

岡山県青少年総合相談センターSNS相談事業業務委託仕様書

1 委託業務名

岡山県青少年総合相談センターSNS相談事業業務（以下「委託業務」という。）

2 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

3 事業目的

岡山県青少年総合相談センター（以下「センター」という。）において、SNSを活用した相談窓口を設置し、青少年が相談しやすい環境を整備することにより、悩みや不安を抱える青少年の孤立や潜在化の防止を図る。

4 実施主体

岡山県（以下「県」という。）

5 事業概要

(1) 相談体制等

ア 受託事業者において、委託業務管理責任者を1名配置する。

イ 受託事業者において、本相談業務に従事する相談員を配置する。

ウ 委託業務に係る県の連絡調整窓口は、県子ども・福祉部子ども家庭課とする。

エ 受託事業者において、相談業務を行うためのシステムを構築する。

オ 相談対応に当たっては、あらかじめ受託事業者が設定した作業場所において相談対応することとし、受託事業者において、個人情報漏えい防止等情報管理に必要な措置を講じる。

(2) 相談方法

SNS（LINE）によるチャット機能を活用した相談

(3) 相談対象者

岡山県内に在住又は在学する概ね39歳までの青少年及びその保護者

(4) 主な相談内容

ひきこもり、不登校、心の健康、就労、学校、対人関係、非行など青少年が抱える様々な悩みや不安等

(5) 相談受付日時

令和8年4月1日（水）から令和9年3月31日（水）までの毎週火曜日、木曜日、土曜日の17時から21時まで（令和8年12月29日（火）及び令和8年12月31日（木）、令和9年1月2日（土）を除く。）

6 委託業務内容

(1) 相談体制の整備

ア 委託業務管理責任者

（ア）委託業務を円滑に履行するため、委託業務管理責任者1名を配置すること。な

お、原則として、委託期間中、継続して委託業務に従事することができる者を選定すること。

(イ) 委託業務管理責任者は、委託業務の円滑な実施のために必要な業務を行う。

イ 相談員

(ア) 相談員は、受託事業者が構築するシステムを熟知し、LINEを活用した相談業務に関して経験や知識を有する者とし、相談受付日時において常時2名を配置すること。なお、少なくともそのうち1名は、次のいずれかを満たす者とする。

a 心理カウンセラー資格（公認心理師、臨床心理士、臨床発達心理士等）又はそれに準ずる資格（精神保健福祉士、社会福祉士等）を有し、カウンセラーとして相談対応の業務経験を有する者

b 国又は地方公共団体が実施する相談事業であって、相談対象者に青少年を含む相談対応の業務経験を有する者

c 県が上記a及びbと同等以上の能力を有すると認める者

(イ) 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こと。

(ウ) 相談者に対する助言を行う場合において、相談員が同時に対応する相談者の人数は、2名以内とし、相談者2名に同時に対応する場合は、相談対応が円滑に行われるときに限るものとする。

ウ 従事者名簿の提出

受託事業者は、委託業務開始前に、委託業務管理責任者及び相談員の名簿（氏名、相談業務に関する資格、相談等の経験歴等を記載したもの）を県に提出すること。なお、受託事業者は、当該名簿の記載内容について変更が生じる場合は、事前かつ速やかに変更内容を県へ提出すること。

エ 相談員の研修

受託事業者は、相談員の資質の確保及び向上を目的とし、事前の研修及び相談受付開始後の研修を適宜実施すること。

オ 相談設備の整備

相談対応に必要な機器及び通信環境は、受託事業者が整備すること。なお、機器及び通信環境の整備に当たっては、コンピューターウイルス対策を施すなど、情報管理に十分配慮すること。

(2) 相談業務を行うためのシステム構築

受託事業者は、委託期間中、LINEを活用した相談を受け付けることが可能なシステム（以下「システム」という。）を次のとおり構築すること。

ア 相談対応時間中は、常時2回線以上で相談受付を行うこと。

イ 県が相談状況を常時速やかに閲覧できる環境を次の箇所に整備すること。

① 県子ども・福祉部子ども家庭課（1回線以上）

② センター（1回線以上）

ウ 相談受付時に、相談者の属性（年代、居住地、相談内容等）をあらかじめ振り分けられるものとし、自動応答システム等を用い、相談者の属性に応じた案内が可能なものであること。なお、振り分けに係る設定については、県と協議の上、受託事業者において行うものとする。

エ 緊急対応時等を除き、相談者と受託事業者等の双方が、LINEサービス上で個人情報等の機密性を要する情報（画像ファイル、位置情報等）を取り扱わない運用が図られること。

オ 相談受付日時以外の時間におけるシステムへのアクセスに対し、自動応答システム等を用い、相談受付日時外である旨及び他の電話相談窓口等に関する案内の通知が可能なものであること。なお、当該通知の設定については、県と協議の上、受託事業者において行うものとする。

カ 相談業務に使用するLINEアカウントは、県が保有するものを使用し、同アカウントと構築したシステムを連携させること。また、相談受付の開始日前から、事前登録（友だち登録）を受け付けることが可能な設定とすること。なお、連携等に係る設定については、県と協議の上、受託事業者において行うものとする。

キ 相談受付日時であるかどうかにかかわらず、県がLINEを利用した情報発信等を行うことが可能であること。

ク 相談者に対し、相談終了時にLINE上でアンケートを行うことが可能な機能を備えること。なお、アンケートの内容は、県と協議の上、決定するものとし、アンケートに係る設定は、受託事業者において行うものとする。

ケ 相談の全文及び主訴、相談者の属性、応答時間、対応状況等の項目別に相談情報をデータベース化して管理し、県、委託業務管理責任者、相談員による随時閲覧が可能なものであること。なお、データベース化する項目は、県と協議の上、決定し、データベース化に必要な措置は、受託事業者において行うものとする。

また、県及び委託業務管理責任者が、当該データベースをCSV形式で出力することが可能なものであること。

コ 相談業務に係るデータについては、受託事業者等が管理する日本国内に設置したサーバにおいて、管理・運用を行うこと。なお、緊急対応時等、個人情報等の機密性を要する情報を取り扱う際には、同情報が受託事業者等の管理する日本国内に設置したサーバにのみ直接格納・保管されるシステム構成とすること。また、データを保管、管理するサーバについては、次の情報セキュリティ対策が継続して適正に実施されていること。

- ① データセンターの物理的な情報セキュリティ対策（災害対策や侵入対策等）
- ② データのバックアップ
- ③ ハードウェア機器の障害対策
- ④ 仮想サーバ等のホスト側のオペレーションシステム、ソフトウェア、アプリケーションにおける脆弱性の判定と対策
- ⑤ 不正アクセスの防止
- ⑥ アクセスログの管理
- ⑦ 通信の暗号化

（3）運用・システム管理

ア 受託事業者は、相談業務の運用に当たり、次に例示する内容等を、県と協議の上、あらかじめ定めること。なお、定めた事項を記載した「業務マニュアル」を作成し、県に提出すること。

（ア）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

- (イ) 時間外流入者等に対して、相談員からアプローチをする際の要領
- (ウ) 緊急性の高い相談（自殺予告、児童虐待、犯行予告等をいう。以下同じ。）を受理した場合の必要な措置
- (エ) 相談者へ情報提供するための相談窓口案内リスト
- (オ) システムの操作要領
- (カ) システムトラブル時の緊急連絡先、緊急対応方法
- (キ) データベース化に必要な措置に関する判断基準
- (ク) その他相談業務に当たって必要な事項

イ 緊急性の高い相談を受理した際には、県が他機関と連携する場合に必要な情報を受託事業者において収集し、県へ提供すること。

ウ 相談業務を行うためのシステムに不具合が生じた場合は、速やかにシステムの修正を行うこと。

エ 委託業務の適正な実施及び実施状況を踏まえた業務内容の改善を図るため、受託事業者（委託業務管理責任者）と県担当者による会議を、委託期間中に3回実施し、取組結果の分析・評価、委託業務実施上の課題の洗い出し及び修正を行うこと。なお、会議の開催日については、県と受託事業者が協議の上、決定する。

オ 事業実施報告書等の作成

(ア) 事業実施報告書

委託業務の終了に際して、次の事項を盛り込んだ報告書を作成し、県へ提出すること。なお、提出に当たっては、CD-R等の電磁的記録媒体又は電磁的記録によることも可能とする。

- a 事業の実施方法
- b 友だち登録数の推移
- c 相談件数の推移
- d 相談受理の状況（相談回数、応答時間、時間外アクセス等）
- e 相談内容（相談の主訴、相談者の属性、対応状況等）
- f 相談者へ実施したアンケート結果
- g 取組結果の分析・評価
- h その他必要な事項

(イ) 月次事業実施報告書

受理した相談について、月ごとに上記事業実施報告書と同様の事項を盛り込んだ報告書を作成し、翌月15日までに県へ提出すること。なお、提出に当たっては、CD-R等の電磁的記録媒体又は電磁的記録によることも可能とする。

(ウ) 日次事業実施報告書

受理した相談について、上記事業実施報告書のうち県が必要とする事項を盛り込んだ報告書を相談受付日ごとに作成し、2営業日以内に県へ提出すること。なお、提出に当たっては、CD-R等の電磁的記録媒体又は電磁的記録によることも可能とする。

カ 受託事業者は、事件、事故及び災害の発生時（以下「事故時」という。）に迅速かつ確かな緊急対策を実施できるよう、「安全管理マニュアル」を作成し、県に提出すること。

また、事故時には迅速かつ的確に対応するとともに、県に直ちに連絡し、速やかに県に事故報告書を提出すること。なお、受託事業者は、委託業務を自己の責任において行うこととし、被った損害について県に賠償請求しないものとする。

7 個人情報に関する取扱い

- (1) 委託業務を実施するに当たり、業務上知り得た情報について、第三者への開示や委託業務以外の用途での使用は行わないこと。また、不正アクセス又は個人情報の紛失、破壊、改ざん、漏えい等の危険に対して、それを防止するための必要な安全対策を講ずること。また、別添「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- (2) 受託事業者の責任に起因する情報の漏えい等により損害が発生した場合は、それに伴う弁済等の措置は全て受託事業者が負担すること。
- (3) 上記(1)及び(2)の取扱いは、契約終了後においても同様とする。

8 知的財産の取扱い

- (1) 業務マニュアル、事業実施報告書その他委託業務により作成する成果物の著作権(著作権法(昭和45年法律第48号)第27条及び第28条の権利を含む。)、意匠権等の知的財産権は、県に帰属する。なお、著作者人格権の行使はしないこと。
- (2) 委託業務の遂行に当たり、第三者の著作権等に抵触するもの及び抵触するおそれのあるものについては、受託事業者の責任と費用により適正に処理することとし、成果物は、著作権等について処理済のものを使用すること。
- (3) 受託事業者は、委託業務に係る成果を学会等で発表する際には、事前に県と協議の上、県の承認を得ること。なお、発表の際は、委託業務で得られた成果である旨を明らかにしなければならない。
- (4) 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、県と受託事業者が協議の上、定める。

9 その他

- (1) 受託事業者は、県の監督の下、本仕様書の内容を誠実に履行すること。
- (2) 受託事業者は、事前に県と十分な連絡調整を行い、事業目的の共有を図り、円滑かつ効果的に事業を実施すること。
- (3) 受託事業者は、委託業務の履行に際しては、相談業務の公共性に鑑み、常に相談者の立場を考慮し、相談の信頼を確保するものとする。
- (4) 受託事業者は、委託業務従事者に対し、法律に規定された事業者として全ての義務を負うこと。
- (5) 受託事業者は、県から報告を求められた事項について、誠実に対応すること。
- (6) 受託事業者の変更時には、県及び県が指定する者が求めるデータ等を提供するなど、相談業務が円滑に引き継がれるように対応するものとする。
- (7) 受託事業者の責任により相談者や県に損害が発生した場合は、受託事業者が賠償するものとする。
- (8) 一括再委託は認めない。
- (9) 本仕様書に疑義が生じた場合又は本仕様書に定めのない事項については、県と受託事業者が協議の上、決定するものとする。

10 担当及び問い合わせ先

担当：岡山県子ども・福祉部子ども家庭課青少年班

所在地：岡山市北区内山下二丁目4番6号

電話：086-226-0557 F A X：086-234-5770

Mail：kodomokatei@pref.okayama.lg.jp