

仕 様 書

1 委託業務名

こころの健康SNS相談事業委託業務

2 委託期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日

3 履行場所

受託者が設置し、北海道が認めた相談室

4 業務の目的

近年、若年層を中心に多くの人がSNSを日常的なコミュニケーション手段として用いている現状を踏まえ、LINEを活用し、コミュニケーションが苦手な方でも安心して気軽に相談できる仕組みを通年的に構築することで、心のケアが必要な方を早期に発見し、包括的な支援を行うことを目的とする。

5 委託業務内容

(1) 相談体制の整備

受託者は、委託業務を円滑に行うため、次に示す体制を取ること。

ア 業務処理責任者 1名

本業務の全てを統括し、本業務が滞りなく実施されるよう適切に対処し、北海道との緊密な連絡及び調整を行うこと。

イ 相談員監督者 1名

業務処理責任者の指示の下、相談員に対する実務的な指導を行い、また、緊急の対応を要する相談については支援体制を確保するなど、本業務が滞りなく実施されるよう適切な対応を行うこと。

なお、相談員監督者の選任基準は相談員に準ずる。

また、1名の相談監督者が一度に担当する相談員は最大6名までとすること。

ウ 相談員 1名

相談員は、必要に応じて、複数の相談者に対応するものとする。

相談員は、次の資格を有する者の中から、SNSの利用実態やSNS相談等についての造詣が深い者の中から任用すること。

(ア) 心理カウンセラー有資格者

(イ) 医師、弁護士、保健師、看護師、社会福祉士、精神保健福祉士、公認心理師のいずれかの有資格者

(ロ) 心理学専攻の大学院修士課程または博士課程を修了又は在籍中の者

(ハ) 自殺防止のための相談実務経験者

(ニ) 上記と同等以上の資格を有すると北海道知事が認める者

エ 相談員への研修

受託者は、相談員の資質向上を図り、相談に適切に対応できるよう、北海道と協議の上、相談員用のマニュアルを作成し、相談実施前に相談員に対する研修を実施すること。

なお、相談員用のマニュアルには、相談業務の概要、相談体制、相談対応に当たっての留意事項、緊急時の判断及び対応等を記載すること。

オ 緊急時の対応体制の整備

緊急性の高い相談（自殺予告、児童虐待等）を受理した場合に備え、障がい者保健福祉課及び関係機

関と常時連絡がとれる体制をとること。

また、相談実施期間開始前に北海道と協議の上定めた取扱いに従い、必要に応じて受託者から直接、関係機関に連絡を行うなど適切に対応を行うこと。

(2) LINEを活用した相談事業

ア 相談実施期間

令和6年4月1日（月）～令和7年3月31日（月）

イ 相談時間

(ア) 平日、土曜、祝日 18時～22時

(イ) 日曜 18時～翌6時

ウ 相談対象者

原則として、道内に在住するものとする。

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

エ 相談システム

受託者は、北海道が定める「北海道ソーシャルメディア利用ガイドライン」に対応した相談システムを利用し、「こころの健康SNS相談事業」運営要領」及び「こころの健康SNS相談事業LINE公式アカウント運用ポリシー」に基づき適切に事業を実施すること。

オ 相談方法

受託者は、本業務の実施に当たって、本業務専用のLINE公式アカウントを使用し、相談を実施すること。

なお、LINE公式アカウントは、北海道が取得し、受託者に提供する。

(ア) 相談対応の優先順位

相談時間内外に関わらず、緊急度が高いと考えられる相談を最優先とし、次に相談時間内の相談アクセスの先着順に相談に応じることを原則とする。

なお、緊急度が高いと考えられる相談は、「死」「殺」「虐待」「いじめ」「暴」「助」が含まれる相談とする。

(イ) 1回の相談時間

1回の相談の目安時間については、北海道と協議の上、設定する。

(ロ) 相談者へのフォロー

相談員からメッセージを送信後、10分程度経過しても相談者から返信がない場合は、相談の可否について相談員から再度メッセージを送信する。

(ハ) 自動応答メッセージ

相談者がアカウント登録をした場合、相談時間外に相談があった場合及び相談時間内に同時相談件数を超える相談があった場合には、自動応答メッセージを送信する。

なお、送信内容については、北海道と協議の上、設定する。

(ニ) 一斉送信メッセージ

受託者は、北海道と協議をしてメッセージを作成し、アカウント登録者に対し送信する。

(3) 業務処理計画書

受託者は、次の事項を記載した業務処理計画書を、別途北海道が指定する日までに提出すること。

ア 業務処理計画書

イ 相談体制に係る事項

(ア) 事業実施に係る組織体制及び相談員名簿

(イ) 対象者のアカウント登録から相談対応までの流れを示すフロー図

(ロ) 緊急対応に関するフロー図

(ハ) 相談室の設備に関する計画

(ニ) その他、相談体制に係る事項

ウ 相談業務に係る事項

- (ア) 相談員が作成する報告書の様式及び記載例
- (イ) 相談員の対応の基本的事項
- (ウ) 対象者以外の相談への対応
- (エ) 緊急性の高い相談への対応
- (オ) 守秘義務について
- (カ) その他、相談業務を適切に実施するための必要な事項

エ 本業務の報告に係る事項

「(4) 本業務の報告」に示す各項目の報告様式

オ 業務処理計画書に添付する資料

業務処理責任者、相談員監督者及び相談員の経歴、資格等を記載した略歴書（任意様式）

なお、業務処理責任者、相談員監督者及び相談員に変更があった場合は、その都度速やかに提出すること。

カ 内容の変更

業務処理計画書の提出後、北海道が本委託業務の内容に合致しないと判断した事項があった場合、内容を訂正・変更して速やかに再提出すること。

(4) 本業務の報告

ア 相談状況の報告

受託者は、当日の相談対応状況（相談アクセス件数、相談対応件数及び相談記録）を、翌日までに北海道業務担当員あて電子データにより報告すること。

なお、報告する相談記録の内容には、次の事項を記載すること。

- (ア) 相談者のＩＤ
- (イ) 相談者の性別
- (ウ) 相談者の年代
- (エ) 相談アクセスの日時
- (オ) その他、事業の実施に必要な事項

イ 実績報告書の提出

受託者は、その月の業務終了後、次の事項について実績報告書（任意様式）により、翌月10日までに、北海道に提出すること。

- (ア) アカウント登録者数
- (イ) 相談者の延べ人数及び実人数
- (ウ) 相談対応件数
- (エ) 相談対応率
- (オ) 相談内容の分類別件数
- (カ) 緊急対応を行った件数
- (キ) 電話相談等の関係機関へつなげた件数

また、「相談者の分類別件数」の分類については、北海道と協議の上、決定する。

6 その他

本業務処理要領に明示されていない事項については、北海道と協議の上、決定すること。