

令和5年度埼玉県LINE及び電話による  
LGBTQ相談事業業務委託仕様書

・この仕様書は企画提案書作成用である。  
・プロポーザルによる業務委託候補者選定後、埼玉県は業務委託候補者と協議を行い、協議が整った場合は、仕様書を契約候補者の企画提案内容に合わせて修正の上、契約を締結する。

1 委託業務の名称

令和5年度埼玉県LINE及び電話によるLGBTQ相談事業業務委託

2 履行場所

受託者が設置する相談室

3 履行期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日まで

4 業務の目的

LGBTQ当事者は周囲の偏見や差別を恐れてカミングアウトできず、悩みを一人で抱え込みがち傾向にあることを踏まえ、LGBTQ当事者やその家族、関係者が、相談しやすい相談窓口を設置する。

5 委託業務の内容

(1) 相談窓口の名称

にじいろ県民相談（埼玉県LGBTQ県民相談）

(2) 業務内容

- ア LINE及び電話による相談体制の構築
- イ LINE及び電話による相談に対する助言等の対応
- ウ 相談員の研修
- エ 業務マニュアルの作成
- オ 相談事業の広報
- カ 相談内容の記録及び受託者への報告
- キ アンケートの実施
- ク 相談機関ネットワーク会議の開催（1回）
- ケ その他、LINE及び電話相談事業の実施に付随する業務

(3) 相談期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日までにおける土曜日。  
ただし、年末年始（12月29日から1月3日）を除く。

(4) 相談受付時間

ア 毎週土曜日 18時から22時まで

イ 最終受付時間を 21 時 30 分とし、受付時間内に受けた相談は相談対応が終了するまで行うこと。

(5) 相談対象者

埼玉県内に居住している方及び埼玉県内に通学・通勤している方及びその親族、知人等とする。ただし、相談対象者以外からの相談を受けた場合も、誠意をもって対応すること。

(6) 相談内容

原則として、性的指向・性自認に関する悩み（職場・学校等での悩み、人間関係等、こころの健康に関する悩みを含む）について、幅広く対応すること。

(7) 相談体制

ア 業務責任者の配置及び業務

(ア) 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業務、又は公益性のある相談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。

(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総括、委託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 相談員及びスーパーバイザーの配置

本業務の実施に当たり、LINE 及び電話相談に必要な技術と使命感を持つ、下記の相談員及びスーパーバイザーを配置すること。

(ア) 相談員

- a 社会福祉士、精神保健福祉士、公認心理師、臨床心理士又は保健師の資格を有する者
- b 学校教育法（昭和 22 年法律第 26 号）に基づく大学において、社会福祉、児童福祉、社会学、心理学若しくは公衆衛生看護学を専修する学科又はこれに相当する課程を修めて卒業した者。
- c a 又は b に準ずる者であって、福祉分野における実務経験又は相談・カウンセリングに関する専門的知識と実務経験を有する者

また、LINE 相談に対応する者については、LINE 等の SNS 相談について、一定の資質がある者とする。

(イ) スーパーバイザー

スーパーバイザーは、相談員の選任基準に加え、国または地方公共団体等が実施する相談業務の経験を有する者とする。

また、相談員に対して的確な指導・助言を行うとともに、緊急時の対応など、LINE 及び電話相談を実施する上で、適切な業務管理ができる者とする。

ウ 相談員等の配置

次表のとおり相談員等を配置すること。なお、相談員が同時に業務責任者、スーパーバイザーを兼ねることはできない。

相談方法	回線数	相談員	スーパーバイザー
電話・LINE	電話 1 回線以上 LINE 2 回線以上	3 名以上	1 名以上

エ 苦情担当者の設置

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。

オ 業務責任者、相談員、苦情担当者及びスーパーバイザー名簿の提出

(ア) 受託者は、業務責任者、相談員、苦情担当者及びスーパーバイザーの選任後速やかに名簿を委託者に提出すること。スーパーバイザー及び相談員については、資格、相談等の経験歴を記載すること。

(イ) 受託者は、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) 受託者は、相談実施期間開始前までに業務責任者、相談員、苦情担当者及びスーパーバイザーの相談実施時間の勤務割振表を提出すること。また、LINE及び電話相談期間終了後速やかに勤務割振実績を提出すること

(8) 相談員の研修

ア 受託者は、相談員等の資質の確保、向上を目的として、業務に必要な知識・情報・技能等の習得研修や実務研修を行うこと。なお、研修計画を事前に書面で提出すること。

イ 研修については、LINE及び電話相談実施のための技術的事項のほか、下記項目を含めた内容とすること。なお、(ウ)については事前の研修だけでなく、相談受付期間中も随時、複数回の研修を実施すること。

(ア) 電話及びLINEそれぞれの特性を考慮した相談ノウハウに関する研修

(イ) 本事業の運営に必要なシステムの操作に関する研修

(ウ) LGBTQの専門知識を有する者によるLGBTQに関する研修

(エ) 性的指向・性自認について悩む者の心理状況の理解

(オ) 本相談事業以外の活用可能な相談窓口等に関する知識

(カ) その他、個人情報の取扱いや守秘義務等、業務遂行において必要な事項

(9) 相談機関ネットワーク研修会の開催

ア 委託者が指定する県の相談機関、県内市町村及び県内相談機関を対象とした相談機関ネットワーク研修会を年1回開催すること。

イ 研修会の開催にあたっては、LGBTQに関する相談対応と相談機関の連携を目的としてLGBTQの専門知識を有する者による研修を内容に組み込むこと。

ウ 研修会の開催にあたっては、研修会資料として相談機関向け相談マニュアルを作成すること。

(10) 緊急対応

生命、身体に対する危険が推測される等、緊急に対応する必要がある相談を受理した場合は、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、委託者と対応を協議すること。

(11) 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。

(12) 実施計画書の作成

- ア 受託者は、本事業を実施するにあたり、事業進行スケジュール、LINE及び電話相談体制の構築等に関する実施計画書を作成すること。
- イ 実施計画書は、契約締結後速やかに委託者に提出すること。

(13) 相談実施環境

- ア 相談はLINE及び電話により受け付けることとする。
- イ LINEを使用した相談者からの相談については、既存のLINEアカウントを使用し、スタンプや画像の受診も可能なシステムとすること。
- ウ 電話はNTTコミュニケーションズが提供するナビダイヤルサービスにより、既存の番号を使用すること。
- エ 相談は専用の相談室において実施し、情報漏洩防止のためのセキュリティの確保及び相談機器の予備を確保すること。

(14) 報告・分析

ア 相談記録及び月例報告書の作成

- (ア) 相談員は、対応した相談ごとに、相談者の居住地や年齢、属性、受付時間、応答時間、相談内容、相談区分、対応等について記録を作成すること。
- (イ) 受託者は、月例報告書を作成し、翌月10日までにメールで委託者へ提出すること。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。なお、日々の業務内容について記録した業務日誌については、委託者の求めに応じて閲覧することができるよう保管しておくこと。

【月例報告書への記載事項】

- ・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
- ・相談対応件数
- ・相談主訴別・年代別受付状況
- ・相談時間帯別受付状況
- ・その他必要な事項

イ アンケートの実施

- (ア) 受託者は、相談者の同意を得て、LINE及び電話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。なお、アンケート内容については、委託者と協議の上決定すること。
- (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LINE及び電話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 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取りまとめ結果を含めたLINE及び電話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。

エ 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、CD-R等の電子媒体で委託者に納入すること。

(15) 相談対応マニュアルの作成

ア 委託者が別に指定する日までに作成し、委託者の承認を得ること。

また、指定する日以降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、その都度委託者の承認を得ること。

イ 相談対応マニュアルの作成に当たっては、LGBTQに関する専門的な知識を有する者の監修を受け、さらに委託者とも十分に協議を行うこと。

(16) 情報セキュリティ

情報セキュリティに関しては、別添「情報セキュリティ特記仕様書」を遵守するほか、下記のとおりとする。

ア LINEによる相談については、内閣官房、個人情報保護委員会、金融庁、総務省策定の「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）」に基づいたセキュリティ対策を行うこと。

イ 受託者は運用中に得たデータや情報等について、運用終了の後に復元できないよう消去すること。

(17) 広報

ア 受託者は相談事業に関する相談案内カード（展開サイズ 91mm×110mm 程度・カラー・両面・二つ折り・40,000部）を委託者に校正の上、作成し、委託者へのデータの提供及び委託者の指定する場所（約300か所）へ配布を行うこと。

イ 受託者は相談事業に関して SNS や有料広告等を利用し、県民に対して効果的な広報を行うこと。

## 6 個人情報の取扱い

個人情報の取扱いにあたっては、別添「個人情報取扱特記事項」を遵守するほか、下記のとおりとする。

(1) 受託者は、ISO/IEC 27001に基づく情報セキュリティマネジメントシステムの認証又は一般財団法人日本情報経済社会推進協会からプライバシーマークが付与されている者とする。

(2) 受託者及び本委託業務において取得した相談者等の個人情報については、緊急対応のため相談者に許可を得た場合を除いて第三者に漏洩してはならない。

## 7 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、委託者に帰属するものとする。または、受託者は著作者人格権を行使してはならない。

(2) 本業務の遂行に当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、受託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納入すること。

(3) その他、本契約に係る知的財産の取扱いについて必要があるときは、協議の上定める。

## 8 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、スーパーバイザー、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。

## 9 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アカウントの取得・変更、委託者名義のナビダイヤル番号の取得・変更、相談員の研修を含むLINE及び電話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。

## 10 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。