# 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や子育てに関する相談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適切に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

2027年４月１日から2028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を通じた個別対応業務の開設時間

週に５日以上かつ１日８時間以上開設すること。祝日および年末年始については、開設の有無にかかわらず開設日数に算入して差し支えない。開設時間の設定にあたっては、夜間や休日など、子育て世帯が相談・問い合わせしやすい時間帯にも考慮すること。

なお、上記開設時間外において、対象者のメッセージ送信を可能とするとともに、そのメッセージに対し開設時間の案内を自動返信するなど、より分かりやすいよう設定すること。

## 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、「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及び指導を行うとともに、緊急の対応を要する相談が発生した場合に適切な支援機関への連絡、引継ぎ等を行うことができる体制を確保するものとする。

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。ただし、緊急を要する場合その他やむを得ない事情により必要がある場合は、一時的に相談対応を行うことを妨げない。なお、この場合においても、相談責任者としての業務が適切に遂行できる体制を確保すること。

（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）に準ずる能力を有すると甲が認める者

③ 相談員は、管理責任者及び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ことができるよう、利用登録画面へ遷移するＱＲコードを発行し、甲が指定する媒体への掲載に必要なデータを提供すること。

③ 相談者に対する支援の継続性を確保するため、過去の相談履歴や対応経過を円滑に参照・活用しながら相談対応を行うことができる仕組みについて提案すること。なお、現在の LINE 公式アカウントは KANAMETO で運用しており、KANAMETO 内で相談履歴を管理している。KANAMETO 内の相談履歴を抽出した CSV データを乙に提供することや、乙が KANAMETO と契約する場合に、現在のアカウントを引き継ぐことは可能であるが、これらの経費はすべて契約金額に含まれるものする。

④ 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が開始できるものとすること。なお、利用登録が、利用開始の妨げとならないよう、対象者の負担軽減にも配慮すること。

(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こと。

(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こと。

(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こと。

(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、「11　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こと。

(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

① 乙は、本事業を対象者に周知するため、甲からの依頼に基づき、過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。

② 本業務において作成したチラシ、その他の成果物については、甲が広報その他の目的のため、市ホームページ、SNS その他の媒体に掲載し、使用できるものとする。

（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、収集するものとし、配信内容について、事前に甲と協議の上、決定すること。なお、甲から配信内容を指定する場合がある。

③ 情報の配信に際しては、登録者の必要とする情報の把握に努めるとともに、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するなど、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、相談内容や相談者の心情を踏まえながら適切かつ誠実に応じること。

② 過去の相談履歴がある場合は、過去の相談対応の内容を参照し対応すること。

③ 相談員が対応方針の判断に迷う場合や、専門的な判断を要する場合又は緊急の対応を要する場合は、相談責任者と協議の上、適切に対応すること。

④ 市の制度、事業又は行政手続に関する相談については、正確性の確保に努めるものとし、内容に不明な点がある場合は、市の所管部署に確認した上で回答すること。個別の事情に応じた判断を要する場合や詳細な説明が必要な場合は、当該所管部署への相談を案内すること。

⑤ 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。

⑥ 乙は、相談内容等を踏まえ、継続的な見守りや状況確認が必要と判断した相談者に対しては、定期的に相談員からの状況確認等の連絡を行うなど、必要なフォローアップを行うこと。

⑦ 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。

⑧ 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。
⑨ 相談に対応するための業務執行マニュアルを作成し、管理責任者等に周知を図ること。
⑩ 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、甲に事前に報告・相談の上、警察、児童相談所等に速やかに通報すること。緊急を要し、事前に甲へ報告又は相談する時間的余裕がない場合は、乙の判断により直ちに通報し、その後速やかに甲へ報告すること。乙は、これらの通報を行ったときは、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、研修日時、対象者、研修内容等の概要を甲の求めに応じて報告できるよう記録を保管すること。

(10) 報告
① 乙は、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、各月分を翌月 10 営業日以内に甲が別途示す様式等に基づき電子データにより報告すること。
② 乙は、登録者からの相談のなかで、市制度への苦情・分かりにくさへの指摘等があった場合には、その内容及びどのように対応したのか、報告を行うこと。
③ 乙は、相談対応に関する苦情等があれば、速やかに甲に報告すること。

(11) 事業の PR 及び登録者の増加につながるような広報事業
乙は、本事業の周知や登録者の増加のために、甲と協議のうえ、広報・PR 活動を行うこと。

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） 乙は、各年度の事業完了後、実施業務の内容、成果等についてまとめた業務報告書を甲の指定する期日までに提出すること。（報告書作成費も委託料に含む。）
（２） その他、甲が必要とする報告書等書類の提出を求めた場合、乙はその都度提出すること。
（３） 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　検査
乙は、上記「８　全体の業務報告」の業務報告書及び実際の業務内容に基づき検査を受けること。また、検査終了後、甲へ請求書を提出すること。

10　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。

11　情報セキュリティの遵守

（１） 業務の遂行にあたっては、本市の「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」を遵守すること。なお、「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」については、以下のホームページを参照すること。
https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html
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。

（３） 無線LAN利用する場合には、ＷＰＡ２以上の暗号化方式を使用すること。

12　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、乙に帰属するものとする。

（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）業務の開始に要する引き継ぎに関する事項

乙は、本業務を継続して円滑に遂行できるよう、従前まで利用していたLINEアカウントの会員情報等を旧事業者から引き継ぎを受けること。なお、移行用の資源等の収集に係る費用は本事業委託

契約に含まれるものとし、新たな費用は発生しないものとして取り扱うこと。

ただし、特段の事由によって従前まで利用していたLINEアカウントの会員情報等を引き継ぐことができない場合は、甲と協議のうえ、別の手段により業務を開始して差し支えないものとする。

（７）業務の終了に要する引き継ぎに関する事項

本業務の契約履行期間の終了、全部もしくは一部の解除、またはその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、乙は甲の指示のもと、本業務終了日までに甲が継続して本業務を遂行できるよう必要な措置を講じるため、業務引き継ぎに伴うシステム移行等に必要となる構成要素を円滑に提供できるようにすること。なお、移行用の資源等の提供に係る費用は本事業委託契約に含まれるものとし、新たな費用は発生しないものとして取り扱うこと。