

業務委託仕様書

1 業務の名称

令和4年度新型コロナウイルス感染症に関連した自殺防止のためのLINE相談業務委託

2 業務の目的

令和4年度における新型コロナウイルス感染症の影響による失業、倒産、生活苦等のため、府民の自殺リスクの高まりや自殺者数の増加が危惧されることから、死にたいほど深刻な悩みに関する相談体制を強化することにより、自殺リスクを緩和・解消し、自殺を防止する。

3 業務の履行場所

乙が設置する相談室

4 委託業務の内容

LINEによる相談に対する対応

(1) 相談の対象者

京都府内に在住し、在勤し、又は在学している者

(2) 相談対応時間

相談対応時間は次のとおりとする。

令和4年4月1日から令和5年3月31日までの毎日 午後7時から午後10時まで

(3) 相談体制

ア 乙は、管理責任者、相談責任者及び相談員（以下「管理責任者等」という。）を選任し、相談対応時間において相談対応業務に従事させること。

イ 乙は、管理責任者等を選任したときは、速やかに甲にそれらの氏名等を報告するものとする。

(4) 管理責任者

ア 乙は、管理責任者を1名以上配置すること。

イ 管理責任者は、相談業務の円滑な執行のための管理を行うものとする。

ウ 管理責任者は、業務に支障のない限りにおいては、相談責任者又は相談員と兼ねることができるものとする。

(5) 相談責任者

ア 乙は、相談責任者を1名以上配置すること。

イ 相談責任者は、相談員に対する助言又は指導及び緊急の対応を要する相談についての支援体制の確保を行うものとする。

ウ 相談責任者は次のいずれにも該当する者とする。

(ア) 臨床心理士、公認心理師、精神保健福祉士又は社会福祉士の資格を有し、相談経験を有すること。

(イ) 国又は地方公共団体が実施するSNSを活用した相談に従事した経験のあること。

(ウ) 地方公務員法（昭和25年法律第261号）第16条各号のいずれにも該当しないこと。

エ 相談責任者は、相談員と兼ねることができない。

(6) 相談員

ア 乙は、相談員を相談時間内において、相談員を1名以上常に配置すること。

イ 相談員は、地方公務員法第16条各号のいずれにも該当せず、かつ、次のいずれかに該当する者とする。

(7) 臨床心理士、公認心理師、精神保健福祉士、社会福祉士、保健師、看護師又は産業カウンセラーの資格を有し、相談経験を有すること。

(イ) 一般財団法人全国SNSカウンセリング協議会にSNSカウンセラーとして認定登録されていること。

ウ 相談員は、相談責任者と兼ねることができない。

(7) 個人情報の保護

ア 乙は、一般社団法人日本情報経済社会推進協会のプライバシーマークの付与を受けていること。

イ 乙は、一般財団法人日本品質保証機構のISO27001の認証を受けていること。

ウ 乙は、アの付与を受けていること及びイの認証を受けていることを証する書面を甲に報告すること。

(8) 研修の実施等

ア 乙は、管理責任者等に対し相談対応に必要な研修を実施すること。

イ 研修には、事例検討を含むこととする。

ウ 乙は、研修を実施したときは、その概要を甲に報告すること。

(9) 相談への対応の方法

ア 乙は、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 電話、対面等による継続的な支援が必要である相談者に対し、相談内容に応じた適切な機関を案内し、当該相談者が希望する場合は必要な連絡調整を行うこと。

ウ 乙は、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。マニュアルは、自殺予防相談にも対応したものとし、緊急時対応手順についても記載すること。また、作成した職務執行マニュアルは甲に提出すること。

エ 乙は、相談者の生命又は身体の保護の必要があると認めるときは、甲に相談の概要を報告し、警察、児童相談所等への通報を依頼すること。

通報を依頼したときは、警察等により当該相談者の安全が確認されるまで、または、甲の指示があるまで、当該相談者に対して必要な対応を継続することとする。

(10) 相談用システムの整備

ア 乙は、業務を実施するにあたり、京都府から提供を受けたLINEアカウントに係る必要な契約を行うこと。

イ 乙は、乙が設置した相談室にアのLINEアカウントを活用した相談用システムを整備し、相談環境を構築すること。

ウ 相談用システムの設定は次のとおりとし、その他の事項については甲と相談の上決めること。

(7) 相談開始前に年齢(10歳区分)、性別等を相談者に入力させるようなメッセージを表示し、相談者がそれらを入力した後に相談が開始できるものとする。

(イ) 相談対応時間外に相談があった場合、同時に複数の相談があった場合等は、自動応答機能を利用して当該相談者に対して、相談対応できない旨等を伝えることができるものとする。

(ウ) (イ)の相談者及び相談したことのある者に対し乙から個別にメッセージを配信できるものとする。

(エ) 緊急性が高いと思われる相談に優先して対応するため、緊急性が高いと思われる

る相談やメッセージを赤字で表示させること。

(オ) 相談用システムへのアクセス権を甲にも与え、相談対応画面を甲が常時閲覧できるものとする。

5 報告

(1) 乙は、毎日のアクセス数、相談対応数、未対応数、相談者の年齢、相談の内容の概要等について、翌月10日までに甲に電子データおよび書面により報告すること。アクセス数、相談対応数、未対応数、相談者の年齢等については、月ごとの集計を行うこと。なお、令和5年3月分については、直ちに当月分をまとめ、報告すること。

(2) 乙は、相談内容は電子データとして保存し、相談期間終了後直ちに電子データにより甲へ提出すること。

6 経費の区分

本業務に要する経費については、全て委託料に含むものとする。

7 留意事項

(1) 業務の細部については、別途甲と協議の上で決定すること。

(2) 本委託業務に係る全ての成果物の著作権は甲に帰属する。甲の許可なく、第三者への提供や内容の転載を行わないこと。なお、契約解除および期間終了後においても同様の取扱いとする。

(3) 本委託業務の実施に当たっては、新型コロナウイルス感染症の感染防止のための措置を講じること。

(4) 本委託業務の遂行にあたっては、「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）」（令和3年4月30日付内閣官房、個人情報保護委員会、金融庁、総務省 令和3年6月11日付一部改正）に準拠した運用とし、京都府情報セキュリティ基本方針及び京都府情報セキュリティ対策基準に定める事項を遵守すること。