

子育て世帯に対する LINE を活用した情報配信・個別対応業務「ここならチャット KOBE」
仕様書

1 業務の名称

子育て世帯に対する LINE を活用した情報配信・個別対応業務「ここならチャット KOBE」

2 業務の目的

多くの行政サービスがある中で、どこに問い合わせ・相談をしてよいかわからない方や、そもそも自身が対象となっていると気づかない方もいる。また、問い合わせ等をしようと思っても、時間が合わない方や、面談・電話に抵抗感を感じる方などがいると考えられる。

本業務は、子育て世帯に対し、LINE を活用して行政サービス等の情報をプッシュ型で配信し、配信した情報への質問等に個別にわかりやすく答えることで、悩みや課題に応じた支援制度等をきちんと利用できるようにするとともに、必要に応じて地域や行政等の支援機関につなげるものである。

3 契約期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

4 対象者

神戸市内在住の子育て世帯（妊婦のいる世帯を含む）

5 LINE の開設時間

祝日・年末年始を除き、週に5日以上かつ1日8時間以上（ただし、休日に実施する場合は5時間以上）開設することとし、夜間や休日など、できるだけ子育て世帯の方が問い合わせしやすい時間帯を設定すること。

6 業務内容

(1) 体制

- ① 受託事業者（以下、「乙」という。）は、管理責任者、相談責任者及び相談員（以下、後2者を合わせて「管理責任者等」という。）を選任し、開設時間において相談対応業務に従事させること。
- ② 乙は、管理責任者等を選任したときは、速やかに神戸市（以下「甲」という。）にそれらの氏名等を報告するものとする。

(2) 管理責任者

- ① 乙は、管理責任者を1名以上配置すること。
- ② 管理責任者は、相談業務の円滑な執行のための管理を行うものとする。
- ③ 管理責任者は、業務に支障のない限りにおいては、相談責任者と兼ねることができるものとする。

(3) 相談責任者

- ① 乙は、相談責任者を1名以上配置すること。
- ② 相談責任者は、相談員に対する助言又は指導及び緊急の対応を要する相談についての支援体制の

確保を行うものとする。

- ③ 相談責任者は、社会福祉士、公認心理師、精神保健福祉士等の相談支援に資する資格を有し、かつ、相談支援経験を有する者とする。
- ④ 相談責任者は、相談員と兼ねることができない。

(4) 相談員

- ① 乙は、開設時間内において、相談の状況に適切に対応できるよう、相談員を1名以上常に配置すること。
- ② 相談員は、次のいずれかを満たす者とする。
 - (ア)社会福祉士、公認心理師、精神保健福祉士等の相談支援に資する資格を有し、かつ、相談支援経験を有する者
 - (イ) (ア) と同等の能力を有すると甲が認める者
- ③ 相談員は、相談責任者と兼ねることができない。

(5) システムの整備

- ① LINE アカウントを活用した相談用システム（以下、「相談用システム」という。）を整備し、相談環境を構築すること。
- ② 対象者が、相談用システムの利用登録を行うためのQRコードを発行すること。
- ③ 相談用システムの設定は次のとおりとし、その他の事項については甲と協議の上、決定すること。
 - (ア)対象者が、相談用システムの利用登録を行う際、情報配信のために必要な情報（以下、「登録情報」という。）をアンケート等で対象者に入力させるメッセージを表示し、対象者がそれらを入力した後に相談を開始できるものとする。
 - (イ) (ア) のアンケート実施に際しては、「要配慮個人情報」（個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第2条第3項に規定する個人情報をいう。）の収集を行わないこと。
 - (ウ)登録情報をもとに、セグメント別に、登録者の実情に応じた行政サービス等の情報を配信できるものとする。
 - (エ)相談をした者に対し、乙から個別にメッセージを配信できるものとする。
 - (オ)甲が必要に応じて確認できるよう、相談用システムへのアクセス権を甲にも与え、相談対応画面を甲が閲覧できるものとする。
 - (カ)相談用システムは、国が示す「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）」を踏まえて、相談内容等の機密性を要する情報等がLINE社側に残らず、受託事業者の管理するサーバー等に直接格納・保管されるシステム構成とすること。また、「10 情報セキュリティの遵守」に記載する要件を満たすものとする。
 - (キ)相談用システムの構築にあたっては、別添の「セキュリティポリシー適合チェックリスト」の要件を満たす構成とすること。
 - (ク)相談用システムの一部又は全部の機能を、その組織が定めた利用規約等に基づいて提供するサービス（以下、「外部サービス」という）を使用する場合は、別添の「外部サービス要件」に適合するサービスを使用すること。

(6) チラシの作成

乙は、本事業を対象者に周知するため、令和5年度に作成したチラシを参考に、原稿を作成のうえ、甲にデータで納品するものとする。なお、作成にあたっては、乙が原案（用紙、サイズ、刷色を含む）を作成し、甲が原案を修正する方式で校了するものとする。

(7) 情報配信

- ① 乙は、上記（5）で整備したシステムを使用し、登録者に対して、登録者の実情に応じた地域や行政等の支援機関・サービス等の情報を、原則として週に1回以上配信すること。
- ② 配信する情報は、乙において検討し、収集するものとするが、必要に応じて、甲から指定をする場合がある。
- ③ 情報の配信に際しては、文章等が登録者にとってわかりやすい内容となるよう工夫し、常に改善に努めること。

(8) 相談への対応

- ① 登録者からの相談に対して適切かつ誠実に応じること。
- ② 相談があった場合は、原則として、当日中に返答するものとし、開設時間外等で当日の返答が難しい場合も、翌業務日中には返答できるようにすること。
- ③ 電話、対面等による継続的な支援が必要である相談者に対し、相談内容に応じた適切な支援機関を案内し、当該相談者が希望する場合は必要な連絡調整等を行うこと。
- ④ 外国人等、日本語の不自由な方からの相談にも、できる限り配慮して対応すること。
- ⑤ 相談に対応するための業務執行マニュアルを作成し、相談員等に周知を図ること。
- ⑥ 乙は、相談者及び相談者に関連する児童の生命又は身体の保護の必要があると認めたときは、警察、児童相談所等に速やかに通報し、保護を依頼すること。通報したときは、甲に、依頼の相手方、日時、通報内容等を報告すること。

(9) 研修の実施等

- ① 乙は、管理責任者等に対し、相談対応に必要な研修を適宜実施し、資質向上に努めること。
- ② 乙は、研修を実施したときは、その概要を甲に報告すること。

(10) 報告

乙は、毎日の友だち登録者数、ブロック数、相談対応数、未対応数、主な相談内容、処理内容等について、翌月の初日から起算して10営業日までに甲が別途示す様式に基づき電子データにより報告すること。

7 業務履行にあたっての事項

- (1) 乙は、本仕様書に基づき、本業務の履行、活動の内容等に関して、甲と十分協議して業務を実施するとともに、定期的に進捗状況を報告すること。
- (2) 乙は、契約締結後速やかに本業務にかかる実施日程及び具体的な実施方法についての調整を行うため、甲と事前の打ち合わせを行い、実施計画について甲の承諾を得ること。

8 全体の業務報告

- (1) 委託業務の完了後、令和7年3月31日までに、実施業務の内容、成果等についてまとめた業務報

告書を神戸市に提出すること。(報告書作成費も委託料を含む。)

(2) 成果品は原則としてA4サイズとし、データでの納品とする。

9 個人情報保護の取扱

- (1) 乙は、個人情報(個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)第2条第1項に規定する個人情報をいう。)及び個人情報以外の秘密に係る情報その他甲が指定する情報(以下「個人情報等」という。)の保護の重要性を認識し、本業務において、個人情報等を取り扱う際には、個人その他のものの権利利益を侵害することのないように努めなければならない。
- (2) 乙は、本業務を処理するに当たって知り得た個人情報等を正当な理由なく他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。本業務の契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- (3) 乙は、本業務に係る個人情報等の漏えい、滅失又は改ざんの防止その他の個人情報等の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

10 情報セキュリティの遵守

- (1) 別添の「神戸市情報セキュリティポリシー」及び「情報セキュリティ遵守特記事項」に定める事項を遵守すること。また、必要に応じて、本業務で使用するシステム構成等が、「神戸市情報セキュリティポリシー」に適合しているかどうかの神戸市内部審査に必要な書類の作成に協力するものとする。
- (2) インターネット回線利用時は、TLS通信(バージョン1.2以上)を使用すること。

11 留意事項

(1) 委託料

本業務の委託料は、その活動の結果や成果に対して支払うものであり、乙が業務を遂行するにあたり必要となる経費は、すべて契約金額に含まれるものとする。甲は契約金額以外の費用を負担しない。

(2) 再委託

本業務を第三者に再委託する場合は、書面にて、甲の事前の承諾を得ること。ただし、全部または大部分の再委託については認められない。

(3) 著作権の帰属

本業務により作成された成果物等の著作権は、甲に帰属するものとする。ただし、委託前から乙の構成員が有する著作物及び第三者が権利を有する著作物を利用する場合は事前に甲に承諾を得るものとする。

(4) 記載外事項

本仕様書に定めのない事項又は本仕様書について疑義の生じた事項については、甲と乙とが協議して定めるものとする。

(5) 第三者の権利侵害

乙は甲に対し、納品する成果物が第三者の特許権、著作権、意匠権、商標権その他日本国の法令に

基づき保護される第三者の権利を侵害しないことを保証すること。

(6) 業務の引き継ぎ

本業務が終了または他の事業者に変更となる場合は、受託事業者は本市の指示に従い、業務が滞らないよう責任をもって新しい受託事業者に引継ぎをすること。

引継ぎに際しては、対象者の利用に支障が出ることがないように最大限配慮すること。