

# 令和6年度山梨県困難な問題を抱える女性のための SNS相談業務仕様書（案）

本仕様書は、山梨県（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

（相談システムは契約締結日から1箇月程度を目途に構築すること。）

### （2）相談対応時間

相談業務実施期間中、週6日（月～土曜日。祝日を含む。）の19時00分～21時00分まで（相談対応終了まで）

### （3）対象者

山梨県内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

DVや生活困窮等の困難な問題を抱える女性の悩みに関する事項

### （5）相談対応方法

ア 乙は相談者の相談を丁寧に聴き取り、適切に助言等を行うとともに、必要に応じて県の関係機関（支援事業等）等につなげること。

イ 相談対応時間外へのアクセスがあった場合は、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の対応をわかりやすく伝えること。

### （6）相談体制等

#### 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こと。

イ 業務責任者は、相談員に対する指導を行うとともに、緊急の対応が必要な相談等に対する支援体制を確保するなど、円滑な執行管理を行うこと。

#### ② 相談員の配置

ア 乙は相談員を1名以上常に配置（業務責任者を除く。）すること。

イ 相談員は以下の要件を満たす者とする。

- ・ 相談員は「困難な問題を抱える女性への支援に関する法律」及び関連する施策を理解し、それらを踏まえた視点で相談に対応できるよう十分に教育されていること。
  - ・ カウンセリング経験が豊富であり、家庭、地域、家族等の背景を踏まえ熟慮した対応（特にSNSを多用する若年層の相談への適切な対応）が可能な人材を配置すること。
  - ・ DVや生活困窮等への的確な対応が可能な人材を配置すること。
- ウ 相談はチームで対応することとし、相談者の状況を共有し、より適切な対応を協議しながら対応すること。
- エ 乙は相談員に対して事前に研修等を受講させ、相談スキルの向上に努めること。また、相談員の資質等を評価し、相談者の様々な悩みに十分対応できることを確認した上で従事させること。

### ③ 業務管理担当者の配置

相談期間中、委託業務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 乙は契約締結後に業務責任者、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SNSを活用した相談システムを整備し、相談環境を構築すること。
- イ 相談業務については、厳正・中立な態度で接し、業務上知り得た秘密は他に漏らしてはならない。また、契約期間終了後も同様とする。
- ウ 相談業務で発生した事故が乙の責任であることが明らかなき場合は、乙が責任を負う。

### 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・広報に必要となるアカウントの取得、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 乙は翌月10日までに受けた相談対応状況（アクセス数、相談件数、相談内容の分析等）について、前月の相談状況を取りまとめ、報告書を甲に

提出すること。

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、甲へ報告のうえ、対応を協議すること。

## 3 完了報告

乙は相談期間終了後、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。

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

乙は委託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。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

委託業務に関して知り得た業務上の秘密は、契約期間にかかわらず第三者に漏らしてはならない。特に、委託業務により知り得た個人情報については、委託業務以外の目的で使用し、又は第三者に漏らしてはならず、善良なる管理者の注意をもって取り扱うこと。

委託業務において個人情報を取り扱う場合には、「業務委託契約書」別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

## 6 業務の引継ぎ

乙は山梨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。

乙は山梨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

委託業務は、契約期間終了後も含めて、山梨県監査委員や会計検査院の検査の対象となる場合がある。検査の対象となった場合には、乙は委託業務の報告や資料提出等に積極的に協力すること。

また、委託業務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、関係書類を委託業務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】

山梨県子育て支援局子ども福祉課

### 【相談に関すること】

山梨県子育て支援局女性相談支援センター

## 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。