

令和2年度仙台いのち支えるLINE相談業務【12月～1月】仕様書（案）

1 委託業務の名称

令和2年度仙台いのち支えるLINE相談業務【12月～1月】

2 委託業務の目的

若年者層（39歳以下）に身近なコミュニケーションツールであるSNS（LINE）を活用し、新型コロナウイルス感染症を背景とした問題を含む、様々な困りごとや悩みに応じた相談を行い、適切な相談窓口の紹介や具体的な対応方法を提供することで、自死の背景となる要因の早期解消を図る。

3 委託期間

（契約締結の日）から令和3年1月20日（水）まで

4 履行場所

受託者が別に設置する相談室とする。

5 委託業務の内容

（1）実施期間

ア 開設準備期間 （契約締結の日）から令和2年12月20日（日）まで

イ 運用期間 令和2年12月21日（月）から令和3年1月20日（水）まで

（2）相談対応時間

実施期間中の午後6時から午後9時までとし、開始した相談が終了する時間までを相談時間とする。

（3）対象者

本市の若年者層（39歳以下）を主な対象とする。なお、属性（勤労者、学生・生徒等、無職者）は制限を設けず、40歳以上の利用を妨げることはしない。

（4）相談内容

若年者層が抱える様々な困りごとや悩みに応じた相談を行う。適切な相談窓口の紹介や具体的な対応方法を提供することで、自死の背景となる要因の早期解消を目指す。

（5）相談方法

実施期間中、相談対応に必要な知識と経験を有する相談員を配置し、対象者から、SNSを通じて、様々な困りごとや悩みに関する相談を受け付け、適切に対応する。新型コロナウイルス感染症関連の専門相談窓口を含む、適切な相談窓口の紹介や具体的な対応方法を提供することで、自死の背景となる要因の早期解消を図る。

また、相談窓口や具体的な対応方法を案内した者などに対し、案内から一定期間経過した後

に、相談や対応の結果等を聴取するなど、事案に応じ適切なフォローアップを行う。

(6) 相談体制

ア 業務責任者の配置

受託者は、受託業務を円滑に運営するため、業務責任者を1名以上選任し、内部における責任体制を構築すること。なお、業務責任者の選任基準は相談員に準ずる。

イ 相談員の配置

受託者は、相談対応時間中、相談員を2名以上常に配置すること（業務責任者を除く）。

ウ 相談員の資格

相談員は、次のいずれかを満たす者とする。

(ア) 心理カウンセラー資格を有し、心理カウンセラーとして相談業務経験を有する者。

(イ) 心理学についての大学院修士課程を修了、もしくは在籍中の者で、若年者を対象とした相談業務に関する経験や知識を有する者。

エ 業務管理担当者の配置

実施期間中、当事業に使用するパソコンやパスワード等の管理のため、業務管理担当者を1名以上選任すること。

オ 業務責任者の業務

業務責任者は、相談員に対する指導を行い、また、緊急の対応を要する相談等については支援体制を確保するなど、業務の円滑な執行管理を行う。

カ 業務責任者、相談員、業務管理担当者名簿の提出

受託者は、実施期間前に業務責任者、相談員及び業務管理担当者の名簿（氏名、資格、相談等の経験歴を含む。）を委託者に提出すること。名簿について変更が生じる場合は、事前にかつ速やかに変更内容を提出すること。

キ 相談環境

業務を実施するにあたり、若年者のSNSの利用実態や利便性を考慮し、必要なLINE公式アカウントを取得し、契約を行うこと。

受託者は、受託者が設置した相談室にSNSを活用した相談用システムを導入し、相談環境を構築すること。

ク 業務従事者の守秘義務

受託者は、当委託業務に従事する者全員に本委託契約における個人情報の取扱いと同様の義務を課すこと。

コ 関係機関・団体との連携

受託者は、相談の内容や困りごとに応じ、実際の相談窓口につなげるため関係機関と連携を図ること。

(7) 相談室の設備

SNSを活用した相談に使用するパソコン等の設備を設置するとともに、相談内容が外部に漏れることのないようにすること。また、SNS相談室の設備の状況がわかる資料を提出すること。

(8) 相談員の研修

受託者は、相談員に、SNSを活用した相談に関する研修を実施し、若年者が抱える悩みに関する相談に係る資質向上に努めるとともに、電話相談や対面による相談とは異なる相談技法の習得に努めること。

また、本市における専門相談機関や支援情報に関する研修を実施し、こころの健康に関連した問題や労働問題、暴力や虐待、新型コロナウイルス感染症を背景とした心身の不調や経済的困窮などを抱える相談者に対し、困りごとや悩みに応じた適切な相談窓口を案内できるように努めること。

(9) 報告

相談対応状況（アクセス件数、相談件数、相談内容等）については、翌日に仙台市健康福祉局障害福祉部障害者支援課担当者（以下、「市担当者」と言う。）に報告すること（報告すべき日が本市の休日であった場合は、翌平日に報告すること）。また、相談内容は電子データとして保存し、委託者にて随時確認出来る体制を提供すること。報告にあたっては、相談内容が外部に漏れることのない方法で行うこと。

なお、名前等が特定できた場合は、相談状況とともに特定できた情報を報告すること。

受託者は、業務に関する事項について、委託者から調査・報告を求められた場合には、速やかに応じること。

また、業務完了の際は直ちに、相談者の類型や相談内容等の項目について集計を行い、委託者に報告すること。

(10) 緊急対応が必要な相談への対応

受託者は、自殺など、対象者の生命や身体の危険性が推測され、緊急対応や危機介入が必要とされる場合は、市担当者に迅速に連絡するとともに、必要に応じ警察等の関係機関にも通報し、安否確認を依頼すること。

6 個人情報及び情報セキュリティ

- (1) セキュリティ確保については、「仙台市行政情報セキュリティポリシー」、「情報システム処理に伴う個人情報に係る外部委託に関するガイドライン」、及び別記「個人情報の取扱いに関する特記仕様書」を遵守することとする。それらに変更があった場合は、これに適合するよう必要な措置を講じること。

※「仙台市行政情報セキュリティポリシー」については、下記を参照すること。

<http://www.city.sendai.jp/security/shise/security/security/mokuji/index.html>

※「情報システム処理に伴う個人情報に係る外部委託に関するガイドライン」については、下記を参照することと。

<http://www.city.sendai.jp/security/shise/security/security/security/guidelines.html>

- (2) この契約による事務を処理するための個人情報の保護については、取り扱う各データが高度な個人情報であることを認識し、秘密の保持に関する全ての法令、契約書の条項及び別記「個人情報の取扱いに関する特記仕様書」を遵守しなければならない。

7 その他

- (1) 本事業を履行するにあたり、第三者へ業務のすべてを委任、又は請け負わせてはならない。
- (2) 受託者は、業務上知り得た秘密を漏らしてはならない。業務委託契約が終了した後も同様とする。
- (3) 受託者は、本業務に関して、法令を遵守し、誠実に業務を行うこと。
- (4) この仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者が必要に応じて協議するものとする。