

性の多様性に関するSNS相談管理システム導入業務仕様書

1 目的

三重県では、誰もが希望を持って、挑戦し、参画・活躍できるダイバーシティ社会の推進に向けて取り組む中、「性の多様性を認め合い、誰もが安心して暮らせる三重県づくり条例」を令和3年4月1日に施行しました。

条例を基に、性の多様性についての理解が広がり、当事者が抱える課題が社会の中で共通認識となり、性のあり方にかかわらず、全ての人の人権が尊重され、多様な生き方を認め合うことができる社会づくりを、地域社会全体で進めていきます。

本事業は、性の多様性に関するさまざまな悩みの相談先として新たに設置した三重県の相談窓口において、悩みを抱える方々に幅広く対応していけるよう、電話相談に加え、国内の普及率が年々増加傾向にあるSNS(LINE)を活用した相談体制を整備するために、相談管理システムを導入するものです。

なお、本事業は、地方創生の充実・強化に向け、地方公共団体の自主的・主体的で先導的な事業の支援などをする内閣府の「地方創生推進交付金」を活用し、実施するものです。

2 業務名

性の多様性に関するSNS相談管理システム導入業務

3 委託期間

契約日から令和4年3月31日(木)

4 業務の概要

(1) SNS(LINE)相談管理システム導入業務

相談体制構築及び管理システムの提供

- ・ SNSはチャット形式による対話ができるものであること。
- ・ 相談を一覧で管理でき、担当者を割り振り、対応状況を可視化することができること。
- ・ 相談が入ったことを即時に把握でき、緊急性の高いワードを含む相談の優先順位を管理できること。
- ・ システムの利用状況から混雑の状況を判断して対応する機能について、提案を行い実施すること。
- ・ 相談時間外等についての自動応答機能があること。
- ・ 過去履歴や相談者の特徴や対応の注意点などを記録に残すことができること。
- ・ 緊急対応時等を除いて、相談者と受託事業者の双方が、SNSサービス上で個人情報等の機密性を要する情報(画像ファイル、位置情報等)を取り

扱わないような機能的な制御について、提案を行い実施すること。

- ・相談に対応する日（毎月平日1回、休日1回の計2回を想定）は、操作に関することや不具合等の問い合わせに迅速に対応できる体制をとること。
- ・システム構築及び提供は速やかに行い、研修を行った上で令和3年10月1日から運用開始とすること。
- ・想定される脅威を整理し、契約後に示す「三重県電子情報安全対策基準（情報セキュリティポリシー）」に従った対策ができること。

（ア）通信の暗号化

- ・TLS1.2以上の方式にて暗号化を行うこと。

（イ）アクセスログの管理

- ・アクセス記録及び作業内容記録の保存を行うこと。なお、アクセス記録にはログイン成功だけでなくログイン失敗の記録も行うこと。

（ウ）不正アクセスの防止

- ・不要なサービスを停止すること。
- ・利用する通信プロトコル、ポートは必要最小限とし、利用していない通信プロトコル、ポートはファイアウォール等にて自動的に遮断すること。
- ・本業務のデータに対する海外からのアクセスの制御を実施していること。

（エ）データセンターの物理的な情報セキュリティ対策（災害対策や侵入者対策）

- ・日本国内に設置されていること。
- ・IDカードや生体認証等による入退管理を実施、入退室の状況を記録していること。
- ・サーバ機器は施錠が施されたラックやアクセス制御機能付きスチール製ケージに格納すること。
- ・外部からの記憶媒体の持ち込みを制限していること。

（オ）データベースの暗号化

- ・保存されるデータの暗号化を行うこと。

（カ）データのバックアップ

- ・システム利用者の不注意、故意等によるデータの消失対策として、少なくとも日次にて自動でデータベース等のバックアップをとり、2世代分のバックアップデータを保管すること。

（キ）OS、ソフトウェア、アプリケーションにおける脆弱性の判定と対策

- ・ソフトウェア等に対するセキュリティパッチの適用やバージョンアップを適切に行うこと。
- ・ウイルス対策ソフトを導入し、常に最新のパターンファイルを適用したうえでリアルタイム検索を有効とすること。

（2）保守及び不具合への対応

- ・委託契約期間中に、システムに不具合が起こった場合は、担当者と協議の

- 上、適切に対応できるシステム運用のサポートを行うこと。
- ・対応時間は8時30分から20時までを可能にすること。ただし、緊急時の対応はこの限りではない。

相談員への研修・支援業務

- ・相談業務に携わる者に、SNS相談実施にあたって必要となるシステム操作研修を、SNS相談開始までに2回以上行う。
- 新型コロナウイルス感染症の影響で対面での研修が難しい場合、オンラインでの実施など、必要な支援を行うこと。

5 委託業務の実施条件

- (1) 本委託事業の実施にあたっては、業務を円滑に進めるために必要な打合せの機会を設けることとします。また打合せ場所は原則として三重県環境生活部内とします。
- (2) 本委託事業における実施内容は、提案内容をふまえ、最終的に三重県が決定を行うものとします。
- (3) 委託業務の実施にあたって、契約書及び仕様書に定めのない事項や細部の業務内容については、三重県と協議を重ねながら実施するものとします。
- (4) 本業務において作成した成果品の著作権、特許権、使用权等の諸権利は三重県に属するものとします。
- (5) 本業務の契約にあたり、三重県の承認を得ずに委託業務の全部または一部を再委託することは認めません。ただし、あらかじめ再委託の内容を三重県に提出し、三重県の承諾を得た場合はこの限りではないものとします。また、再委託の内容を変更する場合も同様とします。
- (6) 業務実施にあたっては、令和3年4月30日付で総務省から発表された「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）」に則り、LINE社のデータセンターにデータを残さず、本業務で利用するデータセンターにデータを残す方式を提供してください。
- (7) LINEサービス等の利用に関して、ガイドラインが変更となるなど、システムを運営していくにあたり対応が必要な事案が発生した場合、速やかに県と協議することとします。

6 必要書類の提出等

受託者は、本業務に係る契約の締結後、速やかに三重県環境生活部ダイバーシティ社会推進課（以下「本課」という。）に以下の書類を提出するものとします。

- (1) 業務計画書
- (2) SNS相談管理システム設定情報

- (3) システム操作マニュアル
- (4) その他三重県が必要とする書類

7 業務実績報告書の提出

毎月の相談件数等については、翌月 10 日までに本課に報告することとします。報告内容については、次の項目を含むこととします。

- ・ 相談件数：月別、年齢別、地区別（把握できた分）
- ・ 相談内容、対応結果等についての分析等

また、委託業務終了時には業務完了報告書（様式任意、A 4 版・両面印刷）を本課に提出して、完了検査を受けることとします。報告書には次の項目を含むこととします。

- ・ 委託業務の実施内容（相談件数、相談内容の集計等）
- ・ 委託業務にかかる支出の費目別内訳
- ・ その他、事業実施の説明に必要と考えられる資料
- ・ 上記資料に関する電子データ一式（CD-R 等）

8 特記事項

- (1) 受託者は、業務執行にあたっては、総括責任者及び各業務工程別に責任者を定め、委託者に提出することとします。また、貸与する資料及び成果物等の管理に万全を期することとします。
- (2) 個人情報の取扱いについては、別紙「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守してください。また、三重県個人情報保護条例第 5 3 条、第 5 4 条及び第 5 6 条に、委託を受けた事務に従事している者若しくは従事していた者等に対する罰則規定があるので留意してください。
- (3) 受託者は、業務の履行にあたって暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人等（以下暴力団等という。）による不当介入を受けたときは、次の義務を負うものとします。
 - (ア) 断固として不当介入を拒否すること。
 - (イ) 警察に通報するとともに捜査上必要な協力をすること。
 - (ウ) 委託者に報告すること。
 - (エ) 業務の履行において、暴力団等による不当介入を受けたことにより工程、納期等に遅れが生じる等の被害を生じるおそれがある場合は、委託者と協議を行うこと。
- (4) 受託者が、(2) の (イ) 又は (ウ) の義務を怠ったときは、三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除要綱第 7 条の規定により三重県物件関係落札資格停止要綱に基づく落札資格停止等の措置を講じます。
- (5) 受託者は、本業務の契約の終了時には、本業務において蓄積されたデータを、三重県が容易に確認することが可能な形態で本県に提出することとします。

- (6) 受託者は、本業務の契約の終了時または、データセンターにおける本業務のデータが格納された機器や部品等の更新・交換の際には、当該データの削除を実施し、第三者にデータが悪用されない状態となったことの証明書を提出することとします。
- (7) 本契約は、日本法に準拠し、日本法に従って解釈されるものです。
- (8) 本契約に関する紛争は、津地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とします。