

仕 様 書

1 委託業務名

富山県女性相談支援センターSNS相談業務

2 業務目的

「富山県女性相談支援センター」に、SNS相談を導入し、若年層をはじめとした困難な問題を抱える女性が支援に円滑につながるよう、相談体制の充実を図る。

3 委託期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

4 履行場所

受託者が指定する場所

5 委託内容

(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

(2) 相談対応日時等

相談業務実施期間中の祝日を除く①及び②とし、いずれも相談対応時間内に受け付けた相談は対応が終了するまで行うものとする。

① 日中（10～17時の間の4時間）

週2日（曜日固定）以上

ただし、土曜日または日曜日のいずれか1日を含むこと

② 夜間（17時～22時の間の3時間）

週1日（曜日固定）

(3) 対象者

富山県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) 相談対応方法

ア 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、必要に応じて県女性相談支援センターや関係機関（支援事業等）、団体等につなげること。なお、必要に応じて、相談者の意向を確認した上で、県女性相談支援センターや関係機関・団体等へ相談内容の引継ぎを行うこと。

イ 相談対応時間外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 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及び助言を行うとともに、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 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。こと。
 - ・「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）ができる可能な人材を配置すること。
 - ・ 女性相談への的確な対応ができること。
- ウ 相談は必要に応じて複数人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 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

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 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。）を提出すること。
- イ 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提出すること。

⑤ 相談環境

- ア 委託業務の実施に必要な機器等は受託者が手配すること。なお、業務に使用する機器には、必要なセキュリティ対策を講じること。
- イ SNS 相談を実施する際は、別添「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)」を遵守すること。
- ウ 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。
- エ 相談者及び相談員の安全確保のため、相談に対応する場所は非公表とすること。
- オ 委託業務の実施に際しては、被害者等及び支援員の安全確保に十分に配慮すること。
- カ 相談業務で発生した事故が受託者の責任であることが明らかなきは、受託

者が責任を負う。

⑥ 業務従事者の守秘義務

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。

⑦ 報告

ア 当月の相談対応状況（アクセス数、相談件数、相談内容の分析等）について、翌月の10日までに報告書を提出すること。（ただし、3月分については、3月末までに提出すること。）

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

⑧ 緊急対応が必要な相談への対応

DV、自傷行為や犯行の切迫した予告、相談対象者等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、県女性相談支援センターへ報告のうえ、対応を協議すること。

⑨ 翌年度以降の体制

富山県女性相談支援センターSNS相談業務について令和7年度以降も受託できる体制であること。

6 完了報告

委託業務終了後、速やかに了報告書を提出すること。

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

7 再委託の制限等

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委託者の承認を受けたときは、この限りでない。

8 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。

9 業務の引継ぎ

富山県女性相談支援センター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。

富山県女性相談支援センター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。

10 書類の保存

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、委託者の求めに応じ、関係資料の提出を行うこと。

11 その他

本仕様書に定めのない事項であっても、委託者が必要と認め、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、受託者と委託者が協議の上、定めるものとする。