

令和6年度LINE相談事業「ひとりで悩まないで@長野」業務委託

仕様書

1 件名

令和6年度LINE相談事業「ひとりで悩まないで@長野」業務委託

2 履行場所

長野県庁（長野県長野市大字南長野字幅下692-2）とする。

相談に対応する場所（以下「相談室」という。）は、受託者が別に設置するものとする。

3 契約期間

令和6年4月1日（月）から令和7年3月31日（月）まで

4 目的

本業務委託は、中学生・高校生の主たる通信手段が電話からSNSに移行していることを踏まえ、悩みを抱える子どもたちの「相談したい気持ち」に応えるため、LINEによる相談体制を構築することを目的とする。

5 業務概要

(1) 業務内容

LINEによる相談業務

(2) 実施日程（予定）

相談日	相談対応時間（受付終了）	備考
① 毎週水曜日（②及び1/1を除く）	18:00～21:30（21:00）	
② 7・8・9月の水曜日	18:00～20:30（20:00）	ピア・デイ
③ 4・5・7・8・9・12・1・3月の日曜日 （12/29を除く）	18:00～21:30（21:00）	

(3) 相談対象者

長野県内に在住し次の学校に在籍する生徒

- ・中学校
- ・義務教育学校（後期課程に限る。）
- ・高等学校
- ・中等教育学校
- ・特別支援学校（中学部及び高等部に限る。）
- ・専修学校（高等課程に限る。）

(4) 相談体制

ア 相談体制の整備

(ア) 受託管理責任者

- ① 受託者は、委託業務を円滑に履行するため、相談業務等に関して豊富な経験や知識を有する者1名を受託管理責任者として配置すること。
- ② 受託管理責任者は、当事業の実施の円滑な執行管理のために必要な業務を行う。

(イ) 相談責任者

- ① 受託者は、業務時間中、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1名を相談責任者として常時配置すること。相談責任者は、相談員の相談業務に関して指導・支援するとともに、相談に対する助言を行う。
- ② 相談責任者が相談に対する助言を行う場合において、同時に対応する相談者は2人以内

とし、2名と同時に対応する場合は、相談・助言が円滑に行われるときに限るものとする。

- ③ 委託者が配置する大学生等が相談対応を行う7～9月の水曜日の「ピア・デイ」においては、大学生等が適切な相談対応を行うことができるよう、必要な研修の実施及び業務時間中の指導・助言を行う。

(ウ) 相談員

- ① 受託者は、業務時間中、相談責任者とは別に、相談業務等に関して経験や知識を有する相談員を原則3名以上常時配置すること。なお、相談員のうち1名以上については、臨床心理士、公認心理師又はそれに類すると委託者が認める資格(別紙3)を有する者とする。
- ② 相談員は、相談者からの相談に対応するとともに、相談に附帯する業務を行う。
- ③ (イ)の③については、相談員が相談者に対する助言を行う場合において準用する。
- ④ 相談の混雑が予想される以下の13日間の相談日は、相談員4席で対応する。(4月7日, 14日, 21日, 28日、5月8日, 12日, 19日、7月7日, 14日、8月18日, 25日、9月1日, 8日)

イ 従事者名簿の提出

(ア) 受託者は、委託業務開始前に受託管理責任者、相談責任者及び相談員の名簿(資格、相談等の経験歴を含む。)を長野県教育委員会事務局心の支援課(以下「心の支援課」という。)に提出すること。

(イ) 受託者は、(ア)の名簿について変更が生じた場合は、速やかにその内容を心の支援課に提出すること。

ウ 相談環境の構築

委託者が提供する「LINE公式アカウント」を用い、受託者が設置した相談室にLINE相談用システムを導入し、相談環境を構築すること。

エ 相談室の設備

相談室は、専用室において業務を行う等秘密保持に十分配慮した構造であり、かつ相談員が相談を適切に行えるよう労働条件に配慮した設備とすること。

オ 相談員の研修等

受託者は、事業開始前に相談員の教育、指導又は訓練等の研修を1日以上実施すること。また、事業開始後においても、必要に応じ教育、指導又は訓練等の研修を実施すること。

(5) 相談への助言の方法

ア 受託者は、相談者からの相談に対して適切かつ誠実に応じること。

イ 受託者は、相談に対応するための職務執行マニュアルを作成し、相談員等に周知を図ること。なお、職務執行マニュアルの作成にあたっては、委託者の承認を得ること。

ウ 相談時間外にメッセージを受けたときは、自動応答により24時間SOSダイヤルを案内すること。

(6) 報告等

ア 受託者は、相談員及び相談責任者が受けた全ての相談及びそれに対する助言等の対応について、相談終了後1週間以内に電子データにより委託者に提出すること。また、その概要(アクセス件数、相談件数、相談の主訴、助言の概要その他委託者が別に定める事項)について、相談に対応した日の翌日までに委託者に提出すること。

イ 受託者は、緊急対応とは判断されないが学校への指導や関係機関への情報提供が必要と判断される相談を受けた場合は、翌日の午前9時までに、委託者へ連絡すること。

ウ 受託者は、業務に関する事項について、委託者から調査・報告を求められた場合には、速やかに応じること。

エ 受託者は、相談者に対しアンケートを実施し、相談に対する満足度を検証すること。なお、アンケートの内容については両者の協議により決定するものとし、委託者の求めに応じ、その集計・考察等必要な資料を提供すること。

(7) 緊急対応が必要な相談

受託者は、相談者の生命の危険が推測され緊急対応が必要と認める場合は、別に定める方法により速やかに連絡すること。

(8) 危機管理

受託者は、事件、事故及び災害の発生時（以下「事故時」という。）に対応ができるよう緊急時の連絡体制等を定めた危機管理マニュアルを作成する。また、事故時には迅速かつ的確に対応するとともに、委託者に直ちに連絡するものとする。なお、危機管理マニュアルは契約締結後速やかに委託者へ提出することとし、変更が生じた場合も同様とする。

(9) 連絡協議会への出席

受託者は、委託者が指定する連絡協議会（年1回）に出席し、相談業務を効果的かつ円滑に実施するための情報交換及び連絡調整等を行うとともに、委託者の求めに応じ、必要な資料を提供すること。

6 受託者の責務

(1) 受託者は、本仕様書の内容及び関係法令を遵守すること。

(2) 受託者は、故意又は過失により、心の支援課又は第三者に損害を与えた時は、その賠償責任を負わなければならない。

(3) 受託者は、業務の履行に際しては、長野県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。

(4) 受託者及び従事者は、業務上知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。これは、契約の解除及び期間終了後においても同様とする。

(5) 受託者は、地方公務員法（昭和25年法律261号）第16条（欠格条項）に該当する者を業務に従事させてはならない。

(6) 受託者は、受託管理責任者、相談責任者及び相談員に対し、法令に基づく事業者としてのすべての義務を負うものとする。

(7) 受託者は、本仕様書及び別に定める職務執行マニュアル等で不明な点がある場合又は疑義が生じたときは、委託者と協議してこれを定めるものとする。

個人情報取扱特記事項

(情報漏えいの禁止)

第1 受託者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(個人情報の滅失、改ざん及び損傷の禁止)

第2 受託者は、この契約による業務を行うために委託者から引き渡された個人情報を、滅失、改ざん及び損傷してはならない。

(個人情報の掲載された資料の返還又は廃棄)

第3 受託者は、この契約による業務を行うため、取り扱う個人情報が必要でなくなった場合には、委託者の指示により、速やかに個人情報の掲載された資料等を返還又は廃棄しなければならない。

(個人情報の目的外使用の禁止)

第4 受託者は、この契約による業務を行うため、個人情報を取り扱う場合には、個人情報を目的外に使用し、又は第三者に提供してはならない。

(個人情報の掲載された資料等の複製及び複写の禁止)

第5 受託者は、委託者が承諾した場合を除き、この契約による業務を行うために委託者から引き渡された個人情報の掲載された資料等を、複製及び複写してはならない。

(事故発生時における報告)

第6 受託者はこの契約による業務を行うために取り扱う個人情報の漏えい、滅失又は損傷等があった場合には、委託者に、直ちに報告し、その指示に従わなくてはならない。

情報資産等取扱特記事項

長野県情報セキュリティポリシーに基づき、情報資産等（情報システム、電子計算機及びネットワークで取り扱うデータ、システムで出力される帳票等）について、次のとおり取り扱うものとする。

（情報資産等の漏えいの禁止）

第1 受託者は、この契約による業務に関して知り得た情報資産等の内容を他に洩らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

（情報資産等の滅失、改ざん及び損傷の禁止）

第2 受託者は、この契約による業務を行うために委託者から引き渡された情報資産等を、滅失、改ざん及び破損してはならない。

（情報資産等の掲載された資料等の返還又は破棄）

第3 受託者は、この契約による業務を行うため、取り扱う情報資産等が必要でなくなった場合には委託者の指示により、速やかに情報資産等の掲載された資料等を、返還又は破棄しなければならない。

（情報資産等の目的外使用の禁止）

第4 受託者は、この契約による業務を行うため、情報資産等を取り扱う場合には、情報資産等を目的外に使用し、又は第三者に提供してはならない。

（情報資産等の掲載された資料等の複製及び複写の禁止）

第5 受託者は、委託者が承諾した場合を除き、この契約による業務を行うために、委託者から引き渡された情報資産等の掲載された資料等を、複製及び複写してはならない。

（職員等の義務の周知徹底）

第6 受託者は、受託者の職員に対し、個人情報保護に関する法律第67条に規定する従事者の義務及び第176条から第180条に規定する罰則について、その周知徹底に努めるものとする。

（再委託の禁止）

第7 受託者は、情報資産等を取り扱う業務は自ら行うものとし、他の者にその取り扱いを委託してはならない。ただし、あらかじめ書面により委託者の承諾を受けたときは、この限りではない。

2 受託者は、前項の規定により委託者の承諾を受け再委託を行うときは、再委託先に対して、この情報資産等取扱特記事項に規定する機密保持義務を負わせるものとする。

（作業場所の特定）

第8 受託者は、この契約により個人情報を取り扱う業務について、作業場所を特定しなければならない。ただし、委託者の承諾を得て特定した作業場所以外で作業を行う場合には、個人情報保護のために必要な措置を講じなければならない。

（事故発生時における報告）

第9 受託者は、この業務を行うために取り扱う情報資産等の漏えい、滅失又は損傷等があった場合には、直ちに委託者に報告し、その指示に従わなくてはならない。

(別紙3)

令和6年度LINE相談事業「ひとりで悩まないで@長野」委託業務報告書
(年 月分)

年 月 日

長野県教育員会教育長 様

会社名
代表者名

年 月分について、下記のとおり報告します。

記

日	曜	相談受付数	対応件数	未対応件数	相談責任者名	相談員名※		
1								
2								
31								
計					応答率			

応答率： 対応件数／相談受付数

※有資格者（公認心理師、臨床心理士及び認定カウンセラー）氏名の前に○印をつけること。

委託者が臨床心理士、公認心理師以外でそれらに類すると認める資格

- 1 一般財団法人全国 SNS カウンセリング協議会認定カウンセラー
- 2 産業カウンセラー
- 3 その他委託者が類似する SNS カウンセラー資格と認めるもの