

## 困難な問題を抱える女性のためのSNS相談業務仕様書

本仕様書は、栃木県（以下「甲」という。）が発注する困難な問題を抱える女性のためのSNS相談業務（以下「委託業務」という。）を受託する者（以下「乙」という。）の業務について、必要な事項を定めるものである。

### 1 業務の場所

乙が設置する相談室

### 2 業務の内容及び方法

#### (1) 相談業務の実施期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

（ただし、契約締結日から令和6年5月31日までは、相談システム構築期間とする。）

#### (2) 相談対応時間

相談業務実施期間中、週に2日（月～金のうち1日（曜日固定）、土日のうち1日（曜日固定））の15時00分から22時00分まで（相談対応終了まで）

#### (3) 対象者

栃木県内に在住の日常生活又は社会生活を円滑に営む上で困難な問題を抱える女性（そのおそれのある女性を含む。）

#### (4) 対象となる相談内容

困難な問題を抱える女性の悩みに関する事項

#### (5) 相談方法

相談窓口を設置し、必要な知識や経験を有する相談員を配置し、相談実施期間中、対象者からSNS（LINE）を使用した相談を受付け、SNS（LINE）を使用し、指導、助言、教示、必要な支援へのつなぎを行うなど、適切に対応する。

また、相談対応時間外や同時に複数のアクセスがあった場合など、すぐに対応できない場合は、自動返信機能を用いて、相談者に対してその旨及びその際に対応をわかりやすく伝える。

#### (6) 相談体制

##### ①業務責任者の配置

ア 乙は、委託業務を円滑に履行するため、責任者を1名以上配置し、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じる。

イ 業務責任者は、相談員に対する指導を行い、また緊急に対応を要する相談については支援体制を確保するなど、業務の円滑な執行管理を行う。

##### ②相談員の配置

ア 乙は、相談員を2名以上常に配置するものとする（業務責任者を除く。）。

イ 相談員は以下のいずれかの資格を満たす者とする。

- ・臨床心理士、公認心理師、精神保健福祉士、社会福祉士、学校心理士等の心理カウンセラー資格を有し、相談経験を有する者
- ・学校教育法に基づく大学または大学院において臨床心理学またはそれに準ずる心理臨床分野を修了した、もしくは在籍中の者で、国または地方公共団体が実施する SNS を利用した相談対応の経験を有する者

③業務管理担当者の配置

相談期間中、委託事業に使用するパソコンやパスワード等の管理のため、業務管理担当者を1名以上配置すること

④従事者名簿の提出

ア 乙は、委託業務開始前に業務責任者、相談員及び業務管理担当者の名簿（資格、相談等の経歴を含む。）を甲に提出すること。

イ 乙は、上記アの名簿について変更が生じた場合には、速やかにその内容を甲に提出すること。

⑤相談環境

ア 乙は、業務を実施するにあたり、相談者の SNS の利用実態や利便性を考慮し、必要な SNS のアカウントを取得し、契約を行うこと。また、このアカウントの所有権は県に属するものとし、契約終了後は県がアカウントを運営できるものとする。

イ 乙は、相談内容が外部に漏れないようにすること。

ウ 乙は、SNS を活用した相談用システムを整備し、相談環境を構築すること。

⑥業務の広報周知

ア 契約締結後、委託業務を円滑に実施できるよう、相談開始までの事業の周知・広報に必要なアカウントの取得、二次元コード等を提出するとともに、委託業務に関するイラストや背景図などの素材の提供など、甲の実施する広報に協力すること。

イ 乙は、甲と周知方法を協議の上、相談事業の周知啓発を行うこと。

⑦業務従事者の守秘義務

乙は、当委託業務に従事する者全員に本委託契約における個人情報の取扱いと同様の義務を課すこと。

⑧報告

ア 乙は、相談者が受けた相談対応状況（アクセス数、相談件数等）について、翌日に甲に報告すること。ただし、報告すべき日が栃木県の休日であった場合は翌開庁日に報告すること。また、相談内容は電子データとして保存し、電子データにより報告すること。

イ 乙は、その他業務に関する事項について、甲から調査・報告を求められた場合には、速やかに応じること。

⑨緊急対応が必要な相談への対応

乙は、DV や自殺等、相談対象者の生命や身体の危険性が推測され、緊急対応や危機介入

が必要とされる場合には、警察等の関係機関に迅速に通報し、安否確認をするとともに、甲に対しても報告して対応を協議すること。

### 3 完了報告

(1) 乙は、翌月 10 日までに、前月の相談状況を取りまとめ、報告書として甲に提出すること。

また、相談期間終了後、10 日以内に、相談状況を取りまとめ、完了報告書として甲に提出すること。

(2) 本委託契約に係る全ての成果物の著作権は甲に帰属する。甲の許可なく、第三者への提供や内容の転載を行わないこと。

### 4 再委託の制限等

乙は、本業務の全部もしくは一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により甲の承認を受けたときは、この限りでない。

### 5 機密保持及び個人情報の保護

本事業の実施に際して知りえた秘密を他に漏らしてはならない。また、事業終了後も同様とする。事業実施のための個人情報の取扱いについて、別途甲が示す「個人情報保護取扱特記事項」の定めに従うものとする。

### 6 業務の引継ぎ

(1) 受注者は、栃木県困難な問題を抱える女性のための SNS 相談業務の終了後速やかに相談実績（相談者の属性、相談内容、対応）等、引継ぎに必要なすべてのデータを提供し、相談業務が円滑に継続できるよう引継ぎを行わなければならない。

(2) 受注者は、栃木県困難な問題を抱える女性のための SNS 相談業務が契約の解除等の理由により中断した場合、業務の中断後速やかに、発注者に契約期間における相談実績（相談者の属性、相談内容、対応）等引継ぎに必要な全てのデータを提供し、相談業務が円滑に継続できるよう引継ぎを行わなければならない。

### 7 書類の保存

乙は、本委託事業の実施に要した経費は、他の事業と経理区分するとともに、関係書類を委託事業完了年度の翌年度から起算して 5 年間保存しなければならない。また、甲の求めに応じ、関係資料の提出を行うこと。

### 8 所管所属

【契約に関すること】

栃木県生活文化スポーツ部人権男女共同参画課

【相談に関すること】

とちぎ男女共同参画センター

## 9 その他

本仕様書に定めのない事項であっても、甲が必要と認め、指示する簡易な事項については、契約金額の範囲内で実施するものとする。

本仕様書に定めのない事項及び本仕様書に定める内容について疑義が生じたときには、甲と乙が協議の上、定めるものとする。