

# 基本仕様書

## 1 業務名

広島市SNS 24時間こども・若者相談窓口事業

## 2 業務の目的

広島市のこども・若者が抱えるあらゆる悩みや精神的な負担の軽減につなげ、非行やいじめ、ひきこもり、自殺など、事態が悪化することを防ぐため、こども・若者が日常的に使い慣れているコミュニケーション手段であるSNSを活用した24時間365日確実に受け付けることのできる相談体制を構築する。

## 3 対象者

広島市在住又は通学する小学生からおおむね29歳までのこども・若者

## 4 委託期間等

### (1) 委託期間

契約日から令和9年3月31日

### (2) 履行期間

契約日から令和9年3月31日

ただし、令和8年8月中に、6に記載する委託内容を実施する体制を整え、令和8年9月1日からSNS相談業務を開始すること。

### (3) 受付時間

24時間対応（土日、祝日及び年末年始（12月29日から1月3日）を含む。）

## 5 実施場所

受注者の定める特定の場所。ただし、相談者等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。

## 6 委託内容

### (1) SNS相談業務

3に示す対象者から相談があった場合、チャット形式により即時対応する。内容に応じて発注者が別途指定する関係機関へ引き継ぐ。

### (2) 緊急性の判断

相談対応した内容により、緊急性があると判断された場合には、警察・児童相談所等、発注者が別途指定する関係機関に速やかに連絡する。

### (3) 集計分析報告業務

相談に関する以下のデータを集計・分析し、業務実施報告として発注者へ報告する。その他、事業を進める上で必要なデータが生じた場合は、両者協議により定める。

ア 相談対応件数

イ 相談者の年齢・性別

ウ 相談対応の時間、内容

エ 相談対応の結果

## 7 業務体制等

- (1) 受注者は、業務責任者及び従事者（相談員）を配置するとともに、3に示す対象者からの相談を確実に受け付け、即時対応できる人員体制を整えること。
- (2) 業務責任者は、業務全般を掌握し、指揮監督を行うこと。
- (3) 従事者（相談員）は、社会福祉士、精神保健福祉士、臨床心理士、公認心理師、保健師、保育士、教員免許などの資格を有する等、社会福祉、教育、心理、医療分野等において相談業務経験のある者とする。
- (4) 受注者は、本業務で取り扱う個人情報及び本業務に付随して取得した個人情報について、個人情報取扱特記事項の他、広島市情報セキュリティポリシーや関係する法令等を遵守し、従事者（相談員）にも各法令等の条項の規定を遵守させること。  
また、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) 受注者は、常に最新のこども・若者相談に関する情報を収集するとともに、従事者（相談員）に対して、広島市の実施するこども・若者を対象とした取組を含め、業務に必要な知識・情報・技能等の習得研修や実務研修を行うなど、提供するサービスの質の維持・向上に努めなければならない。
- (6) 受注者は、苦情等に適切に対応できる体制を整えること。
- (7) 発注者は、業務を実施する上で従事者（相談員）の資質、態度等が不相当と認められる場合は、受注者に従事者（相談員）の交替等を要求できるものとし、受注者は、速やかに適正な措置を講じなければならない。
- (8) 受注者は、当該委託業務において生じた法律上の損害賠償責任に対応すること。
- (9) 翌年度の本業務の受注において、別の事業者が受注した場合には、当該事業者への業務の引継ぎを行うこと。

## 8 業務実施報告等

### (1) 業務実施報告書

受注者は、業務実施月の翌月10日までに、業務実施報告書を受注者に提出すること。ただし、令和9年3月分の業務実施報告書については、同年3月31日に提出すること。

### (2) その他

発注者は、事業の執行の適正を期するため必要があるときは、受注者に対し報告させ、又は事務所等に立ち入り、関係帳簿類、その他の物件を検査させ、若しくは関係者に質問を行う場合がある。

## 9 その他

- (1) 受注者は、本業務の全部を、第三者へ委託してはならない。ただし、業務の遂行上、本業務の一部を第三者に委託する必要がある場合は、事前に本市の承諾を得ること。
- (2) 本業務を遂行するために必要な事務用品、通信費等については、全て受注者の負担とする。
- (3) 本仕様書に明記なき事項、又は業務上疑義が生じた場合は、両者協議により業務を進めるものとする。