

令和8年度インターネットを活用した自殺対策相談対応業務委託仕様書

1 業務の目的

本業務は、ウェブ上で自殺関連用語を検索する者に対し、相談を促すページを広告表示し相談機関への相談に繋げることにより、自殺を防止することを目的として実施する。

2 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

3 履行場所

受託者が別に設置する相談室とする。

4 業務の内容

受託者は、支援対象者の自殺を未然に防ぐことを目的として、次の業務を行う。

- (1) 検索エンジン Google を利用し、福島県内から自殺に関する用語を検索した方に対して相談を促す広告を掲載し、継続的に管理運営を行う。
- (2) 広告をクリックした際に表示されるホームページを作成・運営する。ホームページには、電話相談及びメール相談の窓口を表示する。メール相談の場合は、相談受付のアンケートを作成する。
ホームページの作成に当たっては、事前に委託者に協議し、了承を得ること。
- (3) インターネットを通じた相談支援は24時間365日相談を受け付ける体制とし、広告をクリックしメール相談ページに移動した方に対して、受託者の相談員がメール、チャットを中心に原則24時間以内に初回相談対応を行う。
- (4) 困難事例については、必要に応じて委託者の機関又は適切な関係機関につなぐ。
その際、緊急かつやむを得ない場合を除き本人の同意を得るものとし（メールや電話での口頭での同意確認を含む）、同意を得た時の記録は残しておく。
- (5) 履行期間中に受け付けた相談について、履行期間後もなお対応の継続を要する利用者については、委託者へ引き継ぐ。
- (6) 必要に応じ、広告効果の測定及びその測定結果に合わせた検索語句やホームページの改変を行うこととし、検索語句やホームページの改変を行うときは、事前に委託者に協議し、了承を得ること。
- (7) 広告の表示数、クリック数、クリック率、メール相談内容についてそれぞれ集計し、広告効果や相談者情報等の事業実績及び分析評価を月報・年報で委託者に報告する。
月報については翌月10日まで、年報については翌年度4月10日まで報告するものとし、土日等にあたる場合は、翌営業日までに報告する。
- (8) 分析評価については、相談者の性別、年齢、職業、自殺未遂歴の有無、検索ワード、相談内容等を基に、傾向の分析・整理も併せて行うものとする。
- (9) その他広告やホームページの内容等については、受託者の提案に基づき、委託者と協議の上決定する。

5 相談体制

(1) 業務責任者の配置

受託者は、受託業務を円滑に運営するため、当委託業務の責任者を1名以上専任し、内部における責任体制を構築すること。なお、業務責任者の選任基準は相談員に準ずる。また、業務責任者は、本業務に係る個人情報の適切な管理に関する一切の責任を負うも

のとする。

(2) 相談員の資格

相談員は、公認心理師、臨床心理士、精神保健福祉士等、カウンセリング有資格者で、国や地方公共団体等が実施するSNS相談の対応経験者であること。

(3) 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及び相談員の名簿(資格、相談等の経験歴を含む。)を本県に提出すること。名簿について変更が生じる場合は、事前にかつ速やかに変更内容を提出すること。

(4) 相談員の研修

受託者は、相談員の資質の確保、向上を目的とし、事前の研修および相談期間について研修を適宜実施すること。

6 緊急時の対応

相談者に生命や身体の危険があるなど、緊急対応が必要であると業務従事者が判断した場合は複数で対応し、相談者の同意を得ながら可能な範囲で氏名や連絡先等の緊急対応に必要な情報を聞き出し、電話対応に切り替える。また別紙1「インターネットを活用した自殺対策相談対応業務緊急連絡網」により本県障がい福祉課へ緊急連絡を行うとともに、早急に別紙2「インターネットを活用した自殺対策相談対応業務緊急対応記録」により相談内容等を記入し、翌日10:00までに同課へ報告すること。

7 成果品

- (1) 報告書 1部
 - (2) 電子納品 ((1)の電子データ)
 - (3) 調査の資料で県が必要と認めるもの
 - (4) その他県が必要と認めるもの
- 成果品については、県に帰属するものとする。

8 個人情報の保護に関する特記事項

- (1) 受託者がこの契約に基づき個人情報を取り扱う事務を行う場合には、その取り扱いについて福島県個人情報保護条例に基づく「福島県個人情報取扱事務委託基準」及び「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- (2) 情報セキュリティに対する意識と知識の向上を図るため、受託者は相談員に対して個人情報の取扱いに関する教育を行うこと。
- (3) 受託者は、情報セキュリティに関連する事故が発生した際は、速やかに発注者に報告すること。

9 その他留意事項

- (1) 受託者は、労働基準法、労働関係調整法、最低賃金法、その他関係法令を遵守すること。
- (2) 受託者は、連絡を取れる体制を整え、本県から質問・要望等あった場合には、速やかに対応すること。
- (3) 受託者は、業務の履行に際しては、相談業務の公共性を鑑みて常に相談者の立場を考慮し、信頼を確保すること。
- (4) 受託者は、相談責任者および相談員に対し、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。

(5) この仕様書に特に定めのない事項については、必要に応じ、本県と受託者で別途協議のうえ決定するものとする。