

「女性のための相談強化等事業」業務委託
仕様書

1 事業名

女性のための相談強化等事業

2 事業目的

新型コロナウイルス感染症の拡大により、望まない孤独・孤立、急な解雇等で様々な困難や課題を抱える女性に対して、SNSを活用した相談窓口を設置し、相談体制を強化する。

また、市有施設の相談窓口等で、必要な人に生理用品を配付することを契機に相談を促し、不安を抱える女性に寄り添い、社会とのつながりを回復することができるよう適切な支援機関に繋げていくことを目的とする。

3 事業内容

- (1) SNSを活用した相談窓口の開設
- (2) 広報事業及び生理用品等の配付事業

4 契約期間

契約締結日から令和4年3月31日まで

5 実施場所

受注者の定める特定の場所とする。ただし、受注者が用意する事務所など、相談者の個人情報について保護が図られ、かつ、受注者が個人情報を管理できる場所であること。

6 事業実施に係る共通事項

本事業の実施にあたっては、女性の職業生活における活躍の推進に関する法律（平成27年法律第64号）に基づき地域における女性の活躍を推進する「地域女性活躍推進交付金（つながりサポート型）」を活用しての事業実施であることから、実施目的、実施手法については、同交付金要綱・要領等に定める趣旨等に基づき実施すること。

7 業務概要

- (1) SNSを活用した相談窓口の開設

- ① 相談応答システムの導入

相談受付対応にあたり、SNSを活用した相談窓口を設置すること。アプリケーションについては、利用者の多さや、使いやすさ、安全性などを考慮し提案すること。なお、相談内容などの情報が、利用するアプリケーション側が提供するサービス上に保存されないシステムを構築しているなど、「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）」の内容に準拠した仕組みであること。

② 業務内容

ア 相談受付対応業務

女性のための相談に関する相談受付対応業務

イ 相談内容等の記録・整理に関する業務

相談内容等については、以下により記録・整理すること。

なお、各記録の様式については発注者と受注者が協議して定めるものとする。

(ア) 各相談の全文記録

(イ) 相談ごとに、相談者の属性、相談内容、対応等の概要を記録した一覧表

(ウ) 集計表（業務日誌、月報報告書、実績報告書）

ウ 報告等業務

次により、業務日誌、月例報告書及び実績報告書を提出すること。

なお、各様式については、発注者と受注者が協議して定めるものとする。

(ア) 業務日誌

日々の業務内容について、業務日誌を翌日までに、市民生活課へ提出すること。

なお、業務日誌には、イ(イ)の一覧表を添付すること。

(イ) 月例報告書

月毎の業務実績について、月例報告書を実施月の翌月10日までに、市民生活課へ提出すること。ただし、3月分の月例報告書については、事業終了後速やかに提出すること。

【月例報告書への記載事項】

- ・相談経路別受付対応件数
- ・相談種類別受付対応件数
- ・年齢別受付対応件数
- ・相談時間帯別受付対応件数
- ・対応内容の分析結果

(ウ) 実績報告書

実績報告書は、実施期間終了後、速やかに発注者へ提出すること。

なお、実績報告書には次の書類を添付すること。

- ・月例報告書の記載事項について、実施期間分の全相談件数を月別にまとめたもの。
 - ・事業実施結果をまとめたもの（結果概要、データに基づく事業の特徴や課題の分析等。）。
- なお、内容等については、事前に発注者と協議すること。

③ 実施期間

契約締結日から令和4年3月31日（木曜日）まで。

※SNS相談の開始日については、契約締結後協議の上、9月中の早期に開始するものとする。

④ 相談対応日時等

- (ア) 相談対応日 日曜日・月曜日・木曜日を含む週3日以上
- (イ) 相談対応時間 18時～22時を含む4時間以上
- (ウ) 相談対応時間内に受け付けた相談は、対応が終了するまで行うこと。
- (エ) (ア)～(イ)の期間以外に受け付けた相談への対応については、自動応答システム等を用いて、翌相談対応日の返答となる旨及び相談対応期間・時間外である旨、緊急時の連絡先、その他の電話相談や相談窓口等の案内を相談者に通知すること。ただし、通知の内容については発注者と協議し決定するものとする。

⑤ アンケート実施

各相談対応時及び発注者が別に指定する日に、SNS上で相談者へのアンケートを実施し、別に指定する日までに結果報告書を提出すること。

⑥ 相談対応マニュアルの作成

- ア 相談対応に係るマニュアルを作成し、発注者の承認を得て、SNS相談窓口を開設する約1週間前までに従事者に周知すること。なお、マニュアルの所有権は松山市に属するものとする。

また、マニュアル作成後も必要に応じて随時見直しを行い、見直しを行った場合は、その都度、発注者の承認を得ること。
- イ 相談対応マニュアルの作成にあたっては、発注者と十分に協議を行うこと。

特に、次の事項に留意した内容とすること。なお、厚生労働省が作成している「自殺対策におけるSNS相談事業（チャット・スマホアプリ等を活用した文字による相談事業）ガイドライン」なども参考にすること。

 - (ア) SNS上で文字だけでのやりとりを行う上での特有のリスク及びその対応
 - (イ) 同時に相談が多数寄せられ、すぐに対応できない際の対応（すぐに対応できない相談者が緊急性の高い相談であることも想定した対応とすること）
 - (ウ) 相談者の氏名、相談内容等に関する守秘
 - (エ) SNS相談だけで相談者の問題が解決できない場合の、各種支援機関等との

連携

(オ) 緊急時の相談者の安全確保

(カ) SNS相談用アカウントにログインする際のID、パスワードの管理、本業務に利用する機器等の管理など、情報漏えいへの対策

(キ) その他、本業務の円滑な遂行に支障をきたさないための留意点等

⑦ SNSアカウントの設定等

本業務の円滑な実施のため、相談受付対応用のSNSアカウントにあたっては、認証済アカウントを取得し必要な初期設定を行うこと。ただし、アカウントの名称等は、発注者と協議の上決定すること。

また、アカウントの設定後、周知用のQRコードを作成し、発注者に配付すること。ただし、IDの設定については、発注者と協議の上決定すること。

なお、取得したアカウントの所有権は松山市に属するものとし、契約終了後は松山市がアカウントを運営できるものとする。

⑧ 情報のデータベース化

相談受付対応業務により収集した情報は、統計分析を的確に行えるよう、発注者と協議の上、相談内容を、性別、年齢、相談区分、応答時間等、項目別にデータベース化して管理し、業務責任者、スーパーバイザー、相談受付対応業務従事者等が共通していつでも閲覧できるようにすること。ただし、IPアドレスによる接続制限や証明書等により端末固定の設定とする対応や、二段階認証など、安全な環境を整備すること。

⑨ 相談体制

ア 業務責任者の配置及び業務

(ア) 受注者は、本業務を円滑に運営するため、本業務の遂行に必要となる能力（相談対応、苦情対応、研修企画、業務進行管理、連絡調整）を有し、

国・地方公共団体からの相談受付対応業務、又は公益性のある相談受付対応業務の責任者経験を有する者を責任者（以下「業務責任者」という。）として1名以上定めること。

なお、業務責任者が同時に、スーパーバイザー、相談員を兼ねることはできないものとする。

(イ) 業務責任者は、本業務の運営の総括、相談員、苦情担当者及びスーパーバイザーの統括、発注者との連絡調整を行い業務の円滑な執行管理を行うこと。

イ 相談員の配置

(ア) 相談対応時間中は、常時2回線以上応答が可能となるよう、必要な人員体制を整備すること。また、相談にはスピード感を持って応答するよう努めること。

なお、相談員が同時に、業務責任者を兼ねることはできないものとする。

(イ) 相談員

女性相談に対応できる、次のいずれかに該当する者とする。

- (a) 相談援助業務の経験を有する者
- (b) 一般財団法人全国SNSカウンセリング協議会にSNSカウンセラーとして認定登録されている者
- (c) 社会福祉士、精神保健福祉士、臨床心理士、公認心理士、産業カウンセラー、キャリアコンサルタントのいずれかの資格を有する者、又はそれと同等の能力を有すると発注者が認める者
- (d) 上記(a)～(c)と同等以上の能力を有すると発注者が認める者

ウ 苦情担当者の配置

受注者は、苦情等に対応する担当者を配置すること。苦情担当者は、業務責任者、相談員及びスーパーバイザーとの兼任を可とする。

エ スーパーバイザーの配置

(ア) 受注者は、上記イに定める相談員の要件(b)又は(c)に該当する者で、相談受付対応業務及び相談員指導業務に従事した豊富な経験を有する者をスーパーバイザーとして配置し、相談対応時間中は最低1名配置すること。

なお、スーパーバイザーが同時に、業務責任者を兼ねることはできないものとする。

(イ) スーパーバイザーは、相談員が適切かつ円滑な相談対応を実施することができるよう、日々の相談受付対応業務の中で、随時、相談員を指導すること。

オ 事務員の配置

(ア) 受注者は、相談員の補助業務として報告等業務やアンケート、マニュアル作成などを行う者を事務員として配置すること。事務員は他の職と兼ねて構わないが、相談対応も行う場合は、相談対応時間中は相談に専念すること。

カ 従事職員名簿の提出

(ア) 受注者は、委託業務契約締結後速やかに業務責任者、相談員、苦情担当者、スーパーバイザー及び事務員の名簿を発注者に提出すること。業務責任者については、相談受付対応業務の責任者経験歴を、スーパーバイザー及び相談員については、資格、相談等の経験歴や採用経過年数をそれぞれ記載すること。

(イ) 受注者は提出した名簿について、変更が生じた場合は、速やかに変更後の名簿を提出すること。

(ウ) 受注者は、SNS相談開始前までに従事職員の勤務割振表を提出すること。また、SNS相談期間終了後速やかに、勤務実績表を提出すること。

キ 相談員の研修等

受注者は、相談員に対して、以下の(ア)～(オ)のような、業務に必要な知識・情報・技能等の習得研修や実務研修を定期的に行うこと。また、相談員同士の情報共有を図り、円滑な業務遂行に努めること。

なお、研修計画を発注者へ事前に書面で提出すること。

- (ア) 一般財団法人全国SNSカウンセリング協議会が認定したSNSカウンセリング養成講座など、SNSを活用した相談受付対応業務の特性を考慮した相談ノウハウに関する研修
- (イ) 本業務の運営に必要なシステムの操作に関する研修
- (ウ) 女性相談全般に関する研修
- (エ) 松山市や関係機関が配付する支援、サービス、相談窓口等の基本情報に関する研修
- (オ) その他、SNSを活用した相談受付対応業務を実施するにあたって必要な知識に関する研修

ク 緊急に対応を要する相談の対応

全ての相談において、生命にかかわる等、緊急に処理する必要がある相談を受け付けた場合は、相談ごとに相談対応マニュアルに従って、直ちに警察等に相談するとともに、発注者と対応を協議すること。

ケ その他留意事項

- (ア) 相談対応においては、「婦人相談員相談・支援指針」（厚生労働省作成）等も参考に、松山市の相談支援方針に沿った相談を実施すること。
- (イ) 常に最新の女性相談等に関する情報を収集し、提供するサービスの質の維持・向上に努めること。
- (ウ) 相談対応の実施及び相談員の雇用にあたっては、発注者の意見を可能な限り反映したものとなるよう努めること。
- (エ) SNS相談の回答が返信できない場合の対応
SNS相談の回答が受信拒否等により送信できない場合は、他に当該相談者に連絡する手段がない場合に限り、回答することを要しない。ただし、その対応を記録すること。
- (オ) 混雑時や相談対応時間外に寄せられた相談への対応
同時に相談が多数寄せられ回線がふさがっているときは、混雑が緩和されたときに速やかに対応すること。
また、相談対応時間外に相談者からアクセスがあった場合は、遅くとも翌窓口開設日に対応すること。
なお、緊急時の連絡先の案内など、発注者と協議の上、自動応答システム等を用いての通知方法を決定すること。
- (カ) 相談者からの情報収集
相談対応にあたっては、解決に向けて適正な対応が行われ、かつ、本業務の運営の向上に役立つデータベースが構築されるよう、相談者の同意を得て質問し、必要な情報を収集すること。
- (キ) 疑義又は重大な事故があった場合について
受注者は、業務の遂行において、疑義が生じた場合又は重大な事故があった場合は、直ちに発注者にその旨を報告しなければならない。

(ク) 定例報告会

受注者は発注者と定期的に打合せを行い、事業の進捗等について、報告・協議すること。打合せの開催は、1か月に1回程度とし、日程等は別途調整すること。

なお、Web会議システムによる打合せも可とする。

(ケ) 受注者は、業務の履行に関しては、松山市の相談業務の公共性を鑑みて、常に相談者の立場を考慮し、その信頼を確保しなければならない。

(コ) 業務を実施する上で、業務責任者、相談員、苦情担当者及びスーパーバイザー等の資質、態度等が不適格であるとして発注者が異議を申し出たときは、受注者は対策を講じた上で改善結果を発注者に報告すること。

(カ) 相談窓口の設置に関しては、相談者の立場も考慮し、様々な年代や属性の方が利用しやすい開設の曜日・時間・人員配置等を提案すること。

⑩ 発注者によるSNS相談の確認

ア 発注者がSNS相談の状況を必要に応じて確認できるようにする環境は、IPアドレスによる接続制限や証明書等により端末固定の設定とする対応や、二段階認証など、安全な環境を整備すること。

なお、閲覧に必要な機器等は、松山市の既存端末の利用を想定しているが、インターネット環境の出口は、Webゲートウェイサービスを利用していることから、グローバルアドレスが不定期に変更されることがあるため留意すること。

イ 次の箇所に閲覧に必要なアカウント等の発行手続きをすること。

- ・松山市市民生活課

⑪ 令和4年度の業務の引継ぎについて

ア 受託者は、次期受託者が決定した際には、円滑かつ支障なく業務を遂行できるよう引継ぎを行うこと。なお、引継ぎに要した経費は、受託者が負担すること。また、松山市及び松山市が指定する者からの協議・相談に応じること。

イ 委託業務期間満了後、概ね1か月間は、松山市及び松山市が指定する者からの協議・相談に可能な範囲で協力すること。

⑫ 個人情報の保護及び情報セキュリティ

ア 受注者は、SNS相談のシステム導入において、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し

ており、かつ情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格「ISO 27001」の認証を取得している業者のシステムを利用すること。

イ 受注者は、本業務を行うにあたり、個人情報の取扱いは「(別紙1別紙①)個人情報取扱特記事項」を遵守するとともに、その取扱いに十分留意し、漏えい、滅失及びき損の防止その他個人情報の保護を徹底すること。

ウ 相談者の個人情報の保護について、必要な措置をとり、相談記録等の情報管理に十分配慮すること。委託契約終了後においても同様とする。

エ 相談内容には個人情報が含まれるものもあるため他人に知らせてはならない。

オ 受注者は、本業務を行うにあたり「(別紙1別紙②)セキュリティ要求事項」及び「(別紙1別紙③)SNSを活用した相談受付対応業務におけるセキュリティに関する運用基準」を遵守し、必要なセキュリティ対策を講じなければならない。

(2) 広報事業及び生理用品等の配付事業

① 広報事業

SNS相談窓口の周知のため、効果的な手法で広報事業を実施すること。媒体として、インターネット広告・SNS広告・チラシ・ホームページ・民間情報紙などあらゆる方法で、幅広い年代層に周知できるようにすること。

② 生理用品の配付

広報事業の一環として、生理用品の無償配付を行う。生理用品は、概ね1ヶ月使用分を1セットとして3,000人分程度用意し、紙袋に入れるなど外から見えない配慮をして基本的に女性が配付すること。また、生理用品と一緒に、本事業のSNS相談窓口など、女性が利用できる各種相談窓口を案内するカードを同封すること。

③ 生理用品の配付窓口と配付方法

様々な困難や課題を抱える女性が、生理用品を受け取りやすい場所や、配付方法については、受注者の知見、独自性を活かし、潜在化した相談者を掘り起こせるような方法を提案すること。生理用品の単なる配付としないよう注意すること。なお、配付場所にはコムズや児童館などの市有施設を含めること。

④ 在庫管理

各窓口での配付数と在庫について随時管理を行い、発注者に毎日報告を行うこと。

⑤ アンケート実施

生理用品の配付の際に、可能な限りアンケートを取るなどして事情を聞き取り、必要な方には相談窓口を案内するなど、相談支援に繋ぐサポートをすること。アンケート結果は、別に指定する日までに報告書として提出すること。

⑤ 対応マニュアルの作成

生理用品配付窓口の対応マニュアルを作成し、発注者の承認を得て、配付事業を開始する約1週間までに各窓口に配置すること。また、マニュアル作成後も必要に応じて随時見直しを行い、見直しを行った場合は、その都度、発注者の承認を得ること。

⑦ 事務員の配置

受注者は、広報事業及び生理用品等の配付事業の事務を行う者を事務員として配置すること。6（9）オに記載の事務員と兼ねても構わないが、相談対応も行う場合は、相談対応時間中は相談に専念すること。

⑧ その他の業務

発注者と協議の上、SNSの機能を活用し、随時、松山市等が配付する女性の支援につながる情報を発信すること。

8 各種団体や関係機関との連携やネットワークの構築

困難を抱える女性の不安や悩みを解決するため、相談に応じた支援につなぐためには、行政支援のみならず、相談事由に応じた分野の専門的な知識・知見や相談者に寄り添った支援が必要であることから、女性の不安や悩みに対応できる分野のNPO等や専門機関を選定してネットワーク化を図ること。また、そのネットワークを相談支援、広報、生理用品の配付等の事業に活用する具体的方法を提案すること。

9 独自の提案

本業務の目的達成に、より効果的であると考える取組については、企画提案上限額の範囲内で独自に提案すること。

10 成果物の納入等

(1) 成果物

成果物は次のとおりとし、本事業で作成した全てのデータのうち発注者が指示するものについて、紙及び電子データを格納したCD-R又はDVD-Rで提出すること。電子データは、PDF及びWord、Excel又はPowerPointとする。提出期日については、発注者と協議すること。

ア データベース

イ その他、必要な資料

(2) 納入場所

- ・松山市市民生活課

1 1 情報を復元不可能な状態にする措置について

事業が終了した際には、次のいずれかの方法で相談業務に使用した機器内部の記録装置から、すべての情報を復元不可能な状態にする措置を講じること。また、いずれの場合についても、完了証明書または物理的破壊の証拠写真を提出すること。

- ①物理的な破壊
- ②磁気的な破壊
- ③OS等からのアクセスが不可能な領域も含めた領域のデータ消去装置又はデータ消去ソフトウェアによる上書き消去
- ④ブロック消去
- ⑤暗号化消去

1 2 成果物の著作権等について

- (1) 成果物の所有権及び著作権については、発注者に帰属するものとする。
また、受注者は、著作権者人格権を行使してはならない。
- (2) 本業務の遂行にあたって第三者の著作権等に抵触するもの及び抵触する恐れのあるものについては、受注者の責任と費用により適正に処理するものとし、成果物は著作権等について処理済みのものを使用すること。
- (3) その他、本契約に係る知的財産の取扱いについては必要があるときは、協議の上定める。

1 3 その他

- (1) 契約締結後、速やかに事業計画書を提出すること。
- (2) 受注者は、故意又は過失により、発注者又は第三者に損害を与えた場合は、その賠償責任を負わなければならない。
- (3) 受注者は、業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。ただし、業務を効率的に行うためにその一部を再委託する場合で、事前に発注者との協議により、再委託が認められた場合はこの限りでない。
- (4) 本業務を遂行するために必要なシステム使用費用及び運用並びに保守管理に要する費用、通信料などを含むSNS相談に係る費用、パーソナルコンピューター、ファクシミリ、物品、人員及び研修等については、全て受注者の負担とする。

- (5) 事業の実施にあたっては、3密の回避、マスクの着用、アルコール消毒など、コロナ禍においての必要な感染拡大防止対策を徹底すること。
- (6) 事業の執行の適正を期するため、必要があるときは、発注者が受注者に対し報告させ、又は事務所等に立ち入り、関係帳簿類、その他の物件を検査し、若しくは関係者に質問を行うことができる。
- (7) 本業務の遂行に疑義が生じた場合には、発注者と受注者で協議の上定める。