福岡市

「認知症データ活用実証事業」運営業務委託

仕様書（案）

令和８年 11 月

目　次

内容

1.　総則 4
1.1.　委託名称 4
1.2.　本仕様書の適用範囲 4
1.3.　履行期間 4
1.4.　履行場所 4
1.5.　基本的な履行原則 4
1.6.　関連法令等 5
2.　業務の背景・目的 6
2.1.　背景 6
2.2.　業務の目的 6
3.　本業務の基本的な考え方 7
3.1.　これまでの検討を踏まえた事業の考え方 7
3.2.　検証する主な課題 7
3.3.　主要機能と想定ユースケース 8
3.4.　既存施策・関連事業との関係 9
3.5.　認知症の人を中心とした検証の実施 9
4.　業務内容 10
4.1.　実施計画書の作成 10
4.2.　機能ごとの実現レベル・提供方法の検討 10
（1）実現レベル及び提供方法・形式の選択肢の整理 10
（2）実現レベル・提供方法の比較評価 11
（3）モック等を用いた利用者による検証 11
（4）提供機能・実現レベルの絞り込み 12
4.3.　データ供給フローの設計 12
4.4.　個人情報等の取扱い方針の具体化 13
4.5.　運用上の条件の整理 13
4.6.　提供サービスの内容・水準の整理 14
4.7.　最終報告書の作成 14
5.　受託者の実施体制 14
5.1.　業務責任者 14
5.2.　人材要件 14
5.3.　情報管理体制 15
6.　会議・協議 15
6.1.　市との協議 15
6.2.　関連事業との協議 15
7.　成果物 15
7.1.　実施計画書 15
7.2.　検証結果資料 16
7.3.　提供サービスの内容・水準及び費用・スケジュールの整理結果 16
7.4.　最終報告書 16
8.　スケジュール 16
9.　留意事項 18
9.1.　認知症の人・家族への説明及び意思確認 18
9.2.　個人情報・情報資産の取扱い 18
9.3.　安全管理・権利擁護 18

9.4. 苦情対応 18
9.5. 再委託 19
9.6. 成果物・公表 19
9.7. 経費 19
9.8. 疑義・協議 19

1. 総則

1.1. 委託名称

福岡市「認知症データ活用実証事業」運営業務委託

1.2. 本仕様書の適用範囲

本仕様書は、市が実施する「認知症データ活用実証事業」（以下「本事業」という。）について、受託者が実施する業務の内容及び履行条件等を定めるものである。

本業務は、実証を通じて、認知症データ活用に向けて必要な機能、その実現方式、利用者にとっての有効性及び運用上の制約を検証し、令和 9 年度以降の事業において市が提供するサービスの内容・水準及び費用の水準を市が検討するための材料を得るものである。

なお、本業務には、別途市が実施する「認知症コーディネーター（仮称）モデル事業」及び企業の製品・サービス開発・共創支援業務は含まない。また、本業務は、本格運用に供するシステムの構築・納品を求めるものではない。

なお、本仕様書に示す業務範囲は案であり、契約締結後の受託準備・キックオフの段階で市と受託者が協議のうえ、実証開始前に必要な見直しを行うことを前提とする。

1.3. 履行期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日までとする。

1.4. 履行場所

市が指定する場所、または受託者からの提案に基づき、市が承認する場所。

市との協議等については、市の承認を得た上で、オンラインによる方法を活用することができる。認知症の人・家族に対する検証は対面を基本とする。ただし、認知症の人・家族が希望し、検証内容及び情報管理上の安全性に問題がない場合は、オンラインによる方法を併用することができる。

1.5. 基本的な履行原則

本事業は、あらかじめ確定した要件に基づきシステムを構築する業務ではなく、一定の事業仮説に基づき実証を行い、その結果を令和 9 年度以降の事業設計に反映するものである。受託者は、次の事項を踏まえて業務を実施すること。

- 本事業が実証・仮説検証事業であることを十分に理解すること。
- 認知症の人の意思、希望、強み及び生活を尊重し、認知症の人を中心とした検討を行うこと。
- 一から新たな仕組みを構築することを目的とせず、既存サービス、既存基盤その他活用可能な資源を前提に、実現性、費用及び運用負荷の観点から適切な方式を検討すること。

・ 実証の結果を踏まえ、定期的に市と協議しながら検証項目、優先順位等を必要に応じて見直すこと。
・ 想定した利用や効果が得られなかった場合も、その理由を分析し、次年度以降の事業設計に活かせるよう整理すること。
・ 検証結果は、市が複数の選択肢を比較・判断できるよう、特定の製品・方式に限定しない形で整理すること。
・ 本業務の成果は、市が令和 9 年度以降の事業内容を検討し、仕様書を作成するための材料として活用することを念頭に置くこと。

1.6. 関連法令等

受託者は、共生社会の実現を推進するための認知症基本法、個人情報の保護に関する法律、著作権法その他関係法令並びに市の条例、規則及び情報セキュリティに関する定めを遵守すること。

また、生成 AI を活用するに当たっては、国が定める生成 AI に関するガイドライン（デジタル庁「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」、総務省/経済産業省「AI 事業者ガイドライン」等）を踏まえて業務を実施すること。

2. 業務の背景・目的

2.1. 背景

市では、認知症になっても住み慣れた地域で安心して自分らしく暮らせるまちを目指し、「認知症フレンドリーシティ・プロジェクト」を通じて、認知症の人の参画、理解促進、相談支援、地域づくり及び企業との共創等を進めてきた。また、市は、「メイヤーズ・チャレンジ 2025-2026」の受賞を契機として、これらの取組をさらに発展させるため、「認知症コーディネーター事業」及び「認知症データ活用事業」の具体化を進めている。

両事業は、認知症の人・家族や支援現場のニーズを把握し、より良い支援や施策・サービスの改善につなげることを共通の方向性とし、それぞれ「人による支援・接続」と「情報の蓄積・活用」の観点から検討を進めている。

本事業については、これまでの検討において、認知症の人・家族、専門職・認知症コーディネーター及び企業を利用主体とする想定ユースケースを踏まえ、主要機能として、AI チャット、課題傾向・需要可視化ダッシュボード及び製品・サービスの登録・紹介機能の 3 つを想定している。

一方、それぞれの機能について、想定ユースケースをどの水準で実現し、どのような手段で提供することが利用者にとって適切か、それによりどの程度の費用及び期間を要するか、運用上どのような制約が生じるか等については、実際にサービスを運営する事業者の視点による検証が必要である。

2.2. 業務の目的

本業務は、市が想定する主要機能について、想定ユースケースを踏まえた実現レベル及び提供方法を検討し、モック等を用いた利用者による検証を行うとともに、蓄積する認知症関連データの供給・蓄積方法を設計するものである。

あわせて、市として実現したい内容（どの機能を、どの利用者に、どの水準で提供するか）を鮮明にするため、各機能の実現可否、有効性、運用上の課題並びに実現レベル及び提供方法に応じた想定費用及び期間等を記録・整理し、市が令和 9 年度以降の本事業のあり方を検討し、その実現性及び費用の妥当性を判断するための基礎資料を得ることを目的とする。

3. 本業務の基本的な考え方

3.1. これまでの検討を踏まえた事業の考え方

市では、これまでの認知症フレンドリーシティ・プロジェクトの取組を踏まえ、認知症に関する施策・支援メニュー、地域資源、当事者の生の声など各所に点在する関連データを連携し、認知症の人・家族やケアに関わる専門職が必要な情報に手軽にアクセスできる環境・ツールをつくるための検討を進めてきた。

検討に当たっては、認知症の人・家族、専門職・認知症コーディネーター及び企業がそれぞれどのような場面で情報を必要とするかを整理した上で、それらに対応するために必要となる機能を検討してきた。

その結果、現時点では、AI チャット、課題傾向・需要可視化ダッシュボード及び製品・サービスの登録・紹介機能の 3 つを本事業の主要機能として整理している（3.3 参照）。一方、これらの機能には、想定ユースケースをどの水準で実現するか、どのような手段で提供するかによって費用及び運用負荷が大きく変動するもの、実際の利用者に受け入れられるかを確認する必要があるものも含まれる。

このため、令和 8 年度は、これらを確定した内容として一律に実施するのではなく、「どの機能を、どのユースケースに対して、どの水準で実現するか」「どのような手段で提供することが適切か」「それによりどの程度の費用・期間を要するか」などを実証を通じて検証する年度と位置付ける。

事業の設計及び意思決定は、実証の結果に基づき、市が主導して行う。受託者は市と合意した設計に沿った実施及び市の意思決定に必要な情報の提供を担う。令和 9 年度以降の事業内容及び仕様書は、本業務の成果等を踏まえ、市が定める。

3.2. 検証する主な課題

市は、これまでの検討及び事業者ヒアリング等を踏まえ、令和 8 年度に検証する課題を次のとおり整理している。受託者は、市が示す条件等に基づき実証を実施し、次の事項に関する検証結果、課題及び想定費用等を記録・報告すること。

検証テーマ	主に検証する内容
①AI チャット	機能に対する需要、想定ユースケースのうち初期に実現する範囲（実現レベル）、参照データ・前処理の水準と回答品質、提供チャネルの受容性及び費用
②課題傾向・需要可視化ダッシュボード	企業にとっての需要、集計・表示項目の自由度やカスタマイズ性、蓄積データ量に応じて成立する水準、提供形式及び費用
③製品・サービスの登録・紹介機能	当事者・家族及び企業双方の需要、審査・口コミ・AI チャット連携の要否と運用負荷、提供形式及び費用
データ供給	記録項目・提供方法、前処理の分担、データの蓄積状況に応じた機能の公開順序
個人情報の取扱い	同意取得のうえでの取得・蓄積を主たる想定とした取扱い方法の具体化、

検証テーマ	主に検証する内容
	匿名利用の場合との比較
運用上の条件・サービス水準	各機能に共通して必要となる条件（データ管理、情報セキュリティ、参照データの更新・蓄積、回答品質の評価・改善等）、市が求めるサービス水準及び運用体制
提供内容・費用の整理	機能×実現レベル×提供方法・形式別の費用・期間、共通費用と機能別追加費用の区分、サービス開始までの準備期間の目安

3.3. 主要機能と想定ユースケース

現時点では、本事業においては、次の 3 つの主要機能の提供と、これらを支える共通機能の整理を想定している。各機能に示すユースケースは、当該機能の必要性及び求められる水準を検討するための想定利用場面であり、すべてのユースケースを同一の水準・方法で実現することを求めるものではない。各ユースケースの詳細については、別紙「想定ユースケース一覧（仮称）」を参照すること。

令和 8 年度は、各機能について、想定ユースケースをどの水準（以下「実現レベル」という。）で、どのような提供方法・形式で実現するかにより、費用、期間及び運用負荷がどのように変わるかを明らかにし、令和 9 年度以降に提供する機能の範囲、水準及び優先順位を市が判断するための材料を得るものとする。

主要機能	機能概要	主な利用者	想定ユースケース
①AI チャット	困りごとや相談内容を自然言語で受け付け、本事業で蓄積した制度、地域資源、ケア知見、相談事例等を参照して、関連情報や相談先の候補を提示する。	当事者・家族 専門職・コーディネーター 企業	①相談先・地域資源の案内 ②介護保険・公的助成・経済支援制度の案内 ③生活の困りごとに関する相談 ④最新地域資源・行政制度の検索 ⑤過去の実践事例・ケア知見の参照 ⑥サービス開発支援
②課題傾向・需要可視化ダッシュボード	匿名化・集計された情報をもとに、地域、属性、課題別の傾向をグラフ・ヒートマップ等で可視化する。	企業	⑧課題傾向・需要の可視化
③製品・サービスの登録・紹介機能	企業が製品・サービスの登録を申請し、市が審査したものを紹介ページや AI チャット経由で利用者に紹介する。利用者は口コミ等を投稿できる。	企業（登録） 当事者・家族等（閲覧）	⑦認知症向け製品・サービスの紹介
共通機能	外部サービス接続、根拠・出典情報の表示、データ入力・ナレッジ管理、AI 品質管理、同意取得・個人情	—	—

主要機能	機能概要	主な利用者	想定ユースケース
	報の適正管理（不要な個人情報の入力抑止を含む）等		

受託者は、上記以外に検証が必要と考える機能があれば提案すること。

3.4. 既存施策・関連事業との関係

受託者は、本事業を既存施策と重複して実施するのではなく、既存の情報資源及び関連事業を活用・補完することを基本とする。特に、次の事項に留意すること。

- 本事業において、蓄積する相談事例及びケア知見は、認知症コーディネーター（仮称）モデル事業を通じて新たに蓄積されることを基本とし、過去の相談記録等については形式及び利用条件の制約から取込みが困難な場合があることを前提とすること。
- 地域資源に関する情報については、市、生活支援コーディネーターその他の既存主体が保有する情報を活用し、同様の情報収集を重複して行わないこと。
- 既存の相談窓口で対応できる事項については、本事業内で完結させることを目的とせず、既存施策への接続を優先する設計とすること。

3.5. 認知症の人を中心とした検証の実施

受託者は、次の事項を基本として検証を行うこと。

- 認知症の人の意思、希望、強み及び可能性並びに現在の生活を起点とすること。
- 認知症の人が理解し、意思を表明しやすい方法で説明すること。
- 認知症の人の意思を家族又は専門職の意見に一律に置き換えないこと。
- 認知症の人が検証への参加について選択できるようにすること。

4. 業務内容

4.1. 実施計画書の作成

受託者は、市が示す下記の実証概要及び本事業における検証事項等を踏まえ、契約締結後速やかに実施計画書を作成し、市の承認を得ること。

実施計画書には、実施体制、工程、機能ごとの検証方法、検証協力者の確保方法、情報管理、安全管理並びに相談・報告体制を記載すること。

検証協力者の確保については、市及び認知症コーディネーター（仮称）モデル事業の受託者等からの紹介によるほか、受託者が有するネットワークを活用した確保についても提案することができる。

＜令和 8 年度実証概要＞ 項目	現時点での想定
主な実施内容	機能ごとの実現レベル・提供方法の検討、モック等による利用者検証、データ供給フローの設計、個人情報及び利用許諾の取扱いの具体化、提供内容・費用の整理　※詳細後述
実施期間	実施計画書の確定から令和 9 年 3 月 31 日まで
主な検証協力者	認知症の人・家族、専門職及び認知症コーディネーター、認知症関連の製品・サービス開発を行う企業
連携する関連事業	認知症コーディネーター（仮称）モデル事業、企業の製品・サービス開発・共創支援業務（仮称）

4.2. 機能ごとの実現レベル・提供方法の検討

（1）実現レベル及び提供方法・形式の選択肢の整理

受託者は、3.3 に掲げる各機能について、想定ユースケースを踏まえ、実現レベル及び提供方法・形式の選択肢を整理すること。選択肢は次の例に限らず、受託者が提案することができる。

機能	実現レベルを左右する主な要素（例）	提供方法・形式（例）
①AI チャット	対応するユースケースの範囲、参照データの範囲、データの前処理の水準（回答精度）、利用者別の画面・回答設定の要否、処理の配置（クラウド処理／端末内処理）	Web アプリ、LINE 等の既存チャネル、モバイルアプリ、電話（音声）／既存の生成 AI サービス・基盤の活用又は個別開発／文字入力、音声入力
②課題傾向・需要可視化ダッシュボード	集計・表示項目の自由度、カスタマイズ性、更新頻度	定型レポート、既存 BI ツールによる閲覧、Web 画面への組込み
③製品・サービスの登録・紹介機能	審査の手順、口コミ機能の有無、AI チャットとの連携の有無	既存 Web サイト・CMS の活用、専用 Web 画面、AI チャット経由での紹介

※表中の提供方法・形式は例示であり、特定の製品・サービスの利用を前提とするものではない。

（2）実現レベル・提供方法の比較評価

受託者は、（1）で整理した選択肢について、次の観点から比較評価を行い、機能ごとに、実現性、運用負荷及び費用への影響とあわせて市に提示し、市が方針を判断できるよう、実証期間中に比較結果を整理すること。

検討観点	検討すべき内容
実現性	各実現レベル及び提供方法・形式により、3.3 に掲げる各機能の想定ユースケースのうち、どこまでを実現できるか。
個人情報の取扱いとの整合	4.4 の取扱い方針（同意取得、本人確認の要否等）を各提供形態で実現できるか。利用開始時の負担。
利用のしやすさ	認知症の人・家族が無理なく利用を開始できるか。導入・操作に要する手順の簡便さ。
運用負荷	OS の更新その他の環境変化への追随に要する保守負荷。対応範囲を段階的に拡大する場合の考え方。
費用	機能ごとに、実現レベル及び提供方法・形式別の初期費用（導入費用）及び年間の運用・保守費用。既存サービス・基盤の活用、外部サービスの利用、追加開発及び対応範囲の拡大に伴う費用を含む。

（3）モック等を用いた利用者による検証

受託者は、本格的な開発を行うことなく、画面遷移等を確認できるモック又は想定ユースケースに近い体験ができる既存サービスの試用環境を用いて、次の者に対する検証を実施すること。

- 認知症の人・家族
- 専門職及び認知症コーディネーター
- 認知症関連の製品・サービス開発を行う企業

検証に当たっては、想定する利用場面に沿った操作を実際に行った上で意見を聴取し、機能ごとの需要の有無、利用者が求める実現レベル、提供方法・形式の受容性、利用上の障壁及び改善すべき点を明らかにすること。なお、必要に応じて、既存サービスの試用環境を用い、限られた協力者による一定期間の試行利用を行うことも可能とする。

検証結果は、令和 9 年度以降に提供すべき機能と、提供を見送る又は優先度を下げるべき機能を市が判断できる形で整理すること。本事業は実証であることから、需要が確認されなかった機能についても、その理由を分析し、事業仮説の妥当性を判断するための検証結果として扱う。

検証協力者の確保については、市及び認知症コーディネーター（仮称）モデル事業の受託者からの紹介によるほか、受託者が有するネットワークを活用した確保についても提案することができる。

（4）提供機能・実現レベルの絞り込み

受託者は、（1）から（3）までの結果を踏まえ、機能ごとに、有用性、実現性、対象利用者及び実現できるユースケースを整理し、次の事項について優先順位を付して市に提示すること。

・令和 9 年度以降における提供の要否

・実現レベル及び提供方法・形式

・サービス水準

・想定費用（初期費用（導入費用）及び年間運用費用）及び運用負荷

整理に当たっては、機能ごとに、実現レベルと提供方法・形式の組合せ別に、実現できるユースケース、初期費用（導入費用）、年間運用費用、運用負荷及び前提条件（必要なデータ等）の一覧を提示すること。

4.3. データ供給フローの設計

受託者は、本事業で蓄積するデータについて、次の事項を設計し、市の承認を得ること。

- データの登録・更新に係る前処理の分担（原則として受託者側で担うことを想定）
- 認知症コーディネーター（仮称）モデル事業における記録項目、記録フォーマット及び提供方法
- 具体的なデータ収集の方法・入口（コーディネーターの記録以外の方法（音声記録等）を含め、収集できるデータの量、支援現場の負担及び同意取得の観点から比較する）
- 市が保有する文書、計画、地域資源情報等の取込方法及び更新頻度
- データの蓄積状況を踏まえた機能の公開順序及びスケジュール

記録項目の設計に当たっては、認知症コーディネーター（仮称）モデル事業の受託者及び市と協議し、支援現場の過度な負担とならないようにすること。

また、関連事業その他の提供元から提供されるデータは、提供元において個人を特定できない形に処理されたものを受け入れることを前提とする。一方、AI チャット等を通じて利用者から取得するデータは、4.4 に定める方針に基づき同意を得たうえで取得・蓄積し、企業向けユースケース等で活用する際は、受託者側で統計化・匿名化等の加工を行うことを想定する。

本事業において蓄積を想定するデータの大分類は、次のとおりである。

大分類	データ具体例	データ提供元
国／福岡市保有の情報	福岡市保健福祉総合計画、福岡市介護保険事業計画、認知症関連法令・基本計画	福岡市
福岡市内の地域資源情報	市が保有する地域資源情報、福岡オレンジパートナーズ・オレンジ人材バンク関連情報	福岡市

大分類	データ具体例	データ提供元
福岡市独自のケア知見	認知症ハンドブック、啓発リーフレット等	福岡市
認知症コーディネーター事業で蓄積する情報	専門職・機関からの相談事例、認知症コーディネーターが獲得したノウハウ・課題認識	認知症コーディネーター（仮称）モデル事業の受託者
外部情報	当事者・家族の語りに関するデータベース、外部のケア事例・研究情報等	福岡市（利用許諾の要否を要確認）
AI チャットを通じて取得する情報	相談内容、利用者属性（同意取得のうえ）	本業務の受託者
管理情報	利用ログ、AI 設定情報	本業務の受託者

4.4. 個人情報等の取扱い方針の具体化

本事業では、より多くのデータを蓄積・活用する観点から、利用者に利用目的を説明し同意を得たうえで、AI チャット等を通じて取得した相談内容等を取得・蓄積・分析することを主たる想定とする。受託者は、この想定に基づき、次の事項を具体化し、市の承認を得ること。

- 取得・蓄積する情報の範囲（必要最小限とし、氏名・連絡先等の直接識別情報の要否を含む）
- 利用目的の明示及び同意の取得方法（認知症の人本人の意思確認の方法、家族等が入力する場合の取扱い、利用目的ごとの同意の区分、同意の撤回への対応を含む）
- 要配慮個人情報（病歴等）に該当し得る情報の取扱い
- 企業向けユースケースで活用する際の加工方法（統計化・匿名化等）及び提供範囲
- 保存期間、アクセス管理、削除等の運用管理方法
- 上記を実現するために必要な機能（説明・同意取得、不要な個人情報の入力抑止・除去、必要な情報の抽出、処理の配置（クラウド処理／端末内処理）等）

あわせて、匿名利用とした場合との比較（実現できる機能、利用のしやすさ、運用負荷、費用）を行い、主たる想定を採用する場合の課題と対応策を整理すること。検討に当たっては、市の個人情報保護に係る定め及び手続を踏まえること。

4.5. 運用上の条件の整理

受託者は、4.2 から 4.4 までの検討結果を踏まえ、市が求めるサービス水準を満たすために必要となる次の条件を整理すること。各条件について必要に応じて複数の水準を示し、費用及び運用負荷への影響を比較して市に提示すること。なお、整理に当たっては、特定の製品、方式又は事業者に依存しない形とすること。

- データ保存・管理、情報セキュリティ
- 利用可能時間、応答時間、AI 回答品質等のサービス水準

・AI チャットが参照するデータ（制度、地域資源、ケア知見、相談事例等）の登録・更新・蓄積の運用水準（更新頻度、反映までの期間、前処理の水準等）
・回答品質の評価・改善の運用水準（定期的な検証、誤回答への対応等）
・障害対応、問合せ対応等の運用体制

4.6. 提供サービスの内容・水準の整理

受託者は、本事業の実施結果を踏まえ、令和 9 年度以降のサービス提供に向けて、市が事業内容を検討するための材料として、次の事項を整理し、市に提示すること。

・利用者検証の結果を踏まえ、利用者に提供すべき体験
・機能の優先順位付け（初期稼働時から必要とする機能と、費用及び運用負荷を踏まえて導入可否を判断する機能の区分）
・サービス水準（回答品質、利用可能時間、応答時間、個人情報の取扱い、障害時対応等）の選択肢及び水準に応じた費用・運用負荷への影響
・サービス開始までに要する準備期間の目安
・初期費用（導入費用）及び年間の運用費用の水準

4.7. 最終報告書の作成

最終報告書においては、各機能の必要性、有効性及び実現可能性並びに検証を通じて明らかになった運用上の課題を総括すること。また、検証結果に基づき、市が令和 9 年度以降の事業内容を検討するための材料として、その検討に資する事項を整理すること。

市及び企画検討支援業務の受託者（株式会社日本総合研究所）が行う実証の評価及び令和 9 年度以降の事業設計に必要な情報提供、ヒアリングその他の協力を行うこと。

5. 受託者の実施体制

5.1. 業務責任者

受託者は、本業務全体を統括する業務責任者を配置すること。業務責任者は、市との連絡調整、進捗管理、品質管理及び受託者内部の業務調整を行うこと。

5.2. 人材要件

本業務に従事する者は、担当する業務に応じ、次のいずれかに関する知識又は経験を有すること。

・生成 AI を活用したサービスの企画、提供又は運営
・RAG の設計、プロンプト設計及び AI 回答品質の管理
・サービスデザイン、利用者調査及び利用者検証
・認知症、高齢者支援又は福祉分野
・地方公共団体との業務における個人情報保護及び情報セキュリティ

業務責任者については、情報システム又はデジタルサービスの企画・運営、事業運営その他本業務に関連する業務の経験を有し、本業務を適切に統括できる者を配置すること。

本仕様書において特定の資格を必須として明記する場合を除き、資格名称のみで担い手を限定するものではない。

5.3. 情報管理体制

受託者は、本業務の実施に必要な情報セキュリティ管理体制を整備し、次に掲げる措置を講じること。

- 情報セキュリティに関する責任者を定めていること。
- 本業務に従事する者に対し、情報の取扱い等に関する必要な教育・訓練を実施していること。
- 情報セキュリティに関する第三者認証（ISMS 又はこれと同等以上の認証）を取得していること。

市の求めに応じて、上記の管理体制及び第三者認証の取得状況を確認できる資料や市が指定する情報セキュリティに関するチェックシートなどを提出し、市の確認を受けること。

6. 会議・協議

6.1. 市との協議

受託者は、業務の進捗、実証の状況、検証結果、課題及び今後の対応について、市と定期的に協議すること。

定例会議は原則として月 2 回以上実施するものとし、必要に応じて臨時の協議を行うこと。

市の判断が必要な事項を把握した場合は、次回の定例会議を待たず、速やかに市へ報告・協議すること。

6.2. 関連事業との協議

受託者は、市の指示に基づき、認知症コーディネーター（仮称）モデル事業の受託者その他の関係事業者と協議し、記録項目の調整、データ提供方法の設計その他必要な連携を行うこと。

7. 成果物

成果物は、単に本業務の実施結果を報告するためのものではなく、令和 9 年度以降の事業内容を市が検討し、仕様書を作成するための材料として、市が活用できる内容とすること。

受託者は、次の成果物を市が指定する期日までに提出すること。

7.1. 実施計画書

実施体制、工程、検証内容、検証協力者、評価方法、リスク管理等を整理したもの。

7.2. 検証結果資料

次の事項を整理したもの。

- 機能ごとの実現レベル及び提供方法・形式の比較検討結果（費用への影響を含む）
- モック等を用いた利用者検証の実施概要、協力者の属性・人数及び得られた意見
- データ供給フローの設計内容（記録項目、入力方法、前処理の分担、機能の公開順序）
- 個人情報の取扱い方針（同意取得方法、取得範囲、加工・提供方法）及び匿名利用の場合との比較結果
- 外部データの利用許諾に関する整理

7.3. 提供サービスの内容・水準及び費用・スケジュールの整理結果

令和 9 年度以降に提供するサービスの内容・水準、機能の優先順位付け、初期費用（導入費用）及び年間運用費用の水準並びにサービス開始までの準備期間の目安を整理したもの。

7.4. 最終報告書

次の事項を含むものとする。

- 各機能の検証結果
- 各機能の必要性、有効性及び実現可能性
- 既存施策及び関連事業との関係
- 利用者及び関係者の評価
- 運用上の課題
- 令和 9 年度以降の事業内容及び事業規模等の検討に資する事項

最終報告書では、実施した内容だけでなく、需要が確認されなかった機能、実現が困難と考えられた機能、想定どおり実施できなかった事項等についても、その理由と今後の対応方針を整理すること。

成果物は、Word、Excel、PowerPoint その他市が編集可能な電子データ及び PDF 形式で提出すること。

なお、本業務では、モック、プロトタイプその他実証に用いた仕組みのプログラムの納品は求めない。ただし、市が提供したデータ及び実証を通じて得られたログ、分析結果その他のデータについては、市が指定する汎用的な形式で提出すること。

8. スケジュール

本業務は、概ね次の流れで実施する。

工程	主な実施事項
1. 立上げ・実施計画	関係資料の確認、実施計画、体制・工程の整理、業務範囲の確認

工程	主な実施事項
2. 実現レベル・提供方法の検討	機能ごとの実現レベル及び提供方法・形式の比較検討（費用への影響を含む）
3. 利用者検証	モック等の準備、認知症の人・家族、専門職、企業に対する検証
4. データ供給・個人情報の整理	記録項目・入力方法の設計、個人情報の取扱い方針の具体化、利用許諾の整理
5. 中間確認・改善	検証状況、課題、優先順位等の確認及び改善
6. 提供内容・費用の整理	提供サービスの内容・水準、費用及び準備期間の整理
7. 最終評価	検証結果及び運用上の課題の整理、報告書の作成

上記は基本的な実施順序を示すものであり、検証協力者の調整状況等を踏まえ、市と協議の上、一部の工程を並行して実施することができる。

受託者は、可能な限り検証期間を確保するとともに、成果物の作成が年度末に過度に集中しないよう工程を管理すること。

具体的な工程及び成果物の提出時期は、契約締結後、市と受託者が協議して定めること。

9. 留意事項

9.1. 認知症の人・家族への説明及び意思確認

受託者は、検証への参加を開始する前に、事業の目的、内容、期間、記録、情報の利用等について、認知症の人が理解しやすい方法で説明し、認知症の人の意思を確認すること。

認知症の人が参加を希望しない場合、又は途中で参加を中止する場合に、不利益を受けることがないようにすること。

検証内容又は情報の利用目的が変更される場合は、必要に応じて改めて認知症の人の意思を確認すること。ヒアリング、撮影・公表、検証目的を超えた情報利用等については、それぞれの目的及び内容に応じて意思確認を行い、一つの意思確認をもって他の目的への利用にも同意したものとして取り扱わないこと。

9.2. 個人情報・情報資産の取扱い

受託者は、個人情報の保護に関する法律及び別紙「個人情報・情報資産取扱特記事項」その他関係する定めを遵守すること。

本業務の検証を通じて取得する情報については、業務上必要な範囲に限って収集・利用すること。また、次の事項を遵守すること。

- 本業務の履行に当たり市が提供した資料及びデータを、本業務以外の目的に使用しないこと。
- 本業務の履行上知り得た秘密を第三者に漏らさないこと。契約期間の終了又は解除後も同様とする。
- クラウドサービスを利用する場合は、データ保存場所の明示、データの暗号化及び契約終了時のデータ削除の証明を行うこと。
- 契約終了時は、市が指定する形式でデータを出力した上で、保有するデータを復元不可能な状態で消去し、消去を証する書面を提出すること。

9.3. 安全管理・権利擁護

受託者は、認知症の人の生命、身体、財産及び権利の保護に十分配慮すること。

本事業の AI チャット等の回答が、医療行為、介護保険制度上の認定・給付決定その他法令上、特定の機関又は資格者が担う判断を代替するものと受け取られることのないよう、設計上の配慮を行うこと。

また、特定の製品、サービス又は事業者の利用を認知症の人へ不当に誘導する設計としてはならない。

9.4. 苦情対応

受託者は、検証協力者その他の関係者からの苦情・相談を受け付ける体制を整備し、必要に応じて市へ報告すること。

苦情を申し出たことを理由として、認知症の人・家族が不利益を受けることがないようにする

こと。

9.5. 再委託

受託者は、本業務の全部を第三者に再委託してはならない。業務の一部を再委託する場合は、事前に市の承認を得ること。

なお、クラウドサービス又は生成 AI サービスの利用については、再委託には該当しないものとする。

9.6. 成果物・公表

本業務により作成した成果物の権利の取扱いは、契約書の定めによる。

本業務において実証に用いた生成 AI のモデル、プロンプトその他受託者が従前から保有する資産については、市への納品を求めない。また、実証中に受託者が従前から保有する資産に加えた汎用的な改良（市のデータを含まないもの）は、受託者に帰属し、市への納品を求めない。

受託者は、市の承認なく、本業務の内容、検証協力者の情報、事例又は成果を公表してはならない。認知症の人・家族の発言、写真、事例等を公表する場合は、公表目的及び範囲を説明し、必要な意思確認を行うこと。

9.7. 経費

本業務の実施に必要な人件費、交通費、会場費、資料作成費その他の経費は、契約書又は市との協議により別に定めるものを除き、委託料に含むものとする。

認知症の人等が検証その他市が指定する活動に参画する場合の謝金及び交通費等の取扱いについては、市と協議すること。

9.8. 疑義・協議

本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、市と受託者が協議して定める。

実証の結果等を踏まえ、業務内容を変更する必要が生じた場合は、受託者は市と協議し、承認を得た上で対応すること。

以上

別紙

想定ユースケース一覧（仮称）

本紙は、仕様書 3.3 に掲げる本事業の主要機能ごとに、現時点で想定するユースケースを示したものである。各ユースケースは、当該機能の必要性及び求められる水準を検討するための想定利用場面であり、すべてを同一の水準・方法で実現することを求めるものではない。なお、No. は検討経緯上の通番であり、優先順位を示すものではない。

主要機能	No.	主な利用者	ユースケース名	ユースケース概要
①AI チャット	①	認知症の人・家族	本人・家族の状況に合う相談先や地域資源の案内	本人・家族が困りごとや希望、居住地域等を AI チャットに入力すると、相談内容に応じて、適切な相談窓口や地域資源の候補を提示する。
	②	認知症の人・家族	介護保険申請・公的助成・経済支援制度の案内	本人・家族が要介護度、所得状況、困りごと等を AI チャットに入力すると、利用可能性のある介護保険サービス、公的助成・経済支援制度、申請手続等の情報を提示する。
	③	認知症の人・家族	生活の困りごとに関する相談	日常生活の困りごとを入力すると、過去の知見に基づく生活の工夫や Tips を提示する。
	④	専門職・認知症コーディネーター	最新地域資源・行政制度の検索	専門職が当事者・家族の状況や相談内容を AI チャットに入力すると、相談対応に活用できる相談窓口、地域資源、行政制度等の情報を提示する。
	⑤	専門職・認知症コーディネーター	過去の実践事例・ケア知見の参照	専門職がケアを行う際の困りごとや相談内容を AI チャットに入力すると、相談内容やケア場面に関連する過去の実践事例・ケア知見を提示する。
	⑥	企業	サービス開発支援の AI チャット	認知症関連サービスの開発を検討する企業や研究機関向けに、市が蓄積してきた認知症当事者の声、支援現場の知見、実証実験の結果等を活用し、サービス企画から実証・事業化までを支援する。
②課題傾向・需要可視化ダッシュボード	⑧	企業	課題傾向・需要可視化ダッシュボード	認知症向けの製品開発やサービス提供を行う事業者向けに、本事業で蓄積した情報を基に、認知症の課題傾向等をグラフ・ヒートマップで可視化する。

主要機能	No.	主な利用者	ユースケース名	ユースケース概要
③製品・サービスの登録・紹介機能	⑦	企業（登録） 当事者・家族等（閲覧）	認知症向け製品の紹介サービス	企業の認知症向け製品を、当事者・家族（当事者・家族から相談を受けた専門職・コーディネーターを含む）へ、紹介ページやAIチャット経由で紹介する。

※共通機能（外部サービス接続、根拠・出典情報の表示、データ入力・ナレッジ管理、AI品質管理、同意取得・個人情報の適正管理（不要な個人情報の入力抑止を含む）等）は、上記の各機能を支えるものとして整理しており、個別のユースケースは設定していない。

※ユースケースの範囲及び内容は、令和8年度の実証結果を踏まえ、市が見直すことがある。

別紙「個人情報・情報資産取扱特記事項」

1　基本的事項

受託者は、この契約に基づき委託された業務（以下「委託業務」という。）を実施するに当たっては、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。）、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号。以下「番号法」という。）、福岡市情報セキュリティに関する規則（平成23年福岡市規則第51号）及び情報セキュリティ共通実施手順その他関係法令を遵守し、個人情報及び情報資産の機密性、完全性、可用性を損なうことのないよう、個人情報及び情報資産を適正に取り扱わなければならない。

特に個人情報については、法第66条第２項において、受託者に行政機関等と同様の安全管理措置が義務付けられていることから、その保護の重要性を認識し、適正に取り扱わなければならない。

2　定義

（1）個人情報

法第２条第１項に規定する個人情報をいう。

（2）情報資産

次に掲げるものをいう。

・ネットワーク、情報システム及びこれらに関する設備、電磁的記録媒体

・ネットワーク及び情報システムで取り扱う情報（ＯＡソフトウエアで取扱われるファイルを含む）並びにそれらを印刷した文書

・ネットワーク及び情報システムに関連する文書

（3）機密性

情報の利用を認められた者だけがその情報を利用することができることをいう。

（4）完全性

情報が破壊、改ざん又は消去されていないことをいう。

（5）可用性

情報の利用を認められた者が、必要な場合に中断されることなく、情報を利用することができることをいう。

3　秘密保持

受託者は、委託業務に係る個人情報並びに情報資産及び情報資産に関する情報を他人に知らせてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

4　従業者の監督等

受託者は、その従業者に委託業務に係る個人情報及び情報資産を取り扱わせるに当たっては、当該個人情報及び情報資産の安全管理が図られるよう、次に掲げる事項を周知し、その他必要かつ適切な監督を行わなければならない。

・委託業務に係る個人情報及び情報資産について、その適正な取扱い及び機密性、完全性、可用性の維持に必要な事項を遵守すること。

・個人情報を正当な理由なく利用したり、他人に提供したり、盗用した場合、法に規定する罰則が適

用される場合があること。
・上記の各事項は、委託業務に従事中のみならず、従事しなくなった後も同様であること。
・従業者の情報資産へのアクセス権限は、担当業務の内容に応じた最小限の権限に限定するとともに、取扱う情報資産の重要度に応じて複数人による確認の実施等を行うこと。

5　作業場所の制限

受託者は、定められた履行場所以外で委託業務に係る個人情報及び情報資産を取り扱ってはならない。ただし、福岡市（以下「市」という。）の書面による承認があるときは、この限りではない。

6　収集に関する制限

受託者は、委託業務の実施に当たって個人情報を収集するときは、この契約の目的を達成するため必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

7　使用及び提供に関する制限

受託者は、委託業務以外の目的のために委託業務に係る個人情報及び情報資産を利用し、又は第三者へ提供してはならない。ただし、市の書面による承認があるときは、この限りではない。

8　安全確保の措置

受託者は、委託業務に係る個人情報及び情報資産の適切な管理のために、市が求める個人情報保護及び情報セキュリティの体制を備えるとともに、その他必要な措置を講じなければならない。

9　複写、複製又は加工の制限

受託者は、委託業務に係る個人情報及び情報資産が記録された文書、電磁的記録等を複写、複製又は加工してはならない。ただし、市の書面による指示又は承認があるときは、この限りではない。

10　再委託の制限

受託者は、委託業務に係る個人情報及び情報資産については、自ら取り扱うものとし、第三者に当該個人情報及び情報資産の取扱いを委託してはならない。ただし、市の書面による承認があるときは、この限りでない。なお、市の承認により第三者に委託する場合は、当該第三者に対して、契約書及び特記事項に規定する個人情報及び情報資産の取扱いの義務を遵守させるものとする。

11　委託業務終了時の返還、廃棄等

受託者は、この契約が終了し、又は解除されたときは、委託業務に係る個人情報及び情報資産を、市の指示に従い、市に返還し、若しくは引き渡し、又はその廃棄、消去等をしなければならない。なお、廃棄又は消去等をしたときは、廃棄又は消去等を行った旨の証明書を提出しなければならない。

12　報告及び監査・検査の実施

市は、受託者における委託業務に係る個人情報及び情報資産の取扱いの状況について、契約内容の遵守を確認するため、年に１回以上、原則として実地検査を行うほか、定期的に書面による報告を求め、必要に応じて監査又は検査をすることができる。

なお、実地検査を行うに当たっては、別添「個人情報・情報資産の委託先監督チェックリスト」により確認を行うものとする。

13　事故等発生時の報告

受託者は、個人情報及び情報資産の機密性、完全性、可用性を損なう、又は損なうおそれのある事故並びに欠陥及び誤動作を発見したときは、直ちに市に報告し、市の指示に従わなければならない。

14　事故等発生時の公表

市は、個人情報及び情報資産の機密性、完全性、可用性を損なう事故等が発生した場合、市民に対して適切な説明責任を果たすために必要な当該事故等の情報の公開を行うことができる。

15　契約の解除及び損害の賠償

市は、受託者がこの特記事項の内容に違反したときは、この契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。この場合において、受託者に損害を生じることがあっても、市はその責めを負わないものとする。

決裁	・・	課長	係長	担当者

個人情報・情報資産の委託先等監督チェックリスト

このチェックリストは、契約書添付の「個人情報・情報資産取扱特記事項」の各項目に関し、委託先等において適切に実施されていることを確認するためのものです。実地検査を行う場合は、このチェックリストに基づいて、委託先等の安全管理措置状況を確認してください。

契約件名		確認者	
委託先等		補助者	

適→○　否→×　該当なし→／

確認項目			確認結果	実施日	確認内容
1	組織体制等	①個人情報等の管理体制を確認			
		ア.個人情報等の取扱責任者や取り扱う担当者は明確になっているか。			
		イ.取り扱う文書・データの種類、個人情報等の記載項目は明確にされているか。			
		②漏えい事故等発生時の体制を確認			
		ア.委託業者内での報告体制は明確になっているか。			
		イ.委託業者から市への報告体制は明確になっているか。			
		③従事者に対する研修の実施状況を確認			
		ア.研修資料、対象者、実施回数は適切か。			
		④業務の再委託は原則として認められないことを踏まえた確認			
		ア.業務の再委託を行う場合、市からの承諾を得ているか。			
		イ.再委託先で個人情報の取り扱いがある場合、再委託先でも同等の措置が行われることを確認しているか。			
2	作業場所、保管場所	①個人情報等を取扱う作業場所を確認			
		ア.個人情報等を取り扱う区域や場所を明確に定めているか。			
		イ.入退室管理を適切に行っているか。			
		ウ.十分なスペースが確保され、整理整頓されているか。			
		②個人情報等の保管場所を確認			
		ア.個人情報等の保管場所・保管方法は適切か。（個人番号が記載された書類は、施錠できる場所に保管しているか。）			
		イ.USBメモリ等の電磁的記録媒体を使用する場合、施錠できる場所に保管されているか。			
		ウ.本契約に関係のない他の書類、電磁的記録媒体等と区分されているか。（自社のものや他契約のもの）			
		③個人情報を含むデータの保存場所や取り扱いの状況を確認			
		ア.個人情報等を含むデータが、アクセス権やパスワード等により、許可された者のみが閲覧できる場所に適切に保存されているか。			
		イ.サーバーおよび端末において、修正プログラムが適切に適用され、ウイルス対策ソフトが最新状態で運用されているか。			

		確認項目	確認結果	実施日	確認内容
3	個人情報の収受、利用	**①漏えい等の事故を防止するための対策を確認**			
		ア.個人情報等の収受や送付について、記録等の管理が行われているか。（日時・書類名・担当者等）			
		イ.郵送時に、封入物のダブルチェックをするなど誤送付対策が適切に行われているか。			
		ウ.メール送信時には、事前に複数人で確認するなど誤送付対策が適切に行われているか。			
		エ.WEBへの公開時には、事前に複数人で確認するなど公開情報の確認等の対応を行っているか。			
		②作業場所以外への持ち出し時の安全対策を確認			
		ア.契約書等で定められた場所以外に持ち出しを行っていないか。持ち出す場合は、市に書面で承認を得ているか。			
		イ.持ち出す場合、責任者に許可をとるとともに、日時、書類・データの名称、持出先、持ち出し者名などを記録しているか。			
		ウ.施錠可能なバッグを使用するなど、紛失・盗難対策を行っているか。			
		エ.USBメモリ等でデータを持ち出す場合、暗号化やパスワード設定を行っているか。			
		③業務目的以外での利用、外部提供、複製を確認			
		ア.業務以外の目的で複製や加工を行う場合、市に書面で承諾を得ているか。			
		イ.業務以外の目的外利用をする場合（自社の営業活動など）、市に書面で承諾を得ているか。			
4	返還・廃棄・消去	**①個人情報の返還や廃棄が適切に行われていることを確認**			
		（個人情報を市に返還する場合） ア.返還が必要な書類や電磁的記録媒体等の引き渡しを受けたか。			
		（個人情報を委託業者で廃棄・消去する場合） イ.媒体に応じて適切な方法で、復元不可能な方式により廃棄等を行った旨の証明書は提出されているか。			

【確認要領】

① 特記事項に基づき、少なくとも年１回以上、原則として実地検査により確認を行ってください。
※委託先が遠隔地にある等の理由により現地に赴くことが難しいような事情がある場合は、例えばテレビ通話や写真等で管理の現況を確認するなど、代替方法により確実に検査を実施してください。
※確認項目１及び４については、提出された書類等の確認を持って検査に代えることもできますが、必要に応じて実地検査により確認を行ってください。

② 実地検査は原則として本契約の監督員が実施してください。やむを得ず監督員以外の者が実施する場合は、事前に所属長に承認を受けた者が実施してください。また、必要に応じて補助者を指名し、複数人で確認を行ってください。

③ 確認項目ごとに、確認結果及び実施日、確認内容を記載してください。
【確認結果】 適→〇　否→×　該当なし→／　※業務内容により確認する必要がない項目は「該当なし」を選択
【実 施 日】 実地検査を行い確認した日を記載
【確認内容】 実地検査において確認した内容（適否判定の根拠）を記載

④ 確認結果が「否（×）」の場合は、委託先等と協議の上、改善に要する期間を定め、改善を指導してください。
また、改善結果を報告させるとともに、必要に応じて再度実地検査を実施するなどして、改善状況を確認してください。
なお、改善が確認できた場合は、確認内容欄にその旨（再確認日・改善結果）を追記してください。

⑤ 全ての項目の確認が終了した後、課長まで決裁のうえ、契約の一件書類に編綴してください。

※ 業務内容に応じて項目の追加が必要な場合は、適宜確認項目を追加（行を追加）して実施してください。
ただし、既存の確認項目について削除または改変する場合は、事前に情報セキュリティ統括管理者に協議が必要です。
（情報セキュリティ共通実施手順８(１)①エ）