

令和元年度SNSを活用した相談事業業務委託仕様書

1 委託業務の名称

令和元年度SNSを活用した相談事業

2 委託業務の目的

本委託事業は、青森県内の中学生、高校生及び大学生等の若年層を対象に、若年層のコミュニケーション手段がSNSに移行していることを踏まえ、多様化する相談に対しSNSによる即応性のある文字情報による対応業務を行うことにより、若年層の「相談したい気持ち」に対応し、若年層が抱える悩みの早期解消を図る。

3 委託期間

委託の日から令和2年3月31日（火）まで

4 委託業務を行う場所

受託者設置相談室

5 委託業務の内容

(1) 相談業務

① 実施期間

令和元年8月16日（金）～9月4日（水）、令和2年1月7日（火）～1月26日（日）

計40日間（土日・祝日を含む）

② 相談対応時間

午後6時から9時までの間

③ 対象者

ア 青森県内の全ての中学生及び高校生（特別支援学校、私立学校、国立学校、高等専門学校の生徒を含む）概ね70,000人

イ 青森県内の大学に在学する大学生概ね20,000人

ウ その他、ひきこもりの状態等にある概ね40歳未満の若者

④ 相談内容

学校生活・友人・家族関係など日常生活における悩みやこころの悩みに関する事項

⑤ 相談方法

実施期間中、対象者からSNSによるメッセージを受け付け、SNSによる相談対応に必要な知識と経験を有する相談員を確保・配置し適切に対応する。

⑥ 相談体制

ア 業務責任者の配置

受託者は、委託業務を円滑に履行するため、相談業務等に関して豊富な経験や知識を有する者1名を業務責任者として配置し、内部における責任体制を構築すること。なお、業務責任者の選任基準は相談員に準ずる。

イ 相談員の配置

受託者は相談対応期間中、相談員を3名以上常に配置すること。（業務責任者を除く）

ウ 相談員の資格

相談業務等に関して経験や知識を有する者3名以上を相談員として相談時間内に常時配置すること。なお、少なくともそのうち1名以上については、臨床心理士又はそれに類する資格を有する者とする。

エ 業務責任者の業務

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、緊急の対応を要する相談等については、支援体制を確保するなど、業務の円滑な執行管理を行う。

オ 業務責任者、相談員名簿の提出

受託者は、実施期間前に業務責任者、相談員の名簿（資格、相談等の経験歴を含む）を青森県に提出すること。

名簿について変更が生じる場合は、速やかに変更内容を提出すること。

カ 相談環境

業務実施に当たり若者のSNSの利用実態や利便性を考慮し、必要なSNSのアカウントを取得し、契約を行うこと。

キ 業務従事者の守秘義務

受託者は、当委託業務に従事する者全員に本委託契約における個人情報の取扱と同様の義務を課すこと。

⑦ 相談室の設備

相談に使用する機器等を設置するとともに、専用室において業務を行うなど秘密保持に十分配慮した構造であること。また、相談室の設備の状況がわかる資料を提出すること。

⑧ 相談員の研修等

受託者は、相談員にSNSによる相談に関する研修を実施し、学校生活やこころの問題に関する相談に係る資質の向上に努めること。

⑨ 報告等

受託者は、相談員及び業務責任者が受けた全ての相談及びそれに対する助言等の対応について、相談期間終了後1週間以内に電子データにより青森県に提出すること。また、その概要について、相談に対応した日の翌日（報告すべき日が青森県の休日であった場合は翌平日）に報告すること。また、報告する概要については、相談の主訴、助言の概要その他委託者が別に定

める事項を記載したものとする。

なお、名前や学校名が特定できた場合には、相談状況とともに特定できた情報を報告すること。

⑩ 緊急対応が必要な相談への対応

受託者は、相談者の生命の危険が推測され緊急対応や危機介入が必要とされる場合は、青森県の担当者に迅速に連絡するとともに、必要に応じ警察等の関係機関にも通報し、安否確認を依頼すること。

(3) 事業実施報告書の作成

受託者は、相談結果のデータを分析し事業実施報告書を作成すること。

(4) その他

受託者は、周知に必要な情報を6月末までに、障害福祉課に提供すること。

6 受託者の責務

(1) 受託者は、本仕様書の内容及び関係法令を遵守すること。

(2) 受託者は、本事業を実施するに当たり、第三者に業務のすべてを委託、又は請け負わせてはならない。

(3) 受託者は、業務上知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。業務委託契約の期間終了後においても同様とする。

(4) この仕様書に定めのない事項については、県と受託者が必要に応じて協議するものとする。