

## SNSを活用した自殺予防相談事業業務委託仕様書

### 1 業務名

SNSを活用した自殺予防相談事業

### 2 業務の目的

本県では、「三重県自殺対策行動計画」に基づき、「誰も自殺に追い込まれることのない社会の実現」をめざしているところであるが、年間300名前後が自ら命を絶っている状況にある。その中でも、若年層（39歳以下）の自殺者割合は、令和元年度が19.5%、令和2年度が27.0%と増加しており、希死念慮を抱える若年層に対して適切な支援を行う必要がある。

本業務では、若年層に身近なコミュニケーションツールであるSNS（LINE）を活用し、新型コロナウイルス感染症を背景とした問題を含む様々なこころの悩みに応じることのできる相談窓口を設置することで、若年層の自殺予防につなげることを目的とする。

### 3 履行期間

契約締結の日から令和4年3月31日まで

### 4 履行場所

受託者が設置する相談室とし、相談者に関するプライバシーの保護が図られる特定の場所とする。

### 5 契約上限額

15,496,800円（消費税及び地方消費税を含む）

### 6 業務内容等

#### (1) 実施期間

令和3年10月中旬頃から令和4年3月31日まで

#### (2) 相談対応時間

実施期間中の①平日17時00分～23時00分まで（受付時間は22時30分まで）②土日祝日の9時00分～23時00分まで（受付時間は22時30分まで）

#### (3) 対象者

三重県内在住の若年層（39歳以下）を主な対象とするが、40歳以上の利用を妨げることはしない。

#### (4) 相談内容

主に若年層が抱えるこころの悩みに関する相談

#### (5) 相談方法

- ・ 受託者は、SNS相談を実施する上で必要なシステムを構築するとともに、相談内容が外部に漏れないように、セキュリティ措置を講じること。
- ・ 実施期間中、三重県のLINE公式アカウントあてに対象者から送信されるこころの悩みに関するメッセージに対し、LINEを利用したこころの悩みに関する相談の対応に必要な知識と経験を有する相談員を配置し、適切に対応すること。
- ・ 相談員は、相談内容に応じて、新型コロナウイルス感染症関連の専門相談窓口を含む、適切な相談窓口の紹介や具体的な対応方法を提供すること。
- ・ 相談受付時間外や同時に複数の相談が来た場合等、すぐに相談対応ができない場合は、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方法を分かりやすく伝えること。
- ・ 三重県が契約するLINE公式アカウントを使用すること。

#### (6) 相談の実施体制

受託者は、受託業務を実施するにあたり、以下の体制を整えること。

##### ア 業務責任者の配置

受託者は、受託業務を円滑に運営するため、相談業務等に関して豊富な知識や経験を有する当委託業務の責任者を1名以上配置し、内部における責任体制を構築すること。

##### イ スーパーバイザーの配置

受託者は、相談に対して適切な助言がされるよう、相談業務等に関して十分な経験や知識を有する者をスーパーバイザーとして相談室内に配置すること。なお、スーパーバイザーの選任基準は相談員に準ずる。

##### ウ 相談員の配置

相談対応時間中、相談員を1名以上配置すること。

##### エ 相談員の資格

相談員は次のいずれかに該当する者とする。

- (a) 公認心理師、精神保健福祉士、臨床心理士、社会福祉士
- (b) 産業カウンセラー等の心理カウンセラー資格を有し、心理カウンセラーとして相談業務経験を有する者
- (c) 国又は地方公共団体が実施するSNSを利用したこころの相談に関する相談対応の経験を有する者

##### オ 業務責任者等の名簿の提出

業務責任者の職と名前、スーパーバイザー、相談員の資格や相談経歴がわかる資料及び相談員の配置体制がわかる資料を提出すること。名簿について

変更が生じる場合は、事前にかつ速やかに変更内容を提出すること。

#### カ 相談環境

- ・ 受託者が設置した相談室にSNS相談用システムを導入し、相談環境を構築すること。
- ・ SNS相談に使用するパソコン等の設備を設置するとともに、相談内容が外部に漏れることのないようにすること。また、SNS相談室の設備の状況がわかる資料を提出すること。

#### キ 相談員の研修

相談員に対して相談技術等に関する研修を行うこと。また、定期的に研修を行うなどの方法により、常に相談員の技術向上に努めるとともに、電話相談や対面による相談とは異なる相談技法の習得に努めること。

#### ク 緊急時の対応

相談員は相談の内容から緊急性が高いと判断され、相談者の同意が得られた場合は、直ちに消防や警察へ通報し、状況を伝えること。

### (7) 報告及び報告書の提出

- ・ 受託者は、1か月分の相談記録及び報告書を作成し、翌月15日までに三重県に提出すること。15日が三重県の閉庁日である場合は翌開庁日とすること。なお、報告すべき内容は三重県と受託者の協議のうえ定める。
- ・ 受託者は、相談の内容から速やかに三重県へ引き継ぐべき内容と判断される場合は、三重県の翌開庁日に報告すること。
- ・ SNSを活用した自殺予防相談事業終了時に、実施結果（傾向及び分析を含む）をまとめた報告書を作成し、令和4年3月31日までに提出すること。
- ・ 相談内容及び実施結果をまとめた報告書は電子データとして保存し、三重県に提供すること。報告にあたっては、相談内容が外部に漏れることのない方法で行うこと。

## 7 情報管理

- (1) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)認定によるプライバシーマーク制度の認定を有すること及び情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格「ISO27001」の認証を取得しているものとする。
- (2) 本事業の実施にあたり、第三者が提供するシステムを利用し、そのシステムを提供する者（以下「システム提供者」という。）に当事者用アカウントにログインする権限等を付与する等、システム提供者が当事者用アカウントでのやりとりを閲覧できる状態にする必要がある場合やシステム提供者のサーバーにデータを保管する場合は、受託者はシステム提供者と本委託契約者における個人情報の取扱いと同様の基準・義務を課した契約を締結す

ることとし、委託者及び受託者の承諾なくして貸与、公表、使用してはならない。

- (3) 「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）」に沿った情報管理体制とすること。

## 8 再委託の制限等

- (1) 受託者は、本業務の全部を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。
- (2) 受託者は、システム構築設定については業務の一部を第三者に委託することができる。この場合は、事前に三重県に対して書面にて、再委託の内容、再委託先（商号又は名称）、その他再委託先に対する管理方法等必要事項を報告しなければならない。

なお、再委託先も受託者と同等の情報管理体制を構築し、一般社団法人日本情報経済社会推進協会（JIPTEC）認定によるプライバシーマークの認定を有すること及び情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格「ISO27001」の認証を取得しているものとする。

## 9 留意事項

- (1) 受託者は本事業と同種の用務を地方公共団体等で履行した実績を有する必要がある。
- (2) 本業務の実施にあたり、契約書及び仕様書に明示されていない事項は、別途県と協議のうえ、決定すること。
- (3) 受託者は、何人に対しても受託期間中又は受託期間終了後を問わず、業務上知り得た本県業務の一切を漏らしてはならない。
- (4) 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する。

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 発注者に報告すること。

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が生じるおそれがある場合は、発注者と協議を行うこと。

- (5) 受託者が（4）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措置要綱第 7 条の規定により三重県物件関係落札停止要綱に基づく落札資格停止等の措置を講じる。

- (6) 個人情報の取扱いについては、別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。また、三重県個人情報保護条例第 53 条、第 54 条及び第 56 条により、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に対する罰則があることとする。