

自殺対策におけるインターネットを活用した相談支援業務概要

1 委託事業名

自殺対策におけるインターネットを活用した相談支援業務

2 事業の趣旨

若年層の自殺の減少に向けて、若者の特性を踏まえ、インターネットを活用するとともに、自殺を考える人の心理特性を捉えた、市民がつながりやすい相談支援・情報提供を実施する体制を構築する。

3 委託期間等

(1) 令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

(土日、祝日及び年末年始を含む)

(2) 相談受付時間

24時間

(3) 本業務の対象地域

横浜市内

4 業務内容

(1) インターネットを活用した相談支援・情報提供の仕組みの構築

自殺の要因となる様々な生活課題等の解決に向けて、インターネットを活用する形で、市民が相談につながりやすく、かつ、解決に向けた相談窓口等の情報を適切に得ることができる仕組みを構築する。

なお、生活課題等とは「死にたい」などの自殺に関連する相談のほか、生活困窮、いじめ、虐待、ドメスティックバイオレンス、女性相談関連、青少年相談関連、依存症、直近の自殺の動向を踏まえたものとする。

(2) インターネットを活用した相談支援・情報提供の実施

(1)の生活課題等のうち、特に自殺リスクの高い「死にたい」などの自殺に関連する相談及び依存症（自殺の直前のアルコール飲酒や薬物使用などがあるため）については、相談者が相談窓口の情報を得られるようにするだけでなく、メールやチャット等のインターネットを活用した相談支援・情報提供を実施する。

相談は、24時間365日、常時受け付けるとともに、相談受付後、少なくとも24時間以内に相談者への連絡などの初期対応を行うことのできる仕組みとする。さらに、インターネット上の相談に限らず、電話や対面での相談につなげるなど、相談者の状況に応じて、柔軟に相談支援を実施する。

(3) 各区福祉保健センターや医療機関等の関係機関との連携

インターネットを活用した相談支援の中で得た相談者の状況等から、必要に応じて、本市が設ける依存症相談窓口、各区福祉保健センターや医療機関等につなぐなど、関係機関と連携した相談支援を実施する。

(4) 相談者の傾向などの統計解析

相談支援内容を記録し、それらを基に、相談者の性別、年齢、悩み・生活問題などの傾向を分析・整理し、四半期ごとに翌月 10 営業日までに報告書を作成し報告する。

(5) その他、事業実施に必要な業務

5 相談体制

(1) インターネットを通じた相談支援を実施できる体制かつ 24 時間 365 日相談を受け付けるとともに、初回相談に対しては 24 時間以内に相談者への連絡初期対応を行うことのできる体制を整備すること。

(2) 従事者は、次のいずれかの者とする。

ア 社会福祉士として従事した経験を有する者

イ 精神保健福祉士として従事した経験を有する者

ウ 公認心理師または臨床心理士として従事した経験を有する者

エ 看護師または保健師として医療や障害者福祉の分野に従事した経験を有する者

オ 医療、教育、心理、社会福祉分野のいずれかにおいて相談援助業務の経験を有する者

(3) クレームや苦情等にも適切に対応できる体制を整える。

6 調査権

委託者は、必要があると認めるときは、受託者に対して経理または支援の状況等について調査を行うことができる。

7 個人情報の保護

(1) 受託者は、業務上知り得た個人情報及びその他の内容については、契約期間中及び契約解除後において、いかなる理由によっても第三者に漏らしてはならない。

(2) 受託者は、委託者に対し、前項の義務の履行を担保するため従事者との連署による誓約書を提出しなければならない。

(3) 受託者は、従事者に対して、事前及び定期的に秘密の保持についての教育を行うこととする。

(4) この契約による業務を行うための個人情報の取り扱いについては、別紙「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

8 その他

(1) 受託者が本事業でインターネットによる情報発信をする場合は、本市のサブドメインを使用するほか、別紙「アクセシビリティ及びセキュリティに関する事項」を遵守しなければならない。

(2) この契約は、令和 7 年度横浜市会計予算が令和 7 年 3 月 31 日までに横浜市議会において可決された上、同年 4 月 1 日以降に契約書を交換することによって確定するものとする。