

AIチャット相談システム構築及び運用保守業務委託仕様書

1 業務名

AIチャット相談システム構築及び運用保守業務委託

2 業務の目的

三重県教育委員会では、近年、不登校児童生徒数が急増しているなかで、児童生徒だけではなく保護者の支援も急務となっている。「相談窓口で専門の方に話すのは気が引ける」、「誰かに話を聞いてほしいけど、身近に話せる人がいない」といった悩みを抱える保護者が相談しやすい仕組みを検討してきた。

本事業は、保護者がいつでも気兼ねなく相談できる環境を整え、心理的な負担を軽減し、相談内容によっては、電話相談窓口などの専門的な相談機関を案内するなど、AIチャットを活用した相談モデル事業を行うものとする。

なお、本事業は「県民提案事業」として、広く県民から意見をいただき、事業化につながったものである。

3 契約期間

契約締結の日から令和9年3月25日（木）まで

※AIチャットシステムの構築は、契約日から令和8年7月17日（金）（契約から約2カ月後に設定）までとし、利用開始は、令和8年7月21日（火）とする。

4 委託業務内容

本業務は、不登校の児童生徒を持つ保護者への支援としてAIチャット相談システムを構築し、運用するもので、以下の（1）～（6）に示す内容とする。

（1）環境構築

①動作環境

【必須要件】

- ・AIチャット相談システムのホームページを作成すること。
- ・ホームページの内容は、AIチャット相談システムの案内と開始を1ページにまとめること。
- ・ホームページは、パブリックなクラウドサービスを利用すること。また、クラウド利用にかかる費用も本契約に含むこと。

【提案依頼事項】

- ・ホームページのレイアウト（案）またはデモサイト（案）を提示すること。

②システム基本要件

【必須要件】

- ・ ホームページの URL は三重県で pref.mie.lg.jp のサブドメイン
(例 : https://www.aisoudan.pref.mie.lg.jp) を取得する予定であるため、三重県が取得したサブドメインでページにアクセスできるよう設定すること。
- ・ ホームページは常時 SSL 対応とするため、三重県がサーバ証明書を用意する予定である。
クラウド上にホームページを構築する場合は、サーバ証明書発行に必要となる CSR ファイルを作成し三重県が用意するサーバ証明書の導入作業を行うこと。なお、三重県が用意するサーバ証明書の有効期限に合わせて対応すること。

③セキュリティ

【必須要件】

- ・ 想定される脅威を整理し、契約後に示す「三重県電子情報安全対策基準（情報セキュリティポリシー）」に従った対策ができること。
- ・ 本システムのセキュリティ対策について、パッチの適用、ウイルス対策、ログ管理、ユーザ認証、不正アクセス防止、ネットワーク不正侵入防止等の観点からセキュリティ設計を行うこと。
- ・ 政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）に登録されているクラウドサービスを利用すること。また、クラウド利用にかかる費用も本契約に含むこと。

【提案依頼事項】

- ・ 個人情報等にかかるセキュリティリスクや個人情報等の流出への対策について、独自提案を行うこと。

(2) AIチャット相談システム機能要件

①保護者相談機能

【必須要件】

- ・ アクセス
スマートフォン等で2次元コードやURLからホームページにアクセスできるようにすること。
- ・ 必須入力事項
利用の際には、「市町」「こどもの在籍校種」を選択し、利用規約の承認を確認させること。
- ・ アンケート
利用が終わった際には、保護者にアンケートを実施できるようにすること。
アンケート項目は、利用満足度、本システムの次年度以降の継続希望、使用した感想（自由記述）等
- ・ 相談窓口案内

アクセスした利用者が分かりやすく快適に情報を入手できるような構成とし、電話相談窓口等の案内が行えるようにすること。将来的に電話相談窓口等の追加が行えるようにすること。

- ・ **利用規約**

AIの回答を直接表示することの影響とリスクやその影響での免責について、利用規約を作成すること。また、三重県が作成した内容も追加し、掲示できるようにすること。

②相談管理機能

【必須要件】

- ・ **緊急時対応**

チャットで入力された内容に、あらかじめ想定した緊急性の高いワードが検知された場合、国が提示するいのちの電話等の相談窓口を案内できるようにすること。

また、次営業日には、受託事業者から三重県教育委員会担当者に電話やメールで連絡できるようにすること。

- ・ **統計・履歴管理**

アクセス数を管理できること。また、過去履歴等を記録に残し、発注者が確認できるようにすること。

③AIに関する要件

【必須要件】

- ・ 保護者の相談内容に寄り添った回答のできるAIとすること。

- ・ カウンセリングマインドやそれに準ずる機能を有するAIとすること。

- ・ 相談内容によって、電話相談窓口などの専門的な相談機関を案内できること。三重県が指定した相談機関を学習させ、案内できること。

- ・ パソコン・スマートフォン・タブレットの端末ごとに、表示内容が最適な状態となるようにレイアウトを調整すること。

- ・ 入力した個人情報等の内容がAIの学習に使用されないようにすること。

【提案依頼事項】

- ・ 企画提案コンペでは、「2 業務の目的」を達成するため、利用者の興味と関心を惹き再び本システムを利用したいと思わせるための方策について独自提案を行うこと。

- ・ 企画提案コンペでは、個人情報等にかかるセキュリティリスクや個人情報等の流出への対策について独自提案を行うこと。

(3) アクセシビリティ

【必須要件】

三重県ウェブアクセシビリティ方針をふまえ、高齢者や障がい者を含めて、誰もがウェブサイトで提供される情報や機能を支障なく利用できるよう、アクセシビリティを確

保すること。

(参考) 三重県ウェブアクセシビリティ方針

<https://www.pref.mie.lg.jp/KOHO/HP/guide/index.htm>

(4) 非機能要件

【必須要件】

ウェブサイトの運用を行う受注事業者等の運用に支障がないように、性能要件、耐障害性要件、信頼性要件、保守要件等の非機能要件について提案を行い、発注者の承認のうえ、運用保守を行うこと。

最大同時接続数を 500 件以上とすること。

レスポンスは、平常時 5 秒以内に返信を行うこと。

(5) マニュアル作成/研修

【必須要件】

AI チャット相談システムの操作マニュアルを作成し、発注者への操作講習会を実施すること。

(6) 運用保守業務

【必須要件】

システムの構築及び動作確認は、令和 8 年 7 月 17 日（金）までに行うこと。

運用保守業務は、委託先が行うこと。

ア 期間

構築年度（令和 8 年度）の稼働日から令和 9 年 3 月 25 日（木）までを運用保守業務委託期間とする。

イ 対象

保守の対象は、本システムとする。

ウ 対応

- ・ 操作方法の問い合わせに電話またはメール等に対応し、対応時間は平日 9 時 30 分から 17 時 15 分とすること。
- ・ セキュリティパッチ等のセキュリティ対策を行うこと。
- ・ 障害があった場合は、迅速に復旧する等の対応を行うこと。
- ・ 相談窓口の連絡先の変更等、軽微な変更に対応すること。ただし、大規模な構成の変更については、別途協議とする。

エ 活用状況報告

- ・ 毎月利用実績の報告をレポート形式で行うこと。
- ・ 半期終了時（11 月）と終了時（3 月）に、活用状況のデータ分析および効果測定のための資料を作成し、提供すること。

【提案依頼事項】

- ・ 令和 9 年度以降の運用保守にかかる費用の提示を行うこと。

5 業務要件

- (1) 受注者は、業務の実施にあたり、毎月1回以上、運用保守業務や利用実績の報告内容について三重県教育委員会事務局と打合せをおこない、円滑に業務を遂行すること。
- (2) 打合せは、県庁舎で行うことを基本とし、打合せに必要な費用は契約金額に含むこと。
なお、オンラインで打合せを行うこともある。

6 成果品

	成果物	納品場所	納品期限
①	納品データ	サーバー	令和8年7月17日
②	AIチャット相談システムマニュアル（紙およびデータ）	三重県教育委員会事務局生徒指導課	令和8年7月17日
③	システムの設定一覧	三重県教育委員会事務局生徒指導課	令和8年7月17日
④	管理者/ユーザーの登録一覧	三重県教育委員会事務局生徒指導課	令和8年7月17日
⑤	システム構成資料	三重県教育委員会事務局生徒指導課	令和8年7月17日
⑥	運用・保守操作マニュアル ・ユーザ用 ・システム管理者用 ・管理者用	三重県教育委員会事務局生徒指導課	令和8年7月17日
⑦	運用・保守計画書	三重県教育委員会事務局生徒指導課	令和8年7月17日
⑧	運用・保守手順書 （システム管理者、運用事業者が使用する手順書。復旧運用マニュアルを含む）	三重県教育委員会事務局生徒指導課	令和8年7月17日

7 その他

- (1) AIチャット相談システムは、企画提案コンペが終了し、選定業者との契約締結までの間に変更することがある。変更の際は、システム構築までの事前打ち合わせの中で、発注者から受注者に提示がある。
- (2) 「2 業務の目的」を達成し、システム開発中であっても当該仕様書等に明示されていない事項の変更が生じた際は、発注者と受注者が協議のうえ、できる限り発注者の要望等の実現に努めること。