

こころの健康ＳＮＳ相談事業委託業務 公募型プロポーザル企画提案指示書

1 業務の概要

(1) 業務名

こころの健康ＳＮＳ相談事業委託業務

(2) 目的

昨今の急激な物価高等より、社会経済を取り巻く環境が大きく変化し、先行きの見えない不安や生活様式の変化等により、心労を抱えた人々が増加していると想定され、現状が長期化すれば、精神疾患の発症や、さらには自殺者数の増加につながる事が懸念されるため、ＳＮＳを活用し、コミュニケーションが苦手な方でも安心して気軽に相談できる仕組みを通年的に構築することで、心のケアが必要な方を早期に発見し、包括的な支援を行うことを目的とする。

(3) 事業内容

ア 相談体制の整備

委託業務を円滑に行うため、次に示す体制を取ること。

(ア) 相談員の配置

- a 業務処理責任者 1名
- b 相談員監督者 1名
- c 相談員 1名

(イ) 相談員への研修

相談印の資質向上を図り、相談に適切に対応できるよう、研修を実施すること。

(ウ) 緊急時の対応体制の整備

緊急性の高い相談を受理した場合に備え、障がい者保健福祉課及び関係機関と常時連絡がとれる体制をとること。

イ LINEを活用した相談事業

(ア) 回線数

2回線

(イ) 相談時間

- a 平日、土曜、祝日 18時～22時
- b 日曜 18時～翌6時

ウ 業務の報告

受託者は、次に示す当日の相談対応状況等を障がい者保健福祉課あて電子データによる報告すること。

(ア) アカウント登録者数

(イ) 相談者の延べ人数及び実人数

(ウ) 相談対応件数

(I) 相談対応率

(オ) 相談内容及び相談者の分類別件数

(カ) 緊急対応を行った件数

(キ) 電話相談等の関係機関へつなげた件数

また、「相談者の分類別件数」の分類は、障がい者保健福祉課と協議の上決定する。

(4) 契約期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

2 予算額上限

11,170千円（消費税及び地方消費税相当額を含む）

3 参加の資格要件

- (1) こころの健康相談に関する専門的な知見を有しており、夜間・緊急時の対応、関係機関との連携等を含む相談対応を、迅速かつ適切に行うことができる体制を確保できる者であること。
- (2) ＳＮＳ相談の実績があり、事業の実施に必要な経歴、資格、経験を有する相談員を配置していること。
- (3) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第1項各号に掲げる者でないこと。
- (4) 地方自治法施行令第167条の4第2項の規定により競争入札への参加を排除されている者でないこと。
- (5) 道が行う指名競争入札に関する指名を停止されていないこと。
- (6) 暴力団関係事業者等であることにより、道が行う競争入札等への参加を除外されていないこと。

- (7) 暴力団関係事業者等でないこと。
- (8) 宗教活動又は政治活動を目的とした団体でないこと。また、特定の公職者（その候補者を含む）若しくは政党を推薦し、支持し又はこれらに反対することを目的とする団体でないこと。
- (9) 次に掲げる税を滞納している者でないこと。
 - ア 道税
 - イ 本部が所在する都府県の事業税（道税の納付義務がある場合を除く。）
 - ウ 消費税及び地方消費税
- (10) 次に掲げる届出の義務を履行していない者でないこと（当該届出の義務がない場合を除く。）
 - ア 健康保険法（大正 11 年法律第 70 号）第 48 条の規定による届出
 - イ 厚生年金保険法（昭和 29 年法律第 115 号）第 27 条の規定による届出
 - ウ 雇用保険法（昭和 49 年法律第 116 号）第 7 条の規定による届出

4 手続等

事業の委託にあたり、企画提案参加希望者から事前に参加表明書及び添付書類を徴取して資格の有無を審査し、資格を有する希望者には、企画提案書の提出及びヒアリングへの出席を要請する。

- (1) 担当部局（提出・問い合わせ先）
北海道保健福祉部福祉局障がい者保健福祉課精神保健医療係（担当：大友）
住所：〒060-8588 札幌市中央区北 3 条西 6 丁目
電話：011-231-4111（内線：25-736）
FAX：011-232-4068
メールアドレス：ootomo.mayuka@pref.hokkaido.lg.jp
- (2) 資格審査申請関係書類
提出部数：1 部
提出期限：令和 8 年 2 月 25 日（水）午後 5 時 30 分（必着）
提出場所：(1) に同じ
提出方法：持参、郵送（書留郵便）または電子データによる提出とする。
- (3) 企画提案説明関係書類
提出部数：10 部（提案者名及び職・氏名は 1 部のみ記載し、残り 9 部には記載しないこと。）
提出期限：令和 8 年 3 月 10 日（火）午後 5 時 30 分（必着）
提出場所：(1) に同じ
提出方法：持参、郵送（書留郵便）または電子データによる提出とする。
- (4) 企画提案説明関係書類の提出を要請する参加者等への通知
提出された資格審査申請関係書類の内容を審査し、資格要件を満たしている者には参加要請の通知を、資格要件を満たしていない者についてはその旨を通知する。
- (5) 企画提案を採用する者への通知
提出された企画提案説明関係書類の内容について審査・評価を行い、指名選考委員会で審議する。採用された者及び採用されなかった者には、その旨を通知する。

5 受託者の決定方法

こころの健康 SNS 相談事業委託業務公募型プロポーザル審査会設置要領に基づき審査会を設置し、企画提案者からの企画内容、考え方の説明（ヒアリング）を行い、選定基準に従った配点の上、審査・評価を行い、指名選考委員会で審議のうえ、受託者を決定する。

6 審査基準

- (1) 運営方針
業務を円滑かつ効率的、効果的に行うため、事業実施に必要な知識やノウハウを有しているか。
- (2) 管理運営
 - ・通年的に、利用者のニーズに応じた時間帯、体制で相談対応を行うことが可能か。
 - ・事業の実施に必要な経歴、資格、経験等を有する相談員の配置や資質向上のための研修受講など適切な相談体制を確保できているか。
 - ・当該委託業務を遂行するのにあたり、北海道ソーシャルメディア利用ガイドラインに準拠した適切な相談システムの体制が整っているか。
 - ・個人情報の管理を適切に行うことができるか。
- (3) 業務内容

- ・多種多様な相談に対し、利用者に寄り添い、ニーズに沿った適切な支援を提供できるか。
- ・緊急性の高い相談に対し、適切に対応する体制が整っているか。
- ・精神保健福祉センター等の関係機関との円滑な連携体制が確保できるか。
- ・必要に応じて、自動応答や、相談が途切れた場合のアフターフォロー等、多くの者を支援につなげるための支援を実施できるか。
- ・相談状況及び対応状況を統計処理等により適切に管理・報告することが可能か。

7 契約に関する基本的事項

- (1) 提案内容の修正
採択された企画提案の内容は、契約締結時に修正・変更が加えられる場合がある。
- (2) 見積書の提出
プロポーザル審査会で選定された企画提案者に対して、所定の手続きを得た上で、当該事業に関する見積書の提出を依頼する。
- (3) 契約保証金
契約金額の100分の10以上とするが、免除する場合がある。
- (4) 契約書及び業務処理要領
選定された企画提案書を作成した事業者に対して別途提示する。
- (5) 知的財産等の取扱い
第三者の著作権その他の権利についての交渉、処理は受託者が処理を行い、その経費は委託費に含む。

8 その他

- (1) 手続において使用する言語及び通貨
日本語及び日本円
- (2) 契約書作成の要否
要
- (3) 無効となる提出書類
参加表明書、企画提案書、付属資料が次の事項のいずれかに該当する場合には無効となる場合がある。
 - ① 提出期限、提出先、提出方法に適合しないもの
 - ② 指定する作成様式及び記載上の留意事項に示された条件に適合しないもの。
 - ③ 記載すべき事項の全部又は一部が記載されていないもの。
 - ④ 虚偽の内容が記載されているもの。
- (4) プロポーザル審査会（ヒアリング）に関する説明
提出された企画提案書の内容についてプロポーザル審査会（ヒアリング）を行う。ヒアリングの日時、場所は別途通知する。企画提案書提出要請の通知受理後にプロポーザル審査会（ヒアリング）への不参加を決めた場合は、その旨ご連絡ください。
- (5) 企画提案参加事業者及び企画提案の非選定通知
企画提案参加事業者として選定されなかった事業者及び企画提案参加事業者のうち企画提案内容を選定されなかった事業者に対して、その旨を書面により通知する。
- (6) 関連情報を入手するための照会窓口
4（1）に同じ
- (7) その他留意事項
 - ① 企画提案書の作成及び提出に係る費用は、提出事業者の負担とする。
 - ② 企画提案書のヒアリングに参加しなかった場合の企画提案は無効とする。
 - ③ 提出された参加表明書は、企画提案参加事業者の選定以外に、また、企画提案書は企画提案書の選定以外には、提出者には無断で使用しないものとする。
 - ④ 提出された書類は、企画提案参加事業者及び企画提案者の選定を行う作業に必要な範囲又は返却する場合において、複製を作成するものとする。
 - ⑤ 提出期限以降における参加表明書及び企画提案書の差し替え及び再提出は認めない。
 - ⑥ 提出された参加表明書及び企画提案書は返却しないものとする。
 - ⑦ 企画提案事業者として選定された事業者を公表できるものとする。
 - ⑧ 公平性、透明性、客観性を期するため、提出された企画提案書を公表できるものとする。
 - ⑨ 企画提案書作成のために発注者より受領した資料は、発注者の了解なく公表・使用することはできないものとする。
 - ⑩ 業務説明会等は行わないが、不明な点等があれば随時質問を受けつけるものとする。