

宮崎市こころつながりライン相談事業業務委託企画提案仕様書

1 委託業務名

宮崎市こころつながりライン相談事業業務委託

2 背景と目的

本市の自殺者数は平成19年以降減少傾向にあったが、コロナ禍において令和2年に増加に転じ、特に若者や女性の自殺者数が増加しており、令和3年も高止まりの傾向にある。厚生労働省は平成30年3月からSNS相談事業を開始しているが、応答率は3～4割にとどまっている。

令和4年10月に見直された自殺総合対策大綱では、若者や女性の自殺対策の推進が重点施策の1つとなっており、本市においても若者や女性を含む自殺対策の更なる強化が必要である。

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）を活用した相談窓口を構築することで、より身近な相談支援体制の充実を図り、自殺の未然防止に繋げる。

なお、本市においては、令和5年8月1日より、「宮崎市こころつながりライン相談事業」としてLINE相談事業を行っている。

3 相談対象者

全市民

4 業務概要

(1) 業務内容及び相談時間

①LINE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。

なお、前年度までの相談内容を引継ぎ、相談者が継続して相談できる体制を整えること。

②相談時間

19時～24時（年中無休）

なお、相談受付時間は19時から23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。

※市立小中学校の夏季休業終了日（8月末頃）及び冬季休業終了日（1月初旬頃）を挟んでの2週間（計28日間）については17時～24時

(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事。

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、市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、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）。

(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、テレワークによる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、市と事前に協議した方法により、市担当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の実施

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、事前に健康支援課と協議の上決定する。

5 委託期間

令和6年2月中旬から令和8年3月31日（火）まで（令和6年度～令和7年度）

なお、相談業務の開始日は令和6年4月1日（月）とする。

6 委託料（予算額）

36,244,000円（消費税及び地方消費税の額を含む）を上限とする。

（令和6年度：18,122,000円）

（令和7年度：18,122,000円）

(1) 委託料の支払い方法については、宮崎市と選定した事業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。
- (4) 前年度データの移行費用を含むものとする。

7 業務の報告

受託者は、次に示す当月の相談対応状況を、翌月 10 日までに健康支援課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、健康支援課と協議の上決定する。

8 留意事項

- (1) 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。
- (2) 上記業務の遂行にあたっては、宮崎市ホームページに掲載されている「宮崎市情報セキュリティポリシー」を遵守すること。
- (3) 受託者の責に帰すべき理由により、市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。
- (4) 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、あらかじめ宮崎市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。
- (5) あらかじめ市と調整したスケジュールを厳守すること。
- (6) 受託者は、業務内容等について市から調査・報告を求められた場合には、速やかに応じること。
- (7) 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。
- (8) 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注者負担で行うこと。
- (9) 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）を適切に消却すること。

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、本市と協議すること。