

令和7年度埼玉県SNS相談事業業務委託仕様書

1 委託業務の名称

令和7年度埼玉県SNS相談事業業務委託

2 履行場所

受託者が設置する相談室、または、受託者が指定する場所

3 履行期間

令和7年7月1日 から 令和8年3月31日 まで

※データ移行のため、場合によっては7月1日から7月3日までは休止とする。

4 目的

本事業は、若者の多くがSNSを日常的なコミュニケーション手段として用いている現状を踏まえ、なかなか減少しない若者の自殺を防ぐため、若年層を対象とした相談体制の構築を図ることを目的とする。

5 委託業務の内容

(1) 相談窓口名

「こころのサポート@埼玉」

(2) 業務内容

ア SNSによる相談体制の構築

イ SNSによる相談に対する助言等の対応

ウ 相談内容の記録及び受託者への報告

エ その他、SNS相談事業の実施に付随する業務

(3) 相談期間

令和7年7月1日から令和8年3月31日までに於ける毎日を原則とする。

(4) 相談時間

19時から23時まで

※相談受付時間は、相談開始時間から終了30分前までとする。

相談時間を変更若しくは追加する場合は、委託者と受託者双方が協議の上、決定する。

(5) 相談対象

埼玉県内に居住している方、及び埼玉県内に通学・通勤等している方

(6) 相談内容

原則として、希死念慮、生活や家庭環境に関する悩み、職場・学校等での悩み、人間関係等、こころの健康に関する悩みについて、幅広く対応する。

(7) 相談体制

ア 相談員及びスーパーバイザーの確保

本業務の実施に当たり、SNS相談に必要な技術と使命感を持つ、下記の相談員及びスーパーバイザーを配置すること。

(ア) 相談員

相談員は、心理カウンセリングに係る資格（臨床心理士や精神保健福祉士、公認心理師等）を有し、カウンセラーとして相談業務の経験を有する者とする。

また、LINE等のSNS相談について、一定の資質がある者（SNSカウンセラー資格の保有等）とする。

(イ) スーパーバイザー

スーパーバイザーは、相談員の選任基準に加え、国または地方公共団体等が実施する相談業務の経験を有する者とする。

また、相談員に対する的確な指導・助言を行うとともに、緊急時の対応など、SNS相談を実施する上で、適切な業務管理ができる者とする。

イ 相談員等の配置

- ・日、月、火曜日は、次のとおり相談員等を配置すること。

相談実施時間帯	回線数	相談員	スーパーバイザー
19時～23時	4回線以上	4名以上	1名以上

- ・それ以外の曜日は、次のとおり相談員等を配置すること。

相談実施時間帯	回線数	相談員	スーパーバイザー
19時～23時	2回線以上	2名以上	1名以上

ウ 相談員の対応について

相談員は相談者に対して1対1の対応を原則とするが、状況に応じて相談者2名以上の対応を可能とする。

エ 相談員等名簿の提出

- (ア) SNS相談に係る相談員及びスーパーバイザーの選任後は、速やかに相談員等名簿を提出すること。

- (イ) 相談員等を変更する場合はその都度変更届を提出すること。

(8) 緊急対応

受託者は、SNS相談中に相談者の自殺や生命・身体の危険が推測される場合には、警察等に緊急連絡をするなど、あらかじめ定めた方法により適切かつ迅速な対応を行い、対応内容について、翌営業日までに受託者あてに報告すること。

また、相談者の住所等のヒアリングできない場合の身元の特定手段としては、警察より「LINEのUID」をもって情報公開請求をする方法で実施すること。

(9) 相談受付時間外等の対応

- ア 相談受付期間前及び相談受付時間外については、自動応答機能等により、相談受付時間中に対応する旨の説明及び同様の相談が可能な窓口を案内するメッセージを送信できるようにすること。

- イ 相談受付時間中であっても、相談の重複等により対応ができない場合には、

上記アと同様の機能により、その旨のメッセージを送信できるようにすること。

(10) 相談環境

- ア 相談はLINEにより受け付けることとする。相談者からの画像の送信はできないように設定すること。
- イ 相談は専用の相談室において実施し、情報漏洩防止のためのセキュリティーを確保すること。
- ウ 相談対応に使用するシステムは、LINE株式会社が仕様確認している相談応答システムとすること。
- エ 機密性を有する情報の扱いについては、LINEのメッセージでのやり取りはせず、LINEに情報が保存されない方法で送受信を行い、情報の管理を徹底すること。
- オ これまでの相談内容については、必要があればシステム間で移行し、継続的な対応が行えるよう相談体制を整えること。

(11) 相談員の研修

- ア 受託者は、相談員等の資質の確保、向上を目的として、1日以上の上記の研修、及び相談受付期間中における随時の研修を適宜実施すること。
- イ 研修については、SNS相談実施のための技術的事項のほか、厚生労働省策定の「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。）」を参考とし、最新の情報を盛り込むとともに、下記項目を含めた内容とすること。
 - (ア) 本県及び全国の自殺の現状
 - (イ) 自殺に悩む者の心理状況の理解
 - (ウ) 本相談事業以外の活用可能な相談窓口等に関する知識
 - (エ) その他、個人情報の取扱いや守秘義務等、業務遂行の上で必要な事項

(12) 実施計画書の作成

- ア 受託者は、本事業を実施するにあたり、事業進行スケジュールや支出計画、SNS相談体制の構築等に関する実施計画書を作成すること。
- イ 実施計画書は、契約締結後速やかに委託者に提出すること。

(13) 業務マニュアルの作成

- ア 受託者は、緊急対応も含め円滑に業務を実施するため、あらかじめ業務マニュアルを作成すること。なお、作成に当たっては、ガイドラインを参考とすること。
- イ 業務マニュアルは、相談期間開始後速やかに委託者に提出すること。

(14) 報告・分析

- ア 相談記録の作成
 - 相談員は、対応した相談ごとに、相談者の居住地や年齢、性別、相談内容、相談区分、応答時間等について記録を作成すること。
- イ アンケートの実施
 - (ア) 受託者は、相談者の同意を得て、本SNS相談についての満足度等のアン

ケートの実施やアンケート収集機能等を活用することにより、相談者のニーズを把握すること。

(イ) 受託者は、相談期間終了後に、把握した情報に基づいて、今後のSNS相談事業の適切なあり方等について委託者に提案を行うこと。

ウ 受託者は、上記アの相談記録を取りまとめ週ごとに委託者に報告すること。

エ 事業実施報告書の作成

受託者は、上記アの相談記録やイのアンケートとりまとめ結果を含めたSNS相談事業の実施結果をまとめ、今後の相談の有用性について分析し、受託者に提出すること。

オ データベース化

受託者は、上記ウの報告書と合わせ、各記録等についてデータベース化し、電子媒体で委託者に納入すること。

6 個人情報の取扱い

個人情報の取扱いにあたっては、別添「個人情報取扱特記事項」を遵守するほか、下記のとおりとする。

(1) 受託者は、ISO/IEC 27001に基づく情報セキュリティマネジメントシステムの認証又は一般財団法人日本情報経済社会推進協会からプライバシーマークが付与されている者とする。

(2) 受託者及び本委託業務において取得した相談者等の個人情報については、緊急対応のため相談者に許可を得た場合を除いて第三者に漏洩してはならない。

7 セキュリティポリシーについて

事業の実施にあたっては、委託者と受託者双方が協議することによって、令和3年5月6日付け情戦略第199号「SNS（LINEを含む）等サービスの利用の際の考え方について（通知）」を遵守し、埼玉県情報セキュリティポリシーに合致させること。

8 知的財産の取扱い

(1) 本事業により作成した成果物の著作権、意匠等の知的財産権は、委託者に帰属する。

(2) 本事業の実施に当たり、第三者の著作権等に抵触するもの及び抵触する恐れのあるものについては、受託者の責任と費用負担により適切に処理することとする。

(3) 受託者は本事業に係る成果を学会等で発表する場合には、あらかじめ委託者の承認を得るものとする。

9 受託者の責務

(1) 受託者は、業務の履行にあたっては、委託者の相談業務の公共性に鑑みて、常に相談者の立場を考慮し、信頼を確保しなければならない。

(2) 受託者は、地方公務員法（昭和25年法律第261号）第16条（欠格事項）に該当する者を業務に従事させてはならない。

(3) 受託者は、相談員、スーパーバイザー、その他本委託業務に従事する者に対し、法令に規定された事業者としてのすべての義務を負うものとする。

10 経費負担区分

- (1) 委託者は、本業務委託契約の委託料を受託者に支払うものとし、相談室の設置、LINEアカウントの管理、相談員の研修を含むSNS相談事業実施体制の構築及び運営に係る一切の費用は、受託者が負担するものとする。
- (2) 相談業務において発生した事件等に伴う損害については受託者の負担とする。ただし、その損害が委託者の責めに帰する事由による場合は、その損害のために生じた経費は委託者が負担するものとする。

11 その他

本仕様書について及び本仕様書に定めのない事項について疑義が生じた場合は、委託者と受託者双方が協議の上、決定するものとする。