

業務説明資料

本説明資料に記載した内容には、現在検討中のものも含まれるため、本プロポーザルのみの設定条件とし、将来の業務（設計）実施の条件となるものではありません。

1 件名

ひきこもり等困難を抱える若者に対する SNS 相談業務委託

2 概要

横浜市（以下「本市」という。）内の子ども・若者全般、ひきこもり状態の若者及びヤングケアラーを対象とする SNS を活用した相談（以下「SNS 相談」という。）の窓口を開設し、若年層等、既存の電話相談につながりにくい者からの相談を受け付ける。また、SNS 相談を利用した者が直接相談につながるよう支援を行う。

なお、本事業は「ひきこもり等困難を抱える若者に対する SNS 相談事業実施要綱」の規定に基づき、実施するものとする。

3 契約期間

令和 6 年 4 月 1 日から令和 7 年 3 月 31 日まで

4 履行場所

相談業務の円滑な実施及び情報セキュリティの確保が可能な場所。

在宅勤務を含め複数の履行場所で事業を行う場合は、委託者が必要と認めたときに、速やかに協議が可能となる場所に事業本部を置くものとする。

5 対象となる相談

(1) 子ども・若者総合相談

子ども・若者の困りごと全般

(2) ひきこもり相談

ひきこもりに関する内容

(3) ヤングケアラー相談

ヤングケアラーに関する内容

6 相談対象者

本市に居住する 39 歳までの者及びその保護者等とする。

ただし、相談対象者以外からの相談を受けた場合も、相談者に不信感や不満を抱かせないように、誠意をもって対応すること。

7 業務概要

(1) 業務内容

ア 業務運営計画書の提出

イ LINE 公式アカウントの運営

ウ 相談業務を行うためのシステム運用体制の構築

- エ 相談業務を行うための人員体制の整備
- オ 相談員研修の実施
- カ 相談対応マニュアルの作成
- キ 相談の実施
- ク 情報配信
- ケ 相談の記録、集計及び報告
- コ 情報収集

(2) 相談受付期間・日時

ア 受付期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

イ 受付日

毎日

ウ 受付時間

14時から21時まで

受付時間内に受けた相談は、相談対応が終了するまで行うこと。

(3) 各業務の内容

ア 業務運営計画書の提出

受託者は、契約締結後、速やかに業務運営計画書を提出すること。

イ LINE公式アカウントの運営

委託者が取得したLINE公式アカウント「よこはま子ども・若者相談室」を運営し、当該アカウントで相談業務等を実施すること。また、アカウントの所有権は本市に属するものとし、契約終了後は本市がアカウントを運営できるものとする。

ウ 相談業務を行うためのシステム運用体制の構築

受託者は、LINE株式会社が仕様確認している相談応答システムを使用し、業務を実施可能なシステム運用体制を構築すること。また、相談者の情報管理や集計処理等を円滑に実施するための管理ツールを用いること。

(ア) コミュニケーションアプリ「LINE」を使用すること。

(イ) 相談は、LINEサービス上のチャットにより実施すること。

(ウ) 各相談及び相談者の属性等（居住地、性別、年代、相談内容等）を相談時に予め把握可能なシステムを構築すること。

(エ) 受付時間内は、常時2回線以上での相談対応を行う。

(オ) 受付時間外にアクセスがあった場合は、自動応答メッセージにより適切な案内等を行うとともに、アンケートフォームにより事前に相談内容等を聞きとり、翌日に相談を促すメッセージを送り相談対応を行う。

(カ) 回線数を超えるアクセスが集中している場合には、自動応答メッセージにより適切な案内等を行うとともに、アンケートフォームにより事前に相談内容等を聞きとり、アクセス集中の解消後、速やかに相談を促すメッセージを送り相談対応を行う。

(キ) 相談者に対しLINE上でアンケートを実施するものとし、その内容、タイミング等については、委託者と協議する。

(ク) リッチメニュー及びチャットボット等を活用し、相談機関の案内や必要な情報を提供できるよう工夫すること。

(ケ) リッチメニューのタブを2つ以上表示し、タブの切り替えができるようにすること。

(ロ) 相談者と相談員の SNS 相談のやりとりをリアルタイムで閲覧できる環境（管理ツールへのアクセス等）を横浜市庁舎内に整備する（市の PC 2 台に整備）。

(ハ) 生命、身体に関わる等緊急に対応する必要がある相談を受理した場合は、警察等と連携するため、相談者の必要な情報を連携先及び委託者に速やかに提供する。

受付時間外に、緊急に対応する必要がある相談を受理した場合は、自動応答メッセージにより適切な案内等を行うこととする。

エ 相談業務を行うための人員体制の整備

(ア) 業務責任者

受託者は、相談員、スーパーバイザー、苦情担当者の業務上の統括、委託者との連絡調整、システムトラブルの対応、緊急の対応を要する相談等についての支援体制の確保など、業務の円滑な執行管理を行う者を 1 名以上配置すること。

(イ) 相談員

a 受託者は、SNS 相談を適切に実施できる相談員を常時 2 名以上配置すること。

b 相談員は、次のいずれかを満たす者とする。

(a) 社会福祉士、精神保健福祉士、臨床心理士、臨床発達心理士、公認心理師のいずれかの資格を有する者

(b) 社会福祉又は教育分野において、国又は地方公共団体が実施する相談対応の業務経験を有する者

(c) 上記(a)または(b)と同等以上の能力を有すると委託者が認める者

c 相談員は、業務責任者、スーパーバイザーを兼ねることはできない。

(ウ) スーパーバイザー

a 受託者は、相談員が適切かつ円滑に相談対応を実施できるよう、スーパーバイザーの助言が得られる体制を整備すること。

b スーパーバイザーは、SNS による相談の経験を 3 年以上有するとともに、次のいずれかを満たす者とする。

(a) 社会福祉士、精神保健福祉士、臨床心理士、臨床発達心理士、公認心理師のいずれかの資格を有する者

(b) 社会福祉又は教育分野において、国又は地方公共団体が実施する相談対応の業務経験を有する者

(c) 上記(a)または(b)と同等以上の能力を有すると委託者が認める者

c スーパーバイザーは、相談員を兼ねることはできない。

(エ) 苦情担当者

苦情等に対応する担当者を配置すること。苦情担当者は、業務責任者、相談員及びスーパーバイザーとの兼任を可とする。

(オ) 業務従事者名簿の提出

a 受託者は、契約締結後速やかに業務責任者、相談員、スーパーバイザー及び苦情担当者の名簿を委託者に提出すること。相談員及びスーパーバイザーについては、資格、相談等の経験歴や採用経過年数も記載すること。

b 受託者は、提出した名簿について変更が生じた場合は、速やかに変更後の名簿を委託者に提出すること。

オ 相談員研修の実施

- (ア) 受託者は、相談員が SNS 相談に適切に対応できるよう、資質向上に係る次の研修を実施すること。なお、研修計画については契約締結後、速やかに委託者に提出すること。
- a SNS 相談の特性を考慮した相談ノウハウ、心理カウンセリング等に関する研修
 - b 本業務の運営に必要なシステムの操作に関する研修
 - c 本事業で対象とする相談に関する研修
 - d 知り得た情報を悪用せず、信用失墜行為をしないなど、職業倫理に関する研修
- (イ) 委託者が、相談実績等から相談体制の維持のため特に必要と認める場合は、受託者は相談員に対し必要な臨時研修を実施し、又は委託者が指定する研修等に相談員若しくはスーパーバイザーを参加させること。

カ 相談対応マニュアルの作成

- (ア) 受託者は、委託者が別に指定する日までに各相談における相談対応マニュアルを作成し、委託者の承認を得ること。また、指定する日以降も必要に応じて随時見直しを行い、見直しを行った場合はその都度、委託者の承認を得ること。
- (イ) 各相談対応マニュアルの作成に当たっては、委託者と十分に協議を行うこと。
特に次の事項に留意した内容とすること。
- a すべての相談について LINE 上でやり取りすることによる特有のリスク及びその対応について
 - b 同時に相談が多数寄せられ、すぐに対応できない場合や受付時間外に相談者からアクセスがあった際に、できるだけ多くを相談につなげるための対応について
 - c 相談者の氏名、相談内容、やり取りの守秘について
 - d 緊急時の相談者の安全確保について（緊急対応フローを別途作成すること）
 - e 相談対応用アカウントにログインする際の ID、パスワードの管理、本業務に利用するパーソナルコンピュータの管理等、情報漏洩への対策について
 - f その他、本業務の円滑な遂行に支障をきたさないための、業務上の留意点等

キ 相談の実施

- (ア) 相談の対応に当たっては、相談員は、次の措置を取るとともに、本業務説明資料及び相談対応マニュアル等に従い、関係法令を遵守して、誠実に対応すること。

a SNS 相談での解決

相談者の置かれている状況のほか、年齢や生活状況等に応じて、相談ごとに、的確な助言、情報提供・紹介、傾聴などを行うこと。

[想定対応件数]（年間）

- (a) 子ども・若者相談 1,000 件程度
- (b) ひきこもり相談 250 件程度
- (c) ヤングケアラー相談 60 件程度

b 横浜市青少年相談センターへのつなぎ

15～39 歳の相談者は、相談員が見立てを行い、横浜市青少年相談センター（以下「センター」という。）の電話相談につなぐ必要があるかどうかを判断すること。つなぐ必要がある者はセンターにつなげられるよう支援を行う。センターにつなぐことについて同意を得られた者は、相談者が同意する範囲で相談者の情報（氏名、年齢、居住地、連絡先等）を収集し、センターに情報（チャット画面や相談票など）を提供する。また、相談者には、センターに対して自分から連絡するか、センターから連絡してもらうかの意思確認を行う。

c 不在着信時の対応

センターからの連絡を希望した相談者が、連絡（2回程度）に回答が無かった場合は、センターから受託者に対してその旨を連絡するので、受託者は再度相談者に対し、LINE上で再度の相談を促す等のメッセージを送る。

d 未連絡時の対応

自分から連絡することを希望した相談者から、一定期間（3日間）センターに連絡が無かった場合は、センターから受託者に対してその旨を連絡するので、受託者は再度相談者に対し、LINE上で再度の相談を促す等のメッセージを送る。

e 必要な支援機関の紹介等

センターにつなぐ場合を除き、専門的な支援を必要とする相談については、委託者が作成する相談内容別紹介先支援機関一覧に記載された相談窓口を案内すること。また、その他特別な対応が必要な相談については、対応可能な専門機関を案内すること。

相談内容別紹介先支援機関一覧に記載のない専門機関等を案内した場合は、委託者と協議のうえ、随時更新を行うこと。

f 相談者へのアフターフォロー

相談者のうち、アフターフォローが必要な者については、相談員から状況等を確認するためのメッセージを送る。

g 緊急対応を要する相談の対応

生命、身体に関わる等緊急に対応する必要がある相談を受理した場合は、相談対応マニュアル及び緊急対応フローに従って、直ちに警察等に相談するとともに、委託者に報告して対応を協議すること。

h 児童虐待の疑いがある相談の対応

児童虐待の疑いのある相談を受理した場合は、速やかに「よこはま子ども虐待ホットライン」に連絡すること。

なお、相談を受け付けた際に、相談者の状況から「相談者が直接児童相談所へ相談することが可能」と判断できる場合は、相談者に対して児童相談所に相談するよう案内し、連絡先を伝えること。

(イ) SNS相談の回答が受信拒否等により送信できない場合は、回答することを要しない。ただし、その内容を記録すること。

(ロ) 相談対応に当たっては、解決に向けて適正な対応が行われ、かつ、本業務の運営の向上に役立つデータベースが構築されるよう、相談者の同意を得て、相談者の属性（年代、居住地、相談内容等）、その他相談に関連する事項について質問し、各種情報を収集すること。

(ハ) 委託者は、相談を実施する現場を随時視察できるものとする。また、必要に応じて、事業の進捗等について受託者に報告を求め、又は協議することができるものとする。

ク 情報配信

アカウント登録者に対し、委託者からの情報等を一斉にメッセージ配信する。その内容、タイミング等については、委託者と協議する。

ケ 相談の記録、集計及び報告

受託者は、相談ごとに一連番号を付して記録、集計を行い、以下に掲げる報告書類を相談ごとに作成し、委託者に提出すること。なお、様式については委託者と受託者が協議して定めるものとする。

- (ア) 日報（相談日の翌開庁日までに電子メールで提出すること。）
- a 集計表（相談件数、相談アクセス時間（受付時間外含む）、友だち登録者、相談の一覧表等）
 - b 相談票（相談ごとに相談者の属性、相談内容、対応等の概要を記録）
（専門機関への案内を行った場合、案内内容及び案内先を含む）
 - c 各相談の全文記録
 - d 上記 b の内容等をデータベース化したファイル
- (イ) 月例報告書（実施月の翌月 10 日までに提出すること。）

【月例報告書への記載事項】

- ・行政区別、属性別、時間帯別、主訴別、相談人数等受付状況
- ・月別相談件数受付状況
- ・月別相談人数受付状況
- ・日別相談件数受付状況
- ・日別相談人数受付状況

- (ウ) 業務実績報告書（業務終了後 10 日以内に提出すること。）

【業務実績報告書への記載事項】

- ・各種集計データ及び分析報告書
- ・アンケート結果
- ・研修の実施状況

コ 情報収集

受託者は、本業務が円滑に運営されるよう、インターネット及びスマートフォン並びに SNS 等に関する最新の状況を調べ、各種情報（法令に関する動向、トラブルの傾向、技術・サービスの内容や開発の方向性、各種サービスの利用実態や製品の購入実態等）を幅広く収集するとともに、その正確性を保持すること。

8 使用機材

- (1) 本業務の運営に必要な次の使用機材は、受託者が専用に整備すること。

ア パーソナルコンピューターは 2 台以上整備すること。

イ その他本業務の運営に必要な什器、周辺機器、消耗品等を整備すること。

ウ 履行場所及びサーバー設置場所においては、監視カメラを設置するとともに、セキュリティーカード等によって入退室を管理すること。ただし、相談員等が予め決められた場所において在宅ワーク等を実施する場合は、別途必要なセキュリティ対策を講じることで、前段の措置に替えることができる。

- (2) 本業務の運用に必要な次の費用は、受託者の負担とする。

ア パーソナルコンピューターのインターネット接続料

イ 本業務の運営に必要なシステムの設計（プログラム設計、データベース開発等）及び運用並びに保守管理に要する費用

ウ 本市アカウントの運営に要する費用

エ その他本業務の運営に必要な光熱費等の費用

9 業務の引継ぎ

令和 6 年度と令和 7 年度のひきこもり等困難を抱える若者に対する SNS 相談業務の受託者が異なる場合は、令和 6 年度業務終了後速やかに、委託者に契約期間における相談データを提供し、令和 7 年 4 月からの相談業務が円滑に行えるよう引継ぎを行うこと。

10 成果物等

(1) 提出方法

本仕様書に定める成果物その他必要な資料の提出方法は、相談ごとに担当者に電子メールで送信するとともに、業務実績報告書については、書面及びこれを格納した電子記録媒体（CD-R又はDVD-R）を各2部提出するものとし、その他の詳細は、委託者と受託者が協議して定める。

(2) 納入場所

横浜市こども青少年局青少年育成課
（神奈川県横浜市中区本町6丁目50番地の10）

11 知的財産の取扱い

- (1) 成果物の所有権、著作権（著作権法第27条・28条に規定する権利を含む）、利用権は、本市に帰属するものとする。委託業務の成果物として作成したデータを、他の用途のために複製したり、第三者へ提供したりすることは禁止する。また、本市に著作人格権は行使しないものとする。成果物の一部に第三者が権利を有する著作物を使用した場合は、所有者、著作権、利用検討に関して必要な手続きを行い、使用料等の負担及び責任は受託者において負うものとする。
- (2) 成果物に対し、第三者からの権利の主張、損害賠償請求が生じたときは、本市の責に帰すべき事由による場合を除き、受託者の責任と負担によりこれを処理解決するとともに、本市に損害が生じた場合はその損害を賠償しなければならない。
- (3) その他、本契約に係る知的財産の取扱いについては必要があるときは、協議の上定める。

12 個人情報の保護

本契約による事務を遂行するにあたっては、別記「個人情報特記事項」を遵守しなければならない。

13 電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項の遵守

本契約による事務を遂行するにあたっては、別記「電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

14 その他

- (1) 業務の実施に関しては、プロポーザルの内容にかかわらず、横浜市と協議の上、行う。
- (2) 業務の全部を再委託することはできないこととする。