

A I を活用した旭川市民生委員児童委員活動支援等業務 公募型プロポーザル 仕様書

本仕様書は、旭川市が受託事業者（以下、「受託者」という。）に対して、A I を活用した旭川市民生委員児童委員活動支援等業務を委託するに当たり、委託契約書に定めるもののほか、必要な事項を定めるものとする。

1 業務名

A I を活用した旭川市民生委員児童委員活動支援等業務

2 本開発事業の背景

別紙「旭川市の民生委員児童委員活動の状況について」のとおり

3 業務目的

本事業では、民生委員児童委員の深刻な成り手不足を解消するために、令和5年度に開発した民生委員児童委員専用業務支援ポータルサイト（以下、「ポータルサイト」という。）にナレッジとして蓄積した情報及び公的な支援情報のデータとの照合により、民生委員児童委員活動において生じた疑問点等に関する質問への回答をA I によるマッチングにより行う『Q&Aの回答自動生成機能』などの実装と精度の向上を図るために試験的開発・運用を繰り返し、将来的に民生委員児童委員自身の疑問の解消と、支援を必要とする市民に対する支援情報の提供の迅速化・最適化を図るための環境整備に繋げることを目的とする。

4 A I を活用した旭川市民生委員児童委員活動支援等業務のコンセプト

前述の目的を達成するため、本事業では次の点を重視した試験的開発と運用を目指す。

なお、開発に当たっては、別途参考資料として提示する「令和9年度までのグランドデザイン及びロードマップ」を参考に、本業務に係る現状の考え方と方向性を把握した上で、民生委員児童委員が抱える課題の解決に繋がるように、グランドデザイン及びロードマップの充実を図った上で各種機能を構築し、令和7年度以降の機能の充実及び拡張を可能とするシステム構成とすること。

(1) 民生委員児童委員専用業務支援ポータルサイトとの連携

本業務で作成するA I を活用した機能の実用性を高めるために、既存の民生委員児童委員専用業務支援ポータルサイトに蓄積したデータを活用するなど、ポータルサイトとの効果的な連携を図ること。また、機能の利用に当たっては、ポータルサイトにログインした状態で利用できるようにすること。

(2) 直感的に使用できる操作性

経験の浅い新任の民生委員児童委員であっても、活動における疑問等の解決や対応能力の向上に向けて、容易にベテラン委員の知識やノウハウを活用・習得できるように、極力複雑な操作を要せず直感的に使用できるシステム構成とすること。

(3) 民生委員児童委員の活動における疑問点を的確に把握した最適なシステムを要件定義

本機能ではデザイン思考を積極的に取り入れ、民生委員児童委員活動における課題やニーズを調査し確実に把握した上で、そうした課題等の解決につながる機能の構築を進めたいと考えている。そのため、本市との対話だけでなく、開発途中において、本市が事前に抽出した民生委員児童委員（65名程度を予定）に対するヒアリングの機会を設け、その結果を踏まえて必要な機能を整理し、要件定義を行った上で機能開発を行うこと。

加えて、民生委員児童委員の利便性の確保と、新任委員の参入障壁を下げる観点から、視認性・操作性の優れたユーザーインターフェースを導入すること。

(4) 民生委員児童委員の負担軽減につながる

本機能の活用により、民生委員児童委員自身の疑問が解消し、民生委員児童委員の活動に係る作業的負担、時間的負担、精神的負担の軽減につながるものであること。

(5) 民生委員児童委員による地域住民への支援の充実につながる

本機能の活用により、支援を必要とする市民に対する支援情報の提供の迅速化・最適化が図られ、地域住民に対する支援の充実につながるものであること。

(6) 機能の拡張性の確保

ICTテクノロジーの進化・普及に柔軟に対応できるよう、主に次のような拡張性を持った構成であることが望ましい。

ア 新たな機能の追加への対応

将来的な新たな機能の追加を想定した拡張性のあるシステム設計とすること。また、そうした新たな機能と既存機能の連携が図られるような仕組みを盛り込むこと。

イ 掲載情報の機密性に対応した機能設計

本機能では、地域住民に対して提供する支援に必要な情報の他、民生委員児童委員に対する情報提供・情報共有に留め、外部に提供しない情報も取り扱うことから、機能設計に当たっては、将来的なOSやWebブラウザの更新に対応した情報セキュリティ面での対策を十分講じること。

ウ システムのバージョンアップや不具合改修

本業務においては、仕様書で示す機能の実装に向けた試験的開発・運用を、複数の段階に分けて繰り返すことで、機能の精度向上を目指すものであることから、どのような方法で機能のバージョンアップや不具合の修正を行うのか提案すること。

(7) デジタルデバインドへの対応

民生委員児童委員の中には、スマートフォン等のデジタルデバイスやインターネット等で提供されるデジタルサービスを苦手とする利用者層が一定程度存在するため、デジタルデバインド（情報格差）が生じないための工夫を講じること。

(8) 緊急的事案が発生した際の対応

大規模な災害の発生等のように、緊急性の高い事案が発生した場合に、迅速にメンテナンスを実施し、利用環境が回復できるような仕組みであること。

5 旭川市民生委員児童委員用Q&Aの回答自動生成機能等に求める機能要件

本機能へ搭載する機能要件は次のとおりである。なお、機能ごとに【必須／任意】と表示するが、この他に本機能が目指す課題解決につながる機能や工夫が挙げられる場合には、合わせて提案すること。

(1) 旭川市民生委員児童委員用Q&A機能【必須】

以下に例示するような複数の情報を収集し、それらの情報を活用したAIによるQ&Aの回答自動生成機能を構築すること。

ア 民生委員児童委員専用業務支援ポータルサイトの活動記録や、よろず相談の委員相互の質問回答のやりとりを蓄積した情報

イ 全国民生委員児童委員連合会や北海道民生委員児童委員連盟が作成する民生委員児童委員活動に関するマニュアルやQ&A等

ウ 旭川市が実施する福祉サービスに関する情報

エ 旭川市の民生委員児童委員の業務に関するマニュアル、要綱等

※当該情報については、本業務受託者に対し市から提供します。なお、本プロポーザル参加予定者に対しては、当該情報の一覧と、イメージサンプルを提供します。

(2) 活用状況評価機能【必須】

(1)のQ&A機能を活用して疑問が解決したか否かの評価を取るための機能。入力した質問に対する回答が表示された画面上に、「①民生委員児童委員自身の疑問が解決した」、「②地域住民からの問い合わせに対して回答が得られた」、「③必要な回答が得られなかった」、の3項目のいずれかを選択できるようにすること。

(3) Q&A生成履歴保存機能【必須】

(1)のQ&A機能を活用して入力した質問に対して生成された回答の内容を、新たなナレッジとして保存・蓄積する機能。

(4) 蓄積情報更新機能【必須】

(1)で収集した複数の関連情報の内容を入替・更新ができる機能。

(5) 音声入力機能【任意】

音声入力により利用できる機能。

(6) 令和9年度までのグラウンドデザイン及びロードマップを踏まえた機能【任意】

別途参考資料として提示する「令和9年度までのグラウンドデザイン及びロードマップ」の内容を踏まえた、本事業が目指す民生委員児童委員の課題解決につながる機能。

6 業務概要

(1) 要件定義書の作成

民生委員児童委員自身が感じている民生委員児童委員活動における疑問点や課題、地域住民から頻繁に質問される内容など、委員活動に必要となる情報の傾向や内容を的確に把握した上で実用的な機能を構築するため、旭川市が事前に抽出した民生委員児童委員（65名程度を予定）に対しヒアリングを実施し、活動上の課題の把握・分析を踏まえた上で、必要であればP o Cなども実施しながら、最適な機能要件の定義を行うこと。

なお、当該要件定義書については、試験的開発・運用を繰り返す中で、より最適な機能要件となるよう、旭川市との協議を経て、随時更新を行うこと。

(2) 機能開発・動作確認

(1)で作成した要件定義書をもとに、試行を繰り返し、機能の構築と不具合の修正を行うこと。

試験については単体試験、結合試験のほか運用試験を実施することとし、旭川市が事前に抽出したモデル地区民生委員児童委員協議会の会長及び会員に対し、試験運用の期間を設けること。

運用試験中にモデル地区民生委員児童委員協議会の会長及び会員に対して定期的に操作説明と意見聴取を行い、意見聴取結果について機能改修の実現可否を検討した結果を本市に提出すること。可能であれば機能改修を行うこと。

(3) サーバー設計・調達

(2)で構築する機能が正常に稼働するよう、サーバー環境の設計・調達を行うこと。今後の機能追加や利用する民生委員児童委員の増加に伴うサーバー負荷を考慮しサーバーを設置すること。

また、将来性を考慮し可用性・冗長性を担保したサーバー設計すること。なお、オンプレミス型又はクラウド型いずれの手法を選択するかは本市と協議し決定することとするが、オンプレミス型とする場合には庁舎内におけるサーバー設置場所を考慮すること。またクラウド

ド型を選択する場合には、災害に強い安全な場所にあり常時監視されている堅牢なデータセンター（ISMAP 認証済）を利用すること。

なお、(2)で構築する機能及びサーバーの使用期間は、本契約においては令和7年3月31日までとする。

(4) 技術的支援、サポート、アドバイス等

(2)で構築する機能について、本市システム管理者及び旭川市民生委員児童委員連絡協議会事務局職員に対し説明及び操作研修を行うこと。また運用期間中において旭川市からの求めに応じて技術的支援、問い合わせ対応等のサポート体制を構築すること。また、旭川市が使用する管理者用マニュアルや、利用者のためのユーザーマニュアルを作成し提供すること。また、変更があった場合は随時更新すること。

(5) 関係機関のホームページの掲載情報を安全かつ容易に活用するためのシステム設計

将来的に関係機関（※児童相談所等の旭川市以外の福祉関係業務を行う公的機関）のホームページに掲載されている支援情報を安全に収集・蓄積・利用できるような機能の拡張を行うことを想定し、情報セキュリティ対策を講じた設計を行うこと。

なお、上記の情報セキュリティ対策の設計のガイドラインは、本業務の範囲で実装することは必須としない。ただし、本業務で【必須】としている各機能の設計・開発に当たっては、将来的に新たな機能の拡張を実施する際に妨げとならない工夫が図られていることが望ましい。

(6) 令和9年度までのグラウンドデザイン及びロードマップの更新

本事業は、AI技術を活用して、民生委員児童委員の委員活動に係る負担の軽減と、資質の向上を図るための中長期的なプロジェクトの一環として実施するものであり、AI機能の運用に係る内部機能の開発、AIの判断能力向上のための情報集積・分析に係る作業、その他AI機能の構築に係る一連の作業を今年度から計画的に実施していく必要があることから令和5年度に作成した「令和9年度までのグラウンドデザイン及びロードマップ」に沿った事業の実施を求めるものである。

なお、事業を実施する過程において、民生委員児童委員へのヒアリングの結果や、社会的なICT・AIに係るテクノロジーの進化等により、当初想定していない新たな手法等への方向転換が有効であると考えられる場合には、本事業の受託者はグラウンドデザイン及びロードマップについて、必要に応じた内容の更新を行うものとする。

7 契約期間

契約を締結した日から令和7年3月31日まで

なお、令和7年度以降の保守運用については別途予算措置の上、改めて契約を結び実施する。

8 成果物

本業務の成果物は以下のとおりとし、提出の時期については別途本市と協議することとする。

- (1) 業務計画書
本仕様書に基づき、業務の目的、実施体制、スケジュール等業務全体の計画。
- (2) 要件定義書
民生委員児童委員へのヒアリング等を元に本市と協議の上取りまとめた、本業務で実装すべき機能要件。
- (3) システム設計書
本業務に基づき実施した設計成果を取りまとめたもの。
合わせて、旭川市民生委員児童委員専用業務支援ポータルサイトへの接続仕様の定義のガイドラインを示すこと。
- (4) 運用設計書
本機能の運用に関する設計（運用体制・スケジュール・データ管理・バックアップ・障害対応等）を取りまとめたもの。
- (5) 管理者マニュアル
主に本市が管理者として機能の運用管理を行うためのマニュアル。
- (6) ユーザーマニュアル
利用者である民生委員児童委員が機能を利用するためのマニュアル。
本市ヘデータにより提出するとともに、動画又はテキスト等の形式により、旭川市民生委員児童委員専用業務支援ポータルサイト上で閲覧できるようにすること。
- (7) 令和9年度までのグランドデザイン及びロードマップ
本業務を実施するに当たり、グランドデザイン及びロードマップに必要な応じて修正を加えたもの。
- (8) 業務完了報告

9 旭川市民生委員児童委員用Q&A機能等運用要件

- (1) 著作権等の取扱い
本業務の成果品の所有権及び著作権は原則旭川市に帰属するが、本事業において構築したQ&A機能を他の地域で応用し新たなQ&A機能を構築することは妨げない。
なお開発時における著作権、肖像権等に関して権利者の許諾が必要な場合には、受託者において必要な権利処理を行うこととし、その経費は委託費に含むものとする。
- (2) 取得データの二次利用
本機能の利用データを他の事業等に活用できるよう、管理画面から取得データをCSV形式でダウンロードできるなど、取得データの加工を可能とすること。
- (3) 情報セキュリティの確保と法令等の遵守
本業務の履行に際し、関係する法令等を遵守するとともに、情報セキュリティの確保と個人情報の保護を目的として、不正アクセス対策、コンピュータウイルス対策、個人情報漏洩対策に関し、十分な措置を講じること。

ア 業務上取得した個人情報に関しては、個人情報の保護に関する法律等関係法令を踏まえて、個人情報保護の十分な対策を講じること。また一部業務を再委託する場合には、再委託先の業者にも同様の対応を徹底させること。

イ 本機能において個人情報を収集する際には、旭川市と協議し作成した利用規約等を提示し同意を得ること。

ウ 情報セキュリティ対策に係る法令、旭川市が定める情報セキュリティポリシー及び実施手順等、対策に関する規程等を遵守すること。

10 留意事項

- (1) 受託者は、本業務の実施に当たって、随時、本市と連絡調整を行う。
- (2) 本仕様書で示す業務の全部を一括して第三者に委託してはならない。
- (3) 本仕様書で示す業務の一部を第三者に委託しようとするときはあらかじめ書面にて市の承諾を得なければならない。
- (4) 民生委員児童委員へのヒアリング等調査に当たっては、対象者のプライバシー保護に万全を期すこと。
- (5) 契約金額には、本業務の遂行に必要な一切の経費を含む。
- (6) 本仕様書に定めのない事項、及び本仕様書の内容に関し疑義が生じたときは、別途本市と受託者が協議して決定することとする。