

## 令和8年度あいち依存症サポートLINE相談事業 委託仕様書

### 1 事業の名称

令和8年度あいち依存症サポートLINE相談事業

### 2 事業の目的

ギャンブル等依存症に関する若年者からの相談をはじめ、近年、依存症に関する相談は増加傾向にある。ついては、依存症及びそれに関連して生じる健康問題・金銭問題等について支援を必要とする者が気軽に相談できるよう、SNS（LINE）を用いたチャットによる相談を実施する。

### 3 業務の履行場所

受託者が設置する相談室

### 4 委託事業の内容

実施期間中、SNSを活用した相談対応に必要な知識と経験を有する相談員を配置し、対象者から、依存症及びそれに関連して生じる健康問題・金銭問題等に関する相談をSNSにより受け付け、適切に対応する。

(1) 使用するSNSは「LINE」とし、使用するアカウントIDは愛知県（以下「県」という。）と協議し、決定する。ただし、やむを得ない理由により「LINE」の利用が著しく困難となったときは、県と協議の上、相談受けを停止することができる。

(2) 業務内容

ア 「LINE」による相談システム及び相談体制の構築

イ 「LINE」による相談に対する助言等の対応

ウ 相談内容の記録及び県への報告

エ その他本事業の実施に付随する業務

(3) 相談の対象者

県内(名古屋市を除く)に在住、在勤又は在学している者

(4) 実施期間等

ア 相談実施期間

相談開始日から令和9年3月31日（水）まで

なお、相談開始日は令和8年5月16日（土）以前とするが、4月末までに相談システムを構築し、仮稼働等により動作確認を行うこと。

イ 窓口開設日時

週3日間（そのうち2日間は、土曜日及び日曜日とする。）

各日 午後5時から午後10時まで

ただし、相談の最終受付時間は、相談終了時間の30分前とする。

また、相談窓口を開設する曜日については、県と協議のうえ定めるものとし、当該曜日は、原則として相談実施期間満了日まで変更しないものとする。

ウ 相談回線数

各日 2回線以上

ただし、相談回線数については、相談件数の状況を踏まえて県と協議し、県の承認を得て変更することができる。

(5) 相談体制

ア 受託者は、管理責任者、スーパーバイザー及び相談員（以下「相談員等」という。）を

選任し、相談対応時間において相談対応業務に従事させること。

イ 受託者は相談開始日前に相談員等の名簿（職、氏名、相談員資格、経歴等を含む）を県に提出すること。

ウ 名簿について変更が生じる場合は、事前に変更内容を報告すること。

(6) 管理責任者

ア 管理責任者は、スーパーバイザーと兼ねることができる。

イ 管理責任者は1名配置し、県との連絡調整や相談業務の円滑な執行のための管理を行うものとする。

(7) スーパーバイザー

ア スーパーバイザーは、管理責任者と兼ねることはできるが、相談員と兼ねることはできない。

イ スーパーバイザーは、相談業務等に関して豊富な経験や知識を有する者1名以上を常時専任として配置し、相談員に対する助言又は指導及び緊急の対応を要する相談についての支援体制の確保を行うものとする。

ウ スーパーバイザーは、次の（ア）から（ウ）のいずれにも該当する者とする。

（ア）臨床心理士、公認心理士、精神保健福祉士、社会福祉士いずれかの資格を有し、相談経験を有すること。又は一般財団法人全国SNSカウンセリング協議会にSNSカウンセラーとして認定登録され、相談経験を有すること。

（イ）国又は地方公共団体が実施するSNSを活用した依存症の問題に関する相談に従事した経験があること。もしくは、国又は地方公共団体が実施するSNSを活用した相談に従事した経験を有し、依存症対策全国センターが実施する「治療指導者養成研修」「相談対応指導者養成研修」「地域生活支援指導者養成研修」のいずれかを受講していること。

（ウ）地方公務員法（昭和25年法律第261号）第16条第各号のいずれにも該当しないこと。

(8) 相談員

ア 相談員は、管理責任者及びスーパーバイザーと兼ねることはできない。

イ 相談員は、相談業務等に関して経験や知識を有する者2名以上を常時専任として配置すること。

ウ 地方公務員法第16条第各号のいずれにも該当せず、かつ、次のいずれかに該当する者とする。

臨床心理士、公認心理士、精神保健福祉士、社会福祉士のいずれかの資格を有し、相談経験を有すること。又は一般財団法人全国SNSカウンセリング協議会にSNSカウンセラーとして認定登録され、相談経験を有すること。

(9) 個人情報の保護

ア 受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他法令の規定を遵守し、業務全体を通して個人情報の取扱いの遵守を図るために必要な措置を講ずること。

イ 受託者は、事業全体を通して想定されるリスク（個人情報及び機密情報に関する破損・紛失・漏洩等）を最小化するための方策を講ずるとともに緊急事態や不測の事態に対応するための対応マニュアルを作成し、その履行に必要な体制を整備すること。

ウ 受託者は、個人情報に関する事故が発生したときは、県にその旨を報告すること。

(10) 研修の実施等

ア 受託者は、相談員等に対し、相談対応に必要な研修等を年2回以上実施すること。

イ 受託者は、研修等を実施したときは、その概要を県に報告すること。

(11) 相談への対応の方法

ア 相談員は、相談時間内は本県の相談のみに専念し、相談者からの相談に対して適切かつ誠実に応じること。

イ 電話、対面等による継続的な支援が必要である相談者に対し相談内容に応じた適切な機関を案内し、当該相談者が希望する場合は、必要な連絡調整を行うこと。

ウ 業務実施日時以外の時間帯の相談について、相談時間外である旨等の案内を、自動応答システム等を活用して行うとともに次の業務実施日時内の時間帯に対応すること。

ただし、相談件数が増加し、対応しきれない状況になる場合は、対応方法を県と協議すること。

エ 受託者は、相談に対応するための職務執行マニュアルを作成し、相談員等に周知を図ること。また、作成した職務執行マニュアルは県に提出の上、承認を受けること。

オ 事件性のある相談及び人命に関わる相談については、警察・消防への通報等、適切に対応すること。また、対応した内容について、速やかに愛知県へ報告すること。

カ 苦情等の対応については、受託者が誠実かつ適切に処理すること。

キ 業務のスムーズな運営を阻害するメッセージは、事業責任者と協議の上、対応を保留してよいこと。なお、対応を保留する手段として、受信を拒否する場合があるものとする。

ク 相談者の受信拒否等により、相談の回答ができない場合、当該相談者への回答を要しないが、その対応を記録すること。

#### (12) 相談用システムの整備

ア 受託者は、業務を実施するにあたり、県と協議の上、必要なLINEアカウントを取得すること。

イ 受託者は、LINE(株)が使用確認を行った相談応答システムの導入等、本業務に必要な設備を用意すること。

ウ 「LINE」を使用するときは、国が定める「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)」を踏まえたものとする。

エ 相談用システムの設定は次のとおりとし、その他の事項については県と協議の上、決めること。

(ア) 相談開始前に、相談者の属性等(年齢(10歳区分)、性別、続柄(本人、配偶者、親子等)、居住地(市町村))の情報を相談者に入力させるようなメッセージを表示し、相談者がそれらを入力した後に相談が開始できるものとする。

(イ) 県と協議の上、「LINEで相談する」、「はじめにお読みください(利用規約、個人情報の取扱い関係)」、「よくある質問(Q&A)」、「情報リンク集」をコンテンツとするタッチメニューを構築すること。

(ウ) 相談対応時間外に相談があった場合又は回線の混み合いにより対応できない場合等は、自動応答機能を利用して当該相談者に対して、相談対応できない旨等を伝えることができるものとする。

(エ) (ウ)の相談者及び相談したことのある者に対し受託者から個別にメッセージを配信できるものとする。

(オ) 相談用システムへのアクセス権を県にも与え、相談対応画面を県が常時閲覧できるものとする。

オ 「LINE」のアカウント管理については、県の指示により受託者が行うこと。

## 5 報告

受託者は毎月、登録者数、アクセス数(月別、曜日別、時間別、年代別、性別、続柄別)、相談対応数(月別、曜日別、時間別、年代別、性別、続柄別)、相談未対応数(月別、曜日別、時間別)、性別・年代別による相談種別件数、対応状況(年代、性別及び続柄並びに相談内容の概要等)、緊急対応案件数及び案件の概要等について、実施月の翌月10日までに、県へ電子

データにより報告すること。なお、3月分については、速やかに当月分をまとめ、報告すること。また、別に県の求めがあったときは、上記内容を適宜報告すること。

## 6 業務運営報告

本業務の実施に当たり、受託者は県と十分な連携を図り円滑な実施に努めること。

## 7 相談業務及び蓄積データの引き継ぎ

- (1) 相談業務及び蓄積データを引き継ぐ場合は、別記「個人情報取扱事務委託基準」及び「情報セキュリティに関する特約条項」を遵守すること。
- (2) 契約を新たに締結する事業者は、相談業務を引き継ぐ事業者より当該相談業務が途切れることのないよう漏れなく引き継ぐこととし、引き続き相談者が利用できるよう配慮すること。
- (3) 契約を終了する事業者は、下記アからエの事項については、県若しくは、本事業において次年度に県と契約を締結する事業者へ漏れなく引き継ぐこととし、相談業務が途切れることなく引き続き相談者が利用できるよう配慮をすること。その際、必ず事前に引継書を作成し、愛知県の承諾を得ること。
  - ア 業務概要書
  - イ 蓄積された相談者データ
    - 友だち登録者（フォロワー）一覧、アクセス者一覧及び対応状況（応答内容）、相談者との相談内容及び対応状況
  - ウ 相談継続者（緊急対応案件を含む）一覧及び対応状況、対応方針
  - エ 現状の課題
- (4) 相談業務及び相談者データ等（アカウント情報を含む）の引き継ぎの時期及び方法等については、県を含む三者で協議の上で県の承認を得て実施する。なお、契約を終了する事業者は遅くとも契約終了日の5日前までにそれまでの分を「仮引き継ぎ情報」として引き継ぎをし、残り5日分については速やかに引き継ぐものとする。
- (5) 引継ぎ終了後は、契約が終了した事業者が所有する本委託業務に関する一切のデータ及び紙媒体の資料を廃棄し、その旨を愛知県に文書で速やかに報告すること。

## 8 その他

- (1) 故意又は過失により、県又は第三者に損害を与えた場合、その賠償責任を負わなければならない。
- (2) 本仕様書に定めのない事項については、県と受託者で協議の上、別途定める。