

埼玉県ウェブチャットによる 困難な問題を抱える女性相談及びDV相談業務委託仕様書

- ・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修正の上、契約を締結する。

1 委託業務の名称

埼玉県ウェブチャットによる困難な問題を抱える女性相談及びDV相談業務委託

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

契約締結日から令和9年9月30日まで

ただし、翌年度以降において、歳入歳出予算の当該契約の金額について減額又は削除があった場合、当該契約は解除するものとする。

4 業務の目的

近年、若年層などでテキストによるコミュニケーションが中心となっている実態を踏まえ、ウェブチャットを活用した相談体制を導入し、それを入り口として、困難な問題を抱える女性やDV被害者が支援に円滑につながるよう、相談体制の充実を図ることを目的とする。

5 業務委託の内容

(1) 相談窓口の名称

受託者からの提案を受け、委託者と協議の上、決定する。ただし、令和6年度中は「(旧) お悩みチャット@埼玉」を併記すること。

(2) 業務内容

- ア 困難な問題を抱える女性相談及びDV相談に適した相談窓口名称の提案
- イ ウェブチャットによる相談体制の構築
- ウ ウェブチャットによる相談に対する助言等の対応
- エ 相談内容の記録及び委託者への報告
- オ 相談事業の周知・広報活動業務

カ その他、ウェブチャット相談事業の実施に付随する業務

(3) 相談実施期間

令和6年10月1日(火)から令和9年9月30日(木)までの日曜日、水曜日及び金曜日に実施する。ただし、年末年始(12月29日から1月3日)を除く。

(4) 相談時間等

ア 午後3時から午後9時まで

イ 最終受付時間を午後8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。

ウ アの相談時間以外に相談があった場合は、相談時間外である旨とその他の相談窓口への案内をウェブページ等でお知らせすること。

(5) 相談対象者

原則として、埼玉県内に居住、通学・通勤しており、次のいずれかに該当している方を対象とする。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。

ア 性的な被害、家庭の状況、地域社会との関係性その他様々な事情により日常生活又は社会生活を円滑に営む上で困難な問題を抱える女性及びその親族、知人等

イ DV及びデートDV被害を受けている方及びその親族、知人等

(6) 相談内容

原則として、困難な問題による生きづらさ及び人間関係の悩み、並びにDV被害等に関すること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) 受託者は、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。なお、業務責任者は、相談員及びスーパーバイザーを兼ねることはできない。

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、チャット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) 相談員は、次のいずれか一つを充足すること。

a 社会福祉士、精神保健福祉士、公認心理師、臨床心理士、助産師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に準ずる者であつて、福祉分野における実務経験、若しくは相談・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

(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DV又は女性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し、適切な相談体制の確保に努めること。

相談回線数	相談員	スーパーバイザー
3回線以上	2名以上	1名

エ 苦情担当者の設置

受託者は、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、5（3）の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、ウェブチャット相談期間終了後速やかに勤務割振実績を提出すること。

カ 研修等の実施

受託者は、相談員に対して、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。

(ア) ウェブチャット相談の特性を考慮した相談対応に関する研修

(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) DV（デートDV含む）に関する研修

(エ) 「困難な問題を抱える女性への支援に関する法律（以下「困難女性支援法」という）」に関する研修

(オ) 国・県や県内市町村・関係機関が提供する支援、サービス、相談窓口等の基本情報に関する研修

(カ) その他ウェブチャット相談を実施するに当たって必要な知識に関する研修

キ 緊急に対応を要する相談の対応

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。

ク その他留意事項

(ア) 相談者側の端末に相談履歴が残らない等、加害者からの追及を回避する手立てを講じること。

(イ) 厚生労働省から発出された困難女性支援法関係通知及び内閣府から発出されたDV関係通知等の趣旨を踏まえたサービスを提供すること。

(ウ) 提供するサービスの質の維持・向上に努め、常に最新の困難女性支援法及びDV被害者支援に関する情報を収集すること。

(エ) ウェブチャット相談の回答が受信拒否等により送信できない場合は、他に当該相談者に連絡する手段がない場合に限り、回答することを要しない。ただし、その対応を記録すること。

(オ) 混雑時や受付時間外に寄せられた相談への対応

同時に相談が多数寄せられ回線がふさがっている時や、受付時間外に相談者からアクセスがあった場合、ウェブページ等でお知らせすること。

(カ) 相談者からの情報収集

相談対応に当たっては、解決に向けて適切な対応が行われ、かつ、本事業の運営の向上に役立つデータベースが構築されるよう、相談者の同意を得て、相談者の属性等や相談の内容項目に応じて聞き取りを必要とする事項、その他相談に関連する事項について質問し、各種情報を収集すること。

(キ) 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。

(ク) 相談業務に係るホームページを作成する場合は、ウェブアクセシビリティについて、日本工業規格 JIS X 8341 -3:2016 に規定する適合レベル A 及び AA にすること。また、ウェブアクセシビリティ特記仕様書に定める事項に従って契約を履行すること。

(8) 実施計画書の作成

ア 受託者は、本事業を実施するに当たり、事業進行スケジュールや支出計画、ウェブチャット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。

(9) 業務実施体制

受託者は、以下の項目について体制を整備するものとする。

ア ウェブチャットに必要なチャットシステムの調達、メールアドレスの設定等を行うこと。

イ ウェブチャット相談に必要なパソコン・通信機器等の機材の確保、相談員等の人員の確保等、相談者からウェブチャット相談を円滑に受け付けることが可能な運用体制を構築すること。

ウ 相談者からの相談に対し必要な助言・指導を行うとともに、相談者からの求めに応じた相談・支援窓口等への情報提供を行うこと。

エ (5) 相談対象者以外の者から相談があった場合は、適切な相談窓口を案内すること。

オ 相談対応記録の管理及び報告等について以下の(10)に基づき行うこと。

カ 上記の他、ウェブチャット相談の事業に付随する業務については、適宜行うこと。

(10) 報告等業務

次により、月例報告書及び実績報告書を作成し、提出すること。なお、各様式については、委託者と受託者が協議して定める。

ア 月例報告書

月毎の業務実績について、月例報告書を実施月の翌月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、各年度の相談実施期間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 実績報告書

実績報告書は、各年度の相談実施期間終了後、速やかに委託者へ提出すること。なお、実績報告書は、次の書類を添付すること。

- ・月例報告書の記載事項について、それぞれ当該年度相談実施期間分の件数を月別にまとめたもの。
- ・事業実施結果のまとめ（結果概要、データに基づく実施結果、事業の特徴や課題の分析等。なお、内容等については事前に委託者と協議すること。）
- ・相談員に対する研修の実施状況

本業務終了後は、上記内容をまとめた最終実績報告書を提出すること。最終実績報告書には、具体的な業務の成果を掲載するなど、事業効果の検証につながる内容とするよう工夫すること。

ウ データベース化

受託者は、上記イの報告書と合わせ、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。

(11) 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、委託者と十分に協議を行うこと。

(12) 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」を遵守すること。

(13) 相談事業の広報

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 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) 相談窓口名称について、本業務終了後も委託者が継続して使用できるものとする。
- (4) 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。

7 関係法令の遵守

受託者は、以下の法律その他関係法令を順守すること。

- (1) 困難女性支援法
- (2) 配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護等に関する法律

8 受託者の責務

- (1) 受託者は、本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、本業務委託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、ウェブチャットアカウントの取得、相談員の研修を含むウェブチャット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