

## みやこのじょう こころのライン相談事業業務委託技術提案仕様書

### 1 委託業務名

みやこのじょう こころのライン相談事業業務委託

### 2 目的

全国の小中高生の自殺者数は、近年増加傾向が続き、令和7年（暫定値）では532人と最多で、令和4年10月に閣議決定された「自殺総合対策大綱」では「子ども・若者の自殺対策をさらに推進する」ことが重点施策として挙げられている。令和元年から39歳以下の自殺者が増加傾向にあり、児童・生徒に対する自殺対策の重要性が再認識された。県全体では、自殺死亡率（人口10万人あたりの自殺者数）は全国で11番目（九州では1番目）に高く、厳しい状況が続いており、本市においても若年層の自殺対策の推進は重要な課題となっている。

そこで、若い世代が相談手段の1つとして利用しやすいSNS（LINE及びWeb）を活用した相談窓口を設置することで、より身近な相談支援体制の充実を図り、自殺の未然防止を目指す。

### 3 相談対象者

都城市内に在住、通勤、通学している方

### 4 業務概要

#### （1）業務内容及び相談時間

##### ① LINE及びWebによる相談対応

相談者からの相談に対して適切かつ誠実に応じることで、事業の目的を達成するよう努めるものとする。

##### ② 相談時間

18時～23時（年中無休）

なお、相談受付時間は18時から22時30分までとし、相談受付時間以降及び相談時間外は、自動応答メッセージで翌日以降の相談を案内する。

#### （2）相談体制の整備

相談体制は2回線とする。

委託業務を円滑に行うため、次に示す体制をとること。

##### ① 業務管理責任者（マネージャー）

相談業務の全般に関する責任者として、豊富な経験や知識を有する者を「業務管理責任者」として1名以上配置すること。管理業務に従事することで、相談業務が適切に履行されるよう必要な対応を行うこと。

なお、発注者及び関係者との調整窓口となり、円滑な業務の進行管理や意思疎通に努めること。

② 相談責任者（スーパーバイザー）

相談員に対して適切な指導、助言を行うため、相談業務等に関して十分な経験や知識を有する者を「相談責任者」として1名以上、相談時間帯を通じて常時配置すること。

③ 相談員

相談者からの相談等に対応するため、相談業務等に関して経験や知識を有する者として、臨床心理士又はカウンセリング等の有資格者を「相談員」として2名以上、相談時間帯を通じて常時配置すること（相談責任者を除く）。

有資格者としては、公認心理士、精神保健福祉士、社会福祉士の国家試験資格取得者、臨床心理士、産業カウンセラーなどの心理系の民間資格取得者又は看護師などの国家資格を持った医療従事者等。

※心理系の民間資格取得者、看護師などの国家資格を持った医療従事者については、これまでに国または地方公共団体が実施する「こころの相談」に関する対応の経験を有すること。

(3) 従事者名簿の提出

契約時に業務管理責任者、相談責任者及び相談員の名簿（資格、相談等の経験歴を含む。）を提出すること。なお、従事者に変更が生じた場合は、速やかに従事者名簿を再提出すること。

(4) 相談室の設置

相談員が適切に相談業務等を実施することができ、相談者の個人情報保護又は配慮することができるような相談室を確保すること。

なお、相談業務等については、下記のアからオの環境を整えることとする。

ア 相談員専用のパソコンを使用すること。

イ 使用するパソコンにはウイルス対策ソフトを導入し、自動バッチ処理等、定期的なソフトウェアの更新を実施すること。

ウ フリーWiFiは使用せず、WiFiのセキュリティレベルはWPA2以上であること。

エ 家族や知人等、第三者に会話内容を聞かれることがない、かつ相談画面を見られない状態で相談業務が実施できる環境であること。

オ 使用機器のトラブルが発生した場合、相談が継続できる体制を整備すること。

(5) 相談への助言の方法

ア 受託者は、相談者からの相談に対して適切かつ誠実に応じること。

イ 受託者は、相談に対応するための職務執行マニュアルを作成し、相談員等に周知を図ること。なお、職務執行マニュアルの作成にあたっては、発注者の承認を得ること。

ウ 受託者は、作成した職務執行マニュアルを発注者に一部提出すること。

#### (6) 相談員の研修等

相談期間開始前に、相談責任者及び相談員に対して、相談業務等に関する研修を実施すること。なお、相談期間中も必要に応じて研修等を実施し、相談員の資質向上を図ること。

#### (7) LINE 相談窓口の周知

市民に対して、LINE 相談窓口を周知するための案内チラシ (PDF 形式) のデータを作成する。なお、「二次元バーコード」等による登録が可能な様式を記載すること。

#### (8) 緊急対応が必要な相談への対応

家出、虐待、自殺等、相談者の生命や身体の危険性が推測され、早急な対応が必要と判断した場合は、発注者と事前に協議した方法により、発注者へ迅速に連絡するとともに、必要に応じ警察等の関係機関へ連絡し、緊急時の対応を適切に行うことができる体制を整備する。

#### (9) 相談者へのアンケート実施

相談終了後、相談者に対して満足度調査のためのアンケートを実施すること。アンケートの内容については、事前に発注者と協議の上決定する。

### 5 委託期間

令和 8 年 7 月中旬頃から令和 9 年 3 月 31 日 (水) まで

なお、相談業務の実施期間は令和 8 年 9 月 10 日～16 日、令和 9 年 3 月 1 日～令和 9 年 3 月 31 日までとする。

### 6 委託料 (予算額)

4,012,580 円 (消費税及び地方消費税の額を含む) を上限とする。

(1) 委託料の支払い方法については、発注者と受託者で協議を行い決定する。

(2) 委託料を概算払いで支払った場合は、事業終了後に精算する。

(3) 業務に必要な備品等は受託者の負担で準備するものとする。

### 7 業務報告

受託者は、次に示す当月の相談対応状況を、翌月 10 日までに発注者あて電子データにより報告すること。

(1) アカウント登録者数

- (2) 相談者の延べ人数及び実人数（男女別、年齢別）
- (3) 相談対応件数（開始時間別、所要時間別、曜日別）
- (4) 相談応答率
- (5) 相談内容及び相談者の分類別件数
- (6) 緊急対応を行った件数及び内容
- (7) 電話相談等の関係機関を紹介した件数

※その他詳細については、発注者と協議の上決定する。

## 8 留意事項

- (1) 本業務を実施するにあたり、必要となるLINE公式アカウントの準備や相談用システムの導入等を行うこと。
- (2) 委託業務期間はもとより委託業務期間終了後においても、当該業務で知り得た機密、個人情報等は他に漏らしてはならない。
- (3) 上記業務の遂行にあたっては、都城市ホームページに掲載されている「都城市情報セキュリティポリシー」を遵守すること。
- (4) 情報セキュリティに対する意識と知識の向上を図るため、受託者は相談員に対して個人情報の取扱いに関する教育を行うこと。
- (5) 別表1「セキュリティ要件」を参照の上、相談システム等についてのセキュリティ対策を講じること。
- (6) システムに関しては、「政府機関・地方公共団体等における業務でのLINE利用状況調査を踏まえた今後のLINEサービス等の利用の際の考え方（ガイドライン）について」に沿ったものにする。
- (7) 受託者の責に帰すべき理由により、発注者または第三者に損害を与えた場合には、受託者がその損害を賠償すること。
- (8) 受託者は本業務を第三者に委託し、または請け負わせることはできない。ただし、あらかじめ発注者の承認を受けた場合には、業務の一部を委託することができる。
- (9) あらかじめ発注者と調整したスケジュールを厳守すること。
- (10) 受託者は、業務内容等について発注者から調査・報告を求められた場合には、速やかに応じる。
- (11) 情報漏洩や相談業務を継続できない状況が発生した場合等、緊急かつ重大な事故が発生した場合には、速やかに発注者あて報告すること。
- (12) 本委託業務の終了時、次契約に必要となる本契約期間内の相談データについて、発注者に対し、電子データで提出すること。なお、作業にかかる費用については受託者負担で行うこと。
- (13) 契約期間満了時には発注者の確認を得て、個人情報（相談内容等）を適切

に破棄すること。

## 9 協議

本仕様書について疑義が生じたとき、または、定めのない事項や細部の業務内容については、その都度、発注者と協議すること。

別表1：セキュリティ要件

分類	要件
システム保守	システムに障害が発生した場合は、すみやかに不具合解消に取り組み、システムを復旧させること。 発注者からの連絡を、原則、発注者の開庁時間中は受けられる体制を整えることとし、致命的なシステム障害等が発生した場合は、夜間土日等でも対応できるように保守体制を整えること。 LINE社とは別に適切にセキュリティが確保されたシステムを構築し、相談内容等の機密性を要する情報等がLINE社側に残らず、構築したデータベースに直接格納・保管されるシステム構成とすること。
暗号化	暗号化通信等を用いて、相談データが外部に漏洩することを防ぐこと。
アクセス制御	相談システムへのログイン制御やアクセス制限を行い、不正アクセスを防止すること。
バックアップ、ログ管理	緊急事態発生時に、警察等へ相談ログを速やかに提出できるよう、監査ログの蓄積、エクスポートできるようにすること。
冗長性確保	予備の相談用PCやインターネット接続回線を用意し、万が一障害が発生しても相談体制を継続できるように、冗長性を確保すること。
ウイルス対策 バージョンアップ対応	相談業務に使用するシステム、機器、アプリケーション等は、セキュリティパッチを随時使用し、常に最新の状態を保つなど、適切なセキュリティ対策を講じること。