

川崎市 AI メンタルヘルスシステム提供業務 仕様書

1 件名

川崎市 AI メンタルヘルスシステム提供業務（以下「本業務」という。）

2 契約期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで

3 履行場所

川崎市川崎区宮本町 1 番地 川崎市役所本庁舎ほか

4 目的

新規採用職員等に関する職場への早期定着支援及びメンタルヘルス対策の一環として、先輩職員や上司等による相談・対話の場を補完するとともに、いつでもどこでも、自身のメンタルヘルスに関する状況把握や改善に取り組むことができるようにするために、AI を活用したメンタルヘルスシステムを導入する。

5 システム導入スケジュール

導入準備等：契約締結日～令和 8 年 5 月 31 日

本格稼働：令和 8 年 6 月 1 日～令和 9 年 3 月 31 日

※契約締結後速やかに、市と協議の上で詳細スケジュールを作成し、市の承認を得ること。また、変更が生じる場合は、市担当者と協議を行い、了解を得ること。

6 システム要件

(1) システム利用者

管理者：川崎市総務企画局人事部人材育成課

相談者：新規採用職員等 500 人程度

※管理者と相談者を合わせ、少なくとも 500 人が異なる ID 等でシステムを利用できること。

(2) 対象言語

日本語

(3) 利用環境

ア スマートフォン、タブレット、PC 等いずれの端末からも支障なく利用できること。

イ 各端末からの利用にあたっては、一般的に普及する OS、ブラウザ等により支障なく利用できること。

ウ 実装する機能については、各端末において最適化された表示がされること。

- エ 原則として 24 時間 365 日の利用が可能であること。
- オ 利用画面等は、ユーザビリティ、アクセシビリティに配慮し、分かりやすく利用しやすいデザインであること。
- カ 運用管理上等の理由によりシステムの運用を停止する場合は、事前に管理者及び相談者への通知が行われること。

(4) 管理者向け機能

- ア 相談者がシステムの利用を開始する際に、市の指定する属性情報を登録させることが可能なこと。
- イ 管理者アカウントで、相談者アカウントの管理や利用状況の確認が可能なこと。
- ウ 利用状況や全体的な傾向把握等の分析を行うことができるよう、利用データを適切に蓄積していること。
- エ 毎月 1 回以上、利用状況や相談傾向についての報告書が作成されること。

(5) 相談者向け機能

- ア 氏名、生年月日、住所等の個人情報を登録することなくシステム利用ができること。
- イ AI が対話(チャット)によるメンタルヘルス関連の幅広い相談に対応できること。
- ウ AI により相談者のメンタルヘルス状況の判定を行い、わかりやすく提示するとともに、状況の改善に向けたアドバイス等を行うこと。
- エ メンタルヘルスの状況を改善するためのプログラムを提供すること。
- オ 相談者について、メンタルヘルスに関する専門的知見を有する者への相談や専門医の受診など、早期に対処すべき兆候を感知するとともに、当該兆候を感知した際は、市の指定する相談窓口等につなぐこと。

(6) セキュリティ

- ア 日本国の法令の範囲内で運用できるサービスであること。また、日本国内の裁判所を合意管轄裁判所とすること。
- イ 個人情報や住民の生命・財産に関わる情報、その他、非公開情報のデータが保存されるデータセンターは日本国内にあること。
- ウ システム利用者が入力した情報は、サービスの提供に必要な範囲で利用するものとし、AI の学習データとして利用しないこと。
- エ サービスの終了又はシステムの改修が必要となる程度の変更の際には 12 か月前までに文書等の方法で事前に告知すること。また、情報は受託者から提供されることとし、本市が情報を収集する負担を負わないこと。
- オ ISO/IEC 27017、ISMAP クラウドセキュリティ認証等の認証を受けていること。

7 運用・保守

本システムの本格稼働前に、利用手順等を示した管理者及び相談者向けの利用マニュアルを提供し、管理者を対象とした操作説明を実施すること。また、本システム運用開始

後、次の運用及び保守を実施すること。

- (1) 運用開始前に、運用・保守体制などを記した運用・保守計画書を提出し、本市の承認を得ること。
- (2) 受注者の提供するサービスに不具合が生じた場合は、問い合わせ及び復旧対応を行うこと。
- (3) 受注者は少なくとも 9 時～17 時（土日祝日及び 12 月 29 日～1 月 3 日を除く）は電話または電子メールによる連絡を受け付け、原則として翌営業日までに回答すること。
- (4) 本システムの稼働に必要となるシステムリソースの全てについて常に監視を行い、障害発生や機能低下などをいち早く感知し、迅速に対応すること。
- (5) 障害が発生した場合、直ちに復旧見込みを本市に報告すること。その後、迅速に復旧作業を行い、障害原因、影響範囲、対応方針を本市に報告すること。
- (6) バックアップを取得し、障害発生時に確実かつ速やかにデータの復旧を行えるよう準備すること。また、バックアップ取得時に、本システムの機能への影響を最小限にすること。
- (7) サービスの開発及び運用については、本市の意図しない変更が行われないよう、一貫した品質保証体制の下で実施されること。
- (8) 相談者への利用促進・改善のため、月 1 回、利用状況や相談傾向等についての定例報告を実施すること。なお、定例報告に際しての資料及び議事録は受託者が作成すること。

8 データの保護等

- (1) 本業務の実施に当たり必要となるデータ等は、市が妥当と判断する範囲内で提供する。
- (2) 受託者は、本業務の実施に当たり知り得た個人情報及び機密に属する情報を、受託者の担当外部部門及び連結子会社等のグループ企業を含むあらゆる第三者に漏らしてはならない。これは、業務遂行後も同様とする。また、業務遂行に当たり本市が提供するデータ等に関する取扱いも同様とし、業務完了の際には納品物とともに返却するものとする。
- (3) 受注者は、この契約を履行する受注者の社員、その他の者に前項の義務を遵守させるために必要な措置を講ずるものとする。
- (4) 受託者は、この契約に基づく業務を処理するため、本市から引き渡された原票、資料、貸与品等を、本市の許諾なくして複写又は複製してはならない。
- (5) 受注者は、この契約の履行に必要な受託業務の内容を、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。
- (6) 受注者は、サービス開始前に事故が発生したときは、その理由にかかわらず、直ちにその状況、処理対策等を本市に報告し、応急措置を加えた後、書面により本市に詳細な報告及びその後の方針案を提出すること。
- (7) 受託者は、契約目的物の作成のために、受託者が保有する記録媒体（磁気ディスク、

磁気テープ、紙等の媒体) 上に、個人情報保有及び機密に属する情報等を記録した場合は、業務完了時における本市の検査終了後に全て消去すること。また、契約解除の場合においては、速やかに全て消去すること。

- (8) 契約期間終了後、本仕様による成果物について、本市がインターネットを含む対外的な発表を行うこと、複製、翻訳、翻案、譲渡及び貸与することに関して、受託者は一切の異議を申し立てない。
- (9) 本仕様による成果物の一切の権利は本市に属することを確認するが、うち一部に受託者に属する著作権人格権が残存する場合においては、その内容を納品時にすべて明示し、その権利を行使する場合には、本市の承諾を要するものとする。
- (10) 受託者は、本仕様による成果物が、本市以外の者の著作権等の権利を侵害しないことを確認するものとする。

9 納品（提出）物

サービス提供に際しての納品（提出）物は次のとおりとする。なお、提出は電子メール等で行い、データのファイル形式は、pdf、xlsx、doc、pptx のいずれかの形式とする。また、電子データについては、全てウィルスチェック対策ソフトにより検査し、必要な場合はパスワード等による保護を実施した上で納品するものとする。

No	納品（提出）物	内容	納品時期
1	運用・保守計画書	運用・保守体制などを記載した計画書	本格稼働前
2	利用マニュアル	管理者及び相談者向けに利用手順等を記載したマニュアル	本格稼働前
3	定例報告書	個人が特定されない形態で利用状況や相談傾向を記載した報告書	本格稼働後、 毎月1回
4	議事録	定例報告時の会議録	本格稼働後、 毎月1回

10 作業全般における要件

- (1) 本市の条例、規則等を遵守し、本市の立場に立ち業務を遂行すること。また、必要な事項について積極的に提案を行うこと。
- (2) 受託者は、業務の実施中に本仕様書に疑義を生じた場合及び本仕様書に定めのない事項が判明した場合は、速やかに市と協議し、双方合意の上、対応を行うものとする。ただし、定めのない事項であっても、社会通念上当然必要と思われるものについては、本業務に含まれるものとする。
- (3) その他、業務の実施に必要な作業要件については、市と受託者が双方協議により定め、これを遵守するものとする。