

令和6年度ヤングケアラーに対するSNSによる相談受付業務委託仕様書(案)

1 委託業務名

令和6年度ヤングケアラーに対するSNSによる相談受付業務

2 業務の目的

県内のヤングケアラー（原則18歳未満で、本来大人が担うと想定されている家事や家族の世話などを日常的に行っている者）がアクセスしやすいSNSを利用した相談窓口を設置することで、悩みや不安を抱えるヤングケアラーが相談しやすい体制を構築する。

3 業務委託の期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日

4 本事業における相談対象者

県内のヤングケアラー（原則18歳未満で、本来大人が担うと想定されている家事や家族の世話などを日常的に行っている者）及びその家族。ただし、相談対象者以外から相談を受けた場合も、相談者が不満や不信感を抱かないよう誠意をもって対応すること。

5 委託業務の内容

令和6年度ヤングケアラーに対するSNSによる相談受付業務に関する次の業務を行うものとする。

- (1) SNSによる相談窓口の設置及び運営
- (2) SNSによる相談に対する助言等の対応
- (3) 相談内容の記録及び受託者への報告

6 相談窓口の設置期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日

7 相談時間

- (1) 相談窓口の開設期間における平日16時00分～21時00分（土日祝日・令和6年12月30日～令和7年1月3日の期間を除く）に相談対応を行うこと。
ただし、相談者からの送信の受付は相談窓口設置期間中24時間受け付けるものとする。
- (2) 相談時間を変更若しくは追加する場合は、委託者と受託者双方が協議の上、決定する。
- (3) 相談受付期間前及び相談受付時間外については、自動応答機能等により、相談受付時間中に対応する旨の説明及び同様の相談が可能な窓口を案内するメッセージを送信できるようにすること。

8 相談内容について

家族の世話をしていく中で感じた不安、学業との両立。人間関係等、様々な悩みについて幅広く対応すること。必要に応じて適切な支援機関を紹介すること。

9 相談体制

- (1) 相談者からのSNSによる相談に円滑に対応できる組織体制を構築すること。
- (2) 受託者は、本相談業務を円滑に運営するため、相談業務責任者を1名以上配置し、相談員に対する指導を行い業務の執行管理を行うこと
- (3) 相談業務責任者は次のいずれかに該当し、ヤングケアラーを対象とした相談業務に関する知識・経験を有していること。
 - ア 社会福祉士、精神保健福祉士、保健師、介護支援専門員、介護福祉士、看護師、ケアマネージャー、公認心理師、臨床心理士のいずれかの資格を持つ者。
 - イ 大学等の養成機関における福祉分野の教員経験を有する者
 - ウ 児童福祉司として従事した経験を有する者
 - エ 児童心理司として従事した経験を有する者
- (4) 相談業務責任者とは別に相談員を1名以上配置すること。相談員は次のいずれかに該当し、かつLINE（LINE株式会社が提供しているメッセージングアプリ。以下同様。）を活用した相談について、一定の資質がある者とする。
 - ア 相談業務責任者に求められる資格又は経験を有する者
 - イ 社会福祉、教育のいずれかの分野において相談業務の経験を有する者
 - ウ ヤングケアラー等の支援に理解があり、関係機関、団体の相互連携のコーディネートを行う能力を有する者
 - エ ヤングケアラー等の支援者団体に属する者
- (5) 提供するサービスの質の維持・向上に努め、常に最新のヤングケアラーに関する情報を収集すること。
- (6) 本業務を実施する上で従事者の資質、態度等が不適切と認められる場合は委託者は受託者に従事者の交代を要求することができるものとし、受託者は速やかに適正な従事者と交代させるものとする。
- (7) 相談対象者の身体や生命に危険があると判断した場合や、緊急に対応が必要と判断される場合、受託者は委託者や警察、関係機関などにすみやかに連絡すること。
- (8) (7)の場合を除き、受託者は相談対象者が自ら希望し、かつ同意しない限りは相談内容を第三者（委託者と受託者以外の者）へ伝達しないこと。

10 相談環境

- (1) 相談はLINEを用いて受け付けることとし、最低1回線の回線数を確保すること。なお、相談者と受託者の間で画像の送信は原則として行わない設定または運用とすること。
- (2) 相談を受け付けるLINEのアカウントは、令和5年度ヤングケアラーに対するSNSによる相談受付業務において作成した「ふくしまヤングケアラーSNS相談窓口」のアカウントを利用することとし、令和5年度に当該事業を受託した事業者からアカウントを引き継ぐこと。

- (3) 相談受付の際に、相談対象者に対して年代や大まかな相談内容などを入力又は選択させること。
- (4) 相談は専用の相談室において実施する等、情報漏洩防止のためのセキュリティーを確保すること。なお、在宅勤務者による相談の実施は、情報漏洩防止のためのセキュリティー管理が十分確保できる場合に限り行うことができるものとする。
- (5) 相談対応に使用するシステムは、LINE株式会社が仕様確認している相談応答システム（LINE株式会社が公式にリリースしているシステムまたはLINE株式会社がGovtechPartner制度においてパートナー企業として認証している企業が提供しているシステム。）とすること。
- (6) 機密性を有する情報の扱いについては、LINEに情報が保存されない方法で送受信を行い、情報の管理を徹底すること。
- (7) 「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)（令和3年4月30日付内閣官房ほか）」に準拠した対応をとること。

1.1 報告、検査等について

- (1) 相談員は、対応した相談ごとに相談者の年代、性別、相談内容、応答内容、応答時間等について記録を作成すること。
- (2) 月例報告書、業務日誌（当該月初日から末日までの1か月分）及び月例受付状況により、実施月の翌月10日までに福島県知事へ報告すること。
- (3) 年度報告書及び年度受付状況により、業務が終了した日（業務を中止し、又は廃止した日を含む）から起算して30日を経過した日又は令和7年4月10日のいずれか早い日までに福島県知事へ報告すること。
- (4) 本業務の執行の適正に期するため必要があるときは、委託者は、受託者からその業務に関し報告をさせ、又はその職員に、受託者の営業所、事務所その他の事業場に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を検査させることができる。

1.2 委託業務の一括再委託の禁止

受託者は、本業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。

ただし、本業務の中心となる業務（委託業務における総合的企画、業務遂行管理、業務の手法の決定及び技術的判断等の業務及びSNSによる相談業務）を除いた業務について、本業務を効率的に行う上で必要と認めるときは、委託者と協議の上、その一部を委託することが出来る。

1.3 その他

- (1) 本仕様書に明示のない事項又は本業務の遂行上の疑義が発生した場合は、委託者と受託者が協議して決めるものとする。
- (2) 受託者は、契約期間の満了又は契約解除により契約の更新が見込まれない場合、本業務に支障をきたすことのないよう次の受託者又は委託者に業務を引き継がなければならない。また、引継ぎ終了後は、所有している相談記録の一切のデータ及び紙媒体の資料を破棄し、その旨を委託者に書面で報告しなければならない。