

# 令和6年度石川県ヤングケアラー支援（SNS相談によるピアサポート）事業 業務委託仕様書

## 1. 委託業務の名称

令和6年度石川県ヤングケアラー支援（SNS相談によるピアサポート）事業

## 2. 履行場所

受託者が設置する相談室又は受託者が指定する場所

## 3. 業務内容等

### (1) 相談窓口名

「いしかわヤングケアラーチャンネル」(LINE公式アカウント)

(既にある石川県のアカウントを利用すること)

### (2) 業務内容

ア SNSによる相談体制の構築

イ SNSによる相談に対する助言等の対応

ウ SNS相談利用者（友だち登録者）の精神的な負担軽減等につながる情報発信

エ SNS相談利用の継続（友だち登録の継続）を促す取り組み

オ 市町や関係支援者団体との連携

カ 相談内容の記録及び石川県への報告

キ 令和6年度石川県ヤングケアラー支援（SNS相談によるピアサポート）事業を広く県民に周知する取組

ク その他、SNS相談事業の実施に付随する業務

### (3) 窓口開設期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

### (4) 相談時間

平日11:00～20:00（土日祝日・年末年始12/29～1/3を除く）

ただし、相談者からの送信はいつでも可能とする。

相談時間を変更若しくは追加する場合は、石川県と受託者双方が協議の上、決定する。

### (5) 相談対象者

石川県在住の18歳未満の者及び保護者等とする。

ただし、相談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

### (6) 相談内容

親・きょうだい・祖父母等の介護・世話をしていく中で感じる不安、学業との両立、人間関係等、様々な悩みについて、幅広く対応する。

### (7) 相談体制

①相談員について

次のいずれにも該当し、かつSNS相談業務の実績がある者又はSNS相談の研修（※）を受けた者とする。

（※）（一財）全国SNS相談カウンセリング協議会が認める「SNSカウンセラー養成講座」等

ア ヤングケアラー等の支援者団体に属する等、ヤングケアラー等の支援に理解があり、市町、関係機関、団体の相互連携のコーディネートを行う能力を有する者

イ 自身がケアラーとしてケアをしていた（もしくは現在もケアをしている）経験を有する者

②相談員の配置について

次のとおり相談員を配置すること

・回線数 1回線以上

・相談員 1名以上

③他機関との連携について

必要に応じて、住所地の市町の子ども家庭支援員や、関係機関（児童相談所含む）、支援団体等と連携し、適切な福祉サービスにつなげることを

④相談員名簿の提出について

ア SNS相談に係る相談員の選任後は、速やかに相談員名簿を提出すること

イ 相談員を変更する場合はその都度報告すること

(8) 相談時間外等の対応

①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。なお、相談時間外の相談であっても、受託者の判断により相談を受け付けることは差し支えない。

②相談時間中であっても、相談の重複等により対応ができない等の場合には、上記①と同様の機能により、その旨のメッセージを送信すること

(9) 相談環境

①相談はLINEにより受け付けることとし、相談者からの画像の送信はできないようにすること

②相談は専用の相談室において実施する等、情報漏洩防止のためのセキュリティを確保すること

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を使用すること

④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

(10) 相談業務の注意事項

①相談者からの相談に速やかに回答できる体制を構築すること

②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、相談応答システム提供者と連携しつつ、速やかに石川県警及び石川県に連絡すること

③相談の返答が受信拒否等により送信できない場合は、他に当該相談者に連絡する手段がない場合に限り、回答することを要しない。ただし、その対応を記録すること

④相談対象者以外の者から相談があった場合は、適切な相談窓口等を案内すること。なお、相談

対象者以外の者から緊急性のある相談を受けた場合は、②と同様に対応すること

⑤相談対応にあたっては、サービスの質の維持・向上に努め、国・県・県内市町村の児童福祉に関する情報を収集の上、相談者に情報提供すること

#### (11) 相談内容の記録及び報告

①個別の相談内容は、電子データとして保存し、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、性別、家族構成等）や相談の内容に応じて聴き取りを必要とする事項、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日々の業務内容について、業務日誌を作成し、ファイルにパスワードをかけた上で、月ごとにまとめて石川県へ提出すること

### 4. 個人情報の取扱い

(1) 受託者は、業務を遂行する上で、これに携わる職員を管理監督するとともに、「個人情報の取扱いに係る特記事項」の規定の内容を周知し、特に個人情報の保護並びに漏洩防止に関しては周知徹底すること

(2) 受託者は、業務上知り得た事項を他人に漏らし、又はこれを委託業務以外に使用してはならない。また、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。

(3) 石川県は、受託者がこの契約において個人情報の取扱いが不適切と認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができるものとする。

(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

### 5. セキュリティポリシーについて

事業の実施にあたっては、石川県と受託者双方が協議することによって、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）」を遵守し、「石川県情報調達共通特記仕様書（令和4年4月版）」に合致させること

また、受託者又は相談応答システム提供者は、クラウドセキュリティ認証を受けていることとし、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すること

### 6. 知的財産の取扱い

(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) 本事業の実施に当たり、第三者の著作権等に抵触するもの及び抵触する恐れのあるものについては、受託者の責任と費用負担により適切に処理すること

(3) 受託者は本事業に係る成果を学会等で発表する場合には、あらかじめ石川県の承認を得ること

## 7. 受託者の責務

- (1) 受託者は、業務の履行に当たっては、石川県の相談業務の公共性に鑑みて、常に相談者の立場を考慮し、信頼を確保しなければならない。
- (2) 受託者は、地方公務員法（昭和25年法律第261号）第16条（欠格条項）に該当する者を業務に従事させてはならない。
- (3) 受託者は、相談員、その他本委託業務に従事する者に対し、法令に規定された事業者としてのすべての義務を負うものとする。

## 8. 秘密の遵守

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及び貸与してはならない。また、本業務中に知り得た事項を利用又は他に漏らしてはならない。

## 9. 経費負担区分

- (1) 石川県は、本業務委託契約の委託料を受託者に支払うものとし、相談室の設置、LINEアカウントの申込・管理、相談員の研修を含む令和6年度石川県ヤングケアラー支援（SNS相談によるピアサポート）事業実施体制の構築及び運営に係る一切の費用は、受託者が負担すること
- (2) 相談業務において発生した事件等に伴う損害については受託者の負担とする。ただし、その損害が石川県の責めに帰する事由による場合は、その損害のために生じた経費は石川県が負担する。

## 10. その他

本仕様書について及び本仕様書に定めのない事項について疑義が生じた場合は、石川県と受託者双方が協議の上、決定するものとする。