

困難な問題を抱える女性への SNS 相談事業委託契約仕様書

1 事業目的

困難な問題を抱える女性が顕在化していることから、NPO 等民間団体と連携し、SNS（チャット機能、Web 等）を活用した相談支援事業（以下、「SNS 相談事業」という。）を実施することにより、「困難な問題を抱える女性への支援に関する法律」の趣旨を踏まえ、支援を必要とする女性を早期に把握できる体制強化や若年女性でも相談しやすい体制整備など、相談支援の強化充実を図る。

2 事業内容

- (1) 「困難な問題を抱える女性への支援に関する法律」の趣旨を踏まえ、有資格者による、女性が直面している様々な問題（仕事、子育て、家族、人間関係、女性に対する暴力（DV、性暴力、セクシャルハラスメント等））についての相談を実施する。
- (2) 相談員対応時間は週 3 回以上、各日 3 時間以上とし、相談実績に応じて、県と協議の上、相談日・時間を決定する。
- (3) 相談員対応時間以外の自動応答機能により、悩みのホットライン（女性家庭センター電話相談）との一層の連携、緊急性の高いものは警察への早期相談を図り、24 時間 365 日、相談内容に応じた相談先を案内する。
- (4) 月ごとに、寄せられた相談件数（未対応分を含む）、相談内容（主訴、年令、相談時間、職業等）を分類してとりまとめ、翌月末までに報告する。報告の集計にはエクセルを利用し、データで報告する。また、相談の傾向、特徴等、今後の業務の推進に役立つと考えられる事項について分析を行い、その結果も併せて報告する。
- (5) 相談員対応時間以外（自動応答対応）の相談日時、相談者の属性、相談内容区分等について、電子媒体で出力し、その結果を県に報告する。

3 委託期間

令和 8 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日

4 委託金額

金 11,000,000 円（うち取引に係る消費税及び地方消費税の額 金 1,000,000 円）

5 留意事項

- (1) SNS 相談事業は、相談業務実施時間内の対応を基本とし、1 件 30 分以内を基本とする。
- (2) SNS 相談事業において、画像等は送受信できない設定とする。
- (3) 相談員を 1 人、管理者を 1 人以上配置し、相談員は女性とする。
- (4) 相談員は、臨床心理士等有資格者もしくは女性相談業務に従事した経験を有する者であることが望ましい。
- (5) 事業開始前に、相談員や指導員の資格・経験等を記載した相談員名簿を提出する。

- (6) 相談員は、相談者からの相談を受容的な姿勢で対応し、相談者の不安を和らげるように努めるとともに、相談内容や相談者の心情を踏まえながら、当面可能な手立てをともに考える。また、適切な連携先を把握し、相談内容に応じた窓口につなぐ。

6 その他

- (1) 事業の遂行上知り得た秘密を他人に漏らしてはならない。また、個人情報「個人情報の保護に関する法律」及び関係法令等に基づき、適切に管理する。このことは本委託を終了した後も同様とする。
- (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。）に当事業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業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は、受託団体はシステム提供者と本委託契約における個人情報の取扱いと同様の義務を課した契約を締結することとし、委託者及び受託団体の承諾なくして貸与、公表、使用してはならない。
- (3) 本事業により得られた成果は、委託者に帰属する。
- (4) 事業実施期間終了時には、次の受注業者もしくは県に必要な引継を行う。
- (5) 本事業の実施にあたっては、県と十分協議しながら進める。
- (6) 本仕様書に記載のない事項及び疑義が生じた場合には、県と協議し、その指示に従う。