

子育て世帯に対するLINEを活用した情報配信・個別対応業務「ここならチャットKOBÉ」に関する質問および回答

質問 1

仕様書(6業務内容-(5) システムの整備-①) の「相談用システム」に、生成AIによる相談対応機能を実装し、相談員による対応に加えて、生成AIによる相談対応を実施することは可能でしょうか。また、夜間や休日の間は生成AIによる返信のみで対応することは可能でしょうか。

(回答)

生成AIの活用については、情報セキュリティ審査等の課題があるため、令和7年度当初からの活用は想定しておりません。そのため、生成AIを活用しなくても本市の仕様書に定める内容を実現できる提案書の作成をお願いいたします。

なお、事業者選定後に生成AIの活用について提案がありましたら、協議させていただくことは可能です。

質問 2

仕様書(6業務内容-(4)相談員-①) について、今年度の常時配置人数を教えてください。

(回答)

状況に応じて変動はありますが、基本的な配置人数は2人です。

質問 3

仕様書(6業務内容-(5) システムの整備-③(エ)) の個別メッセージとは、こういった内容を想定されているでしょうか。

(回答)

配信した行政サービス等の情報に関する問い合わせへの回答や、利用者からの相談対応等を想定しています。なお、相談される方のなかには、話を聞いて欲しいという方もおられるため、寄り添った対応をしていただく必要があります。

質問 4

仕様書(6業務内容-(7)情報配信-①) について、本年度に実際に配信された内容をいくつか参考例として共有いただきたいです。

(回答)

配信事例は以下の通りです。

- ・こどもワークin神戸2024：(概要) 様々な企業・団体等が参画して実施する小学生向けの海のお仕事体験プログラムを紹介
- ・サポートブック作り方講座：(概要) 発達障害者支援センター主催の保護者向け講座を紹介
- ・思春期子育て講座：(概要) こべっこランドで開催するイベントを紹介
- ・働きたい女性のための就職支援セミナー：(概要) 神戸市男女共同参画センター主催の仕事を見つけたい・働きたい女性を対象としたセミナー情報を紹介
- ・防災情報：(概要) 南海トラフ臨時情報を踏まえて、避難所や応急給水場所などを紹介

子育て世帯に対するLINEを活用した情報配信・個別対応業務「ここならチャットKOBE」に関する質問および回答

質問 5

仕様書（6業務内容-(8)相談への対応-②）について、本年度の月別対応件数と対応率、月別アクセス数（相談数・混雑・時間外等）を教えてください。

（回答）

2024年4月から11月までの実績は以下の通りです。

・相談件数は約1,200件です。（4月:156件、5月:179件、6月:155件、7月:194件、8月:144件、9月:135件、10月:114件、11月:110件）

・システムからの自動返信を除いた委託事業者からのメッセージ送信回数は約2,500回です。（4月:314回、5月:394回、6月:375回、7月:364回、8月:332回、9月:249回、10月:208回、11月:213回）

・混雑により応答できなかった件数も集計はしていませんが、仕様書(6業務内容-(8)相談への対応-②)に記載のとおり、「相談があった場合は、原則として、当日中に返答するものとし、開設時間外等で当日の返答が難しい場合も、翌業務日中には返答できるようにすること」としています。

質問 6

仕様書(6業務内容-(8)相談への対応-③)について、児童相談所以外に具体的に想定している機関を教えてください。

（回答）

相談内容によっては区役所をはじめとした行政機関のほか、社会福祉協議会や子育て支援を行っている地域団体なども想定しています。

質問 7

仕様書(6業務内容-(8)相談への対応-⑥)について、本年度における警察・児相への緊急連絡に至った相談件数についてご教示願います。

（回答）

現時点では0件です。（ただし、今後発生する可能性があります）

質問 8

仕様書(5LINE を通じた個別対応業務の開設時間)に週に5日以上かつ1日8時間以上（ただし、休日に実施する場合は5時間以上）開設と記載されていますが、相談の上で調整することは可能でしょうか。

（回答）

仕様書上の条件を満たしていれば調整させていただくことは可能です。

質問 9

仕様書(6業務内容-(5)システムの整備-③(ア))の登録情報について、現状のようリッチメニュー内に利用者登録欄を設けず、初回質問で代用することは可能でしょうか。

（回答）

本事業では登録情報をもとに、登録者の実情に応じた情報配信を行います。現在は、世帯状況等が変わった際に、利用者側で編集ができる仕組みとなっているため、現行の手法を継続していただきたいと考えています。