

令和8年度SNSを活用した相談事業業務委託仕様書

1 委託業務の名称

令和8年度SNSを活用した相談事業

2 委託業務の目的

本委託事業は、青森県内の中学生、高校生及び大学生等の若年層を対象に、若年層のコミュニケーション手段としてSNSが主流になっていることを踏まえ、多様化する相談に対しSNSによる対応業務を行うことにより、若年層の「相談したい気持ち」に対応し、若年層が抱える悩みの早期解消を図る。

3 委託期間

委託の日から令和9年3月31日（水）まで

4 委託業務を行う場所

受託者設置相談室

5 委託業務の内容

(1) 相談業務

① 実施期間

令和8年8月1日から令和9年3月31日までの間、通算180日間以上とし、詳細な実施時期等については県と協議して決定する。

② 相談対応時間

22時から23時30分までの間(相談対応時間15分前に受付終了とする。)を含めて、合計5時間以上とする。

③ 対象者

ア 青森県内の全ての中学生及び高校生（特別支援学校、私立学校、国立学校、高等専門学校¹の生徒を含む）概ね58,000人

イ 青森県内の専修学校、大学等に在学する学生概ね20,000人

ウ その他、概ね40歳未満の若者

④ 相談内容

学校生活・友人・家族関係など日常生活における悩みやこころの悩みに関する事項

⑤ 相談方法

実施期間中、SNSによる相談対応に必要な知識と経験を有する相談員を確保・配置し、対象者からのSNS（LINE）によるメッセージを受け付け、適切に対応する。

⑥ 相談体制

ア 業務責任者の配置

受託者は、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名を業務責任者として配置し、内部における責任体制を構築すること。

イ 相談員の配置

受託者は相談対応期間中において、受付開始時刻から22時までの間は相談員を2名以上常に配置し、22時以降は相談員を1名以上常に配置すること。（業務責任者を除く。）

ウ 相談員

相談業務等に関して経験や知識を有するア及びイの者を相談員として相談時間内に常時配置すること。なお、少なくともそのうち1名以上については、臨床心理士又はそれに類する資格を有する者とする。

エ 業務責任者の業務

業務責任者は、相談員の相談業務に関して指導・支援するとともに、緊急の対応を要する相談等については、支援体制を確保するなど、業務の円滑な執行管理を行う。

オ 業務責任者、相談員名簿の提出

受託者は、実施期間前に業務責任者、相談員の名簿（資格、相談等の経験歴を含む）を青森県に提出すること。

名簿について変更が生じる場合は、速やかに変更内容を提出すること。

カ 相談環境

受託者は、業務を実施するにあたり、相談者のSNSの利用実態や利便性を考慮し、青森県が設置するSNS（LINE）アカウントを用い、受託者が設置する相談室にLINE相談応答システム（LINEヤフー株式会社による仕様確認を受けること）を導入し、相談対応を行うこと。

なお、利用者の相談内容等の機密性を有する情報について、LINEヤフー株式会社のシステムに格納・保存されないシステムを利用すること。

キ 業務従事者の守秘義務

受託者は、当委託業務に従事する者全員に本委託契約における個人情報の取扱と同様の義務を課すこと。

⑦ 情報管理

一般社団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）認定によるプライバシーマークの認定及び情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の国際規格「ISO27001」の認証を取得していること。また相談者の個人情報の保護について、必要な措置を執り、相談記録等の情報管理に十分配慮すること。このことは委託契約終了後においても同様とする。

⑧ 再委託の制限等

受託者は、本業務の全部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

システム構築設定については業務の一部を第三者に委託することができるが、事前に青森県に対して書面にて、再委託の内容、再委託先（商号または名称）、その他再委託先に対する管理方法等必要事項を報告すること。

なお、再委託先も受託者と同等の情報管理体制を構築し、一般社団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）認定による プライバシーマークの認定及び、情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の国際規格「ISO27001」の認証を取得していること。

⑨ 相談室の設備

受託者は、相談に使用する機器等を設置するとともに、相談内容が外部に漏れることのないよう秘密保持に十分配慮した相談室等の整備を行うこと。

⑩ 相談員の研修等

受託者は、事前に相談員にSNSカウンセリング研修を実施し、学校生活やこころの問題に関する相談に係る資質の向上に努めること。

⑪ 報告等

受託者は、相談員及び業務責任者が受けた相談について、その概要を相談に対応した日の翌日（報告すべき日が青森県の休日であった場合は翌平日）に電子データにより報告するとともに、翌月10日までに月次報告を作成し、電子データにより提出すること。

また、委託期間中の相談結果のデータを分析し、任意の様式により実績報告を作成のうえ、委託者が別に定める期日までに電子データにより提出すること。

なお、報告する概要については、相談の主訴、助言の概要及びその他委託者が別に定める事項を記載したものとする。

⑫ 緊急対応が必要な相談への対応

受託者は、相談者の生命の危険が推測され緊急対応や危機介入が必要とされる場合は、緊急性を判断し、必要に応じ警察等の関係機関に連絡すること。

⑬ 周知等

受託者は、効果的な事業運営を目的とし、県と協議のうえ、こども・若者世代に訴求力のあるリーフレット（5万部）及び名刺サイズカード（10万部）を作成して、学校等の関係機関（500ヶ所程度）に送付、周知すること。また、WEB広告等の活用により、学校等に所属していない対象者にも幅広く周知すること。

7 著作権

(1) 受注者は、周知に関する成果品を作成した場合、第三者の著作権その他の権利を侵害していないことを保証し、万が一第三者からの権利侵害に関する訴えが生じた場合には、受注者の責において解決するものとする。

(2) 事業の周知に関する成果品（以下「成果品」という。）については、成果品に関する著作権（著作権法第27条及び第28条に規定する権利を含む。）及び所有権を含めて、全て青森県に帰属するものとする。

また、受注者が再委託した第三者が制作した著作物の著作権についても青森県に帰属するものとする。

(3) (2)において帰属した権利を保有した成果品（著作物）については、青森県及び青森県から正当に権利を取得した第三者が使用する場合において、受注者の承諾無く自由に使用できるものとする。

(4) 受注者は、青森県並びに青森県から正当に権利を取得した第三者に対し、著作者人格権

(公表権、氏名表示権、同一性保持権) を行使しない。

8 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、業務上知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。また、契約の解除及び業務委託契約の期間終了後においても同様とする。
- (3) この仕様書に定めのない事項については、県と受託者が必要に応じて協議するものとする。