

## こころといのちのライン相談業務委託仕様書

### 1 業務の名称

こころといのちのライン相談業務

### 2 業務の目的

本県では、自殺予防のための「こころといのちのライン相談」を設置し、若者に身近なコミュニケーションツールである SNS 相談体制を構築し、相談対応することで自殺リスクを緩和し、自殺を防止することを目的とする。

### 3 期間

令和 8 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日まで

### 4 相談対応時間

相談対応時間は次のとおりとする。

- (1) 日、水、木曜日（国民の祝日、年末年始（12/29～1/3）を含む）  
18 時から 22 時まで（最終受付 21 時 30 分）

### 5 回線数

3 回線（受託者が同時に 3 人までの相談を受け付けること。）

### 6 内容

#### (1) 対象者

愛媛県内に在住し、通勤し、又は在学している者

#### (2) 相談体制

ア 受託者は、管理責任者、相談責任者及び相談員（以下「管理責任者等」という。）を選任し、相談対応時間においては相談対応業務に従事させること。

イ 管理責任者等は、相談対応時間においては相談対応業務に専念しなければならない。

ウ 受託者は、管理責任者等を選任したときは、速やかに愛媛県にそれらの氏名等を報告するものとする。

#### (3) 管理責任者

ア 管理責任者は、相談責任者又は相談員と兼ねることができない。

イ 管理責任者は、相談業務の円滑な執行のための管理を行うものとする。

#### (4) 相談責任者

ア 相談責任者は、管理責任者又は相談員と兼ねることができない。

イ 相談責任者は、相談員に対する助言又は指導及び緊急の対応を要する相談についての支援体制の確保を行うものとする。

ウ 相談責任者は次のいずれにも該当する者とする。

- (ア) 臨床心理士、公認心理師、精神保健福祉士又は社会福祉士の資格を有し、相談経験を有すること。

- (イ) 国又は地方公共団体が実施するSNSを活用した相談に従事した経験があること。
  - (ウ) 地方公務員法（昭和25年法律第261号）第16条第各号のいずれにも該当しないこと。
- (5) 相談員
- ア 相談員は、管理責任者又は相談責任者と兼ねることができない。
  - イ 相談員は、地方公務員法第16条第各号のいずれにも該当せず、かつ、次のいずれかに該当する者とする。
    - (ア) 臨床心理士、公認心理師、看護師、精神保健福祉士、社会福祉士、保健師、又は産業カウンセラー等の資格を有し、相談経験を有すること。
    - (イ) 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こと。
- (6) 個人情報の保護
- ア 受託者は、一般社団法人日本情報経済社会推進協会のプライバシーマークの付与を受けていること。
  - イ 受託者は、一般財団法人日本品質保証機構のISO27001の認証を受けていること。
  - ウ 受託者は、アの付与を受けていること及びイの取得していることを証する書面を愛媛県に報告すること。
- (7) 研修の実施等
- ア 受託者は、管理責任者等に対し相談応答に必要な研修を実施すること。
  - イ 受託者は、研修を実施したときは、その概要を愛媛県に報告すること。
- (8) 相談への対応の方法
- 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 電話、対面等による継続的な支援が必要である相談者に対し相談内容に応じた適切な機関を案内し、当該相談者が希望する場合は、必要な連絡調整を行うこと。
  - ウ 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。また、作成した職務執行マニュアルは愛媛県に提出すること。
  - エ 受託者は、相談者の生命又は身体の保護の必要があると認めた場合は、警察、児童相談所等に通報し、保護を依頼すること。  
保護を依頼したときは、愛媛県に、依頼の相手方、日時等を報告すること。
- (9) 相談用システムの整備
- ア 受託者は、業務を実施するにあたり、必要なLINEアカウントを取得し、契約を行うこと。本県は令和2（2020）年度から相談窓口の運用を開始しており、異なる受託者となる場合においては、令和2（2020）年度から運用しているLINEアカウントを引継ぎ、受託者の変更に伴い県民サービスの質を低下させないようにすること。なお、相談窓口の引継ぎに係る必要な経費については、新たな受託者が全て負担すること。
  - イ 受託者は、受託者が設置した相談室にアにより取得したLINEアカウントを活用した相談用システムを整備し、相談環境を構築すること。
  - ウ 相談用システムの設定は次のとおりとし、その他の事項については愛媛県と相談の上決めること。
    - (ア) 相談開始前に年齢（10歳区分）、性別等を相談者に入力させるようなメッ

ページを表示し、相談者がそれらを入力した後に相談が開始できるものとする。

- (イ) 相談対応時間外に相談があった場合、同時に4回線以上の複数の相談があった場合等には、自動応答機能を利用して当該相談者に対して、相談対応できない旨を伝えることができるものとする。
- (ウ) (イ) の相談者及び相談したことがある者に対し受託者から個別にメッセージを配信できるものとする。
- (エ) 相談用システムへのアクセス権を愛媛県にも与え、相談対応画面を愛媛県が常時閲覧できるものとする。

## 7 報告

- (1) 受託者は、毎日のアクセス数、相談対応数、未対応数、相談者の年齢、相談内容の概要等について、翌月の初日から起算して10日までに愛媛県に電子データにより報告し、また、報告書に記載する内容については愛媛県と協議の上決定すること。なお、3月分については直ちに当月分をまとめ、報告すること。
- (2) 受託者は、相談内容は電子データにより保存し、相談期間終了後直ちに電子データを愛媛県に提出すること。

## 8 経費の区分

- (1) 本業務に要する経費については、全て委託料に含むものとする。

## 9 留意事項

- (1) 受託者は、業務に関する事項について、愛媛県から調査・報告を求められた場合には、速やかに応じること。
- (2) 本仕様書の解釈に疑義が生じた場合又は仕様書に定めのない事項については、愛媛県と受託者が双方に協議のうえ決定する。
- (3) 本委託業務に係る全ての成果物の著作権は愛媛県に帰属する。愛媛県の許可なく、第三者への提供や内容の転載を行わないこと。なお、契約解除および期間終了後においても同様の取扱いとする。
- (4) 本事業の実施に当たっては、新型コロナウイルス感染症の感染防止のための措置を講じること。
- (5) サービスの質の維持・向上に努め、相談対応者のための積極的な研修を適宜行うこと。
- (6) 厚生労働省の関係通知等の趣旨に添った情報分析に協力すること。
- (7) 相談者の個人情報の保護について、必要な措置を執ること。
- (8) 「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)」に準拠した運用とすること。
- (9) 受託者は、愛媛県情報セキュリティポリシー及び愛媛県ソーシャルメディア利用ガイドラインを遵守すること。
- (10) 県用及び委託業者用のログインID及びパスワードを設定し、パスワードについては、大小文字、数字及び記号をランダムに組み合わせ、8文字以上とするとともに、年1回以上変更するものとする。なお、事業終了後、受託者はログインID及びパスワードを削除すること。

【参考】地方公務員法（昭和 25 年法律第 261 号）第 16 条

**地方公務員法**

（欠格条項）

第十六条 次の各号のいずれかに該当する者は、条例で定める場合を除くほか、職員となり、又は競争試験若しくは選考を受けることができない。

- 一 成年被後見人又は被保佐人
- 二 禁錮以上の刑に処せられ、その執行を終わるまで又はその執行を受けることがなくなるまでの者
- 三 当該地方公共団体において懲戒免職の処分を受け、当該処分の日から二年を経過しない者
- 四 人事委員会又は公平委員会の委員の職にあつて、第六十条から第六十三条までに規定する罪を犯し刑に処せられた者
- 五 日本国憲法施行の日〔昭和二二年五月三日〕以後において、日本国憲法又はその下に成立した政府を暴力で破壊することを主張する政党その他の団体を結成し、又はこれに加入した者