

## 令和4年度 神戸市女性のつながりサポート事業（SNS相談） 委託仕様書

### 1 件名

令和4年度 神戸市女性のつながりサポート事業（SNS相談）業務委託

### 2 事業目的

新型コロナウイルス感染拡大をきっかけとして、就業面から生活面にわたって困難、課題を抱える女性が増加していることから、孤独・孤立で不安を抱える女性や、様々な困難・課題を抱える女性に対して、社会とのつながり回復に向けた支援を行うため、コミュニケーションのきっかけとして活用できる SNS 相談業務を行う。

### 3 業務の委託期間

契約締結日から令和5年3月31日まで

### 4 業務内容

#### (1) 開設日

- ・週3日以上、各日3時間以上（ただし、曜日ごとに毎週同じ時間帯とする）
- ・本市と協議の上、相談日・時間を決定すること

#### (2) 要件

- ・新型コロナウイルス感染拡大の影響により、孤独・孤立で不安を抱える女性や様々な困難・課題を抱える女性の多様な悩みに対応する SNS（チャット機能）を活用した相談業務を実施すること。（神戸市在住の女性を対象とする）
- ・SNS相談は、個人情報の安全性が確認されたシステムを使用すること。
- ・受託団体が相談実施のため、第三者の提供するシステムを利用する場合、そのシステムを提供する者は、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、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ことが望ましい。
- ・相談業務で LINE サービスを利用する場合は、相談内容等の機密性を要する情報が、LINE 社側に残らず、受託団体等のデータベースに格納・保管されるようにすること。
- ・本事業用のアカウントを開設すること。なお、アカウントは発注者が指定するアカウントを用いることとし、アカウントは実施期間中変更しないこと。
- ・相談受付時間外の相談に対しては、受付時間外である旨を明確に表示し案内すること。
- ・相談は、1件30分以内を基本とすること
- ・相談員を1名おき、相談員は女性とすること
- ・緊急を要する相談等については、必要な支援体制を確保すること。
- ・相談員は臨床心理士等有資格者もしくは女性相談業務に従事した経験を有する者であ

ることが望ましい。

- ・事業開始前に、相談員の資格・経験等を記載した相談員名簿を提出すること。
- ・適切な連携先を把握し、相談内容に応じた窓口につなぐこと
- ・相談対応日の翌日（翌日が土曜・日曜及び祝日であればその翌開庁日）に、相談対応時間内の総アクセス数、相談対応数、未対応数、相談内容、重要と判断した案件について、データで報告すること
- ・神戸市女性のつながりサポート事業で SNS 相談業務以外の相談支援業務を受託する NPO 団体等と連携し、相談者への支援につなげること。

## 5 業務報告

月ごとに、寄せられた相談件数（未対応分を含む）、相談内容を取りまとめ、翌月 10 日までにデータで報告すること。また、相談の傾向、特徴等、今後の業務の推進に役立つと考えられる事項について分析を行い、その結果も併せて報告すること。

## 6 留意事項

### (1) 再委託について

原則として、本業務の全部又は一部を第三者に委託してはならない。ただし、事前に書面にて報告し、市の承諾を得たときはこの限りではない。

### (2) 個人情報の保護

相談者の個人情報については、本業務の目的のみに利用するものとし、それ以外の目的に利用しないこと。本業務の契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

### (3) 記載外事項

本仕様書について疑義の生じた事項については、本市と受託者が協議して解決すること。また、契約書及び仕様書に定めのない事項については、その都度、双方協議のうえ定める。

## 7 担当

神戸市企画調整局男女共同参画センター

〒650-0016

神戸市中央区橘通 3 - 4 - 3

電話 078-361-6978

E-mail : danjyo@office.city.kobe.lg.jp