

自殺対策SNS相談運営業務委託仕様書

1 委託業務の名称

自殺対策SNS相談運営業務

2 業務の目的

若年者層を中心に身近なコミュニケーションツールとなっているSNS（LINE）を活用し、様々な困りごとや悩みに合わせた相談を行い、適切な相談窓口の紹介や具体的な対応方法を提供することで、自死の背景となる要因の早期解消を図る。

3 委託期間

契約締結の日から令和7年3月31日（月）まで

4 履行場所

受託者が別に設置する相談室とする。

5 委託業務の内容

(1) 相談対応期間（土曜日、日曜日及び祝日を含む）

契約締結の日から令和7年3月31日（月）まで

(2) 相談対応時間

実施期間中の午後6時から午後10時までとし、開始した相談が終了する時間までを相談時間とする。

(3) 対象者

福島県内に在住もしくは在勤又は在学の者とするが、そのうち小学生から高校生までの者については、原則として本県教育委員会が実施する「ふくしま子どもLINE相談」の利用を促すものとする（ただし、本相談の利用を厳格に認めないものではない）。

(4) 業務内容

ア SNS（LINE）のチャット機能を利用した相談業務

イ 相談内容の記録業務

ウ 緊急対応が必要な相談内容の連絡業務

エ その他必要と認められる業務

(5) 相談方法

受託者は、実施期間中、相談対応に必要な知識と経験を有する相談員を配置し、対象者から、SNS（LINE）を通じて様々な困りごとや悩みに関する相談を受け付け、その心情に寄り添いながら、相談窓口の紹介や具体的な対応方法を提供するなど適切に対応すること。

(6) 相談体制

ア 業務責任者の配置

受託者は、受託業務を円滑に運営するため、当委託業務の責任者を1名以上専任し、内部における責任体制を構築すること。なお、業務責任者の選任基準は相談員に準ずる。また、業務責任者は、本業務に係る個人情報適切な管理に関する一切の責任を負うものとする。

イ 相談員の配置

受託者は、相談対応時間中、常に相談回線を2回線以上確保すること。

ウ 相談員の資格

相談員は、公認心理師、臨床心理士、精神保健福祉士等、カウンセリング有資格者で、

国や地方公共団体等が実施するSNS相談の対応経験者であること。

エ 業務責任者、相談員名簿の提出

受託者は、実施期間前に業務責任者及び相談員の名簿（資格、相談等の経験歴を含む。）を本県に提出すること。名簿について変更が生じる場合は、事前にかつ速やかに変更内容を提出すること。

オ 相談環境・機器類等

相談業務の運営に必要な機器類（パソコン、コピー機、FAX等）及び物品類（事務用机、椅子、個人情報保護の為に必要な保管庫等）については、受託者が準備するとともに、相談内容が外部に漏れないようにすること。

また、別表1「相談実施要件」に掲げる相談業務を実施するに当たり、必要となるLINE公式アカウントの契約や相談用システムの導入等を行うこと。

カ 相談員の研修

受託者は、相談員の資質の確保、向上を目的とし、事前の研修および相談期間について研修を適宜実施すること。研修については、厚生労働省作成の「自殺対策におけるSNS相談事業ガイドライン」（以下、「ガイドライン」という。）を基に実施すること。

(7) 業務マニュアル作成

ア 円滑に業務を実施するため、本県の実情に合わせた業務マニュアルを作成すること。

イ 業務マニュアルの作成に当たっては、ガイドラインを参考とすることとし、本県と十分に協議を行うこと。

ウ 業務マニュアルは、相談期間開始までに委託者に提出すること。

(8) 記録・報告

ア 受託者は、相談者から受けたすべての相談等の経過について記録を行い、電子データとして保存し、本県にて随時確認できる体制を提供すること。

イ 相談対応状況（アクセス件数、相談件数等）については、翌日に本県障がい福祉課に報告すること（報告すべき日が本県の休日であった場合は、翌平日に報告すること）。報告にあたっては、相談内容が外部に漏れることのない方法で行うこと。

なお、緊急時対応を要する場合は、相談状況とともに特定できた情報を報告すること。

ウ 受託者、月次報告として、各月の相談実績を本県へ提出すること。なお、報告内容や提出期日等は本県と協議の上決定する。

(9) 緊急時の対応

ア 相談者に生命や身体の危険があるなど、緊急対応が必要であると業務従事者が判断した場合は複数で対応し、相談者の同意を得ながら可能な範囲で氏名や連絡先等の緊急対応に必要な情報を聞き出し、電話対応に切り替える。また別紙1「自殺対策SNS相談運営業務緊急連絡網」により本県障がい福祉課へ緊急連絡を行うとともに、相談ログを同課へ提出する。また、早急に別紙2「自殺対策SNS相談運営業務緊急対応記録」により相談内容等を記入し、翌日10:00までに同課へ報告すること。

イ システムに致命的な障害等が発生した場合の対応については、事前に本県と十分に協議の上決定し、緊急時はこれに基づいて適切に対応すること。

(10) 経費負担区分

ア 本県は、業務委託に要する経費（以下「委託費」という。）を負担する者とし、受託者は、それ以外に要する経費を負担する。

イ 受託者は、委託業務を遂行するに当たり、本県に報告書を送付する通信費を負担する。なお、通信費は委託費に含まれる。

ウ 受託者は、緊急対応において電話対応に切り替えた場合の通信費を負担する。なお、通信費は委託費に含まれる。

6 個人情報及び情報セキュリティ

- (1) 受託者は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）認定によるプライバシーマーク制度の認定を有すること及び情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格「ISO27001」の認証を取得しているものとする。
- (2) 受託者は、福島県個人情報保護条例に基づく「福島県個人情報取扱事務委託基準」及び「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- (3) 情報セキュリティに対する意識と知識の向上を図るため、受託者は相談員に対して個人情報の取扱いに関する教育を行うこと。
- (4) 受託者は、情報セキュリティに関連する事故が発生した際は、速やかに発注者に報告すること。
- (5) その他、別表2「セキュリティ要件」を参照の上、相談システム等についてのセキュリティ対策を講じること。

7 著作権、所有権

- (1) 本事業実施に係り作成される成果物の著作権その他知的財産権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条に定める権利を含む。）は本県に帰属するものとする。ただし、成果物に関し、受託者または第三者が従前より保有する知的財産権については、受注者または第三者に留保されるものとする。
- (2) 本事業実施に係り作成、登録されたデータ（アカウント、相談データ、登録者情報等）の所有権は、本県に帰属するものとする。

8 その他留意事項

- (1) 受託者は、労働基準法、労働関係調整法、最低賃金法、その他関係法令を遵守すること。
- (2) 受託者は、連絡を取れる体制を整え、本県から質問・要望等あった場合には、対応すること。
- (3) 受託者は、業務の履行に際しては、相談業務の公共性を鑑みて常に相談者の立場を考慮し、信頼を確保すること。
- (4) 受託者は、相談責任者および相談員に対し、法令に基づく事業者としてのすべての義務を負うものとする。
- (5) この仕様書に特に定めのない事項については、必要に応じ、本県と受託者で別途協議のうえ決定するものとする。

別表1：相談実施要件

分類	要件
相談・管理	<ul style="list-style-type: none"> ・LINEのチャット機能を利用した相談業務を実施すること。 ・相談時間中は、常時2回線以上での相談受付を行うこと。 ・相談を開始する際に、相談者の属性（年代、職業、居住地など）を把握するためのアンケートを実施すること。また、相談終了後に、LINE上で相談者へアンケートを実施すること。なお、各アンケートの内容は、本県と協議の上決定する。 ・複数の相談がある場合、相談システムの管理画面等で緊急性の高い相談を識別できるようにし、緊急性の高い相談は優先して対応するなど、適切に対応すること。 ・LINEサービスでの画像ファイルの送信ボタンを非表示にするなど、相談者と受託者双方がLINEサービス上で要機密情報を扱わない運用とすること。
周知・情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ・相談時間外にアクセスがあった場合や、回線数を超えるアクセスが集中している場合等には、自動応答メッセージ等により適切な案内を行うこと。 ・相談者が、LINE画面上で様々な相談窓口の情報を容易に確認できるよう、リッチメニュー等を配置すること。なお、掲載する相談窓口については、事前に本県と協議の上決定する。 ・災害やシステム障害等が発生し、相談を実施できない場合や相談時間が変更した場合は、その旨を告知すること。

別表2：セキュリティ要件

分類	要件
システム保守	<p>システムに障害が発生した場合は、すみやかに不具合解消に取り組み、システムを復旧させること。</p> <p>本県職員からの連絡を、原則、県庁開庁時間中は受けられる体制を整えることとし、致命的なシステム障害等が発生した場合は、夜間土日等でも対応できるよう保守体制を整えること。</p> <p>LINE社とは別に適切にセキュリティが確保されたシステムを構築し、相談内容等の機密性を要する情報等がLINE社側に残らず、構築したデータベースに直接格納・保管されるシステム構成とすること。</p>
暗号化	<p>暗号化通信等を用いて、相談データが外部に漏洩することを防ぐこと。</p>
アクセス制御	<p>相談システムへのログイン制御やアクセス制限を行い、不正アクセスを防止すること。</p>
バックアップ、ログ管理	<p>緊急事態発生時に、警察等へ相談ログを速やかに提出できるよう、監査ログの蓄積、エクスポートできるようにすること。</p>
冗長性確保	<p>予備の相談用PCやインターネット接続回線を用意し、万が一障害が発生しても相談体制を継続できるよう、冗長性を確保すること。</p>
ウイルス対策 バージョンアップ対応	<p>相談業務に使用するシステム、機器、アプリケーション等は、セキュリティパッチを随時使用し、常に最新の状態を保つなど、適切なセキュリティ対策を講じること。</p>