

自殺対策SNS相談「こころのオンライン相談@ぐんま」運営業務委託仕様書

1 目 的

身近なコミュニケーションツールとなっているSNS（LINE）を活用し、様々な不安や悩みに対する相談を受け付け、問題が深刻化する前に適切な相談窓口の紹介や具体的な対応方法についての助言を行うことで、自殺の背景となる要因の早期解消を図る。

2 契約期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

3 委託業務の内容

(1) 業務内容

ア SNS（LINE）をコンタクトポイントとし、適切にセキュリティが確保された相談用システムを利用した相談業務

相談用システムの設定を以下のとおりとし、その他の事項については県と相談の上決めること。

- (ア) 相談用システムは、相談内容等の情報がLINE社に残らず、相談用システムに直接格納・保管される構成とすること。
- (イ) 相談開始前に、居住地（県内・県外）、年齢（10歳区分）、性別等を相談者に入力させるようなメッセージを表示し、相談者がそれらを入力した後に相談が開始できるものとする。
- (ウ) 相談時間中は、常時2回線以上で相談対応を行うこと。
- (エ) 相談時間外にアクセスがあった場合や、回線数を超えるアクセスが集中している場合等には、自動応答メッセージ等によりその旨及びその際の対応について、分かりやすく案内を行うこと。
- (オ) 複数の相談がある場合、相談システムの管理画面等で緊急性の高い相談を識別できるようにし、緊急性の高い相談は優先して対応するなど、適切に対応すること。
- (カ) 相談したことがある者に対し、受託者から個別にメッセージを配信できるものとする。
- (キ) 相談用システムへのアクセス権限を委託者にも与え、相談対応画面を常時閲覧できるものとする。
- (ク) 災害やシステム障害等が発生し、相談を実施できない場合や相談時間が変更となった場合は、その旨を告知すること。

イ 相談内容の記録業務

ウ 緊急対応が必要な相談内容の連絡業務

エ その他必要と認められる業務

(2) 相談対応期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで（土曜日、日曜日及び祝日、年末年始を含む）

(3) 相談時間

土曜日、日曜日及び祝祭日、年末年始を含む毎日19時から24時まで
ただし、相談の最終受付は23時30分とし、開始した相談が終了するまで対応する。

(4) 対象者

群馬県内に在住、在勤、在学する者

(5) 相談方法

ア 受託者は、実施期間中、相談対応に必要な知識と経験を有する相談員を配置し、対象者から、SNS（LINE）を通じて様々な悩みや不安に関する相談を受け付け、その心情に寄り添いながら、相談窓口の紹介や具体的な対応方法について助言するなど適切に対応すること。

イ 相談内容により、県内の相談窓口や医療機関等を案内する必要がある場合は、事前に委託者が提供する各種相談窓口等一覧等を参考に案内すること。

ただし、相談者が県内の相談窓口等への相談に不安を抱く様子などがある場合は、委託者に報告、相談の上、丁寧なつなぎ支援を行うこと。

(6) 相談体制

ア 受託者は、管理責任者、スーパーバイザー及び相談員（以下「相談員等」という。）を選任し、相談対応期間において相談対応業務に従事させること。

イ 受託者は相談開始日前に相談員等の名簿（職、氏名、相談員資格、経歴等を含む）を委託者に提出すること。

ウ 名簿について変更が生じる場合は、事前に変更内容を報告すること。

(7) 管理責任者

ア 管理責任者を1名配置し、相談業務の円滑な執行のための管理を行うものとする。

イ 管理責任者は、スーパーバイザーと兼ねることができる。

(8) スーパーバイザー

ア 相談業務等に関して豊富な経験や知識を有するスーパーバイザーを常時1名以上配置し、相談員に対する助言又は指導及び緊急の対応を要する相談についての支援体制の確保を行うものとする。

イ スーパーバイザーは、管理責任者と兼ねることはできるが、相談員と兼ねることはできない。

ウ スーパーバイザーは、次の(ア)から(ウ)のいずれにも該当する者とする。

(ア) 臨床心理士、公認心理師、精神保健福祉士、社会福祉士いずれかの資格を有し、相談経験を有すること。又は一般財団法人全国SNSカウンセリング協議会

にSNSカウンセラーとして認定登録され、相談経験を有すること。

(イ) 国又は地方公共団体が実施するSNSを活用した相談に従事した経験があること。

(ウ) 地方公務員法（昭和25年法律第261号）第16条各号のいずれにも該当しないこと。

(9) 相談員

ア 相談業務等に関して経験や知識を有する相談員を、常時2名以上配置すること。

イ 相談員は、管理責任者及びスーパーバイザーと兼ねることはできない。

ウ 相談員は、次の(ア)、(イ)のいずれにも該当する者とする。

(ア) 臨床心理士、公認心理師、精神保健福祉士、社会福祉士いずれかの資格を有し、相談経験を有すること。又は一般財団法人全国SNSカウンセリング協議会にSNSカウンセラーとして認定登録され、相談経験を有すること。

(イ) 地方公務員法（昭和25年法律第261号）第16条各号のいずれにも該当しないこと。

(10) 相談環境・機器類等

相談業務の運営に必要な機器類（パソコン、コピー機、FAX等）及び物品類（事務用机、椅子、個人情報保護の為に必要な保管庫等）については、受託者が準備するとともに、相談内容が外部に漏れないようにすること。

また、(1)アの相談業務を実施するに当たり、必要となるLINE公式アカウントの契約や相談用システムの導入等を行うこと。

(11) 相談員の研修

受託者は、相談員の資質の確保並びに個人情報の取り扱いについての必要な知識の担保を目的とし、事前および必要に応じて随時研修を実施すること。研修については、厚生労働省作成の「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。）を基に実施すること。

(12) 業務マニュアル作成

ア 円滑に業務を実施するため、本県の実情に合わせた業務マニュアルを作成すること。

イ 業務マニュアルの作成に当たっては、ガイドラインを参考とすることとし、委託者と十分に協議を行うこと。

ウ 業務マニュアルは、相談業務開始までに委託者に提出すること。

(13) 業務の広報周知

契約締結後、委託業務を円滑に実施できるよう、相談開始までに業務の周知・広報に必要なアカウントを取得し、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、委託者が実施する広報に協力すること。

(14) 記録・報告

ア 受託者は、相談者から受けたすべての相談等の経過について記録を行い、電子データとして保存し、委託者にて随時確認できる体制を提供すること。

イ 相談対応状況（アクセス件数、相談対応件数、属性、相談主訴別件数等）については、常時、委託者が閲覧できる状態にしておくこと。閲覧方法については、相談内容が外部に漏れることのない方法で行うこと。

なお、緊急時対応を要する場合は、下記（15）により対応し、相談状況とともに相談者の氏名や連絡先などの特定できた情報を報告すること。

ウ 受託者は月次報告として、各月の相談実績（各月までの累計を含む）を委託者へ提出するとともに、原則1回のオンラインミーティングにより相談実施状況を報告し、必要な調整を行うこと。なお、報告内容や提出期日等は本県と協議の上決定する。

（15）緊急時の対応

ア 受託者は、相談者に生命や身体の危険が迫っており、緊急対応が必要であるかを判断する際には、相談員の経験のみに頼ることなく相談員等で協議すると共に、電気通信事業者4団体が作成した「インターネット上の自殺予告事案への対応に関するガイドライン」等を参考にし、適切に判断すること。

イ 緊急対応が必要な場合は複数で対応し、相談者の同意を得ながら可能な範囲で氏名や連絡先等の緊急対応に必要な情報を聞き出し、電話対応に切り替える。

また、別途作成する「自殺対策SNS相談運営業務緊急連絡網」により委託者へ緊急連絡を行うとともに、警察や児童相談所等の関係機関への迅速な通報や安否確認に協力すること。

ウ 早急に、別途作成する「自殺対策SNS相談運営業務緊急対応記録」により相談内容等を記入し、翌日10時までに委託者へ報告すること。

エ システムに障害等が発生した場合の対応については、事前に委託者と十分に協議の上決定し、事案発生時はこれに基づいて適切に対応すること。

4 経費負担区分

（1）受託者は、委託業務を遂行するに当たり、報告書を送付する通信費を負担する。

なお、通信費は委託費に含まれる。

（2）受託者は、緊急対応において電話対応に切り替えた場合の通信費を負担する。なお、通信費は委託費に含まれる。

5 個人情報及び情報セキュリティ

（1）受託者は、情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格

「ISO/IEC27001」の認証又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。また、不正アクセス防止等の個人情報保護対策を適切に行うこと。

- (2) 国が定める「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）」を踏まえたものとする。
- (3) 受託者は、情報セキュリティに関連する事故が発生した際は、速やかに委託者に報告すること。
- (4) その他、相談システム等についてのセキュリティ対策を講じること。

6 著作権及び所有権等

- (1) 本事業実施に係り作成される成果物の著作権その他知的財産権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条に定める権利を含む。）は全て委託者に帰属するものとする。ただし、成果物に関し、受託者または第三者が従前より保有する知的財産権については、受託者または第三者に留保されるものとする。
- (2) 本事業実施に係り作成、登録されたデータ（アカウント、相談データ、登録者情報等）の所有権は、全て委託者に帰属するものとする。

7 相談業務及び蓄積データの引き継ぎ

- (1) 相談業務及び蓄積データを引き継ぐ場合は、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- (2) 契約を終了する場合は、下記アからエの事項については、県若しくは、本事業において次年度に県と契約を締結する事業者へ漏れなく引き継ぐこととし、相談業務が途切れることなく引き続き相談者が利用できるようにすること。

ア 業務概要

イ 蓄積された相談者データ

友だち登録者一覧、アクセス者一覧及び対応状況（応答内容）、相談者との相談内容及び対応状況

ウ 相談継続者（緊急対応案件を含む）一覧及び対応状況、対応方針

エ 現状の課題

- (3) 相談業務及び相談者データ等（アカウント情報を含む）の引き継ぎの時期及び方法等については、県を含む三者で協議の上で県の承認を得て実施する。なお、契約を終了する事業者は遅くとも契約終了日の5日前までにそれまでの分を「仮引き継ぎ情報」として引き継ぎをし、残り5日分については速やかに引き継ぐものとする。

8 その他留意事項

- (1) 受託者は、労働基準法、労働関係調整法、最低賃金法、その他関係法令を遵守すること。
- (2) 受託者は、随時委託者と連絡を取れる体制を整え、委託者からの質問・要望等に

対応すること。

- (3) この仕様書に特に定めのない事項については、必要に応じ、委託者と受託者で別途協議のうえ決定するものとする。