

令和7年度山形県自殺予防のための SNS 相談事業運営業務委託仕様書

1 業務目的

心身の不調が生じた県民の心のケアや自殺念慮の軽減等を目的とし、SNS を活用した相談体制の充実を図る。

2 履行期間

令和7年6月1日から令和8年3月31日まで

3 業務の概要

(1) SNS 等による相談への対応及び付帯する次の業務

- ① LINE アプリでの本県相談窓口用アカウント（以下「本事業用アカウント」という。）の運用
- ② 相談に応じる相談員の確保
- ③ 相談員に対する研修の実施
- ④ 緊急対応が必要な相談に係る発注者等への報告
- ⑤ 相談に必要なシステムの設定
- ⑥ 相談マニュアルの作成
- ⑦ 相談内容の記録及び統計資料の作成並びに報告
- ⑧ 相談の検証にあたっての必要な資料等の提供や協議
- ⑨ 利用者アンケートの実施（9月と3月に実施）
- ⑩ その他、必要と認められる業務

(2) 相談業務

- ① 実施期間
令和7年6月1日（日）から令和8年3月31日（火）までの毎日。
ただし、年末年始（令和7年12月29日から令和8年1月3日）は除く。
- ② 相談受付時間
18時30分から22時まで（最終受付時間を21時30分とする。）
なお、9月及び3月は、18時30分から23時30分まで（最終受付時間を23時とする。）
- ③ 相談対象者
山形県在住者
ただし、相談対象者以外の場合であっても、他の相談窓口を紹介する等、適切に対応すること。
- ④ 相談内容
相談者が抱える心の悩みや自殺念慮等に関する相談を行う。なお、1件当たりの相談対応時間としては、平均1時間程度を想定している。
- ⑤ 相談方法
SNS 等を活用した相談の対応に十分な知識と経験を有する者を相談員として配置し、受付後の対象者からのメッセージに適切に対応する。

(3) 相談体制

① 相談責任者の配置

受注者は、業務を円滑に履行するため、相談業務等に関して豊富な知識や経験を有する者1名以上を相談責任者として配置すること。

相談責任者は、公認心理師、臨床心理士、精神保健福祉士、社会福祉士のいずれかの資格を有し、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業務経験を有する者とする。

② 相談責任者の業務

相談責任者は、相談員の相談業務に関して指導・支援するとともに、相談に対する助言を行うこと。

③ 対応回線数及び相談員の配置

同時対応回線として3回線以上確保すること。また、相談員は、次のいずれかに該当する者とし、相談対応時間中に少なくとも2名以上（3回線を受付できる人員数）の相談員を常に配置すること。なお、業務に支障がない範囲内で在宅での勤務も可能とする。

ア. 臨床心理士、公認心理師、精神保健福祉士、社会福祉士等の有資格者

イ. 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業務経験を有する者

ウ. 学校教育法（昭和22年法律第26号）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に関する分野を修了した者

エ. その他、発注者が認める者

④ 相談責任者、相談員名簿及び従事予定者勤務表の提出

受注者は、実施期間前に相談責任者、相談員の名簿（資格、相談等の経験歴を含む）及び従事予定者勤務表を発注者に提出すること。名簿等については、変更が生じる場合は、事前に変更内容を提出すること。

(4) 相談室の設備等

相談室は、相談に使用する機器等を設置するとともに秘密保持に十分配慮した構造であること。また、受注者は、実施期間前に相談室の設備の状況が分かる資料を提出すること。

(5) 相談員の研修等

受注者は、配置する相談責任者及び相談員（以下「相談員等」という。）の資質の確保、向上を目的として業務に必要な知識・情報・技能等の教育・指導又は訓練等の研修を実施期間前及び定期的（毎月1回以上）に実施することし、実施期間前に研修計画を発注者に提出すること。

なお、研修については、SNS 相談実施のための技術的事項のほか、下記項目を含めた内容とすること。

① SNS の特性を考慮した相談ノウハウに関する研修

② 本事業の運営に必要なシステムの操作に関する研修

③ 本相談事業以外の活用可能な相談窓口等に関する知識

④ 個人情報の保護、情報セキュリティの確保に関する研修

⑤ その他、業務遂行において必要な事項

発注者は、相談員等の相談対応能力の向上及び相談体制の維持のために必要と認める場合は、随時、受注者に対して相談員等に必要な教育・研修等の実施を指示し、受注者はその指示に応じること。

(6) 緊急対応が必要な相談に係る発注者等への連絡等

受注者は、相談者の生命の危険が推測される等、緊急対応が必要な相談に備え、発注者が指定する連絡先及び連絡方法等に係る緊急対応マニュアルを作成し、実施期間前に提出すること。

当該事案が発生した場合には速やかに報告を行うこと。なお、氏名、住所、電話番号が特定できた場合には、相談状況とともに、特定できた情報を合わせて報告すること。

(7) 相談業務に必要なシステムの構築

受注者は、相談業務の運営に必要なシステムの構築を行うこと。

① 相談のアクセスが集中して相談員等が即時対応できない場合や相談時間外のアクセスに対して、自動応答により電話相談窓口を案内する等、適切な対応ができること。

② 相談期間内における相談者からの全てのアクセスについて、データの分析に必要な統計処理が可能であること。

③ 第三者が提供するシステム等の利用

業務実施に当たり第三者が提供する相談応答システムを利用し、そのシステムを提供する者（以下「システム提供者」という。）に本事業用アカウントにログインする権限を付与する等、システム提供者が本事業用アカウントでのやりとりを閲覧できる状態にする必要がある場合、発注者に対してシステム提供者に関する資料を提出し、承認を得た上で、受注者はシステム提供者と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した契約を締結し、契約書の写しを発注者に提出すること。

*相談対応にあたり、LINE 株式会社が仕様確認している相談応答システムを導入すること。

(8) 相談マニュアルの作成

受注者は、円滑に業務を実施するため、発注者と協議の上、相談マニュアルを作成し、実施期間前に発注者に提出すること。

(9) 報告等

① 受注者は、対応した相談及びそれに対する助言等の対応について、データの分析に必要な統計処理を行い、実施期間終了後速やかに電子データにより発注者に提出すること。報告内容の詳細については、発注者と協議の上、決定する。

② 受注者は、月次報告として、月毎の相談実績を提出すること。報告内容の詳細については、発注者と協議の上、決定する。

③ 受注者は、9月と3月に実施した利用者アンケート結果を集約の上、翌月の10日まで報告すること。アンケートの内容は、発注者と協議の上、決定する。

④ 受注者は、業務に関する事項について発注者から調査・報告を求められた場合は、速やかに応じること。

(10) 引継ぎ

当該相談業務を他業者が実施することとなった場合には、受注者は、本事業用アカウント等を、当該相談業務が切れ目なく円滑に実施できるよう他業者に引き継ぐこと。

4 受注者の責務

- (1) 受注者は、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) 受注者は、「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)」に沿って業務を実施すること。

5 委託業務従事者の適正な労働条件の確保

受注者は、従事者の雇用にあたっては、労働基準法、最低賃金法及び労働安全衛生法等の労働関連法令を遵守すること。

6 その他

この仕様書に定めのない事項については、発注者と受注者が必要に応じて協議するものとする。