

地域でまるごとヤングケアラー支援体制整備事業業務委託仕様書
(民間支援団体を活用したピアサポート等相談・見守り体制づくり事業)

- 1 委託業務の名称
地域でまるごとヤングケアラー支援体制整備事業業務委託
- 2 履行場所
受託者が設置する相談室、または、受託者が指定する場所
- 3 履行期間
契約締結日 から 令和5年3月31日 まで
- 4 目的
ヤングケアラーや保護者等（以下「ヤングケアラー等」という。）が抱える悩みや問題等について気軽に相談できるようにするため、SNSを活用した相談体制の構築を図る。
- 5 委託業務の内容
 - (1) 相談窓口名
「ヤングケアラー相談窓口@埼玉県（仮称）」
 - (2) 業務内容
 - ア SNSによる相談体制の構築
 - イ SNSによる相談に対する助言等の対応
 - ウ 関係支援者団体との連携
 - エ 相談内容の記録及び受託者への報告
 - オ その他、SNS相談事業の実施に付随する業務
 - カ 周知用ポスター及びチラシのデザイン、印刷
※ポスター700枚
※チラシ（A4両面）7,000枚
 - (3) 窓口設置期間
令和4年8月1日から令和5年3月31日まで
 - (4) 相談時間
平日10:00～19:00
(土日祝日・年末年始12/29～1/3を除く)
ただし、相談者からの送信はいつでも可能とする。
相談時間を変更若しくは追加する場合は、委託者と受託者双方が協議の上、決定する。
 - (5) 相談対象
原則として埼玉県内に在住する18歳未満の方及びその保護者等
ただし、相談対象者以外の方の相談を受けた場合も、相談者に不信感や不満を

抱かせないよう、誠意をもって対応すること

(6) 相談内容

祖父母・親・兄弟姉妹等の介護・世話をしていく中で感じた不安、学業との両立、人間関係等、様々な悩みについて、幅広く対応する。

(7) 相談体制

ア 相談員は、次のいずれかに該当し、かつLINE（LINE株式会社が提供しているメッセージングアプリ）を活用した相談について、一定の資質がある者とする。

- (ア) 社会福祉士、精神保健福祉士、保健師、看護師、ケアマネジャー、介護福祉士等、ヤングケアラー等の支援を行う上で効果的な資格を有する者
- (イ) 社会福祉、教育のいずれかの分野において相談業務の経験を有する者
- (ウ) ヤングケアラー等の支援に理解があり、関係機関、団体の相互連携のコーディネートを行う能力を有する者
- (エ) ヤングケアラー等の支援者団体に属する者

イ 相談員等の配置

次のとおり相談員等を配置すること。

- ・回線数 1回線以上
- ・相談員 1名以上

※なお、相談員とは別に、本業務を円滑に遂行するための業務責任者を置くこと。

ウ 相談員の対応について

- (ア) 家族介護支援者や家事・育児等に関する相談支援を行っている者が所属している支援者団体と連携し、必要に応じてヤングケアラー・コーディネーター、関係機関等と連携し、適切な福祉サービスにつなげられるようにすること。
- (イ) 県のオンラインサロン運営団体と連携し、相談者にオンラインサロンの案内ができるようにすること。また、LINE相談未登録のオンラインサロン参加者には、LINE相談にもつなげられるよう配慮すること。

エ 相談員等名簿の提出

- (ア) SNS相談に係る相談員の選任後は、速やかに相談員等名簿を提出すること。
- (イ) 相談員等を変更する場合はその都度変更届を提出すること。

(8) 相談受付時間外等の対応

ア 相談受付期間前及び相談受付時間外については、自動応答機能等により、相談受付時間中に対応する旨の説明及び同様の相談が可能な窓口を案内するメッセージを送信できるようにすること。

イ 相談受付時間中であっても、相談の重複等により対応ができない場合には、上記アと同様の機能により、その旨のメッセージを送信できるようにすること。

(9) 相談環境

- ア 相談はLINEにより受け付けることとする。相談者からの画像の送信はできないように設定すること。
- イ 相談は専用の相談室において実施する等、情報漏洩防止のためのセキュリティを確保すること。
- ウ 相談対応に使用するシステムは、LINE株式会社が仕様確認している相談応答システムとすること。
- エ 機密性を有する情報の扱いについては、LINEのメッセージでのやり取りはせず、LINEに情報が保存されない方法で送受信を行い、情報の管理を徹底すること。

(10) 業務マニュアルの作成

- ア 受託者は、緊急対応も含め円滑に業務を実施するため、あらかじめ業務マニュアルを作成すること。なお、作成に当たっては、下記について留意すること。
 - (ア) 悩み等の相談についてLINE上でやり取りすることによる特有のリスク及びその対応について
 - (イ) 関係支援者団体等との連携について
 - (ウ) 同時に相談が多数寄せられ、すぐに対応できない場合の対応について
 - (エ) 相談者の氏名、相談内容、やりとりの守秘について
 - (オ) 緊急時の相談者の安全確保について
 - (カ) 相談対應用アカウントにログインする際のID、パスワードの管理、本事業に利用するPCの管理等、情報漏洩への対策について
 - (キ) その他、本業務の円滑な遂行に支障を来さないための留意点等
- イ 業務マニュアルは、相談期間開始後速やかに委託者に提出すること。

(11) 報告・分析

- ア 相談記録の作成
 - 相談員は、対応した相談ごとに、相談者の居住地や年齢、性別、相談内容、相談区分、応答時間等について記録を作成すること。
- イ アンケートの実施
 - (ア) 受託者は、相談者の同意を得て、本SNS相談についての満足度等のアンケートの実施やアンケート収集機能等を活用することにより、相談者のニーズを把握すること。
 - (イ) 受託者は、相談期間終了後に、把握した情報に基づいて、今後のSNS相談事業の適切なあり方等について委託者に提案を行うこと。
- ウ 受託者は、上記アの相談記録を取りまとめ、月ごとに委託者に報告すること。
- エ 事業実施報告書の作成
 - 受託者は、上記アの相談記録やイのアンケートとりまとめ結果を含めたSNS相談事業の実施結果をまとめ、今後の相談の有用性について分析し、委託者に提出すること。
- オ データベース化
 - 受託者は、上記ウの報告書と合わせ、各記録等についてデータベース化し、電子媒体で委託者に納入すること。

6 個人情報の取扱い

- (1) 受託者は、業務を遂行する上で、これに携わる職員を管理監督するとともに、「埼玉県個人情報保護条例（平成16年埼玉県条例第65号）第9条、第10条、第66条及び第67条の規定の内容を周知し、特に個人情報の保護並びに漏洩防止に関しては周知徹底すること。
- (2) 受託者は、業務上知り得た事項を他人に漏らし、又はこれを委託業務以外に使用してはならない。また、個人情報等のデータの紛失等が、決してないように厳重に鍵付きの書庫にて保管すること。また、委託業務が終了する場合の電子事務機器における残存データに関しても必ず責任を持って対応し、それが起因とする漏洩に関しては履行期間外であっても責任を負うこととする。
- (3) 委託者は、受託者がこの契約において個人情報の取扱いが不適切と認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができるものとする。

7 セキュリティポリシーについて

事業の実施にあたっては、委託者と受託者双方が協議することによって、令和3年5月6日付け情戦略第199号「SNS（LINEを含む）等サービスの利用の際の考え方について（通知）」を遵守し、埼玉県情報セキュリティポリシーに合致させること。

8 知的財産の取扱い

- (1) 本事業により作成した成果物の著作権、意匠等の知的財産権は、委託者に帰属する。
- (2) 本事業の実施に当たり、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、受託者の責任と費用負担により適切に処理することとする。
- (3) 受託者は本事業に係る成果を学会等で発表する場合には、あらかじめ委託者の承認を得るものとする。

9 受託者の責務

- (1) 受託者は、業務の履行に当たっては、委託者の相談業務の公共性に鑑みて、常に相談者の立場を考慮し、信頼を確保しなければならない。
- (2) 受託者は、地方公務員法（昭和25年法律第261号）第16条（欠格事項）に該当する者を業務に従事させてはならない。
- (3) 受託者は、相談員、その他本委託業務に従事する者に対し、法令に規定された事業者としてのすべての義務を負うものとする。

10 経費負担区分

- (1) 委託者は、本業務委託契約の委託料を受託者に支払うものとし、相談室の設置、LINEアカウントの管理、相談員の研修を含むSNS相談事業実施体制の構築及び運営に係る一切の費用は、受託者が負担するものとする。
- (2) 相談業務において発生した事件等に伴う損害については受託者の負担とする。ただし、その損害が委託者の責めに帰する事由による場合は、その損害のために生じた経費は委託者が負担するものとする。

11 その他

本仕様書について及び本仕様書に定めのない事項について疑義が生じた場合は、委託者と受託者双方が協議の上、決定するものとする。