

仕様書（案）

1 契約件名

西東京市若年こころの健康相談業務委託

2 契約期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

ただし、履行状況に支障がない場合、令和12年度までの単年度ごとの契約を検討する。

3 履行場所

監督員の指定する場所

4 目的

社会的に影響を受けやすい若年層に対し、LINEを介した相談窓口を設置して、より身近で相談しやすい環境を提供する。

5 業務概要

(1) 業務内容

LINEによる相談業務

(2) 相談受付日時

通常の相談対応日に加え、自殺対策強化月間及び過去の相談件数を鑑みて強化対応日を設定する。

ア 通常対応日

午後6時以降で最低4時間以上、閉庁日を含む週2日以上とする。ただし、12月29日から1月3日までは実施しない。

イ 強化対応日

市が指定する期間において、午後6時以降で最低4時間以上、閉庁日を含む年間22日以上とする。

(3) 対象者

西東京市（以下「市」という。）在住のおおむね18歳から39歳の方

なお、対象者以外から相談を受けた場合には、適切な相談窓口を紹介する等の対応を行うこと。

(4) 相談体制

ア 相談体制の整備

① 業務責任者

受託者は、受託業務を円滑に運営するため、本委託業務の責任者を1名以上選任し、内部における責任体制を構築すること。

業務責任者は、相談員に対する指導を行い、緊急の対応を要する際には、支援体制を確保すること。

また、当事業に使用するパソコンやパスワード等の管理等を行うこと。

② 相談員

受託者は、相談対応時間中、次のいずれかを満たす者2名以上を常に配置することとし、相談日あたり4件以上の相談に対応できる体制とすること。

(ア) 公認心理師、臨床心理士、社会福祉士、看護師、保健師の資格を有し、相談業務経験を有する者。

(イ) 心理学についての大学院修士課程を修了、若しくは大学院修士課程在籍中の者で、若年者を対象とした相談業務に関する経験や知識を有する者。

(ウ) カウンセリング有資格者で、国や地方公共団体等が実施するSNS相談の対応経験が1年以上であること。

イ 業務責任者及び相談員名簿の提出

受託者は、事業開始前に、業務責任者及び相談員の名簿（資格証明書、相談の経験歴や職歴等を含む。）を市に提出すること。名簿について変更が生じた場合は、速やかに変更内容を市に提出すること。

ウ 相談環境の整備

① 相談事業を実施するにあたり、必要となる相談用システムの導入を行い、市から貸与された公式アカウント「こころHale・Hale@西東京市」において、運用を行うこと。なお、本事業終了後は、アカウント権限を削除すること。

② LINEトーク画面上での相談は行わないものとし、相談内容等の機密性を有する情報等がLINE社側に残らず、受託者のデータベースに直接格納・保管されるシステムを構成すること。

③ リッチメニューのコンテンツについて、年1回以上更新を行うこと。

④ 画像ファイル送信ボタンを非表示にするなど、相談者と受託者の双方が、LINEサービス上で要機密情報を取り扱わない運用を図ること。

ただし、緊急性を要する相談・通報等がLINEサービス上で寄せられ、例外的に要機密情報を含む緊急対応を要する場合には、この限りではない。

⑤ 相談時間外に受けた相談に対し、自動返信機能等により相談者に通知できること。

⑥ 相談内容等の記録を自社のサーバー、データベース、又はクラウド等で、5年間保管・管理すること。

エ 相談室の設備

受託者は、相談に対応する場所として、「相談室」を設置すること。

相談室は、専用室において業務を行う等秘密保持に十分配慮した構造であり、かつ相談員が相談を適切に行えるよう労働条件に配慮した設備とすること。

オ 相談員の研修

受託者は、相談員に対して、LINEを活用した相談に関する研修を実施し、相談員の専門性向上に努めるとともに、対面による相談とは異なる相談技法の習得に努めること。なお、市が特に必要と認める場合は、臨時研修を行うこと。

カ 生活支援等が必要な相談への対応

受託者は、生活支援等が必要であると判断した場合には、適切な関係部署につなげられるよう、相談者の意思確認をしたうえで、相談内容を市へ情報提供すること。

キ 緊急対応が必要な相談への対応

① 相談者の生命の危機が推測される書き込みに対し、速やかに対応するため、あらかじめ設定したキーワードについて、文字の色を変える等の画面上分かりやすい機能を

使用すること。

② 受託者は、相談者の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は、複数で対応すること。また、氏名や連絡先等の緊急対応に必要な情報を相談者の同意に基づき聴取し、必要に応じ警察等の関係機関にも通報して安否確認を依頼すること。

③ 「自殺対策SNS相談運営業務緊急連絡網」により市へ緊急連絡を行うとともに、「投稿された時間（時・分・秒）」、「投稿時のIPアドレス」、「投稿内容（前後のやりとりを含む）」、「LINEのチャンネルID」、及び「LINEのUID」等、相談対応記録を別途、翌開庁日10時までに市へ報告すること。

(5) 本相談事業の周知

ア 新規LINE友だち登録件数の目標値を年間800名以上とし、周知活動を行う。

イ 受託者は、本相談事業に関わる内容に関して、インターネット及びSNS等を広く活用した周知方法について企画・提案をすること。

ウ 受託者は、上記各広告の制作及び運用に必要なすべての設定や手続きを行うこと。

エ 周知内容、期間及び広告デザイン等に関しては、事前に市と協議し、了承を得た上で配信を開始すること。なお、広告は年間6種類以上作成すること。

配信エリア	西東京市
配信デバイス	スマートフォン、タブレット、パソコン
セグメント設定	性別：すべて 年齢：18～39歳 その他必要な項目について市と協議のうえ設定する。
配信期間	令和8年4月～令和9年3月31日まで

オ 各広告の効果について分析・検証を行い、より効果的な運用手法検討し、市に提案すること。

カ 受託者は、本相談事業に関する以下の広報物（デザインを含む）を作成すること。なお、作成にあたっては、「西東京市グリーン購入ガイドライン」に示す基準を満たすこと。

品目	規格	数量	紙質	刷色
ポケットティッシュ (ラベル封入済み)	72mm×103mm 8枚入り	3,000個	コート紙 90kg (同梱チラシ)	片面カラー 4色

① 納入期限

令和8年6月27日（金）

② 納入場所

保谷保健福祉総合センター 4階 健康課

③ その他

上記に定めのない事項については、市と協議のうえ作成すること。

(6) アンケート調査

市が指定する時期に、LINE友だち登録者に対し、事業評価のためのアンケート調査を実施し、相談支援に対する満足度を検証すること。調査内容については、市と協議のうえ決定すること。

(7) 報告

ア 受託者は、週1回以上、相談件数、主訴、インプレッション数、推定リーチ数、友だち登録数、CPF（登録単価）、ブロック等の利用状況、及び自殺念慮の発言者数について、市

へ報告すること。なお、主訴については、第3主訴まで計上すること。

イ 受託者は、上記の項目を月別に集約し、市へ報告すること。データの作成に当たっては、月別及び年度別の比較ができるよう工夫すること。

ウ 相談内容は電子データとして保存し、相談者とのやり取りを市が随時確認できるようにすること。

エ 受託者は、業務に関する事項について、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。

オ 報告に当たっては、内容が外部に漏れることのない方法で行うこと。なお、名前等が特定できた場合は、相談状況とともに特定できた情報を市へ報告すること。

6 支払方法

- (1) 受託者は、月末締めで相談業務内容の集計表を作成し、完了届（市指定の様式）と併せて翌月9日までに提出する。
- (2) 市監督員が、完了届を受理し、確認したことをもって、当該月の業務が完了したものとする。
- (3) 完了後、受託者は当該月分について請求し、市は請求があってから30日以内に支払うものとする。

7 個人情報の取り扱いについて

- (1) 受託者は、令和3年4月30日付（令和3年6月11日一部改正）の内閣官房から発表された「政府機関・地方公共団体等における業務でのLINE利用状況調査を踏まえた今後のLINEサービス等の利用の際の考え方（ガイドライン）」その他関係通知等に準拠し、情報管理を行う。
- (2) 受託者は、業務の実施に当たっては、本仕様書及び委託契約書によるほか、関連する関係諸法令及び条例等を遵守し、業務遂行上知り得た秘密情報をみだりに他人に知らせ、又は業務以外の目的に使用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- (3) 受託者等は、相談者に対し、本事業の利用に当たり別途市が定めた利用規約への同意が必要となること、同意しない場合には、利用ができない旨をあらかじめ提示すること。なお、LINEでの一斉通知や案内文の内容に関しては、市と協議すること。

8 業務の引継

受託者は、市の指示に従い当該業務の継続性に支障をきたすことのないよう、指定する期間中に十分に業務の引継ぎを行うこと。受託者は、引継に関する書類について、市の指示により返還又は破棄すること。

9 その他

- (1) 受託者は、本事業を履行するにあたり、第三者へ業務の全てを委任又は請け負わせてはならない。
- (2) 受託者は、本業務に関して、法令を遵守し、誠実に業務を行うこと。
- (3) 受託者は、業務の履行にあたっては、労働基準法等の労働関係法令を遵守し、業務従事者

の適正な労働環境の確保に努めなければならない。

- (4) LINEの利用に安全性が確保できない等、相談者が不利益を被る危険性が生じた際は、チャット形式、X及びメール等の代替で相談対応を行う。その際は、事前に市担当者に連絡し承諾を得てから行うこと。
- (5) 本事業の利用規約や個人情報保護方針については、受託者と市が協議の上、決定するものとする。
- (6) 本仕様書に定めのない事項については、市と受託者が必要に応じて協議するものとする。