

令和7年度困難な問題を抱える女性のためのSNS相談業務委託仕様書

1 委託業務名

令和7年度困難な問題を抱える女性のためのSNS相談業務

2 事業の目的

困難な問題を抱える女性が気軽に相談できるようにするため、石川県女性相談支援センターにSNSを活用した相談体制を整備し、相談体制の充実を図る。

3 履行期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

4 履行場所

受託者が指定する場所

5 委託業務の内容

(1) SNS相談業務

ア 相談窓口名

女性のための相談室@いしかわ

イ 相談業務の実施期間

令和7年4月1日（予定）～令和8年3月31日

ウ 相談対応時間

週3日（平日1日・土曜日・日曜日）（12月29日～1月3日を除く。）

18時～21時

※平日1日については、曜日を固定すること。祝日の場合も相談対応日とする。

※相談者からの送信はいつでも可能とすること。

エ 対象者

石川県内在住、在勤、在学の女性

※対象者以外の者から相談を受けた場合も、相談者に不信感や不満を抱かせないように、誠意をもって対応すること。

オ 対象となる相談内容

女性の様々な悩み

カ 回線数（同時に対応可能な相談数）

2回線以上とする。

キ 職員体制

次の職員を配置すること。いずれも本事業の趣旨を理解する者とする。また、職員は相談者との信頼関係の構築に努めること。

①業務管理責任者

本業務全般の責任者として、1名配置すること。本業務全般の管理に関して必要な知識及び経験を有する者とする。

②指導員（スーパーバイザー）

相談員に対し助言・指導等を行い、困難事例等に対応する者として、相談時間帯を通じて常時1名以上配置すること。相談業務に関して十分な知識及び経験を有する者とする。

③相談員

相談に対応する者として、相談時間帯を通じて常時2名以上配置すること。

※同一職員が①と②を兼務することも可能である。ただし、運営に支障が出ない体制とすること。②と③の兼務については、不可とする。

※②と③の職員は次のいずれかに該当する者とする。また、要件を満たしていることを証明する物(認定書又は修了証)の写しを石川県へ提出すること。また、SNS相談の経験のみならず、電話相談の経験も有することが望ましい。

- ・一般財団法人全国 SNS カウンセリング協議会認定「SNS カウンセラー資格」を有する者
- ・一般財団法人全国 SNS カウンセリング協議会認定「SNS カウンセラー養成講座」を修了した者

※上記資格・講座の詳細については、一般財団法人全国 SNS カウンセリング協議会に問い合わせること。

<https://smca.or.jp/>

<https://smca.or.jp/sns-counselor/procedure/>

ク 職員名簿の提出

契約時に、上記①～③の名簿を石川県へ提出すること。変更が生じる場合、変更内容を提出すること。

ケ 相談員の専門性を向上させるための取組

相談員の専門性を向上させるため、必要な取組(例:研修)を実施すること。

コ 受付時間外等の対応

相談時間外については、自動応答機能等により、相談時間中に対応する旨の説明及び同様の相談が可能な窓口を案内するメッセージ等を送信すること。

相談時間中、相談の重複等により対応ができない等の場合には、その旨のメッセージを送信すること。

サ 緊急時の対応

相談者の身体や生命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は、可能な限り相談者の連絡先や状況等について確認し、速やかに石川県警察等の関係機関に連絡すること。

シ 相談環境

①専用の相談室において相談対応を実施するなど、情報漏洩防止のためのセキュリティを確保すること。

②石川県が設置する LINE アカウントを使用して、チャット機能により相談に対応できる環境を整備すること。

③相談対応に使用するシステムは、LINE ヤフー株式会社が仕様を確認している相談応答システム(次のいずれか)とすること。

- ・transcosmos online communications 株式会社「KANAMETO」
- ・エースチャイルド株式会社「つながる相談」

- ・アディッシュ株式会社「SNS相談・通報サービス」
- ・タビコム株式会社「e相談」
- ・モビルス株式会社「mobiAgent（モビエージェント）」
- ・株式会社クウゼン「KUZEN」

※ダイヤル・サービス株式会社のシステムについても、上記会社と同様の扱いとされている。

- ④令和3年4月30日付内閣官房・個人情報保護委員会・金融庁・総務省連名通知「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）」及び「石川県情報調達共通特記仕様書（令和7年1月版）」を遵守すること。
- ⑤非公開情報（石川県情報公開条例第7条第1号から第7号に掲げるもの。以下同じ）の取扱いについては、LINEのメッセージでのやり取りは行わず、LINEに情報が保存されない方法で送受信を行い、情報の管理を徹底すること。

ス 関係機関との連携

必要に応じて、関係機関と連携し、適切な支援につなげること。

セ 相談内容の記録・整理・報告

- ①相談対応後、個別の相談内容について、速やかに整理し、石川県からの問い合わせに対して随時、情報提供できるよう管理すること。また、本相談業務の向上に役立つデータベースが構築されるよう、相談者の同意を得て、相談者の情報（年齢等）やその他相談に関連する事項について質問し、各種情報収集に努めること。
- ②相談状況について、一定期間ごとに整理し、石川県へ電子データにより報告すること。なお、早急な対応が必要な場合等においては、速やかに報告すること。また、報告の際は、ファイルにパスワードをかけること。

(2) SNS相談の周知・広報活動、各種支援施策等の情報発信

SNS相談を周知・広報するための取組を行うほか、石川県が設置するLINEアカウントを活用し、各種支援施策等の情報発信を行うこと。

(3) 事業実施結果報告書の作成

事業終了時、本事業の実施結果（相談の傾向等の分析やアンケートを通じたニーズ・効果等の把握を含む。）をとりまとめた報告書を作成し、石川県へ提出すること。

(4) その他本事業の実施に付随する業務

6 書類の保存

本事業の実施に要した経費については、他の事業と経理を区分するとともに、関係書類を委託事業完了年度の翌年度から起算して5年間保存すること。また、石川県の求めに応じ、関係資料の提出を行うこと。

7 その他

- (1) 本事業により作成した成果物の著作権、意匠等の知的財産権は、石川県に帰属す

る。

- (2) 受託者は、本業務実施中に生じるすべての成果品を石川県の許可なく他に公表してはならない。
- (3) 委託業務期間はもとより委託業務期間終了後においても、当該業務で知り得た機密、個人情報等を他に漏らしてはならない。また、別記「個人情報の取扱いに係る特記事項」を遵守すること。さらに、個人情報等のデータの紛失等が、決してないように厳重に鍵付きの書庫等にて保管することとし、委託業務が終了する場合の電子事務機器における残存データに関しても必ず責任を持って対応すること。なお、受託者の責めに帰する事由による漏洩に関しては、契約期間外であっても受託者が責任を負うこととする。
- (4) インターネット上のクラウドサービスを利用する場合は、VPN 接続等による通信経路の暗号化や本人認証等のセキュリティ対策を施すこと。また、非公開情報を保存する場合は、日本の法律の適用を受けるデータセンターを利用していること。
- (5) 受託者の責に帰すべき理由により、石川県又は第三者に損害を与えた場合には、受託者がその損害を賠償すること。
- (6) 受託者は、業務の全部又は一部を再委託若しくは請け負わせてはならない。ただし、事前に石川県に報告し、承諾を得たときはこの限りではない。
- (7) 受託者は、業務内容等について石川県から調査・報告を求められた場合には、速やかに応じること。
- (8) 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、石川県と受託者が協議の上、定めるものとする。