

# 令和8年度埼玉県L I N E及び電話による性の多様性に関する相談事業業務委託仕様書

## 1 委託業務の名称

令和8年度埼玉県L I N E及び電話による性の多様性に関する相談事業業務委託

## 2 履行場所

受託者が設置する相談室及び受託者が指定する場所

## 3 履行期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

## 4 業務の目的

性的マイノリティ当事者は周囲の偏見や差別を恐れてカミングアウトできず、悩みを一人で抱え込みがちな傾向にあることを踏まえ、性的マイノリティ当事者やその家族、関係者が、相談しやすい相談窓口を設置する。

## 5 委託業務の内容

### (1) 相談窓口の名称

にじいろ県民相談（埼玉県性的マイノリティ県民相談）

### (2) 業務内容

- ア L I N E及び電話による相談体制の構築
- イ L I N E及び電話による相談に対する助言等の対応
- ウ 相談員等の研修
- エ 業務マニュアル（相談対応マニュアル）の作成
- オ 相談窓口の広報
- カ 相談内容の記録及び委託者への報告
- キ アンケートの実施
- ク 相談機関研修会の企画・運営
- ケ その他、付随する業務

### (3) 相談期間

履行期間における土曜日

ただし、年末年始（12月29日から1月3日）を除く。

### (4) 相談時間

ア 18時から22時まで

イ 最終受付時間を21時30分とし、受付時間内に受けた相談は相談対応が終了するまで行うこと。

### (5) 相談対象者

県内に在住、在学及び在勤している性的マイノリティ当事者及びその親族、知人等とする。

ただし、相談対象者以外からの相談を受けた場合も、誠意をもって対応すること。

#### (6) 相談内容

原則として、性的指向・性自認に関する悩み（職場・学校等での悩み、人間関係等、心の健康に関する悩みを含む）について、幅広く対応すること。

#### (7) 相談体制

##### ア 業務責任者の配置及び業務

(ア) 本業務を円滑に運営するため、本業務の遂行に必要となる能力（相談対応、苦情対応、研修企画、業務進行管理、連絡調整）を有し、国・地方公共団体からの相談業務、又は公益性のある相談業務の責任者経験を有する者を責任者（以下「業務責任者」という。）として1名以上定めること。

(イ) 業務責任者は、本業務の運営の総括、相談員、スーパーバイザー、コンシェルジュ及び苦情担当者の総括、委託者との連絡調整を行い、業務の円滑な執行管理を行うこと。

##### イ 相談員、スーパーバイザー及びコンシェルジュの配置

本業務の実施に当たり、LINE及び電話相談に必要な技術と使命感を持つ、下記の相談員、スーパーバイザー及びコンシェルジュを配置すること。

##### (ア) 相談員

相談員の選任基準は、以下のa～dのいずれかの要件を満たす者とする。

a 社会福祉士、精神保健福祉士、公認心理師、臨床心理士又は保健師の資格を有する者

b 学校教育法（昭和22年法律第26号）に基づく大学において、社会福祉、児童福祉、社会学、心理学若しくは公衆衛生看護学を専修する学科又はこれに相当する課程を修めて卒業した者。

c a又はbに準ずる者であって、福祉分野における実務経験又は相談・カウンセリングに関する専門的知識と実務経験を有する者

d a又はbに準ずる者であって、3年以上の性的マイノリティ相談業務の実務経験を有する者

また、LINE相談に対応する者については、LINE等のSNS相談について、一定の資質がある者とする。

相談員は、相談内容から必要だと判断した場合、（ウ）に定めるコンシェルジュに取り次ぐものとする。

##### (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、国又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、相談員に対して的確な指導・助言を行うとともに、緊急時の対応など、本業務を実施する上で、適切な業務管理ができる者とする。

##### (ウ) コンシェルジュ

コンシェルジュは、相談員とは別に配置し、相談員からの求めに応じて、相談者を適切な支援機関へつなぐなど、困りごとの解決方法を整理する者とする。

具体的には、相談者からの相談から困りごとを整理し、支援の方向性について相談者から同意を得る。後日、適切な支援機関と調整した上で、相談者に折り返し連絡し、相談先を案内する。

コンシェルジュは、相談員の選任基準に加え、相談者の困りごとを解決できる機関・

団体の役割や機能について、知見を有している者とする。

ウ 相談員等の配置

次表のとおり相談員等を配置すること。スーパーバイザーとコンシェルジュは兼任を可とする。また、相談員が同時に業務責任者、スーパーバイザー、コンシェルジュのいずれかを兼ねることはできない。

相談方法	L I N E・電話 回線数	相談員	スーパーバイ ザー	コンシェルジ ュ
L I N E・電話	L I N E 3回線 電話 2回線	L I N E 3名 電話 2名	1名	1名

エ 苦情担当者の設置

苦情等に対応する担当者を配置すること。苦情担当者は、業務責任者、相談員、スーパーバイザー及びコンシェルジュとの兼任を可とする。

オ 業務責任者、相談員、スーパーバイザー、コンシェルジュ及び苦情担当者名簿の提出

- (ア) 受託者は、業務責任者、相談員、スーパーバイザー、コンシェルジュ及び苦情担当者の選任後、速やかに名簿を委託者に提出すること。相談員、スーパーバイザー及びコンシェルジュについては、資格、相談等の経験歴を記載すること。
- (イ) 受託者は、提出した名簿について、変更が生じた場合は、速やかに変更後の名簿を提出すること。
- (ウ) 受託者は、毎月一度目の相談実施日前までに業務責任者、相談員、スーパーバイザー、コンシェルジュ及び苦情担当者の相談実施時間の勤務割振表を提出すること。また、(14)ア (イ) の月例報告書と併せて勤務割振実績を提出すること。

(8) 相談員等の研修

- ア 受託者は、相談員等の資質の確保、向上を目的として、業務に必要な知識・情報・技能等の習得研修や実務研修を行うこと。  
なお、研修計画を事前に書面で提出すること。
- イ 研修については、L I N E及び電話相談に必要な技術のほか、下記項目を含めた内容とすること。また、(ウ)については事前の研修だけでなく、相談受付期間中も隨時、複数回の研修を実施すること。
- (ア) L I N E、電話それぞれの特性を考慮した相談ノウハウに関する研修  
(イ) 本業務の運営に必要なシステムの操作に関する研修  
(ウ) 性的マイノリティについて専門知識を有する者による性的マイノリティに関する研修  
(エ) 性的指向・性自認について悩む者の心理状況の理解  
(オ) 本業務以外の活用可能な相談窓口等に関する知識  
(カ) 埼玉県性の多様性を尊重した社会づくり条例や本県の取組に関する知識  
(キ) その他、個人情報の取扱いや守秘義務等、業務遂行において必要な事項

(9) 相談機関研修会の企画・運営

県内相談機関及び市町村を対象とした相談機関研修会を年1回企画・運営すること。

ア 運営方法等

- (ア) 事前に研修を収録し、録画配信する形式で実施すること。  
(イ) 1時間程度の動画を1本配信すること。

(ウ) 動画は、YouTubeなどの動画配信プラットフォームにアップロードし、受講者が職場等のインターネット回線を通じて、OSに依存せず、一般的なパソコン及びスマートフォン、タブレット等の情報通信端末で、特殊なアプリケーションのインストールを要さずに、視聴できるようにすること。

(エ) 動画は一般公開ではなく申込みを行った者のみが閲覧できる限定公開とし、申込者に送付されるURLにアクセスすることなどにより再生できるようにすること。

(オ) 研修会の対象機関への案内は、委託者が行う。

(カ) 開催時期は令和8年度第一四半期中とし、具体的な実施時期及び配信期間については委託者と協議の上、決定すること。

イ 研修会の内容

性的マイノリティについて専門知識を有する者による次の内容を組み込み、委託者と調整の上、決定すること。

- ・基礎知識（用語説明、性的マイノリティの置かれた状況等）
- ・相談現場及び職場内での対応における注意点
- ・性の在り方に係る相談事例とその対応例・対応のポイント等（個人ワークを含む）

ウ アンケートの実施

- ・参加者に対しアンケートを実施すること。
- ・アンケート内容は委託者と協議して決定すること。

(10) 緊急対応

生命、身体に対する危険が推測される等、緊急に対応する必要がある相談を受理した場合は、相談対応マニュアルに従って、直ちに警察等に相談するとともに、委託者と対応を協議すること。

(11) 相談受付時間外等の対応

- ア 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こと。

(12) 実施計画書の作成

- ア 受託者は、本業務を実施するに当たり、スケジュール、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) 相談実施環境

- ア 相談はLINE及び電話により受け付けることとする。
- イ LINEを使用した相談者からの相談については、既存のLINEアカウントを使用すること。
- ウ 電話はNTTコミュニケーションズが提供するナビダイヤルサービスにより、既存の番号を使用すること。
- エ 情報漏洩防止のためのセキュリティの確保及び相談機器の予備を確保すること。

(14) 報告・分析

ア 相談記録及び月例報告書の作成

(ア) 相談員は、対応した相談ごとに、相談者の居住地や年齢、相談内容、相談区分、応答時間等について記録を作成し、(イ) の月例報告書と併せて提出すること。

なお、委託者の求めに応じて、適宜、相談記録を提出すること。

(イ) 受託者は、毎月の相談対応件数について、翌月3営業日以内にメールで委託者へ報告すること。また、月例報告書を作成し、翌月10日までにメールで委託者へ提出すること。ただし、3月分の月例報告書については、相談事業終了後速やかに提出すること。

【月例報告書への記載事項】

- ・相談対応件数、月別相談対応件数推移
- ・相談主訴別、年代別、相談者の属性別受付状況
- ・相談時間帯別、1件ごとの相談時間数別受付状況
- ・その他必要な事項

イ アンケートの実施

受託者は、相談者の同意を得て、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。また、アンケート内容については、委託者と協議の上、決定すること。

ウ 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の取りまとめ結果を含めた本業務の実施結果をまとめ、今後の本業務の適切な在り方等について分析し、委託者に提出すること。

エ 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。

(15) 業務マニュアル（相談対応マニュアル）の作成

ア 委託者が別に指定する日までに作成し、委託者の承認を得ること。

また、指定する日以降も必要に応じて隨時見直しを行い、見直しを行った場合は、その都度委託者の承認を得ること。

イ 業務マニュアル（相談対応マニュアル）の作成に当たっては、性的マイノリティに関する専門的な知識を有する者の監修を受け、さらに委託者とも十分に協議を行うこと。

(16) 情報セキュリティ

情報セキュリティに関しては、別添「情報セキュリティ特記仕様書」を遵守するほか、下記のとおりとする。

ア LINEによる相談については、内閣官房、個人情報保護委員会、金融庁、総務省策定の「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）」に基づいたセキュリティ対策を行うこと。

イ 受託者は運用中に得たデータや情報等について、運用終了の際に復元できないよう消去すること。

(17) 相談事業の広報

ア 受託者は相談事業に関する相談案内カード（91mm×55mm・カラー・両面・40,000部）を委託者に校正の上、作成し、委託者へのデータの提供及び委託者の指定する場所（約

300か所) へ配布を行うこと。

イ 受託者は相談事業に関するチラシ (A4・カラー・片面・10,000部) 及びポスター (A2・カラー・片面・1,000部) を委託者に校正の上、作成し、委託者へのデータの提供及び委託者の指定する場所 (約300か所) へ配布を行うこと。

ウ 受託者は相談事業に関して有料広告 (LINE広告) 等により県民に対して効果的な広報を行うこと。

## 6 個人情報の取扱い

個人情報の取扱いに当たっては、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 成果物の著作権等について

- (1) 成果物の所有権及び著作権 (著作権法第27条及び第28条に定める権利を含む。) については、委託者に帰属するものとする。また、受託者は著作者人格権を行使してはならない。
- (2) 本業務の遂行に当たって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により適正に処理するものとし、成果物は著作権等について処理済みのものを納入すること。
- (3) その他、本契約に係る知的財産の取扱いについて必要があるときは、協議の上、定める。

## 8 受託者の責務

- (1) 受託者は、業務の履行に当たっては、本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、本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全ての義務を負うものとする。

## 9 経費負担区分

- (1) 委託者は、本契約の委託料を受託者に支払うものとし、履行場所の確保、LINEアカウントの取得・変更、委託者名義のナビダイヤル番号の変更、相談員等の研修を含む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) 本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。

## 10 その他

本仕様書に定める事項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、遅滞なく委託者と受託者双方が協議の上、決定するものとする。