

令和8～10年度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

令和8～10年度SNSを活用した自殺予防相談事業

2 業務の目的

厚生労働省「地域における自殺の基礎資料（自殺日・住居地）」によると、近年、三重県の自殺者数は全体としては減少傾向にあるが、令和2年には特に40歳未満の若者で増加がみられた。これらの状況をふまえて、令和3年10月から若者にとって身近なツールであるSNSを活用した相談を開始し、相談体制を強化した。その結果、相談件数や緊急対応件数は年々増加している。40歳未満の若者の自殺者数は、未だ横ばい状態が続いていることから、若者に対する継続的な自殺対策が必要である。

近年、相談内容も深刻化していることから、今後もLINE・チャット等を活用したSNS相談（以下「SNS相談」という。）により死にたいと訴える若者の自殺行動を回避していく必要がある。

よって、本事業によりSNS相談を引き続き実施することで、自殺を予防することを目的とする。

3 履行期間

令和8年4月1日（水）から令和11年3月31日（土）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 業務内容等

（1）実施期間

令和8年4月1日（水）から令和11年3月31日（土）まで

（2）相談対応時間

実施期間中の平日及び土日祝日（年末年始12/29から1/3を含む）の17時00分から22時00分まで（受付時間は21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、セキュリティー措置を講じること。
- ・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、SNS相談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、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、相談者に対して三重県が実施する電話相談や厚生労働省が実施するSNS相談・電話相談の案内をする等工夫すること。
- ・県外の相談者の場合は、厚生労働省や居住地の自治体が実施する相談窓口の利用を案内して、相談を終了すること。
- ・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

同時に2名以上の相談者を対応できるよう配置すること。

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こと。

- 公認心理師、精神保健福祉士、臨床心理士、社会福祉士、保健師、看護師
- 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
- 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、相談技術等に関する直近の研修等受講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

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。

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、原則として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、翌開庁日に三重県あて報告書を提出すること。

ケ クレームや苦情等への対応について

相談者からクレームや苦情等があった場合は、業務責任者と相談員が相互に連携を図り、誠実に相談者に対応するとともに、速やかに必要な指示を得られる組織体制を有すること。なお、相談業務において生じた事故等の発生に伴う法律上の損害賠償責任に備え、あらかじめ何らかの保険に加入することが望ましい。

(7) LINE広告を含む周知・啓発活動を実施すること。なお、本県と協議のうえ決定すること。

(8) 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。ただし、各年度の3月分については、3月31日までに提出すること。また、12か月分の実施結果（傾向及び分析を含む）をまとめた報告書を作成し、各年度3月31日までに提出すること。なお、報告すべき内容は別紙のとおりとする。
- 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。
- 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。

- (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こと。
- (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。

7 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、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。

8 留意事項

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 受託者は、故意又は、過失により三重県又は、第三者に損害を与えた時は、その賠償責任を負わねばならない。
- (4) 受託者は、業務の履行にあたって「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」に規定する暴力団、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、個人情報保護法第176条、第180条及び第184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等に対する罰則があることとする。

(報告内容)

- ① L I N E 公式アカウント友だち追加数、ターゲットリーチ数
- ② 相談対応件数
- ③ 相談内容別件数
- ④ 緊急対応件数
- ⑤ 個別報告件数
- ⑥ 相談者内訳件数（性別、年齢別、職業別、居住地）
- ⑦ 平日、休日・祝日別件数
- ⑧ 時間帯別件数
- ⑨ 時間帯別混雑件数（アクセス集中等により相談につながっていない件数）
- ⑩ 平均対応時間
- ⑪ 次の項目のクロス集計件数
 - ・相談対象者の年齢・性別件数×回答内容別件数
 - ・相談対象者の年齢別件数×性別件数（延べ人数、実数）
 - ・相談対象者の年齢別件数×相談回数
- ⑫ その他三重県と受託者の協議のうえ定める。