

## 令和5年度SNSを活用した相談事業業務委託仕様書

### 1 委託業務の名称

令和5年度SNSを活用した相談事業

### 2 委託業務の目的

本委託事業は、青森県内の中学生、高校生及び大学生等の若年層を対象に、若年層のコミュニケーション手段としてSNSが主流になっていることを踏まえ、多様化する相談に対しSNSによる対応業務を行うことにより、若年層の「相談したい気持ち」に対応し、若年層が抱える悩みの早期解消を図る。

### 3 委託期間

委託の日から令和6年3月31日（日）まで

### 4 委託業務を行う場所

受託者設置相談室

### 5 委託業務の内容

#### (1) 相談業務

##### ① 実施期間

令和5年8月14日（月）～9月12日（火）（30日間）

令和5年10月30日（月）～11月28日（火）（30日間）

令和6年1月8日（月）～2月6日（火）（30日間）

計90日間（土日・祝日を含む）

##### ② 相談対応時間

18時から21時までの間

##### ③ 対象者

ア 青森県内の全ての中学生及び高校生（特別支援学校、私立学校、国立学校、高等専門学校の生徒を含む）概ね70,000人

イ 青森県内の大学に在学する大学生概ね20,000人

ウ その他、ひきこもりの状態等にある概ね40歳未満の若者

##### ④ 相談内容

学校生活・友人・家族関係など日常生活における悩みやこころの悩みに関する事項

##### ⑤ 相談方法

実施期間中、SNSによる相談対応に必要な知識と経験を有する相談員を確保・配置し、対象者からのSNS（LINE）によるメッセージを受け付け、適切に対応する。

## ⑥ 相談体制

### ア 業務責任者の配置

受託者は、業務を円滑に履行するため、相談業務等に関して豊富な経験や知識を有する者1名を業務責任者として配置し、内部における責任体制を構築すること。

### イ 相談員の配置

受託者は相談対応期間中、相談員を3名以上常に配置すること。（業務責任者を除く。）

### ウ 相談員の資格

相談業務等に関して経験や知識を有する者3名以上を相談員として相談時間内に常時配置すること。なお、少なくともそのうち1名以上については、臨床心理士又はそれに類する資格を有する者とする。

### エ 業務責任者の業務

業務責任者は、相談員の相談業務に関して指導・支援するとともに、緊急の対応を要する相談等については、支援体制を確保するなど、業務の円滑な執行管理を行う。

### オ 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、相談員の名簿（資格、相談等の経験歴を含む）を青森県に提出すること。

名簿について変更が生じる場合は、速やかに変更内容を提出すること。

### カ 相談環境

受託者は、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、青森県が設置するSNS（LINE）アカウントを使用して、チャット機能により相談対応を行うこと。

なお、利用者の相談内容等の機密性を有する情報について、LINE株式会社のシステムに格納・保存されないシステムを利用すること。

### キ 業務従事者の守秘義務

受託者は、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と同様の義務を課すこと。

## ⑦ 情報管理

一般社団法人日本情報経済社会推進協会（JIPTEC）認定によるプライバシーマークの認定及び情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の国際規格「ISO27001」の認証を取得していること。また相談者の個人情報の保護について、必要な措置を執り、相談記録等の情報管理に十分配慮すること。このことは委託契約終了後においても同様とする。

## ⑧ 再委託の制限等

受託者は、本業務の全部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

システム構築設定については業務の一部を第三者に委託することができるが、事前に青森県に対して書面にて、再委託の内容、再委託先（商号または名称）、その他再委託先に対する管理方法等必要事項を報告すること。

なお、再委託先も受託者と同等の情報管理体制を構築し、一般社団法人日本情報経済社会推進協会（JIPTEC）認定によるプライバシーマークの認定及び、情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の国際規格「ISO27001」の認証を取得していること。

## ⑨ 相談室の設備

受託者は、相談に使用する機器等を設置するとともに、相談内容が外部に漏れることのないよう相談室の整備を行うこと。また、専用室において業務を行うなど秘密保持に十分配慮した構造とし、相談室の設備の状況がわかる資料を提出すること。

## ⑩ 相談員の研修等

受託者は、事前に相談員にSNSカウンセリング研修を実施し、学校生活やこころの問題に関する相談に係る資質の向上に努めること。

## ⑪ 報告等

受託者は、相談員及び業務責任者が受けた相談について、その概要を相談に対応した日の翌日（報告すべき日が青森県の休日であった場合は翌平日）に報告すること。また、全ての相談及びそれに対する助言等の対応について、相談期間終了後1週間以内に電子データにより青森県に提出すること。また、報告する概要については、相談の主訴、助言の概要その他委託者が別に定める事項を記載したものとする。

なお、名前や学校名が特定できた場合には、相談状況とともに特定できた情報を報告すること。

## ⑫ 緊急対応が必要な相談への対応

受託者は、相談者の生命の危険が推測され緊急対応や危機介入が必要とされる場合は、青森県の担当者に迅速に連絡するとともに、必要に応じ警察等の関係機関にも通報し、安否確認を依頼すること。

## (2) 事業実施報告書の作成

受託者は、相談結果のデータを分析し事業実施報告書(任意様式)を作成すること。

## (3) その他

L I N E株式会社が仕様確認しているいずれかの相談応答システムを導入すること。（令和4年3月7日時点でL I N E株式会社が仕様確認している相談システムは、別添「L I N E株式会社が仕様確認している相談応答システム」のとおり。）

なお、最新の情報についてはL I N E株式会社SNSを活用した相談事業事務局（03-4316-2112）あて確認を行うこと。

## 6 受託者の責務

(1) 受託者は、本仕様書の内容及び関係法令を遵守すること。

(2) 受託者は、業務上知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。業務委託契約の期間終了後においても同様とする。

(3) この仕様書に定めのない事項については、県と受託者が必要に応じて協議するものとする。

## L I N E 株式会社 が仕様確認している相談応答システム

1. transcosmos online communications株式会社「KANAMETO」
2. エースチャイルド株式会社「つながる相談」
3. アディッシュ株式会社「SNS相談・通報サービス」
4. タビコム株式会社「e相談」
5. モビルス株式会社「MOBIAGENT（モビエージェント）」

注：相談対応事業者であるダイヤル・サービス株式会社は、相談対応とセットでシステムを提供している。なお、ダイヤル・サービス社のシステムはL I N E 株式会社で仕様確認をしていることから上記会社と同様の扱いとされている。