滑な執行管理を行う。

ウ 相談責任者の配置

受託者は、相談業務の分担、指揮的役割を行い、円滑な相談業務を行うため、相談責任者を1名以上配置すること。なお、相談責任者は精神保健福祉士又は心理士等の資格を有する者とすること。

エ システム責任者の配置

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・経験を有するものとすること。

オ 専門相談員の配置

受託者は、専門相談員による対応日はSNSを活用した相談対応に必要な知識と経験を有する相談員を2～3名程度配置すること。

カ 名簿の提出

受託者は、実施期間前に業務責任者、相談責任者、システム責任者、相談従事者の名簿を提出すること。名簿について変更が生じる場合は、事前にかつ速やかに変更内容を提出すること。

キ AIによる対話形式での相談システムの開発・運用実績の提出

受託者は、実施期間前に過去の関連実績を提出すること。

ク 業務従事者の守秘義務

受託者は、当委託業務に従事する者全員に、本委託契約における個人情報の取扱いと同様の義務を課すこと。

(8) システム要件

① 機能要件

| No. | 区分 | 要件 |
|-----|---------|---|
| 1 | 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。 |
| 2 | 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。 |
| 3 | 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。 |
| 4 | 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。 |
| 5 | 選択 | 利用者の希望に応じてAIもしくは専門相談員に悩みを相談するか選択できること。 |
| 6 | 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。 |
| 7 | 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上に個人情報が記載されないよう注意喚起すること。 |
| 8 | 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、委託者へ提供できること。 |

② クラウドサービス前提条件

| 要素 | 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・終了 | 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

| 要素 | 要件 |
|---------|---|
| システム構成 | 本チャットボットの機能要件を満たし、「熊本市情報セキュリティポリシー」に沿ったクラウドサービスの環境を構築・準備すること。 |
| サーバ | 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こと。 |

(9) 広報について

受託者は、相談対象者向けの広報・周知を実施すること。なお、広報の方法については、委託者と協議の上決定する。

(10) 相談環境の整備

受託者は、相談業務に使用するパソコン等の設備を、履行場所に設置するとともに、相談内容が外部に漏れることのないようにすること。

(11) 専門相談員の研修

受託者は、専門相談員に対し、SNSを活用した相談に関する研修を実施し、こころの悩み等に関する相談に係る資質向上に努めるとともに、電話相談や対面による相談とは異なる相談技法の習得に努めること。

(12) 報告

相談対応状況（相談件数、相談者実数、属性等）については、1週間に1回、連携中枢都市担当者（以下、「担当者」と言う。）に報告すること。

また、相談内容は電子データとして保存し、連携中枢都市へ提供すること。報告にあたっては、相談内容が外部に漏れることのない方法で行うこと。なお、名前や住所等が特定できた場合は、相談状況とともに特定できた情報を委託者へ報告すること。

（13）緊急対応が必要な相談への対応

受託者は、自殺など、対象者の生命や身体の危険性が推測され、緊急対応や危機介入が必要とされる場合は、熊本市こころの健康センターへ迅速に連絡すること。その際、熊本市こころの健康センターより警察等の関係機関に通報し、安否確認を依頼するために必要な相談状況の情報を提供すること。後日、連携中枢都市が速やかに対応できるよう、情報共有を行うこと。

（14）検証への協力

受託者は、連携中枢都市が開催する会議への出席（年1～2回程度）、資料提供、調査、研究に協力すること。

7 業務内容の運営のための協議等について

業務の確実な遂行のため、委託者及び受託者の協議で必要な打合せ等を適宜実施すること。

8 個人情報の取扱いについて

- （1）受託者は、本業務を受託し履行する上で知り得た個人情報については、別紙「個人情報取扱特記事項」に基づき、適正な管理を行うこと。
- （2）受託者が、本事業の実施にあたりLINEを利用する場合には、政府機関・地方公共団体等における業務でのLINE利用状況調査を踏まえた今後のLINEサービス等の利用の際の考え方（ガイドライン）及び熊本市LINEサービス等の利用指針に沿った相談体制を構築し適正な運用を行うこと。

9 成果物の帰属

本業務で履行した内容は全て連携中枢都市の所有とし、調査結果について、連携中枢都市の承諾なくして貸与、公表、使用してはならない。

10 その他

- （1）本事業を履行するにあたり、第三者への業務のすべてを委任、又は請け負わせてはならない。
- （2）受託者は、業務上知り得た秘密を漏らしてはならない。業務委託契約が終了した後も同様とする。
- （3）個人情報保護に関する法律、熊本市情報セキュリティポリシー（基本方針及び対策基準）を遵守すること。

個人情報の取扱いに関する特記事項

(定義)

第1条 この特記事項において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 個人情報 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）第2条第1項の個人情報をいう。
- (2) 個人情報管理責任者 受託者において、本業務委託に係る個人情報の管理に関する責任を担い、この特記事項に定める事項を適切に実施するよう事務取扱担当者を監督する者をいう。
- (3) 事務取扱担当者 受託者において、本委託業務に係る個人情報を取り扱う事務に従事する者をいう。
- (4) 管理区域 個人情報ファイルを取り扱うネットワークの基幹機器及び重要な情報システムを設置し、当該機器等の管理及び運用を行うための部屋や電磁的記録媒体の保管庫をいう。
- (5) 取扱区域 個人情報を取り扱う場所をいう。

(個人情報の保護に関する法令等の遵守)

第2条 受託者は、法及び個人情報保護委員会が定める個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（以下「ガイドライン」という。）に基づき、本個人情報の取扱いに関する特記事項（以下「特記事項」という。）を遵守しなければならない。

- 2 前項に規定するもののほか、受託者は、個人情報の保護に関する関係法令及び熊本市（以下「委託者」という。）の例規に基づき、特記事項を遵守しなければならない。

(責任体制の整備)

第3条 受託者は、個人情報の安全管理について、次に掲げる事項を確保するものとする。

- (1) 個人情報管理責任者及び各事務取扱担当者の責任と役割分担を明確にした実施体制を構築すること。
 - (2) 通常時及び緊急時における委託者との連絡手段及び連絡先等を明確にし、適切な連絡体制を構築すること。
- 2 受託者は、委託者からの求めがあった場合は、前項第1号に規定する実施体制に係る実施体制図の内容及び同項第2号に規定する連絡体制の内容について、書面により委託者に提出しなければならない。

(個人情報管理責任者等の届出)

第4条 受託者は、あらかじめ個人情報管理責任者及び事務取扱担当者を定め、書面により委託者に報告しなければならない。

- 2 受託者は、個人情報管理責任者及び事務取扱担当者を変更する場合の手続を定めなければならない。
- 3 受託者は、個人情報管理責任者を変更する場合は、事前に書面により委託者に申請し、その承認を得なければならない。
- 4 受託者は、事務取扱担当者を変更する場合は、事前に書面により委託者に報告しなければならない。
- 5 事務取扱担当者は、個人情報管理責任者の指示に従い、特記事項に定める事項を遵守しなければならない。
- 6 受託者は、個人情報管理責任者及び事務取扱担当者には、個人情報の保護に必要とされる知識、技術その他の能力を持つ者を配置しなければならない。

(管理区域及び取扱区域の特定)

第5条 受託者は、委託者と協議の上、管理区域及び取扱区域を定め、業務の着手前に書面により委託者に報告しなければならない。

2 受託者は、管理区域又は取扱区域を変更する場合は、事前に書面により委託者に申請し、その承認を得なければならない。

3 受託者は、委託者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出してはならない。

(教育の実施)

第6条 受託者は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、事務取扱担当者が遵守すべき事項その他本委託業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、個人情報管理責任者及び各事務取扱担当者に対して実施しなければならない。

2 受託者は、前項の教育及び研修を受けていない個人情報管理責任者及び各事務取扱担当者を本委託業務に従事させてはならない。

(守秘義務)

第7条 受託者は、本委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を第三者（受託者の子会社

（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）を含む。以下同じ。）

に漏らしてはならない。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。

2 受託者は、本委託業務に関わる個人情報管理責任者及び事務取扱担当者に対して、秘密保持に関する誓約書を提出させなければならない。

(再委託)

第8条 受託者は、本委託業務の第三者への委託（以下「再委託」という。）をしてはならない。

2 受託者は、本委託業務の一部をやむを得ず再委託をする必要がある場合は、再委託を受ける事業者（当該個人情報の取扱いの再委託をされた者が更に第三者に委託又は委任をする場合は、その末端までの委託又は委任の相手先を含む。以下「再委託先」という。）の名称、再委託する理由、再委託する業務の内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、業務の着手前に、書面により再委託する旨を委託者に申請し、その承認を得なければならない。

3 前項の場合、受託者は、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、委託者に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

4 受託者は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の手続及び方法について具体的に規定しなければならない。

5 受託者は、再委託先に対して本委託業務を委託した場合は、その履行状況を管理・監督するとともに、委託者の求めに応じて、管理・監督の状況を委託者に対して適宜報告しなければならない。

6 委託者は、再委託先における個人情報の取扱いが適当でないと認めるときは、受託者に対し、当該再委託先等の指導その他の是正措置を求めることができる。この場合において、受託者は、速やかにこれに応じるとともに、実施した是正措置の内容及び結果を書面により委託者に報告するものとする。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第9条 受託者は、本委託業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 受託者は、委託者に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(個人情報管理責任者及び事務取扱担当者に関する措置請求)

第10条 委託者は、受託者の事務取扱担当者（第8条第2項の規定により再委託がされた場合は、再委託先における個人情報管理責任者及び事務取扱担当者に相当する者を含む。以下同じ。）が本委託業務の履行等につき著しく不適当と認められる場合は、その事由を明示して、受託者に対して必要な措置をとるべきことを請求することができる。

2 受託者は、前項の規定による請求があったときは、当該請求に係る事項について必要な調査を行った上で同項の措置を行わなければならない。この場合において、受託者は、行った措置の内容及び結果について、請求を受けた日から10日以内に委託者に通知しなければならない。

(個人情報の管理)

第11条 受託者は、本委託業務において利用する個人情報を保持している間は、ガイドラインに定める各種の安全管理措置を遵守するとともに、次の各号の定めるところにより、個人情報の管理を行わなければならない。

- (1) 個人情報を取り扱う事務、個人情報の範囲及び同事務に従事する事務取扱担当者を明確化し、取扱規程等を策定すること。
- (2) 組織体制の整備、取扱規程等に基づく運用、取扱状況を確認する手段の整備、取扱状況の把握、安全管理措置及び個人情報に係る漏えい、滅失、毀損その他の法違反の事案（以下「漏えい等」という。）に対応する体制を整備し、必要に応じてこれを見直すこと。
- (3) 事務取扱担当者の監督・教育を行うこと。
- (4) 取扱区域の管理、機器及び電子媒体等の盗難等の防止、電子媒体等の取扱いにおける漏えい等の防止、個人情報の削除・機器及び電子媒体等の廃棄を行うこと。
- (5) アクセス制御、アクセス者の識別と認証、外部からの不正アクセス等の防止及び情報漏えい等の防止を行うこと。

(提供された個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第12条 受託者は、本委託業務において利用する個人情報について、本委託業務以外の目的で利用し、又は第三者へ提供してはならない。

2 受託者は、委託業務の遂行上、個人情報の加工、複写又は複製をする必要があるときは、あらかじめ委託者から書面による許諾を得なければならない。この場合において、受託者は、その目的及び加工の内容、複写する部数、複製するデータ件数等を書面により委託者に提出しなければならない。

(受渡し)

第13条 受託者は、委託者及び受託者間の電磁的記録媒体や文書等による個人情報の受渡しを行う場合には、委託者が指定した事務取扱担当者、手段、日時及び場所で行った上で、委託者に個人情報の預り証を提出しなければならない。ただし、委託者が所管する個人情報を取り扱う情報システム又は機器等での個人情報の受渡しに関しては、当該情報システム又は機器等内でのみ個人情報を取り扱う場合に限り、個人情報の預かり証の提出を省略することができる。

(個人情報の返還又は廃棄)

第14条 受託者は、本委託業務の終了時に、本委託業務において利用する個人情報について、仕様書に定める方法及び委託者が書面により通知した方法により、返還又は廃棄を実施しなければならない。

2 受託者は、本委託業務において利用する個人情報を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき個人情報の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面により委託者に申請し、その承諾を得なければならない。

- 3 受託者は、個人情報の消去又は廃棄に際し委託者から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。
- 4 受託者は、本委託業務において利用する個人情報を廃棄する場合は、当該情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。
- 5 受託者は、個人情報の消去又は廃棄を行った後、消去又は廃棄を行った日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録し、書面により委託者に対して報告しなければならない。

(定期報告及び緊急時報告)

第15条 受託者は、委託者と協議の上、個人情報の取扱いの状況に関する定期報告及び緊急時報告の手順を定めなければならない。

(監査及び調査)

第16条 委託者は、本委託業務に係る個人情報の取扱いについて、本契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうかの検証及び確認をするため、受託者に対して、履行期間中に少なくとも1回以上、監査又は調査を行うことができる。

- 2 委託者は、受託者による再委託先への監査又は調査の実施を求めることができる。この場合において、受託者は、これに協力するものとする。また、受託者による再委託先への監査又は調査の実施にあたっては、委託者及び委託者が認めた者が立ち会うものとする。
- 3 委託者は、前2項の目的を達するため、受託者に対して必要な情報を求め、又は本委託業務の処理に関する必要な指示をすることができる。

(事故時の対応)

第17条 受託者は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに委託者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を書面により報告し、委託者の指示に従わなければならない。

- 2 受託者は、個人情報の漏えい等が発生した場合に備え、委託者その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。
- 3 委託者は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。
- 4 前項の場合において、受託者は、委託者に対して異議を述べ、又はこれにより生じた損害を請求することができないものとする。
- 5 受託者は、委託者が個人情報保護委員会又は主務大臣に漏えい等又はそのおそれがあることを報告するに当たってその要請を受けたときは、委託者と共同して報告をするとともに、再委託先があるときは、当該再委託先に委託者と共同して報告をさせるものとする。
- 6 漏えい等に関し、第三者（委託者の職員を含む。以下この条において同じ。）から、訴訟上又は訴訟外において、委託者に対する損害賠償等の請求がなされた場合は、受託者は、当該請求の調査、解決等について、合理的な範囲で委託者に協力するものとする。
- 7 前項に規定する第三者から委託者に対する請求が、受託者の責任の範囲に属するときは、受託者は、委託者が当該請求を解決するのに要した一切の費用を負担する。
- 8 漏えい等に関し、第三者から、訴訟上又は訴訟外において、受託者に対する損害賠償等の請求がなされた場合、受託者は、当該請求を受けた日又は当該請求がなされた事実を認識した日から5日以内に、委託者に対し、当該請求がなされた事実及び当該請求の内容を書面で通知するものとする。

9 委託者が必要と判断するときは、委託者は、受託者に対し、相当かつ合理的と認められる範囲で、前項の請求に対して受託者が行う対応への指示又は援助を行うことができる。

(契約解除)

第18条 委託者は、受託者が本特記事項に定める義務を履行しない場合は、本契約の全部又は一部を解除することができる。

2 受託者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、委託者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

第19条 受託者の故意又は過失により、委託者に対する損害を発生させた場合は、受託者は、委託者に対して、その損害を賠償しなければならない。

(損害賠償額の予定)

第20条 受託者がこの特記事項の規定に違反した場合は、委託者は、損害の発生及び損害額の立証を要することなく、受託者に対して、委託金額の100分の10に相当する金額（その金額に100円未満の端数があるときは、その端数を切り捨てた金額）を違約金（損害賠償額の予定）として請求するものとする。この場合において、受託者は、委託者が指定する期日までに当該違約金を支払わなければならない。

2 前項の規定は、委託者に生じた実際の損害額（直接委託者に生じた損害額に加え、委託者が支出した見舞金、訴訟費用、弁護士費用その他専門家に支払った費用を含むが、これに限られない。）が同項に規定する違約金の金額を超える場合において、委託者がその超える分について受託者に対し損害賠償金を請求することを妨げるものではない。

(契約終了後におけるこの特記事項の効力)

第21条 第7条、第14条、第17条、第19条及び前条の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても、引き続きその効力を有する。