

令和7年度千葉市夜間・休日の心のケア相談業務委託仕様書

1 委託業務名

令和7年度千葉市夜間・休日の心のケア相談業務委託

2 事業目的

近年における千葉市の自殺者数は概ね横ばいで推移し、毎年140人以上の人が自殺で亡くなっており、多くの市民が不安やストレスを抱えて生活していることが推測される。身近な通信手段である電話及びSNSを活用した相談体制を構築し、面接相談に躊躇して踏み切れない方においても精神保健上の支援（心のケア）を実施することで、不安やストレスの軽減、精神疾患の早期発見、早期治療を促すことを目的とする。

3 委託期間 令和7年4月1日 から 令和8年3月31日まで

4 実施場所等

相談業務を実施する相談受付場所及び発注者と連絡を行う事務所については、日本国内に設置することとし、設置した事務所内において、業務従事者が集合して業務を行うこと。相談室は相談業務の専用ブースを設置するなど秘密保持に十分配慮した構造であり、相談者に関するプライバシーの保護が図られる場所であること、かつ業務従事者が相談を適切に行えるよう労働環境に配慮した設備であること。また、実施場所を発注者へ事前に報告すること。

ただし、天変地異・その他の不測の事態により実施場所が使用できなくなった場合、発注者と協議のうえ定めるものとする。

5 業務の概要

(1) 業務内容

ア 電話及びSNSによる相談対応

イ アに附帯する次の業務

(ア) 相談内容の記録及び統計資料（集計表）の作成並びにそれらに係る報告

(イ) 相談に係る設定

電話相談については、発注者においてNTT東日本が提供する転送電話サービス「ボイスワープ」を設定し、発注者が設置する電話交換機から受注者の電話回線に着信先を転送することを予定しているため、転送先として設定した受注者の電話で対応すること。また、受注者においては履行期間の開始日時までに「ボイスワープ」の転送先となる電話回線を設定し、発注者とともに電話転送の動作確認を行うこと。

SNS相談については、コンタクトポイントとして、市のSNS(LINE)アカウントを使用し、チャット機能により相談対応を行うこと。なお、相談内容等の機密性を有する情報等がLINE社側に残らず、これらの情報が受注先のデータベースに直接格納、保管されるシステムを使用すること。

(ウ) 緊急対応が必要な相談に係る、警察連携及び発注者への連絡

(エ) その他必要と認められる業務

(2) 相談業務等の期間及び相談時間

ア 相談業務期間 令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

イ 相談日及び相談受付時間

	相談日	受付時間
電話	月曜日～金曜日	17:00～21:00
	土曜日、日曜日、祝日、振替休日 年末年始（12月29日～1月3日）	13:00～17:00
SNS	月曜日～金曜日	17:00～21:00
	土曜日、日曜日、祝日、振替休日 年末年始（12月29日～1月3日）	13:00～17:00

※ 電話及び SNS いずれも開始した相談が終了する時間までを相談時間とする。

(3) 相談対象者

原則として、千葉市在住、在勤、在学者

(4) 相談体制

ア 相談員

(ア) SNS 相談は2回線、電話相談は1回線を専用回線として常時置くこと。

(イ) 受注者は、電話相談業務に関して1名以上、SNS 相談業務に関して2名以上を相談員として相談時間内において常時配置すること。

(ウ) 相談員は、下記のいずれかの者とする。

- ・公認心理師、臨床心理士、精神保健福祉士、社会福祉士のいずれかの資格を有し、相談業務の実務経験を有する者。
- ・学校教育法に基づく大学又は大学院において、臨床心理学又はそれに準ずる心理臨床に関する分野を修了し、かつ、対面相談、電話相談、電子メール相談又は SNS 相談に1年以上の経験を有する者。

(エ) 相談員は、相談者からの相談に対応するとともに、相談に附帯する業務を行う。

イ 相談員に対する指導・支援体制

(ア) 受注者は、相談業務等に関して豊富な経験や知識を有する者を業務責任者として開催時間に必ず電話・SNS 相談各1名以上配置するよう選任し、以下の体制を構築すること。

a 自殺念慮を含む複雑な内容の相談など、対応困難な相談が発生した場合に、相談員が相談責任者にいつでも相談できる体制を確保するなど、業務の円滑な執行管理を行うこと。なお、電話・SNS 相談の各業務責任者は相談員資格(4)アを有し、かつ、SNS 相談の業務責任者においては、SNS 相談に1年以上の経験を有する者。

b 電話・SNS 相談の各業務責任者は、相談員の相談業務に関して指導・支援するとともに、相談に対する助言の業務を行う。

(イ) 受注者は相談員等の資質の確保、向上を目的として業務に必要な知識・情報・技能等の習得研修や実務研修を相談期間開始前に実施すること。なお、研修に際し、厚生労働省作成の「自殺対策における SNS 相談事業ガイドライン」を参照し、各種相談窓口や個人情報の取り扱い、守秘義務等業務遂行において必要な内容を盛り込むこと。なお、相談員の相談対応能力の向上及び相談体制の維持のために特に必要と認める場合は、随時、相談員に対して必要な教育研修を実施すること。

ウ 従事者名簿の提出

(ア) 受注者は、委託業務開始前に相談責任者及び相談員の名簿（資格、相談等の経歴を含む）を発注者に提出すること。

(イ) 受注者は①の名簿について変更を生じた場合は、速やかにその内容を発注者に提出すること。

(5) 相談への支援の方法

ア 受注者は、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 受注者は、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 相談員は、相談者の精神状況等を判断し、次の支援対応を行うこと。

(ア) 相談者の状況に応じて、継続的な支援が受けられるように社会資源の情報提供を行う。

(イ) 自傷行為や虐待等により、相談者の身体又は生命の危機が推測され緊急対応や危機介入が必要と判断した場合には、警察等へ速やかに通報し、安否確認を依頼する。なお、通報体制等、細部については発注者との協議のうえで決定する。

(ウ) 緊急対応を行った場合は、速やかに委託者に報告を行う。

(エ) その他、相談者の状況に応じた必要な対応を行う。

エ 受注者は、クレームや苦情等にも適切に対応できる体制を整えること。

(6) 報告書

ア 受注者は、集計表を月毎にまとめ、翌月10日までに電子データにより発注者に提出すること。

イ 受注者は、業務に関する事項について、発注者から調査・報告を求められた場合は、速やかに応じること。

ウ 受注者は、指定の書式の提出の他、別途各種データについて、集計したものを年度毎に提出すること。ただし、内容、書式については発注者、受注者と相談の上決定する。

(7) 委託料に含む経費

ア 相談業務にかかる人件費

イ 相談業務に必要な研修費

ウ 電話相談業務にかかる諸経費（初期設定費、設備費用）

エ SNS相談業務にかかる諸経費（SNSアカウント利用料、システム初期設定費、システム利用料、設備費用）

オ 報告書作成費用

カ 管理料

(8) 委託料

発注者から受注者への支払方法は、下記の通りとする。

	支払い月		支払い月		支払い月		支払い月
4月分	7月	7月分	10月	10月分	1月	1月分	4月
5月分		8月分		11月分		2月分	
6月分		9月分		12月分		3月分	

(9) その他

ア (8) 以外に必要な経費が発生した場合は、事前に発注者の承認を受けること。

- イ 運営に要する経費については、その用途を明確にするとともに、領収書等の証拠となる書類を適切に保管すること。
- ウ 他事業との共通経費がある場合は、按分基準の根拠を明確にすること。
- エ 人件費については、その内訳を明示すること。

6 個人情報の保護

(1) 情報管理

一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）認定によるプライバシーマークの認定を有すること及び情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の国際規格「ISO27001」の認証を取得していること。また、相談者の個人情報の保護について、必要な措置を執り、相談記録等の情報管理に十分配慮すること。このことは委託契約終了後においても同様とする。

(2) 相談環境

受注者は、相談内容が外部に漏れることのないよう、相談室を整備すること。

(3) 個人情報の保管等

個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）に十分に留意し、帳票類等の保管にあたっては、施錠可能な保管庫等に格納するなど、漏えい、滅失及び毀損の防止、その他個人情報の保護に努めること。

(4) 守秘義務

守秘義務及び目的外使用の禁止等を遵守し、業務が終了した後についても同様とする。

(5) 情報セキュリティ

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、受注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。

また、受注者は情報セキュリティに関連する事故が発生した際、必要な行動が適切かつ迅速に行えるよう手順を定めると同時に、ウイルス等の不正プログラムへの対策を行い、適切な保護対策を実施すること。

情報セキュリティに関連する事故が発生した際は、速やかに発注者に報告すること。

7 再委託の制限等

受注者は、本業務の全部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

システム構築設定については業務の一部を第三者に委託することができるが、事前に千葉市に対して書面にて、再委託の内容、再委託先（商号または名称）、その他再委託先に対する管理方法等必要事項を報告しなければならない。

再委託先も受注者と同等の情報管理体制を構築し、一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）認定によるプライバシーマークの認定を有すること及び情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の国際規格「ISO27001」の認証を取得しているものとする。

8 計画

実施計画書の作成は省略とする。

9 その他受注者の責務

- (1) 受注者は、本仕様書の内容及び関係法令を遵守すること。
- (2) 受注者は、故意又は過失により、発注者又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償すること。
- (3) 受注者は、業務の履行に際しては、相談業務の公共性を鑑みて常に相談者の立場を考慮し、信頼を確保すること。
- (4) 受注者は、相談責任者及び相談員に対し、法令に基づく事業者としてのすべての義務を負うものとする。
- (5) 本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合については、発注者と協議の上、決定すること。
- (6) 本事業については、政府が提示している LINE サービス等の利用ガイドラインを準拠すること。