

## 令和6年度埼玉県LINE、電話及びメタバースによる 性の多様性に関する相談事業業務委託仕様書

- ・本仕様書は企画提案書作成用である。
- ・企画提案競技による委託候補者選定後、県は委託候補者と協議を行い、協議が整った場合は、本仕様書を委託候補者の企画提案内容に合わせ修正の上、契約を締結する。

### 1 委託業務の名称

令和6年度埼玉県LINE、電話及びメタバースによる性の多様性に関する相談事業業務委託

### 2 履行場所

受託者が設置する相談室、又は、受託者が指定する場所

### 3 履行期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

### 4 業務の目的

性的マイノリティ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、性的マイノリティ当事者やその家族、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（埼玉県性的マイノリティ県民相談）

#### (2) 業務内容

- ア LINE、電話及びメタバースによる相談体制の構築
- イ LINE、電話及びメタバースによる相談に対する助言等の対応
- ウ 相談員等の研修
- エ 業務マニュアル（相談対応マニュアル）の作成
- オ 相談窓口の広報
- カ 相談内容の記録及び委託者への報告
- キ アンケートの実施
- ク 相談機関ネットワーク研修会の企画（1回）
- ケ その他、付随する業務

#### (3) 相談期間

履行期間における土曜日

ただし、年末年始（12月29日から1月3日）を除く。

なお、メタバースによる相談は、月1回の土曜日とし、相談開始時期及び相談実施日は、県が構築する仮想空間の開始時期に合わせて、委託者と協議して決定する。（令和6年8月から開始予定）

(4) 相談時間

ア 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

県内に居住又は通学・通勤している性的マイノリティ当事者及びその親族、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、心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、スーパーバイザー及び苦情担当者の総括、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、電話及びメタバース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及びメタバース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、国又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、本業務を実施する上で、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。また、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	L I N E ・ 電話 回線数	相談員	スーパーバイザー
L I N E ・ 電話 ・ メタバース	L I N E 2 回線以上 電話 1 回線以上	4 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、スーパーバイザー及び苦情担当者名簿の提出

(ア) 受託者は、業務責任者、相談員、スーパーバイザー及び苦情担当者の選任後、速やかに名簿を委託者に提出すること。相談員及びスーパーバイザーについては、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、スーパーバイザー及び苦情担当者の相談実施時間の勤務割振表を提出すること。また、L I N E、電話及びメタバース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) 相談員等の研修

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、L I N E、電話及びメタバース相談に必要な技術のほか、下記項目を含めた内容とすること。また、(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。

なお、メタバース相談については試行的実施のため、研修内容については実施状況を踏まえ委託者と相談の上、行うこと。

(ア) L I N E、電話及びメタバース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) 本業務の運営に必要なシステムの操作に関する研修

(ウ) 性的マイノリティについて専門知識を有する者による性的マイノリティに関する研修

(エ) 性的指向・性自認について悩む者の心理状況の理解

(オ) 本業務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企画

県内相談機関及び市町村と連携し、性の多様性に関する相談の情報共有を行う場としての相談ネットワーク研修会を年1回企画・運営すること。

##### ア 運営方法等

(ア) 研修時間は2時間程度とすること。

(イ) 会議システム(Z o o m)を使用し、オンラインで実施すること。

(ウ) 研修会の対象機関への案内は、委託者が行う。

##### イ 研修会の内容

性的マイノリティについて専門知識を有する者による次の内容を組み込み、委託者と調整の上、決定すること。

- ・基礎知識（用語説明、性的マイノリティの状況等）
- ・ケーススタディ（相談対応事例）

ウ アンケートの実施

- ・参加者に対しアンケートを実施すること。
- ・アンケート内容は委託者と協議して決定すること。

(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、本業務を実施するに当たり、スケジュール、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、電話及びメタバース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 メタバースは県が構築する仮想空間の仕様に従って利用すること。
- オ 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、相談内容、相談区分、応答時間等について記録を作成し、(イ)の月例報告書と併せて提出すること。

なお、委託者の求めに応じて、適宜、相談記録を提出すること。

(イ) 受託者は、毎月の相談対応件数について、翌月3営業日以内にメールで委託者へ報告すること。また、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、相談事業終了後速やかに提出すること。

【月例報告書への記載事項】

- ・相談対応件数、月別相談対応件数推移
- ・相談主訴別、年代別、相談者の属性別受付状況
- ・相談時間帯別、1件ごとの相談時間数別受付状況
- ・その他必要な事項

イ アンケートの実施

受託者は、相談者の同意を得て、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。また、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。

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の取りまとめ結果を含めた本業務の実施結果をまとめ、今後の本業務の適切な在り方等について分析し、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、電子媒体で委託者に納入すること。

(15) 業務マニュアル（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 業務マニュアル（相談対応マニュアル）の作成に当たっては、性的マイノリティ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、運用終了の際に復元できないよう消去すること。

(17) 相談事業の広報

ア 受託者は相談事業に関する相談案内カード（91mm×55mm・カラー・両面・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当たっては、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若しく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又はいずれかを取得見込みの者とする。

(2) 受託者及び本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、受託者は著作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、本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、本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全ての義務を負うものとする。

## 9 経費負担区分

- (1) 委託者は、本契約の委託料を受託者に支払うものとし、履行場所の確保、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変更、相談員等の研修を含む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) 本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

本仕様書に定める事項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、遅滞なく委託者と受託者双方が協議の上、決定するものとする。