

(仮称)大阪依存症対策センター基本計画作成及び機能企画検討業務委託 仕様書

はじめに((仮称)大阪依存症対策センターの基本理念等)

依存症は、日常生活や心身の健康、大切な人間関係に問題が起こっているにもかかわらず、依存しているものや行動をコントロールできなくなる病気であり、依存には、アルコールや違法薬物、処方薬、市販薬などの使用をコントロールできなくなる「物質への依存」と、ギャンブル等、インターネット、買い物、万引きなどの行為や過程にのめりこんでしまう「プロセスへの依存」がある。意志の弱さや性格の問題ではなく、依存性のある物質の使用や、依存性のある行動を続けていると誰でも依存症になる可能性があるが、様々な助けや理解によりやめ続けることで「アルコールや薬物、ギャンブル等に頼らない生き方」をしていくことができるものである。

しかし、本人の意志や性格の問題であるといった社会的偏見などが未だ根強く、正しい知識の普及啓発や情報発信が必要である。加えて、社会的偏見や、本人等の否認・羞恥などの影響により、相談や受診、特に早期の相談・受診につながりにくいことも課題となっている。

現在、大阪府及び大阪市における依存症にお悩みの方の相談支援としては、精神保健福祉センター(大阪府こころの健康総合センター・大阪市こころの健康センター)や各保健所等において実施しているところであるが、前述の課題に対応し、より多くの依存症に悩む方が気軽に相談等の必要な支援を受けることができる施設として、ワンストップ支援拠点である(仮称)大阪依存症対策センター(以下「センター」という。)を、令和11年度に開設することをめざしている。

センターにおいては、医師、相談員、心理士など多職種による相談と合わせて、自助グループや司法書士等の関係団体による相談をワンストップで提供することで、相談者の抱える様々な問題の整理と支援の方向性を検討し、必要に応じて身近な地域のサービスにつなぐとともに、依存症対策の企画立案、調査・研究、普及啓発、人材確保等を行うこととしている(センターが有する各機能の詳細については後述)。したがって、センターの利用対象者としては、依存の問題で現に悩んでいる方(以下「支援が必要な層」という。)、問題を自覚できていないために適切な支援につながるできない方(以下「リスクのある層」という。)、問題に無関心な方(以下「無関心層」という。)の全てを想定しており、このいずれかに偏ることなく、全ての利用対象者が利用しやすい・利用したいと思える施設である必要がある。

そのためには、施設の立地、レイアウト等のハード面について、全ての利用対象者に即したものとすることはもちろんのこと、施設の有する機能、ソフト面の充実も重要である。センターは、主に4つの機能(「相談・医療・回復のワンストップ支援」「普及啓発・情報発信機能」「調査分析機能」「人材養成機能」)を備え、支援が必要な層への回復支援、リスクのある層への問題の深刻化の予防、無関心層への予防啓発を、府内の関係機関等と連携して実施する。依存の問題を抱える方は、身体も含めた医療的ケアが必要な場合や、多重債務などの課題を抱える場合など、複合的な問題に対し支援が必要であることも多いため、多岐に渡る関係機関につなぐためのワンストップでの支援をセンターにおいて担う。

こうした支援は、センターの所在する場所において実施するだけでなく、センターまで来るこ

とのできない方に対しても実施する必要がある。そこで、センターにおいては、啓発、予防から継続的な回復支援まで、デジタル技術を活用した施策を横断的に実施し、より多くの府民が利用できる仕組みの構築もめです。

令和 11 年度に、こうした理念を実現した施設を開設するため、まず、令和8年度において、センターの基本構想・基本計画を策定のうえ、計画的に準備を進める。国内に類似施設がなく、先例のない中での開設準備であり、民間のノウハウ等を活用し着実に実行するため、本業務を委託により実施するものである。

1 業務名

(仮称)大阪依存症対策センター基本計画作成及び機能企画検討業務

2 業務の概要

本業務では、依存症対策の全体像を丁寧に再整理し、「はじめに」において掲げる理念を備えた依存症対策の司令塔となるセンターの開設準備として、以下の業務を総合的に実施する。

- (1)基本構想案の作成
- (2)実証実験の実施
- (3)基本計画案の作成
- (4)普及啓発・情報発信機能の企画検討
- (5)生成 AI を活用した依存症支援の試行
- (6)バーチャル・アバター等を活用した依存症支援の試行
- (7)デジタル戦略の構築
- (8)デジタル技術を活用した新たな支援手法の検討
- (9)関係機関との連携を前提としたデータ連携モデルの設計
- (10)令和 9 年度以降のシステム要件定義・開発に向けた前段階の企画
- (11)センターのブランド戦略の構築
- (12)センターにおけるサービスのデザインの設計
- (13)運営モデルの検討

3 契約上限額

360,000,000 円(税込)

4 契約期間

令和8年5月中下旬(契約した日)から令和9年3月 31 日まで

5 業務の基本方針

本業務におけるセンター及び基本計画の基本方針は以下のとおりである。

<センターの基本方針>

- (1) センターは、「はじめに」において掲げる理念を備えた施設であること。
- (2) センターの開設場所は、民間施設の賃貸を前提に、令和9年度に決定することを想定し、本業務において物件候補を選定するとともに、実現可能な基本計画をとりまとめる。
- (3) センターは、ギャンブル等依存症をはじめ、アルコールや薬物などの依存症全般に対応する(複数の対象に依存していることもあり、クロスアディクションの観点も必要)。
- (4) センターは、支援が必要な層が訪れる場所であるとともに、リスクのある層や無関心層などの誰もが気軽に立ち寄りたいと思える開かれた施設として設計する。多様な利用者(乳幼児を連れている人、高齢者、障がい者の利用や SOGI の視点も想定)に配慮したユニバーサルデザインを検討するとともに、支援が必要な層が利用する相談ブース等については、トラウマインフォームドデザイン等の心理的に配慮された空間とすること。また、リスクのある層や無関心層にとって、心理的ハードルの低い、明るく暖かな空間をめざし、府民の心身の健康づくりを意識して、見せ方、設え、コンテンツ等を工夫すること。
- (5) センターは、教育現場での利活用を含めた若年層も利用することを想定した設計とし、例えば、団体利用、校外学習や教員研修等でも活用できる教育的価値・学習動線や、若年層が自分ごととして理解できる体験・情報提供のあり方を検討すること。
- (6) センターは、依存症対策のトップランナーの一翼を担う施設として、創造性や新規性を重視しつつ、依存症の当事者等の意見も取り入れながら、利用対象者の心理的安全性も確保したものすること。

<業務執行にあたっての方針>

- (7) 受注者は、依存症の特性を理解した上で、依存症を社会全体の健康課題として捉え、予防から回復支援までのそれぞれの観点から、例えば、正しい知識の普及、相談行動の促進、スティグマの解消等につながる仕組み、支援現場の実態等を踏まえた検討を行うとともに、海外の文献等も踏まえた科学的根拠に基づく依存症対策の知見を反映すること。
- (8) 「2」に掲げる各業務の全体の整合を図ること。
- (9) 基本計画は、建築、医療、司法などの各専門分野及び依存症の当事者やその家族等の視点、利用者向けのサービス内容、事業戦略及び施設運営モデル等を含むものとする。なお、各専門分野の有識者(監修者)は、発注者と受注者で協議して選定することとし、それらの謝金等は委託料に含めること。
- (10) 本業務に関し、発注者は大阪府ギャンブル等依存症対策推進会議(7(1)②を参照。)等の意見を聴取するため、受注者はそれらの意見を踏まえて業務を進めること。

6 業務の前提となる制度等概要

(1)第3期大阪府ギャンブル等依存症対策推進計画

センターについて、令和11年の開設をめざすことや、センターの備える機能等について、本計画において位置づけた。

【経緯】

令和6年12月にとりまとめた「(仮称)大阪依存症センター機能とりまとめ」をもとに、より多くのギャンブル等依存症に悩む人が気軽に相談等の必要な支援を受けられるよう、交通至便な場所に、センターを開設して、IR開業に向け、新たな支援拠点を中心とした総合的な支援体制の強化・拡充を図ることとしている。今後、デジタル社会の熟度やニーズの変化など多様化する最新の社会情勢を踏まえ、様々な機能の検討や開設に向けての具体化を進める。

【ねらい】

大阪府では、ギャンブル等依存症の予防と、早期発見・早期介入により、ギャンブル等依存症の本人やその家族等に対する支援の充実を図っている。しかし、既存の相談拠点の利用者は、すでに深刻なギャンブル等への依存の問題を抱えてから相談を受ける割合が多い現状にある。ギャンブル等への依存の問題に悩みはじめた時期に繋がることや、依存症に関する予防教育や予防啓発等により無関心層にもアプローチして依存症を防止することが重要である。

そこで、センターでは、支援が必要な層への相談支援の他、ギャンブル等依存症のリスクがある層に対して、それぞれの背景や事情に寄り添い、社会的な問題に包括的に対応できる体制を構築して、医療、福祉、司法や民間支援団体等につなぐ役割を担う。また、無関心層にも将来のリスクに備え、相談しやすい雰囲気づくりや、来所しやすくなる相談・医療・回復へのワンストップ支援や普及啓発・情報発信などの分かりやすいコンテンツを準備するなどして、府民が利用しやすいセンターをめざす。



【第3期計画期間での具体的な取組】

■「相談・医療・回復へのワンストップ支援」機能の整備に向けた準備

- （仮称）大阪依存症センター機能とりまとめ（令和6年12月）を踏まえつつ、施設の利用者像や需要等の検証を行い、センターが提供するサービスの具体化を図る。
- 現存のOAC機能をより向上し、各機関・団体等と日頃から情報交換や課題共有などを行い、総合的な支援体制の強化・拡充に向けた効果的な取組が発揮できるよう、施設開設までに、開設後の施設での取組みについて各機関・団体等と検討する。

■「普及啓発・情報発信」機能の整備に向けた準備

- 普及啓発・情報発信の拠点として、依存症に係るデータ・エビデンスを踏まえた戦略的広報を広域的に展開するための準備を行う。
- 依存症に悩む方への支援はもとより、予防の面でも幅広い府民を対象とした取組を行うため、より利用しやすい施設として運用する。
- 休日夜間にも相談しやすい体制を整備するとともに、仕事や買い物帰り等にも気軽に立ち寄ることができ、相談に至らずとも、必要な情報の収集等ができる施設とする。具体的には、施設内に、普及啓発・情報発信コーナーなどを設置するほか、メンタルヘルスなど依存症に限らない医療や、健康に関する情報も提供できるよう準備する。
- 施設において依存症に関する情報の伝え方や空間づくりに工夫を凝らすなど、若年層や働く世代も含め、誰もが気軽に立ち寄れる施設となるよう準備する。

■「調査分析」機能の整備に向けた準備

- 施設開設後の調査分析機能として、依存症問題に関する課題解決のために、大学・医療機関等と連携して、パブリックヘルスの視点を取り入れ、領域横断的に取組むセンターとなるよう準備する。
- 施設において、依存症対策の分析に必要なデータを収集分析できるよう、機能の在り方を検討する。

■「人材養成」機能の整備に向けた準備

- 相談・医療・回復へのワンストップ支援や調査分析、人材養成機能を十分に発揮できるよう、大学・医療機関等と連携して、施設の開設までに、中心となる医師を確保する。
- 施設開設後のセンターの機能を担う医師や心理士など依存症分野の専門職を計画的に配置及び養成する。

(2)関係法令等

業務の実施にあたっては、アルコール健康障害対策基本法、アルコール健康障害対策推進基本計画、大阪府アルコール対策推進計画、ギャンブル等依存症対策基本法、大阪府ギャンブル等依存症対策基本条例、大阪・夢洲地区特定複合観光施設区域の整備に関する計画及び精神保健福祉法等の関係法令を参照すること。

(3)令和6年12月公表「(仮称)大阪依存症センター機能とりまとめ」

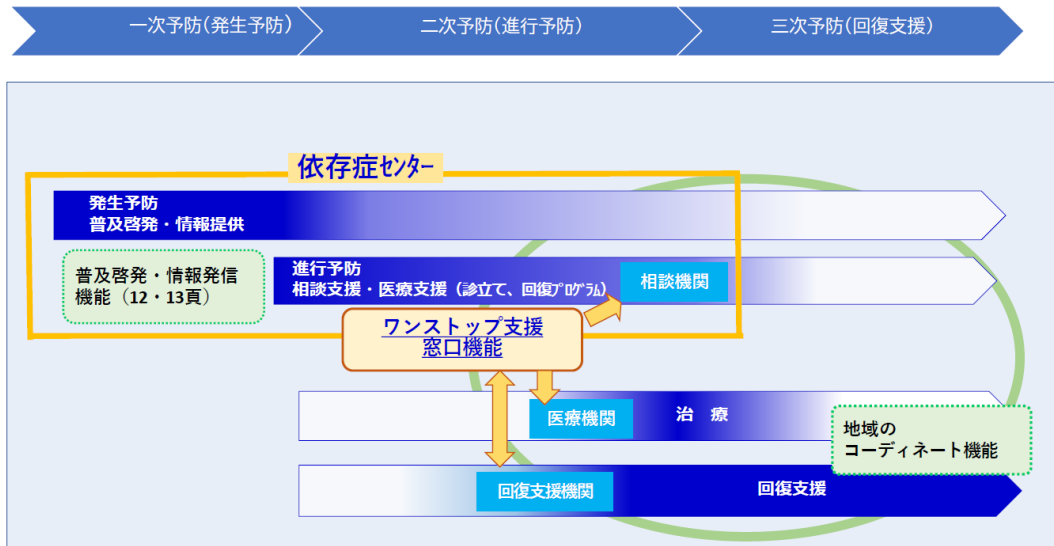
同年5月に「(仮称)大阪依存症センター機能検討会議」を設置し、医療関係団体、支援団体の方々から、依存症に悩む方が早期に適切な支援に結びつくことができるよう、主な機能のうち2つの機能にかかる具体的内容についてご意見等をいただき、以下のとおりとりまとめた。

(参考)令和6年12月公表「(仮称)大阪依存症対策センター機能とりまとめ」

<https://www.pref.osaka.lg.jp/documents/3847/torimatome.pdf>

① 相談・医療・回復へのワンストップ支援機能

- ・ 依存症に悩むご本人やご家族などが気軽に相談等の必要な支援を受けることができるよう、交通至便な場所において、ギャンブル等依存症をはじめ、アルコールや薬物などの依存症に対し、ワンストップ支援の窓口機能を提供。
 - ・ 多職種による相談と合わせて、医療支援として医療相談を実施するとともに、必要に応じ、ギャンブル等依存症の方を対象に、「回復プログラム」を実施。
 - ・ 法律相談や回復支援団体等による相談を提供。
 - ・ 相談者の抱える様々な問題の整理と支援の方向性を検討し、継続的な支援は、地域の医療・相談機関、各団体等へ適切なつなぎを実施。
- より多く相談者に対応するため、ワンストップ支援窓口として、「情報提供」 / 「多職種による相談・医療支援」 / 「回復支援団体への相談」 / 「法律相談」など、様々な支援をワンストップで提供し、一次予防(発生予防)・二次予防(進行予防)を中心に行う。(※回復支援・再発予防支援(三次予防)については、地域のコーディネート機能として、医療機関や回復支援団体等を支援)



- 継続支援が必要な場合は、地域の医療・相談機関、回復支援団体等へ適切に繋ぐ。
- ・ 小児(15歳未満)の依存症(ゲーム・ネット依存)等の問題については、教育機関や子育て支援機関との連携、児童思春期科など地域の精神科医療機関での治療継続が必要。
 - ・ 依存症に悩まれる本人や家族の生活に著しい支障が生じている場合もあることから、生活支援等を行う市町村関係機関等への正しい知識の啓発やさらなる連携が必要。

- ギャンブル等依存症の家族を対象に、「家族サポートプログラム」を実施。
 - ・治療や相談につなげていくこと、家族自身のメンタルヘルスの改善を目的とした家族心理教育プログラムの実施
 - 現存のOAC(大阪アディクションセンター:関係機関・団体同士が情報共有・連携しながら、依存症の本人及び家族等の相談・治療・回復を途切れなく支援するためのネットワーク)機能をより向上し、各機関・団体等と日頃から情報交換や課題共有などを行い、総合的な支援体制の強化・拡充に向けた効果的な取組みを検討。
- ② 普及啓発・情報発信機能
- ・ 普及啓発・情報発信の拠点として、依存症に係るデータ・エビデンスを踏まえた戦略的広報を広域的に展開する。
 - ・ 当センターが、仕事や買い物帰り等に気軽に立ち寄ることができ、相談に至らずとも、必要な情報の収集等ができる場となるため、以下の機能・設備等を備えることを検討する。

7 業務全体に関する業務内容

本業務全体に関して具体的な業務内容等は以下を想定するが、受注者のノウハウを活用し、業務期間を通して、必要と考える事項を積極的に提案して実施すること。

業務の実施にあたっては、本業務の推進に必要な専門性を持つ事業者や関係機関、及び依存症の当事者やその家族等に意見を聴取する体制で、関係機関との調整を丁寧に行い、合意形成を支援するとともに、多角的な視点(例えば必要に応じて、医学的な観点を含む検討にあたっては医師、物件候補地の選定や施設内部の検討等にあたっては1級建築士による監修)を統合して業務にあたること。

※ 提案者は、契約当初から共同体には医療、コンサルから建築系まで網羅的に担える共同企業体(JV)を想定している。しかし、全ての構成員が年間を通じて業務を実施するとは限らない。そのため、共同企業体の一部構成員が契約期間の途中から業務を開始する(例:建築系の事業者は途中から本格的に業務を開始する)など、実際の実行体制については工夫すること。

(1) PMO(プロジェクト・マネジメント・オフィス)の設置及び役割

センターの開設準備を推進するにあたり、受注者は、各業務を管理するプロジェクト・マネジメント・オフィスを組織(実際にオフィスを構える必要はない。)して、全体の整合を図る。

- ① センターの開設準備にかかる業務委託業務の管理
- ・ スケジュール管理、進捗管理、課題管理及びリスク管理
 - ・ 業務推進定例会((2)①のとおり。)での議事の整理及び記録
 - ・ 業務推進定例会でのアジェンダ作成、資料取りまとめ、出席者調整
- ② 関係機関等との調整支援(関係機関等は10程度を想定。受注者が単独で実施するのではなく、発注者と協議しながら事業推進のための調整を行う。)
- ・ 発注者及び受注者並びに関係機関等との調整支援
 - ・ 関係機関等への説明資料の作成支援および技術的論点の整理

- ・ 合意形成に向けた論点整理および調整プロセスの設計
- ③ センター開設準備の整合性
 - ・ 各個別成果の、基本構想・計画と関係する個別成果との整合性を確保
- ④ 業務実施計画の作成
 - ・ 受注後、契約後すみやかに発注者と協議して業務実施計画の作成
 - ・ 計画に基づき、本業務を推進するとともに、関係者との連携調整の実施

(2) 関連する会議の運営支援

- ① 業務推進定例会の運営(定期報告等)
 - ・ 受注者は、発注者と受注者が円滑にコミュニケーションをとりながら事業を推進できるよう定期的に打合せの場を設けること。
 - ・ 受注者は、本業務の推進にあたり、各分野の専門家から助言を受けることを目的に、専門家等から意見を聴取する場を設けること。その際の報償費等は委託料から支出すること。(年5回程度を想定するが、開催頻度や意見を聴取する有識者の専門分野等は提案事項とし、発注者と受注者が協議して開催を決定。)
 - ・ 受注者が報償費等を支出すること。(参考)大阪府附属機関条例
 - ・ これらの打合せや意見を聴取する会議体の構成員は、契約後に発注者と受注者が協議して決定し、適宜必要な体制とすること。
- ② ギャンブル等依存症対策推進会議等の企画支援
 - ・ 府で組織するギャンブル等依存症対策推進会議(8月頃:基本構想案、12月頃:基本計画パブコメ案、3月頃:基本計画案を想定)及びその他の依存症対策に関連する府の会議(2回程度を想定)で説明する資料の作成支援を行うこと。なお、これらの発注者が主催する会議の運営は発注者が行う。

8 個別の業務内容

本業務には以下の(1)から(13)の業務を含むこと。ただし、個別事業間で連携、融通しながら、全体の効果を高めるよう一体的に業務を推進すること。

なお、具体的な業務内容等は以下を想定するが、受注者のノウハウを活用し、業務期間を通して、必要と考える事項を積極的に提案して実施すること(※企画提案については「9 提案書に記載すべき事項」を参照。)

(1) 基本構想案の作成

発注者が令和6年12月に公表した「(仮称)大阪依存症センター機能とりまとめ」の議論や本業務での関係機関等へのヒアリング及び必要な調査等を踏まえ、基本構想案を作成する。

なお、発注者と受注者は協議しながら作成する。5(10)のとおり、発注者は、基本構想から計画の作成に移行する段階で庁内外の調整を行う必要があるほか、大阪府ギャンブル等依存症対策推進会議等に示した構想案に対する意見を踏まえて、発注者は受注者に修正を求めることがある。そのため、修正に必要な期間も考慮しておくこと。

① 現状と課題

社会変化など依存に関する問題を取り巻く状況を含めて現状を把握、課題を整理して、センターの基本構想を作成する。支援が必要な層及び無関心層やリスクのある層の行動特性、若年層・働き盛り世代の行動、相談行動、府民ニーズの分析等を行い、できる限り構想の裏付けをとること。

② 類似施設の状況

国内外の参考となる施設について、近年の整備等における傾向及び先進的な事例について調査すること(国内の施設を現地視察する際の旅費等は委託料から支出可。)

③ 施設整備に向けた基本的な考え方

関係機関へのヒアリングを踏まえ、例えば、ワンストップ支援窓口機能や地域コーディネート機能(「(仮称)大阪依存症センター機能とりまとめ」を参照。)、啓発・予防教育、若年層への対策及び家族支援等に必要な施設整備の方向性を整理(センターの役割と基本的な方向性、誰でも気軽に利用でき安心して相談できる空間デザイン、支援が必要な層以外にも、リスクのある層や無関心層も利用しやすい施設コンセプトの検討、デジタル技術の活用方針、施設の規模感等)すること。また、既存の行政機関(保健所や精神保健福祉センター等)との役割分担について、発注者等が協議するための材料として、それぞれの棲み分けについても整理すること。

④ 取り込む機能(4機能を中心とした具体化)

今後求められるニーズを受注者が予測し、センターに取り込む機能や提供するサービスについて網羅的かつ個別具体的に整理すること。併せて、社会の変化や想定されるセンターの周辺環境等も踏まえて、センターに取り込む機能と関係機関との関係性を整理して基本構想に反映すること。また、施設の規模感を整理するにあたっては、例えば相談スペースが〇部屋、啓発スペースが〇㎡と決め打ちで概算するのではなく、各スペースの位置づけ、役割、必要性、利用方法、想定利用者数及び運営方法等を論理的かつ客観的な形で丁寧に整理したうえで概算するよう努めること。

なお、必要な機能や施設の規模感等の議論は、基本構想だけでなく基本計画の作成過程でも継続して実施するが、構想時点で十分な議論ができるよう情報収集を行うこと。

⑤ 開設候補地の抽出

交通利便性や周辺環境等から複数の開設候補地(物件)を比較評価すること。

当該比較評価にあたっては、構想において必要な機能や条件を仮定した後、まずは府市有施設を網羅的かつ個別具体的にメリットやデメリットなどを検討し、つぎに民間施設の活用に関する検討を幅広く行うこと。その上で、最適な開設候補地を検討すること。

なお、開設場所候補の選定は業務期間を通して実施することとし、特に当該比較評価は基本構想だけでなく基本計画の作成過程でも継続して実施するが、構想時点で十分な議論ができるよう情報収集を行うこと。

⑥ ロードマップの作成

開設までの準備に関するロードマップを作成し、準備業務の工程の全体像を整理すること。

⑦ その他

基本構想において必要な事項について整理し、反映すること。

(2) 実証実験の実施

受注者は、センターの基本構想や仮説等に基づき、基本構想の検討後に、交通至便な場所で1か月間の実証実験を2回実施し、機能(主に「相談・医療・回復のワンストップ支援」「普及啓発・情報発信」)等を検証し、基本計画の作成につなげること。

① 実施目的

実証実験では、以下の目的を想定している。ただし、基本構想での検討状況や実証実験の場所等により、発注者と受注者で協議の上、実施前に適切な目的を設定して実証実験を行う。

【具体的な業務イメージ】

<普及啓発・情報発信の効果および府民の行動特性の把握>

- ・ 実証実験の情報かどの程度府民に届き、どのような層が関心を示すかの検証

<無関心層・リスクのある層に対する相談誘発の検証>

- ・ 啓発施策や府民との接点づくりが、来場や相談行動の促進につながるかの評価

<開設条件の妥当性評価>

- ・ 来場者の動線、アクセス性、周辺環境との適合性の検証

<動線・滞在時間・相談件数等の利用実態の把握>

- ・ センターの空間づくりを検討するための基礎データの収集

<地域コーディネート機能の実効性検証>

- ・ 医療機関、相談機関、自助グループ等との連携が適切に機能するかの確認

<基本構想における仮説の検証および基本計画策定のためのエビデンス収集>

- ・ サービス内容、運営モデル、空間要件等の妥当性を検証し、基本計画に反映

② 実施内容

実証実験では、以下の内容を想定している。場所は府市有施設も可とするが、構想・計画の検討に妥当な場所を設定すること。なお、発注者は府市有施設の利用を事前に担保しない。

ただし、発注者と受注者で協議の上、実施前に適切な内容を設定して実証実験を行う。個別相談は発注者が対応するので、受注者はこれを支援すること。

【具体的な業務イメージ】

<来所相談、オンライン相談の実施>

- ・ 利用者の相談行動の特徴の把握

<デジタル発信(SNS・メディア・動画等)の実施>

- ・ 情報発信の到達度、反応、相談誘発効果の検証

<予防啓発コンテンツの試行>

- ・ 著名人等を起用したミニイベント、啓発コンテンツの効果の評価

<来場者動線の観察および相談誘発の検証>

- ・ 空間配置や案内方法が相談行動に与える影響の確認

<地域支援機関との接続(コーディネート)の試行>

- ・ 医療機関、相談機関、民間支援団体、自助グループ等と連携し、実効性の検証

<データ活用の試行>

- ・ 相談、行動、広報等の収集・分析方法を検証し、センターへの活用可能性の評価

③ 収集するデータ

実証実験では、以下のデータを収集・整理することを想定している。ただし、基本構想での検討状況や実証実験の場所等により、発注者と受注者で協議の上、実施前に適切な内容を設定して実証実験を行う。

【具体的な業務イメージ】

<来場・相談行動に関するデータ>

- ・ 来場者数、年代・性別・属性等の基本情報(目標来場者数は1回あたり約1万人を目途)
- ・ 相談件数、相談内容、相談1件あたりの平均対応時間
- ・ 来所者の動線、滞在時間、ピーク時間帯
- ・ デジタル発信(SNS・Web等)への反応状況
- ・ 意識変化、相談行動誘発率等の行動変容指標

<地域コーディネート機能に関する KPI>

- ・ 関係機関等(医療機関、相談機関、自助グループ、民間支援団体等)への連携件数
- ・ 連携後のフォローアップ実施率
- ・ 自助グループや民間支援団体等との協働件数

(3)基本計画案の作成

受注者は、発注者と受注者で協議の上、基本計画案を作成するものとする。また、構想と計画が整合するよう、双方の記載を調整すること。ただし、以下の業務を想定するが、発注者と受注者で協議の上、適切な内容を設定の上、業務を進めること。

(※令和8年度末時点では場所未定のため、一部イメージ可)

【具体的な業務イメージ】

<開設予定地の条件整理>

- ・ 必要面積、部屋数等の条件整理
- ・ 相談室、研修室等、センター運営に必要な機能の要件定義
- ・ バリアフリー、セキュリティ、プライバシー確保に関する要件の整理
- ・ 開設予定地の条件等について調査、整理

<開設予定地の計画>

- ・ 依存症対策センターを開設する候補地の整理
- ・ 施設に関する利用規定等について、施設整備に係る制約条件、関係手続等に必要となる期間の検討

<配置計画・動線計画>

- ・ 基本構想を踏まえ、配置計画及び動線計画案

<既存施設のバリアフリー化及びユニバーサルデザイン計画>

- ・ 基本構想の検討内容や関係法令を踏まえた計画

<必要な規模>

- ・ センターに取り込む機能や需要予測等を踏まえ、必要となる施設規模の算定

<ゾーニング>

- ・ 周辺環境や取り込む機能を踏まえ、利用者の動線について検討し、それに基づき業務予定地における施設のゾーニングの整理

<空間構成及び動線計画>

- ・ 利用者のプライバシーを確保しつつ、誰でも気軽に訪れることができる施設として、開かれた印象を与える動線計画
- ・ 職員動線と利用者動線の分離及び交差管理の方針
- ・ 相談、研修、イベント等が同時に実施可能となる空間配置案
- ・ 施設内の空間設計案
- ・ 府民向けワークショップ、研修等の利用を想定した活用方針
- ・ 支援プログラムやセミナー、イベント等の開催を想定したレイアウト案

<準備業務費や運営費の見通し及びスケジュールの作成>

- ・ 概算業務費及び維持管理費用の見込額を算定し、業務手法(開設準備における設計・施工、開設後の運営方法等)の検討し、実施可能な業務スケジュール

<災害、防災対策及び環境保全>

- ・ 施設の整備にあたり考慮すべき災害、防災対策について整理するとともに、環境への配慮する観点を踏まえた方針

<とりまとめ>

- ・ 基本計画案の作成(イメージパースを含むこと)。
- ・ (4)以降についてとりまとめ結果の基本計画への反映

本業務は、基本構想にて取りまとめた内容を、実証実験にて検証し、その結果を踏まえて基本計画にまとめることにより、実態に沿ったより実現可能な計画にすることをめざしている。以下、特に注記のないものに関しては、スケジュールと合わせて事業者と協議し、時期を決定する。ただし、構想と実証実験(1回目)の実施等により、9月頃に令和9年度以降の予算計画の議論に臨めるようスケジュールを立てて実施すること。

(4) 普及啓発・情報発信機能の企画検討

センターが担う4機能のうち特に「普及啓発・情報発信機能」について企画検討を行い、基本計画に反映すること。ただし、以下の業務内容を想定するが、発注者と受注者で協議の上、適切な内容を設定しながら、業務を進めること。なお、広報に際しては、当事者等の意見や人権に配慮すること。

① 効果的な普及啓発・情報発信の方法等の検討

普及啓発・情報発信機能の拠点として、予防から回復支援まで、依存症にかかるデータ・エビデンスを踏まえた戦略的広報を広域的に展開する。

② 情報収集等の場としてのあり方等の検討

センターが、仕事や買い物帰り等に気軽に立ち寄ることができ、相談に至らずとも、必要な情報の収集等ができる場となるため、以下の機能・設備等を備えることを検討する。

【具体的な業務イメージ】※詳細の開発は令和9年度以降。

<普及啓発・情報発信機能の基本的な方向性の検討(主に施設内での取組み)>

- ・ 全体コンセプト案の作成
普及啓発・情報発信機能の目的、対象者、施設内での普及啓発・情報発信方法を整理し、施設全体と整合する、機能の方向性を示すコンセプト案の作成
- ・ コンセプトを支える主要テーマ(柱)の設定、それぞれの役割や意図の整理
- ・ 主要テーマに基づく機能イメージの提示
施設内で提供する内容(例:学びの流れ、利用者の動きなど)の整理
- ・ 具体的な企画検討
依存症に限らず来訪者の心身の健康に資する企画検討

<機能要件の整理(施設内外での取組み)>

- ・ 予防啓発・予防教育に必要な機能の整理
- ・ 団体や学校等の利活用に必要な事項の整理
- ・ デジタル連携に必要な機能・要件の整理
- ・ 多様なターゲットに対応する情報発信の整理
依存の問題で悩む本人やその家族だけでなく、リスクのある層や無関心層(特に若年層や働き盛り世代)、保護者、教員など、多様な利用者に適した情報提供の方法(媒体やアクセシビリティ等)の整理

<空間構成・動線の検討(施設内での取組み)> (※開設場所は未定のためイメージで可)

- ・ 空間構成案の検討
- ・ 団体や学校等の利活用を想定した設計
- ・ 展示・企画コンテンツの配置方針の検討
- ・ 依存の問題で悩む方が安心して利用できる空間設計
依存の問題で悩む方が、安心して相談等ができるように、トラウマインフォームドデザイン・ユニバーサルデザイン等に配慮しつつ、例えば聴覚障がいのある方でも利用ができるような手話ツール等、障がいのある方でも利用しやすい設計の検討

<運営方法の検討>

- ・ スタッフ配置、更新頻度、運営体制の検討
- ・ 団体や学校等の受入れの運用方法の整理

<成果物の作成>

- ・ 普及啓発・情報発信機能の概要書(コンセプト・ピラーを含む)
- ・ 空間構成・動線案
- ・ (4)で検討するデジタル戦略との連携案
- ・ 概算事業費及び導入スケジュール案
- ・ 評価指標(KPI)案

(5) 生成 AI を活用した依存症に関する相談の試行

24 時間 365 日間合せを行うことができる、生成 AI を活用した自動応答システム(AI 相談チャットボット)をセンターの機能として導入することをめざし、試行実施及び検証を実施すること。ただし、以下の業務内容を想定するが、発注者と受注者で協議の上、適切な内容を設定しながら、業務を進めること。

また、AI 相談チャットボットは令和 8 年 10 月頃から試行実施を想定しているが、詳細時期は受注者からの提案に基づき、発注者との協議により決定する。

なお、令和8年度は、府民が制限なく利用できる形でリリースせず、医学的な視点等も交えながら、システムのチューニング作業や利用者を限定した試行実施を行う予定。

<イメージ>

- ・ 相談者の心理状態を理解し、共感的な対話を通じて、不安や孤独感を和らげること。
- ・ 主に支援が必要な層やリスクのある層を対象に、問題の深刻化のリスクを低減する相談支援等を通じて、メンタルヘルスの新たな選択肢を提供するとともに、センターをはじめ必要な支援へのつなぎの役割を担うこと。
- ・ センター開設に向けては、相談内容を収集・分析して依存症対策等に活かすとともに、(7)で検討するデジタル戦略とも連動して、支援機能や調査分析機能について重層的な個別支援につなげられるよう検討すること。

①対象言語は、原則として日本語(テキストによる入力・応答)とする。

②回答対象内容は、依存の問題に役立つ情報提供全般とする。

③回答方法は、生成 AI による柔軟な対話を通じて最適な回答を導き、テキストで応答する。

④センター開設後の 24 時間 365 日対応する支援を見据えて検討すること。

⑤システム管理者向け機能としてログの分析やデータの利活用の可能とすること。

⑥必要なセキュリティ対策を行うこと。

【具体的な業務イメージ】

<ディレクション業務>

AI 相談チャットボットが依存の問題を含むメンタルヘルスケアの案内人として利用者への適切な問合せ対応を実現できるよう、システム構築に係る要件整理を行うとともに、利用促進の観点にも配慮の上、各種業務をディレクションする。なお、システム構築要件については、受注者からの提案に基づき、発注者と協議の上で決定

<AI 相談チャットボット導入業務>

- ・ ディレクションで決定する要件に基づき、AI 相談チャットボットを構築し、所定のスケジュールに沿って試験運用を開始
- ・ 試験運用開始前に検証環境下での動作テストを実施するとともに、当該テスト結果を踏まえたチューニングを実施

<保守運用業務>

- ・ 稼働監視・障害等対応、セキュリティ対応
- ・ バックアップの取得

<回答精度向上業務>

- ・ 運用開始後、継続的に回答精度向上に向けた対策の実施

<効果測定・分析・検証業務>

- ・ 本業務の効果、実績を定量的、定性的に把握し、分析・検証
- ・ 令和9年度以降の改善策の提案

(6) バーチャル・アバター等を活用した依存症支援の試行実施

受注者は、依存の問題やメンタルヘルス等で不安を抱える府民(特に支援が必要な層やリスクのある層)が、自宅等にしながら支援機関とつながることができる、バーチャル・アバター等を活用した環境(以下「バーチャル環境」という。)を構築及び管理して、発注者が行うアバターを活用した相談支援等の試行実施が円滑に進められるよう企画及び支援する。また、令和8年度の試行実施を検証して、令和9年度以降につなげること。

ただし、(7)で検討するデジタル戦略とも連動して、開設に向けて(仮称)大阪依存症対策センターとバーチャル環境の連携及び外部機関との機能やデータ連携などの機能の企画検討を行うこと。これにより、バーチャル・アバター等を活用した相談支援によって、相談者の心理的抵抗感を下げて、医療や相談へのつなぎや継続支援などが、より効率的・効果的に運用できることをめざすこと。

【令和8年度の試行実施における指標・目標を設定することを想定】

(指標・目標例)

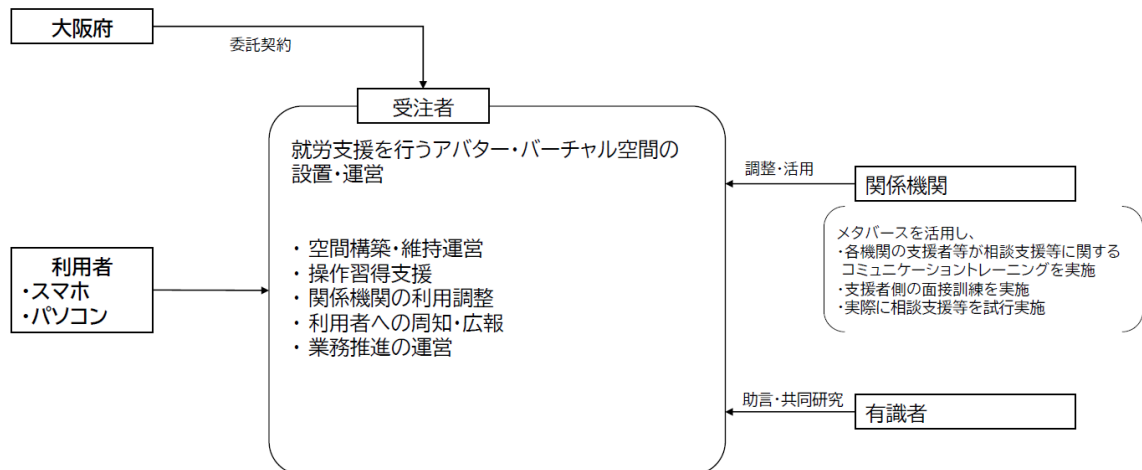
- ・ 試行実施期間の利用者数、相談拠点及び治療への連携率、利用者満足度

<イメージ>

業務の円滑な推進を行うため、業務開始から、バーチャル環境の構築及び運営保守、試行実施に関わる企画検討を行い、プロジェクト計画書に取りまとめること。

発注者が指定した関係機関等が、相談支援等を行うバーチャル環境を活用し、当該関係機関等による支援を提供する。また、バーチャル環境の利活用について、関係行政機関や有識者が参加する推進組織を設置し、実施方法、内容の検討、進捗管理、成果課題の検証を行う。

(例) ※推進体制は事業者提案をもとに、発注者と受注者で協議して決定。



① アバターを活用した相談支援の実施

(ア) 関係機関が、バーチャル環境において次のア～エの支援を円滑に実施できるよう、連絡調整を行うこと。

(イ) バーチャル環境の利用の統一的なルール作りや、利用マニュアルの作成、バーチャル環境(利用者が相談員とスムーズに会話・交流ができるようにボイスチャット機能及びテキストチャット機能を有すること。)やアバターの特性を生かした支援プログラム作りへの助言、ノウハウの提供等、利用促進に向けた環境整備を図ること。

(ウ) バーチャル環境の利用における利用者間のトラブルについて、予防策を講じること。

(エ) 発注者(一定のノウハウを蓄積した相談員)は、関係機関を利用していない参加者については、本人の意向を確認した上で、適切な関係機関を紹介し、支援につないでいく。

ア 相談支援

関係機関の相談員がアバターとなり、バーチャル環境の相談室でアバターを介して、相談支援を行うトレーニングを実施し、発注者(一定のノウハウを蓄積した相談員)が利用者とは個別相談やグループでの相談を実施することを支援する。

イ 交流の場づくり(相談員のコミュニケーショントレーニング)

関係機関の相談員がアバターを介し、音声やチャットでの会話を通じたコミュニケーション能力を向上するためのトレーニングを行える場を提供して、一定のノウハウを蓄積するとともに、発注者が立ち合いのもと、交流会の提供等を行う。

ウ 回復支援プログラムの提供

発注者が立ち合いのもと、関係機関の支援員等がアバターを介して、依存症でお悩みの方やその家族向けに回復支援プログラム等を提供することを支援する。

② バーチャル環境の活用、アバター操作の習得支援

関係機関の相談員等を対象に、バーチャル環境やアバターの活用・操作方法等を学習するオンライン研修会を開催すること。

その際、①(ア)～(エ)の各取組についての説明や利用登録の方法、関係機関の紹介を合わせて行うこと。また、研修実施に当たっては、操作方法の習得には個人差が大きいことから、関係機関の相談員等の習得度別の対応や、個別フォローアップを行う等、参加や支援に支障がないよう工夫を行うこと。

③ 周知広報

府民(主に支援の対象者)に試行実施について知ってもらい、試行実施への参加を促すため、適切な媒体を用いて、市町村や関係機関とも連携し、周知・広報を行うこと。

ただし、各媒体のデザイン、文案等の作成に当たっては、試行実施であることを明記するとともに、事前に発注者との協議を行うこと。

④ その他

自宅等から参加できる、様々な仮想体験が可能なバーチャルの利点を生かしたイベントや交流会の開催や、関係機関と連携した体験イベントなど、対象者の興味・関心を引き、参加しやすい取組を通じた取組みを行うこと。なお、無関心層からリスクのある層を対象とした試行実施も可とする。

【具体的な業務イメージ】

<構築の考え方>

- ・ スマートフォン、PC 等の多様なデバイス(具体的な種類は提案に含む。)からアクセス可能なもの
- ・ 使用する全てのソフトウェア・技術については、システムの拡張性や信ぴょう性、今後開発する他のシステム等との親和性を考慮し、可能な限り標準的な技術を用いる
- ・ ボイスチャット、テキストチャットの双方の利用が可能であるもの
- ・ バーチャルやアバターの操作にあたり、使用や操作方法が日本語で提示されている
- ・ ワンクリックで構築した空間を利用できる等、バーチャルに入りやすい仕組み

<構築する空間に必要なコンテンツ、機能>

- ・ 個別相談は2以上の同時実施が可能で、各相談の相談員は2～3名程度を想定
- ・ 集団での相談室は最大 10 名程度で実施
- ・ 相談中は他の利用者が不意に参加できず、かつ相談内容を把握できないもの
- ・ 利用者同士のみでの利用はできないように制限を掛ける
- ・ 相談室内には、管理者が PC アプリを利用し画像や資料を掲出して利用者と情報が共有できる機能を有する
- ・ 回復支援につなげる「オンライン支援プログラム」など 10 名程度の集団面接が行う

<アバター>

- ・ 利用者が親しみやすく、話しやすいアバターを複数準備

<デジタル戦略との連携>

- ・ 支援した相談記録等を活用し、個人の継続支援や、集合データを依存症対策に活用できるようにするなど、センター開設までに単なる相談支援ツールにとどまらない機能の可能性を検討、そのための必要な試行実施を企画

<維持管理>

- ・ 構築した環境の適切な維持、管理
- ・ 利用マニュアルを作成
- ・ 発注者からの問い合わせ窓口を設け、WEB 会議ツールや電子メールにて対応を行う
- ・ 運用開始後は利用状況を発注者へ共有し、サービスの改善について発注者と協議
- ・ バーチャル環境の利用者の利用実績を分析し課題解決に向けた提案を行う

<試行実施におけるシステム監視・障害対応>

- ・ 稼働状況、外的要因によるセキュリティインシデントの監視を行う
- ・ 障害が発生した場合、障害発生前に取得したバックアップ情報に復元する
- ・ 異常を検知した場合は、受注者は、発注者へ連絡した上で、原因調査を速やかに実施しその結果を報告する

<効果検証>

- ・ 本事業の利用登録者を対象に、利用した支援内容についての満足度アンケート調査を利用者1人につき1回以上行う
- ・ 利用者に対する利用者アンケート調査を毎回行う

- ・ 上記アンケート調査のほか、バーチャル・アバター等を活用した支援について有識者を交えて事業検証等を定期的を実施し、評価を発注者へ提出するとともに、契約期間中、発注者と協議の上、積極的に業務に反映し、必要に応じて業務内容を見直す

<広報>

- ・ バーチャル環境の概要、参加初日までの流れ等を説明する被支援者向け事前説明会動画を作成し、オンデマンドで視聴できるデータを納品する
- ・ 受注者は、相談員向けに、目的、メタバース空間や機能イメージ、参加申込方法等を記載したチラシ(A4 サイズ)を制作する

(7) デジタル戦略の構築

センターでは、「無関心層」、「リスクのある層」及び「支援が必要な層」など幅広いターゲットに対策を講じる。現状分析・関係機関へのヒアリング・技術調査を踏まえて整理し、府民全体を対象としてデジタルを活用した依存症対策の戦略を作成すること。また、(2)で検討する「普及啓発・情報発信機能」とも有機的に連携(例：施設内での体験がデジタルサービスと接続されることで、継続的な学び・気づき・行動変容につながる仕組みを検討)すること。

その際、行政サービスとしての実現可能性も重視し、単なるアイデアの紹介ではなく、必要なシステム開発につながる実務的な戦略も含めて、作成すること。データの扱いは個人の主体性を尊重し、匿名での統計処理の可能性を整理すること。

ただし、以下の業務内容を想定するが、発注者と受注者で協議の上、適切な内容を設定しながら、業務を進めること。

<イメージ>

- ① 予防から回復支援までの一貫した支援体系の整理(依存症対策を段階ごとに整理し、デジタルを活用した対策を体系化)
- ② 相談支援の枠を超えた行政サービスの再設計(センターに相談に来てから回復までの行政の役割を整理)
- ③ 依存症の特性(否認・偏見・羞恥心・孤立・再発リスク等)を踏まえた支援モデルの検討(依存症の特性を踏まえ、どの段階でどのデジタル支援が有効かの検討)

【具体的な業務イメージ】

<デジタル対応可能な業務の洗い出し>

- ・ 対面が必要なケース(危険性、深刻度、家族支援など)の整理
- ・ デジタル→対面、対面→デジタルの連携フローの設計
- ・ 利用者の負担軽減につながる支援導線の設計
- ・ 予防から回復支援までの行政サービスの提供モデル案の作成

<ターゲット別の支援の検討例>

- ・ 無関心層(予防)
- ・ リスクのある層(重症化予防)
- ・ 支援が必要な層

(8) デジタル技術を活用した新たな支援手法の検討

デジタル技術等(生成 AI やバーチャル環境以外を含む。)を活用した支援情報のデータ利活用の活用可能性を整理すること。府の課題を踏まえて相談にはどのような機能を備える必要があるのか、また、データ分析、効果測定においては、行動変容や支援の継続性を可視化し、従来の「相談件数」だけでなく、センター開設後の予防や回復の質を測る指標の導入を検討すること。また、センター開設後にデジタル技術を活用したシステム等の実装により、予防や回復状況等を把握し、エビデンスに基づいた施策改善につなげることができるものとする。

ただし、以下の業務内容を想定するが、発注者と受注者で協議の上、適切な内容を設定しながら、業務を進めること。

<イメージ>

- ① デジタル技術の活用可能性の整理(どのような場面で活用できるか、どのような制限があるかを整理)
- ② デジタル技術を活用した相談者との関係構築の可能性(生成 AI やロボティクス等の活用が相談者との継続的な関係構築にどのように寄与できるかを検討)
- ③ デジタルと対面支援の適切な役割分担の検討(デジタルで対応できる部分と、対面で対応すべき部分を整理し、行政サービスとしての最適な組み合わせを検討)
- ④ オンライン支援アプリ等に登録された情報や会話内容を蓄積して、得られたデータから適切なサービスの提供や周知、関係機関との連携につなげる枠組みの検討

【具体的な業務イメージ】

<生成 AI を例とした活用分析(依存症対策における強み・弱み・改善点)>

- ・ 依存症の特性に対して生成 AI が有効な場面の抽出
- ・ リスク(誤回答・倫理・安全性)と対策の整理
- ・ 生成 AI の活用場面(予防、相談前の動機づけ、継続支援、人材養成等)の検討
- ・ 生成 AI 相談を導入する際の運用フロー案の作成
- ・ 蓄積した相談記録を活用した専門職の人材養成の検討
- ・ 技術的要件(必要な機能、セキュリティ、運用体制)の整理

(9) 関係機関との連携を前提としたデータ連携モデルの設計

効果的・効率的なデータの利活用方法を検討して、関係機関とのデータ連携の在り方を設計すること。ただし、以下の業務内容を想定するが、発注者と受注者で協議の上、適切な内容を設定しながら、業務を進めること。

<イメージ>

- ① データの標準化(関係機関が共通で扱えるデータ項目や形式を整理)
- ② 情報共有の在り方(どの機関が、どのタイミングで、どの情報を共有すべきかを整理)
- ③ 情報管理等の法的整理(データ連携を行う際の法的課題を整理し、対応方針を検討)
- ④ 関係者の合意形成と運用体制の検討(データ連携を実現するための運用体制を整理)
- ⑤ 「調査分析機能」を発揮できる環境整備(データ蓄積と保守体制を整理)

【具体的な業務イメージ】

<各機関が保有するデータの棚卸し>

- ・ 共通化できる項目の抽出、データ形式等の整理、標準化案(データ項目表)の作成

<情報共有の目的整理(支援継続、再発防止など)>

- ・ 必要な権限管理の整理、情報共有フローの設計
- ・ 関係者の合意形成に向けた支援

<法的リスク等の整理>

- ・ データ連携におけるリスクの抽出、法的に可能な連携範囲の整理
- ・ 必要な同意取得や運用ルールの検討

<運用主体(センター・自治体・医療機関等)の整理>

- ・ 役割分担の明確化、運用ルール案の作成

(10) 令和 9 年度以降のシステム要件定義・開発に向けた前段階の企画

センターが中心となり依存症対策を推進するために、将来のシステム開発を見据えた全体構想を作成する。システム開発においては、予防から回復支援まであらゆる段階にも対応できるものとする。すべてを開発するのではなく、必要に応じて既に社会実装されているサービスを活用するとともに、ユーザーの利便性にも配慮した形で検討を行うこと。

ただし、以下の業務内容を想定するが、発注者と受注者で協議の上、適切な内容を設定しながら、業務を進めること。

<イメージ>

- ① システム・ネットワークの全体構想(開発に向けて、どのようなシステム群が必要かを整理)
- ② システム間の連携、センター開設後の機能拡張についての検討
- ③ 必要経費の概算レンジ(令和 9 年度以降の予算要求に向けた必要経費の概算を提示)

【具体的な業務イメージ】

<必要なシステムの一覧化

(例:AI 相談、データ連携基盤、オンラインで支援者が提供する支援プログラム等) >

- ・ 必要となるシステム群の整理、ネットワーク、システム間の連携関係の整理
- ・ セキュリティ要件の整理、セキュリティ・ガバナンスの検討
- ・ 将来の技術進展による拡張性を踏まえた案の作成
- ・ 令和 9 年度以降の要件定義に向けた準備

<データ連携を進めるためのシステムの設計>

- ・ 相談記録の標準化案の作成、データ連携方式の検討及び法的整理
- ・ AI による依存症に関するデータ分析基盤等の方向性の整理

<各システムの開発規模感の見積>

- ・ 運用費・保守費の概算、関連費用の整理

<コストの整理>

- ・ デジタル導入による効果の整理、費用対効果の定量・定性分析

(11)センターのブランド戦略の構築

センターを「誰もが利用できる施設」として、センターの認知度や将来の利用意向、依存症に対するスティグマ解消等を目的としたブランド戦略を作成して、基本計画に反映すること。ただし、以下の業務内容を想定するが、発注者と受注者で協議の上、適切な内容を設定の上、業務を進めること。

【具体的な業務イメージ】

<ブランドコンセプトの策定>

- ・センターの存在意義、提供するサービス内容、ターゲット像の整理
- ・名称・ロゴ案の作成(府民に親しみやすく、偏見を生まない名称や愛称の案、ロゴデザインの方向性案)

<トーン&マナーの設計>

- ・色彩、フォント、写真の雰囲気、空間演出等の統一方針
- ・SNS、広報物、施設内サイン等におけるデザインに関する統一方針

<コミュニケーションデザイン>

- ・府民全員を対象として施設コンセプトに沿ったメッセージ設計
- ・利用者が安心して来所できる情報発信の方法

<ターゲット分析>

- ・府民(年代別)、若年層、家族、学校等のニーズ分析
- ・ターゲットの行動特性及びメディア活用

<府民のセンターの認知と行動分析>

- ・府民がセンターを認知し、利用に至るまでのプロセス
- ・利用を阻害する要因等(否認、偏見、不安、情報不足等)の分析とそれを低減する検討

<センターに関する広報・SNS 戦略>

- ・SNS 運用方針(Instagram、X、YouTube 等)
- ・学校、企業、地域団体、メディアとの広報に関する連携方針

<本業務の広報・SNS 戦略>

- ・「こころの健康大使」などを起用して、一貫した広報の実施

<さまざまな主体が参画する仕掛けづくり>

- ・民間企業との連携など、さまざまな主体との連携モデル

(12)センターにおけるサービスのデザインの設計

センターが担う「相談・医療・回復ワンストップ支援」、「普及啓発・情報発信」、「調査分析」及び「人材養成」機能について、センターが利用者に提供するサービスの体系化及び全体像を設計して、基本計画に反映すること。ただし、以下の業務内容を想定するが、発注者と受注者で協議の上、適切な内容を設定の上、業務を進めること。

【具体的な業務イメージ】

<サービス体系の整理>

- ・無関心層、リスクのある層から回復支援まで、相談支援、家族支援、研修・啓発、若年層

向けプログラム等のサービス体系

<利用者動線等の設計>

- ・ 相談の流れの整理(初回、2回目以降)
- ・ 来所時の心理的負担を軽減やプライバシーに配慮した動線設計

<デジタル活用>

- ・ オンライン相談の導入方針
- ・ 早期発見・早期支援のためのデータ活用方針

(13)運営モデルの検討

センターがより実効性の高いものとなるよう、運営する手法や評価指標、リスク管理など、以下の内容を検討して、基本計画に反映すること。ただし、以下の業務内容を想定するが、発注者と受注者で協議の上、適切な内容を設定の上、業務を進めること。

【具体的な業務イメージ】

<運営体制>

- ・ 運営時間
- ・ 一部委託や運営体制等の運営手法の検討

<運営時間、スタッフ配置案>

- ・ 必要職種、人数、役割や、研修計画及び必要なスキルの要件の整理

<外部連携>

- ・ 大学、研究機関、医療機関、企業等との連携
- ・ 自助グループや民間支援団体等との連携

<KPI 設定>

- ・ 認知度、利用率、参加者満足度、地域連携数等の指標案

<リスク管理>

- ・ 情報セキュリティ対策

9 成果物

府が別に定める期日までに以下を納品すること。府のホームページで公表する前提で、体裁等を整えること。ただし、以下の成果物を想定するが、発注者と受注者で協議の上、適切な成果物を設定の上、業務を進めること。特段の指定がない限り、PDF は必須、PowerPoint 又は word 等加工ができるものを納品すること。

(1)基本構想案 1部及び電子データ(9月頃を目途)

(2)実証実験実施計画書 1部及び電子データ(各実証実験終了前1カ月以内を目途)

(3)実証実験実施報告書 1部及び電子データ(各実証実験終了後1カ月以内を目途)

(4)依存症対策におけるデジタル活用戦略報告書 1部及び電子データ(年度末までに)

(5)生成 AI 相談試行実績報告書(分析・効果検証結果を含む)(年度末までに)

(6)バーチャル・アバター等相談試行実績報告書(分析・効果検証結果を含む)

(7)新システム(生成 AI、バーチャル・アバター等関連)に係るデータ及びコンテンツ一式(内容

執筆、デザイン、コーディング、検証結果報告)(年度末までに)

(8)システム操作マニュアル(年度末までに)

(9)基本計画案 50 部及び電子データ(パブコメ案を1月下旬頃、最終版の計画案を年度末)

※基本計画案には、ブランドコンセプト、開設に向けた戦略に関する事項、空間利用計画案、KPI・評価指標案、進捗・課題管理記録(必要に応じて)を含む。

(10)府民向け資料 50 部及び電子データ

- ・ ビジュアル等も交えながら分かりやすく説明した概要資料(PowerPoint)1種類
- ・ チラシ1種類(A4 サイズ)、説明資料1種類(両観音開き(A4 サイズ8頁相当)を想定。

(11)広報素材 上記資料に含まれるキービジュアル、イメージパース等のイラストデータ一式

(12)その他、発注者と受注者との間の協議により適当と認めたもの

※本項の「年度末」の考え方について:

発注者による納品検査の時間を確保するため、令和9年3月19日(金)までを目途に納品すること。発注者と受注者の協議により、必要な補正等を行い、契約期間内に成果物を仕上げ納品すること。

10 スケジュール

具体的なスケジュールは契約後、発注者と受注者で協議して、業務計画に反映させる。おおよそのスケジュールのイメージは別紙のとおり。2月初旬から基本計画のパブリックコメントを開始できるよう、1月末頃までには基本計画案を取りまとめること。ただし、2月以降も計画の修正は続けるものとする。

(イメージ)

令和8年8月頃 第1回ギャンブル等依存症対策推進会議

令和8年9月頃 基本構想案の作成、実証実験(1回目)

令和8年9月頃 生成 AI やバーチャル相談支援の試行実施の開始

令和8年12月～令和9年1月頃 第2回ギャンブル等依存症対策推進会議、実証実験(2 回目)

令和9年1月末頃 基本計画案の作成

令和9年3月末 基本計画の作成完了

11 提案書に記載すべき事項

提案にあたっては、本仕様書に記載するセンターの理念等を踏まえて、提案者のノウハウを活かし、創意工夫を凝らして提案をすること。また、我が国や大阪府の依存症対策や依存症に関する知識、また依存の問題で悩む本人及びその家族等の体験談などについて、文献やホームページ等から情報収集するなどして、十分に依存症について理解した上で提案すること。

「8 個別事業内容」に記載した業務イメージをより多く満たした提案を、必ずしも高く評価するものではないため、各提案者が本業務に必要と考える内容を検討して提案してください。提案内容を踏まえ、発注者と受注者で協議して、実際の業務内容を決定する予定です。

(1)業務への理解

- ① 我が国や大阪府をとりまく依存症の現状について整理すること。
- ② ①の整理を踏まえ、令和 11 年度の開設に向けて、その準備に関する全体的な方向性、業務内容や進め方を提案すること。

(2)業務実施体制及び業務遂行能力

- ① プロジェクトチーム構成(役割・専門性)及び業務を総括する者のコミットメント文を示すこと。その際、PMO と発注者との連携方針、PMO の設置運営体制及び連携する事業者間の役割分担にも触れること。
- ② 本業務における令和8年度の年間スケジュールを含む「全体業務計画(案)」を示し、具体的な業務内容や進め方を説明すること。
- ③ 過去の類似業務実績を示すこと。ただし JV 等により複数の業務者が本業務を受注する場合は、代表となる業務者が大規模プロジェクトの全体管理業務を担った業務実績を示し、加えて、各業務者が担う業務範囲と類似業務実績を個別に示すこと。

(3)基本構想・計画作成

以下の3点を提案の前提において、①から③まで関して提案すること。

- ・ 施設の床面積は合計 1,000 m²~1,500 m²程度と仮定する。ただし、提案者が提案困難と判断する場合はこの限りではないが、提案書に理由を併せて記載すること。
- ・ 相談室(4室以上)、執務室、普及啓発・情報発信スペース及び研修室を必須とし、提案時点で提案者が必要と考えるものは企画提案に含めること。
- ・ センターが担う4機能のうち**人材養成機能を除く、3機能を中心に提案すること。**
- ・ 世界水準の視点で依存症対策施設を構想し、国内外の先進的な取組みを踏まえつつ、新しいモデルとなり得る独自性・先進性を検討していくものとする。

- ① 令和 11 年度開設までの「ロードマップ(案)」を提案すること。
- ② 基本構想及び計画の骨子の概要及び作成業務の進め方を提案すること。
- ③ 基本構想及び計画を作成するために必要な調査の概要を示すこと。

(4)デジタル戦略作成

センターがデジタルを活用してどのような機能を備えるべきか提案すること。提案に際しては、相談支援については必ず言及し、デジタル技術を活用して、ギャンブル、薬物、アルコールなど様々な依存の問題について、必要に応じて、関係機関との連携や個別支援に活用できる仕組みづくりを提案すること。なお、必ずしも最先端技術の活用を前提にしないが、今後の社会におけるデジタル技術・サービスの進展も踏まえて、幅広い知見をもって企画検討する能力を評価する。

(5)生成 AI を活用した相談試行

生成 AI を活用した「AI 相談チャットボット」について、過去に提案者が取り組んだ実績を含めて、具体的なシステムや応答のチューニング作業、その実施体制を提案すること。

また、保守等の維持経費について概算イメージを提案内容に含めること。提案に際しては、年間の利用者数をのべ 1,000 人と仮定し、令和 9 年度以降も AI 相談チャットボットの機能

拡張、応答の改善を継続して、センター開設に向けて準備ができるものであること。

(6)バーチャルを活用した相談試行

- ① 本業務で構築するバーチャル環境やユーザーインターフェイスについて提案すること。(既存サービスを活用することも可とする。)提案の際は、推奨動作環境を記載すること。また、令和9年度以降の開設に向けた準備にかかる概算費用のイメージを示すこと。
- ② バーチャル環境における背景やアバターの姿が分かるイメージについて提案すること。
- ③ ①②を活用して、個別及び集団での支援、利用者間の交流やイベント等、どのような試行実施をするか提案すること。
- ④ ③の試行実施の広報について提案すること。

(7)普及啓発・情報発信機能

以下の3点を意識して、①及び②に関して提案すること。なお、人権に配慮しつつ偏見を助長しないよう留意すること。

- ・ 若年層・親子向けの学び、校外学習等での活用、無関心層を含む府民全体への正しい知識の普及啓発
 - ・ 依存症に限らず、メンタルヘルスなど幅広く情報提供するための啓発物の配置
 - ・ データ・エビデンスを踏まえた戦略的広報を展開するための普及啓発・情報発信機能
- ① センターの情報発信コーナーにおける、来訪者のメンタルヘルスに資するもので、無関心層やリスクのある層を含む来訪者が“自分の生活や行動を振り返る気づき”や“メンタルヘルス”にもつながる、仕事や買い物帰り等に気軽に立ち寄りたくなるような企画(映像、展示、体験型企画等を想定)を1案以上提案すること。
提案する企画が、来訪者の行動変容(気づき→理解→行動)にどのように寄与するか説明すること。
 - ② 令和11年度の開設後に施設内の情報発信コーナーなどを陳腐化させず、学習や自身を知るために府民が再訪する仕掛けの工夫を提案すること。なお、開設後の運用等にかかる経費に配慮すること。

(8)実証実験

実証実験の内容や実施方法(実施内容等)について提案すること。

提案に際しては、目標来場者数が達成できるよう、府民への効果的にアプローチする方法を含めること。また、実証実験の結果を検証して、基本計画案や今後のセンター開設準備に活かすようにすること。なお、約1か月×2回、「相談支援機能」及び「普及啓発・情報発信機能」の試行を必須とし、実施時期は提案事項とする。

- ① 実証実験の全体イメージ(場所、広さ、具体的なコンテンツイメージ、現時点で考える実証内容及び検証方法、運営体制等)及び実施に向けた事前準備(スケジュール含む。)について、効率的かつ効果的に実施できるよう提案すること。
運営体制については、通算2か月間の実証実験の会場を適切に管理・運営する提案者の体制やノウハウ等を提案すること。
- ② 「相談支援機能」を実施するコーナーは、特に支援が必要な層やリスクのある層に対して、来訪しやすさとともに、プライバシーの確保等に配慮した導線等の設計の上で、相談しやす

さ及び多角的な相談を受けられる空間イメージを提案すること。

- ③ 「普及啓発機能」を実施するコーナーは、特にリスクのある層や無関心層に対して、来訪しやすく、関心をもってもらえるコンテンツ・空間イメージを提案すること。
- ④ 目標来場者数(各回 1 万人)を達成できるよう、効果的な事前広報や実施期間中の府民の来訪を促す個別の企画等を含め、府民に効果的なアプローチを提案すること。

12 留意事項

(1) 苦情等の処理

本業務の履行に当たって、生じたトラブルなどについては、発注者と受注者が十分に協議をして対応すること。受注者は、発注者が行う苦情等の処理を積極的に支援すること。

(2) 法令等の遵守

受注者及び業務従事者(以下「受注者等」という。)は、本業務の履行に当たって、条例、規則、関係法令、各実証実験場となる施設の利用規則などを十分に遵守するほか、契約書に記載の事項に従って処理すること。

(3) 受注者及び業務従事者の守秘義務

受注者等は、本業務の履行に当たって、知った又は知りえた秘密又は情報を、本契約の期間中はもちろん、契約終了後においても、発注者及びその他当事者の了解なく他に漏らしてはならない。この場合において、受注者は、自ら及び業務従事者が秘密を漏らしたことにより発生した損害を賠償しなければならない。万が一事故が発生した場合には、直ちに発注者に連絡するとともに、速やかに必要な調査・報告等を行うなど、適切な処理を行うこと。

(4) 業務実施体制・連絡体制

本業務全体の実施に必要な能力、資格、経験を有する業務責任者及び作業者を定めるとともに、業務実施体制を明らかにすること。また受託期間中は、担当者(発注者との連絡調整担当者)を配置し、常時連絡を取れる体制にすること。

(5) 情報・データ管理

本業務全体に係る情報・データの管理責任者を定め、作業者に対して、情報・データの保護及び秘密の保持等データの取扱いに関し履行すべき責務について十分な教育を行うこと。

(6) 信用失墜行為等の禁止

受注者等は、本業務の履行に当たって、不正な行為をするなど、発注者及び関係者の信用を失墜する行為を行わないこと。また、本業務の履行に当たって行う全ての情報発信において、公序良俗、一般常識に反する内容でないこと。

13 知的財産権等の取扱い

(1) 権利の帰属等

本業務の履行に当たって、受注者が作成した成果物に関する所有権及び著作権(著作権法第 27 条及び第 28 条の権利を含む)については、以下(2)を除き、発注者に帰属するものとする。また、成果物について、受注者(受注者の従業員及び再委託を行った場合の再委託先を含む。)は著作権者人格権に基づく権利を行使しないものとする。

(2) 従前より有する権利等の取扱い

本業務において、受注者が従前から有していた権利及び第三者が権利を有するものの著作権、意匠権等の知的財産権は、受注者又は当該第三者に留保されるものとする。

(3) 権利処理の保証等

- ・ 本業務の履行に当たっては、肖像権、知的財産権等を処理済の素材を使用すること。
- ・ 本業務の履行に当たって、写真・動画を使用、掲載する際、被写体及び映り込みの内容を慎重に確認し、必要に応じて事前に被写体及び物件等の許諾を得ること。権利料や使用料等諸費用が発生する場合は、受注者が負担すること。
- ・ 受注者は、本業務の成果品が第三者の肖像権、知的財産権その他の権利を侵害していないことを保証し、本業務において使用する映像、イラスト、写真、人物その他の資料について、第三者が権利を有するものを使用する場合には、使用の際、あらかじめ発注者に連絡するとともに、第三者との間で発生した管理の使用等に関する手続、権利料や使用料等諸費用の負担と責任は、全て受注者が負うものとする。万が一問題が生じた場合は、受注者の責任と費用をもって適正に処理すること。

(4) 成果物の複製の禁止

受注者は、成果物を複製し、これを第三者に譲渡又は継承させてはならない。ただし、発注者が承認した場合はこの限りではない。

(5) その他

知的財産権等の扱いに関し疑義が生じた場合は、別途協議の上、定めるものとする。

14 再委託等の禁止

(1) 受注者は、本業務の全部若しくは一部を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。ただし、受注者が、委任し、又は請け負わせようとする受任者又は下請負人の名称その他発注者が必要とする事項を書面をもって発注者に通知し、発注者の承認を得て業務の一部を委任し、又は請け負わせるときは、この限りでない。

(2) 受注者が(1)ただし書の規定により、業務の一部を委任し、又は請け負わせるときは、この契約において定める事項を受任者又は下請負人に遵守させるものとし、受注者は、受任者又は下請負人の行為のすべてについて責任を負うものとする。

15 業務引継ぎと連携

(1) 受注者は、本業務の履行に当たり、作成・取得した物(ウェブサイト等の電子データを含む。以下同じ。)及び情報のうち、本業務の運営に必要となるもの一切を発注者もしくは発注者の指定する第三者に引き継ぐこと。発注者もしくは発注者の指定する第三者が、必要な物及び情報の提供を求めた場合には、本契約の履行完了後も上記と同様とする。

(2) 発注者との協議の上、本業務に関連する他の事業者が別途実施する業務との有機的な連携を確保し、綿密な協議及び調整を行いながら業務を進めること。

(3) その他、発注者から受注者に対して、発注者の指定する他の第三者(他の業務者を含む)又は発注者の指定する他の業務等と連携を求める場合がある。受注者は円滑な連携が行

えるよう体制等について真摯に検討するとともに、可能な限りこれに協力すること。

16 その他

- (1) 本業務の履行に当たっては、業務の詳細について発注者と十分に協議の上、決定すること。また、発注者との連絡調整を密に行い、進捗状況や経過等を適宜報告すること。
- (2) 本業務の履行に当たり疑義が生じた場合又は業務上重要事項の判断等に当たっては、発注者と調整のうえ、承認を受けること。
- (3) 本業務の履行に当たって事故等が発生した場合は、速やかにこれを処理し、直ちに発注者に報告すること。
- (4) 本業務は、状況の変化等により業務内容を変更することがあり得るものとする。
- (5) 本業務にかかる契約の締結後に、荒天、天変地異(大地震、大火災、大水害等の災害を含むが、これらに限らない。)、感染症、その他受注者の責めに帰することのできない事由などにより、本業務の計画を変更又は中止せざるを得ない状況となった場合、発注者は受注者からの申出を踏まえ、発注者及び受注者間において計画の変更、代替措置の実施又は業務中止等に関して協議を行う。なお、代替措置の実施にかかる経費は、全て当初の契約金額に含むものとする。
- (6) 本業務の実施に必要な経費は、本仕様書に特に明記するものを除き、全て契約金額に含むものとする。
- (7) その他、本仕様書に定めのない事項等については、発注者受注者協議の上、定めるものとする。