

令和8年度 SNSを活用した心のケア相談業務仕様書

1 業務名

令和8年度 SNSを活用した心のケア相談業務

2 業務の目的

対面での相談に抵抗を持つ人の相談に対するハードルを下げるとともに、不安やストレスなどから心身の変調が生じた人への心のケア及び必要に応じて対面でのより専門的な相談につなげるなど個々のケースに応じて必要な支援を行うことを目的に、SNS（LINE）相談を実施する。

3 業務の履行場所

受託者が設置する相談室

なお、テレワークを実施する場合は、相談業務に従事する者の自宅とする。

4 委託事業の内容

実施期間中、LINEを活用した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LINEを活用したところの健康に関する相談を受け付け、適切に対応する。

(1) 業務内容

- ア LINEによる相談体制の構築
- イ LINEによる相談に対する助言等の対応
- ウ 相談内容の記録及び香川県への報告
- エ その他本事業の実施に付随する業務

(2) 相談の対象者

香川県内に在住、通勤又は通学している者

(3) 相談対応時間

相談対応時間は次のとおりとする。

- ア 令和8年4月1日（水）から令和9年3月31日（水）までの全日で17時から24時まで
- イ 相談の最終受付時間は相談対応終了時間の30分前とする。
- ウ 相談対応終了時間を経過した場合も相談が完結するまで対応すること。

(4) 相談体制

- ア 受託者は、業務管理責任者、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、相談対応時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）を香川県に提出すること。
- 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。

(5) 業務管理責任者

- ア 業務管理責任者は、スーパーバイザーと兼ねることができる。
- イ 業務管理責任者を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。

(6) スーパーバイザー

- ア スーパーバイザーは、業務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。
- イ スーパーバイザーは、相談業務等に関して豊富な経験や知識を有する者1名以上を常時配置し、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。
- ウ スーパーバイザーは、次の(ア)及び(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。
 - (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のあること。

(7) 相談員

ア 相談員は、業務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。

本事業の相談員は本事業に支障のない範囲で他自治体のSNS相談事業と兼ねることを妨げない。

イ 相談員は、相談業務等に関して経験や知識を有する者2名を常時配置すること。

ウ 相談員は、地方公務員法第16条第各号のいずれにも該当せず、かつ、次のいずれかに該当する者とする。

臨床心理士、公認心理師、精神保健福祉士、社会福祉士、産業カウンセラーのいずれかの資格を有し、相談経験を有すること。

(8) 研修の実施等

受託者は、相談員等に対し、相談対応に必要な研修を実施し、実施したときは、その概要を香川県に報告すること。

(9) 相談への対応の方法

ア 受託者は、相談者からの相談に対して適切かつ誠実に応じること。

イ 電話、対面等による継続的な支援が必要である相談者に対し相談内容に応じた適切な機関を案内し、当該相談者が希望する場合は、必要な連絡調整を行うこと。

ウ 受託者は、相談に対応するための職務執行マニュアルを作成し、相談員等に周知を図ること。また、作成した職務執行マニュアルは相談開始前までに香川県に提出のうえ、承認を受けること。

エ 受託者は、相談者の生命又は身体の保護の必要があると認めた場合は、警察、児童相談所等の関係機関に速やかに通報し、保護を依頼すること。また、保護を依頼したときは、委託者に、依頼の相手方、日時、相談内容等を報告すること。

オ 受託者は、相談内容等についてのデータを適正に保管し、委託期間終了後1年間はデータを保管すること。

(10) 相談用システムの整備

ア 受託者は、受託者が設置した相談室にLINEヤフー株式会社が仕様確認している相談応答システムを導入し、相談環境を構築すること。システム構築にあたっては、「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）」に準拠した運用とすること。

イ 受託者は、業務を実施するにあたり、必要なLINE公式アカウントを取得すること。

ウ 相談は、LINE公式アカウントをコンタクトポイントとして相談システムに遷移し行うこととし、LINEトーク画面での相談は行わないこと。加えて、相談内容等の秘密性を要する情報等がLINEヤフー株式会社側に残らず、受託者等のデータベースに直接格納・保管されるシステム構成とすること。

エ テレワークによる相談を実施する場合は(11)によるものとする。

オ 受託者はLINE公式アカウント設定後、周知用二次元バーコードを作成し、香川県へ提出すること。

カ 相談用システムの設定は次のとおりとし、その他の事項については香川県と相談の上決めること。

(ア) 相談開始前に年齢（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。

(イ) 相談対応時間外に相談があった場合、同時に複数の相談があった場合等は、自動応答機能を利用して当該相談者に対して、相談対応できない旨等を伝えることができるものとする。

(ウ) (イ)の相談者及び相談したことの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。

(エ) 相談用システムへのアクセス権を香川県にも与え、相談対応画面を香川県が常時閲覧できるものとする。

(11) テレワークによる相談

テレワークによる相談を実施する場合も、5の(4)及び5の(5)を遵守のうえ、下記のアからオの環境を整えること。

ア 相談員の各家庭にて相談員専用のパソコンを使用すること。

イ 使用するパソコンにはウイルス対策ソフトを導入し、自動バッチ処理等、定期的なソフトウェアの更新を実施すること。

ウ フリーWiFiは使用せず、WiFiのセキュリティレベルはWPA2以上であること。

エ 家族や知人等、第三者に会話内容を聞かれることがない、または相談機器画面を見られない状態で相談業務が実施できる環境であること。

オ 使用機器のトラブルが発生した場合、相談が継続できる体制を整備すること。

5 個人情報の保護及びセキュリティ

(1) 受託者は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会のプライバシーマークの付与を受けていること

(2) 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「ISO27001」の認証を受けていること。

(3) 受託者は、(1)の付与を受けていること及び(2)の認証を受けていることを証する書面を香川県に報告すること。

(4) 受託者は、香川県個人情報保護条例(平成16年香川県条例第57号)及び別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

(5) 受託者は、別紙「情報セキュリティに関する特記事項」を遵守すること。

(6) 受託者は、相談用システム事業者と上記(4)及び(5)を遵守することを書面で取り交わすこと。

6 著作権、所有権

(1) 本事業実施に係り作成される成果物の著作権その他の知的財産権(著作権(昭和45年法律第48号)第27条及び第28条に規定する権利を含む。)は香川県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に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、香川県に帰属するものとする。

7 報告

受託者は、次に示す当月の相談対応状況を、翌月10日までに香川県に電子データにより報告すること。

(1) アクセス件数

(2) 相談対応件数(年齢別、男女別)

(3) 未対応件数

(4) 相談内容、相談者の分類別件数及び関係機関を紹介した件数

(5) 緊急対応を行った件数及びその内容

※その他詳細については、香川県と協議の上決定する。

8 留意事項

(1) 業務の細部については、別途香川県と協議の上で決定すること。