

(別紙1)仕様書

1 委託業務名

令和3年度静岡県LINE相談事業

2 事業目的

本業務委託は、若者の通信手段が電話からSNSに移行していることを踏まえ、こころの悩みを持つ若者の「相談したい気持ち」に応える相談体制を構築することを目的とする。

3 委託期間

契約日から令和4年3月31日

4 委託価格の限度額

30,500,000円(消費税及び地方消費税を含む)

5 業務概要

(1) 業務内容

ア LINEによる相談に対する適切かつ誠実な助言

イ アに附帯する次の業務

- (ア) 緊急対応が必要な相談に係る委託者への連絡
- (イ) 相談に応じる相談員の確保
- (ウ) 相談内容の記録及び統計資料の作成並びにそれらに係る報告
- (エ) 相談に要するシステムの設定
- (オ) その他必要と認められる業務

(2) 相談期間

令和3年4月から令和4年3月の土日祝日(1月3日を含む)

5月のゴールデンウィーク明け、8月の夏休み明け前後、3月の春休み中の3期間、各平日10日間とし、具体的な実施日については、別途連絡する。

上記の期間を除くすべての平日

(3) 相談時間

16時00分から21時00分まで

(4) 相談対象者

静岡県内在住の39歳以下の若者

(5) 相談体制

ア 相談体制の整備

(ア) 受託責任者

受託者は、委託事業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名を受託管理責任者として配置すること。

受託管理責任者は、当事業の実施の円滑な執行管理のために必要な業務を行う。

(イ) 相談責任者

受託者は、相談に対して適切な助言がされるよう、相談業務等に関して十分な経験や知識を有する者を相談責任者として相談時間内において常時配置すること。

相談責任者は、相談員の相談業務に関して指導・支援するとともに、相談に対する助言の業務を行う。

(ウ) 相談員の配置

受託者は、原則として、以下のとおり相談員を配置するものとする。

令和3年4月から令和4年3月の土日祝日(1月3日を含む)

・1名以上(3回線)

5月のゴールデンウィーク明け、8月の夏休み明け前後、3月の春休み中の3期間

・3名以上(7回線)

上記期間を除くすべての平日

・1名以上(2回線)

ただし、必要に応じ、県と受託者双方で協議の上、配置する相談員の数を随時変更することとする。

相談員は以下のいずれかの資格を満たし、かつ、SNS相談の相談員としての素養を持ったもので、既に他自治体等にて実施しているSNS相談業務において相談実績を有している者とする。

<相談員資格>

- ・公認心理師、精神保健福祉士、社会福祉士、学校心理士等の資格を有する者
- ・教育又は児童福祉に関する(電話)相談経験を有する者
- ・学校教育法に基づく大学または大学院において臨床心理学またはそれに準ずる心理臨床に関する分野を修了した者

イ 従事者名簿の提出

(ア) 受託者は、委託業務開始前に受託管理責任者、相談責任者及び相談員の名簿(資格、相談等の経歴を含む。)を静岡県健康福祉部障害福祉課に提出すること。

(イ) 受託者は、(ア)の名簿について変更が生じた場合には、速やかにその内容を障害福祉課に提出すること。

ウ 相談員の研修等

(ア) 受託者は、相談期間開始前に相談員の教育、指導又は訓練等の研修を1日以上実施すること。また、相談期間開始後において、必要に応じて教育、指導又は訓練等の研修を実施すること。

(イ) (ア)の本文に係る研修の実施にあたっては、委託者からの研修・連絡のための時間を設けること。

(6) 報告等

ア 受託者は、相談員及び相談責任者が受けた相談対応状況(アクセス数、相談件数等)について、月次報告として翌月20日までに速やかに障害福祉課へ報告すること。また、相談内容は電子データとして保存し、必要に応じて障害福祉課へ提供すること。

なお、報告は(2)相談期間の、とを分けて行うこと。

イ 受託者は、業務に関する事項について、委託者から調査・報告を求められた場合には、速やかに応じること。

ウ 報告にあたっては、相談内容が外部に漏れることのない方法で行うこと。

6 情報管理

(1) 一般財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制度の認定を有すること及び情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格「ISO27001」の認証を取得しているものとする。

- (2) 本事業の実施にあたり第三者が提供するシステムを利用し、そのシステムを提供する者（以下「システム提供者」と言う。）に当事者用アカウントにログインする権限等を付与する等、システム提供者が当事者用アカウントでのやりとりを閲覧できる状態にする必要がある場合やシステム提供者のサーバーにデータを保管する場合は、受託者はシステム提供者と本委託契約者における個人情報の取扱いと同様の基準・義務を課した契約を締結することとし、委託者及び受託者の承諾なくして貸与、公表、使用してはならない。

7 再委託の制限等

- (1) 受託者は、本業務の全部を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。
(2) 受託者は、本業務の一部を第三者に委託することができる。この場合は、事前に静岡県に対して書面にて、再委託の内容、再委託先（商号又は名称）、その他再委託先に対する管理方法等必要事項を報告しなければならない。

8 個人情報の取り扱い

個人情報保護法及び静岡県個人情報保護条例、静岡県情報公開請求条例等の関係法令に基づき、適切に取り扱わなければならない。

9 本事業は厚生労働省の令和3年度「地域自殺対策強化交付金」及び「新型コロナウイルス感染症セーフティネット強化交付金」を活用して実施する予定であるため、次の点に留意すること。

- (1) 受託事業が契約期間内に完遂できること。
(2) 事業の実施状況や実績について、国の会計検査の対象となること。
・総勘定元帳及び現金出納簿等の会計関係帳簿類を整備していること。
・労働者名簿、出勤簿及び賃金台帳等の労働関係帳簿類を整備していること。

10 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、故意又は過失により、障害福祉課又は第三者に損害を与えたときは、その賠償責任を負わなければならない。
(3) 受託者は、業務の履行に際しては、静岡県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。
(4) 受託者及び職員（従事者を含む）は、業務上知りえた情報を第三者に漏らしてはならない。これは、契約の解除及び期間終了後においても同様とする。
(5) 受託者は、地方公務員法（昭和25年法律261号）第16条（欠格条項）に該当する者を業務に従事させてはならない。
(6) 受託者は、受託管理責任者、相談責任者及び相談員に対し、法令に基づく事業者としてのすべての義務を負うものとする。
(7) 受託者は、本仕様書等で不明な点がある場合又は疑義が生じたときは、委託者と協議してこれを定めるものとする。

11 その他留意点等

- (1) 複数の企画提案は認めない。
(2) 提案企画は、本事業の目的及び開催方針に沿うよう留意すること。
(3) 本企画案にかかる一切の経費（プレゼンテーションに係る経費を含む。）は提案者の負担とする。
(4) 本事業実施に係る全ての成果物の著作権は委託者に帰属すること。

(別紙2) 応募について

(1) スケジュール 応募者の状況により変更する場合がある。

県(障害福祉課精神保健福祉室)ホームページによる公告開始	令和3年3月11日(木)
質問書の受付期限	3月15日(月)正午必着(メールのみ)
質問書の回答	3月15日(月)中にメールで回答
参加表明書(2部)、応募申込書(6部)の提出期限	3月16日(火)午後4時必着(郵送又は持参)
第1次審査(書類審査)	3月18日(木)不合格者のみに連絡
第2次審査(プレゼンテーション)	3月22日(月)14時00分開始
選考・採用業者の決定・選定結果の伝達	3月23日(火)
事業開始前事前協議	別途連絡

(2) 参加表明書、応募申込書、業務計画書、企画提案書及び見積書の提出方法

ア 参加表明書(様式第1号) 2部(正本1部、写し1部)

イ 応募申込書(様式第2号) 6部(正本1部、写し5部)

ウ 業務計画書(様式第3号) 6部(正本1部、写し5部)

エ 企画提案書(様式任意) 6部

以下の事項を必ず記載すること。

提案の基本的な考え方

- ・本業務の実施に関する基本的な考え方について

相談体制

- ・相談員の配置状況及び相談員の資格の状況等
- ・使用する相談システムや時間外・複数の相談があった場合の対応について

従事者への教育・研修体制

- ・従事者への研修計画や内容について

報告

- ・相談対応状況(相談件数等)の報告や緊急事案の発生時の対応について

情報セキュリティ

- ・個人情報や相談内容等の漏えいに対する取り組みについて

大きさは日本産業規格A4とする。日本産業規格A3を用いる場合は、A4に折りたたむこと。企画提案書は正本及び写しは原則としてカラーとし、製本はホチキス留めすること。

オ 見積書(様式は任意) 6部(正本1部、写し5部)

あて名を静岡県知事とし、業務の名称の記載及び代表者の記名押印があるもの。業務内容ごとに見積金額の内訳を記載すること。

カ 作成に用いる言語等 言語は日本語、通貨は日本円とする。

キ 企画提案書の無効 提出された書類について、この書面及び別添の書式に示された条件に適合しない場合は、無効とすることがある。

(3) 質疑と回答

質疑がある場合は、質問書（様式第4号）をメールにて送付すること。

(別紙3) 選定について

(1) 第1次審査(書類審査)

- ア 審査方法 委員会事務局(障害福祉課)にて書類審査を行う。
- イ 審査基準 趣旨、形式及び内容を審査する。
- ウ 結果通知
不合格と認められた場合のみ3月18日(木)までに連絡する。

(2) 第2次審査(プレゼンテーション)

- ア 審査日時 令和3年3月22日(月)14時00分~
1 提案者あたりの所要時間は、説明15分以内、質疑応答約10分とする。
- イ 審査場所 静岡県庁別館2階第3会議室B
集合時間、場所等は、各応募者に別に連絡する。
- ウ 審査方法
応募者によるプレゼンテーションを「令和3年度静岡県LINE相談事業委託先選定委員会」の委員5名が審査する。
- エ 審査基準 以下の表に基づき審査する。

(3) 委託先候補者の選定

第2次審査(プレゼンテーション)の合計点による順位のみではなく、委託先としての適否に係る審査委員の意見交換を踏まえ、出席した審査委員の賛同をもって委託先候補を決定する。選定結果は、全ての企画提案者に文書により通知する。

第 2 次 審 査 審 査 表

項目	具体的な観点	評価点
1 団体に関する事	・ 団体において相談業務の実施実績があり、当該業務を実施するノウハウを有しているか。	5・4・3・2・1
	・ 相談業務（LINE 相談・電話相談・面接相談等）の経験がある相談員が確保されているか。	5・4・3・2・1
2 業務内容に関する事	・ 県の相談業務に対する考え方、重視している点は適切か。	5・4・3・2・1
	・ LINE 相談業務等が適切に遂行される体制となっているか。	5・4・3・2・1
	・ 相談員の資質維持・向上に向けた取組について効果的なものとなっているか。	5・4・3・2・1
	・ 相談業務に関して仕様書に示す以外の独自工夫が効果的なものとなっているか。	5・4・3・2・1
3 意欲や熱意に関する事	・ 相談業務の実施に対する意欲や熱意が認められるか。	5・4・3・2・1
4 収支計画に関する事	・ 見積書は適切に積算され、安定した業務運営を期待できるか。	5・4・3・2・1
合計点（40 点満点）		

各項目を 5 点満点で評価

評価点	採点基準
5	特に優れている（委託の趣旨以上の効果が期待でき、特に評価できる）
4	優れている（委託の趣旨以上の効果が期待できる）
3	普通（委託の趣旨に合致している）
2	劣る（委託の趣旨を一部満たしていない）
1	著しく劣る（委託の趣旨を満たしておらず、効果を期待できない）