

令和6年度千葉県LGBTQに関する相談事業業務委託仕様書（公募用）

1 委託業務の名称

令和6年度千葉県LGBTQに関する相談事業業務委託

2 履行場所

受託者が設置する相談室

3 履行期間

契約締結の日から令和7年3月31日まで

4 業務の目的

県では、多様性尊重条例のもと、年齢、性別、障害の有無、国籍及び文化的背景、性的指向及び性自認など様々な違いにかかわらず、誰もがその人らしく生き、活躍できる社会の実現を目指していることから、LGBTQの当事者等が抱えている不安や悩み等について、相談員が対応する相談事業を実施する。

5 相談対象者

千葉県内に居住、通学、通勤している方及びその親族、知人等とする。ただし、相談対象者以外からの相談を受けた場合も、誠意をもって対応すること。

6 相談内容

原則として、性的指向・性自認に関する悩み（職場・学校等での悩み、人間関係等、こころの健康に関する悩みを含む）について、幅広く対応すること。

（相談例）

- ・自分の性別に違和感がある
- ・誰かに思いを聴いてほしい
- ・自分らしく生きていきたい
- ・家族、友人が性的指向や性自認に悩んでいるかも

7 相談体制

（1）業務責任者及び相談員の配置

ア 業務責任者

（ア）本業務を円滑に運営するため、本業務の遂行に必要となる業務経験（相談対応、苦情対応、研修企画、業務進行管理、連絡調整）を有する者を責任者（以下、「業務責任者」という。）として1名以上定めること。

(イ) 業務責任者は、本業務の運営の総括、相談員の総括、委託者との連絡調整を行い、業務の円滑な執行管理を行うこと。

(ウ) 業務責任者は、相談員との兼任を可とする。

イ 相談員

本業務の実施に当たり、下記のいずれかを満たす相談員を毎回2人以上配置すること。

- a 社会福祉士、精神保健福祉士、公認心理師、臨床心理士又は保健師の資格を有する者。
- b 学校教育法（昭和22年法律第26号）に基づく大学において、社会福祉、児童福祉、社会学、心理学若しくは公衆衛生看護学を専修する学科又はこれに相当する課程を修めて卒業した者。
- c a又はbに準ずる者であつて、福祉分野における実務経験又は相談・カウンセリングに関する専門的知識と実務経験を有する者。

(2) 相談員等名簿の提出

ア 受託者は、業務責任者及び相談員の選任後速やかに名簿を委託者に提出すること。相談員については、資格、相談等の経験歴を記載すること。

イ 受託者は、提出した名簿について、変更が生じた場合は、速やかに変更後の名簿を提出すること。

ウ 受託者は、相談実施期間開始前までに相談員の相談実施時間の勤務割振表を提出すること。また、月次報告書と併せて翌月10日までに相談員の勤務実績表をメールで委託者へ提出すること。ただし、3月分の勤務実績については、令和7年3月31日までに提出すること。

8 業務場所及び施設設備について

(1) 業務場所及び必要な機器等について

以下の業務場所及び必要な機器等の設備を受託者の負担で用意すること。

ア 電話による相談受付専用の委託者名義のフリーダイヤル番号を取得し、次年度の千葉県LGBTQに関する相談事業においても引き続き使用できるようにすること。なお、回線は1回線以上とすること。

イ メールによる相談受付専用の委託者名義のメールアドレスを取得し、次年度の千葉県LGBTQに関する相談事業においても引き続き使用できるようにすること。なお、コンピューターウイルス対策を施した機器等を設置するなど、情報管理に十分配慮すること。

ウ 各種文書の作成や、委託者との業務連絡等の業務を行うにあたり必要な機器・物品を用意すること。

- エ 個別相談記録票等は、施錠可能な書庫に保管すること。
- オ 外部からの騒音や室内の反響音が業務の妨げにならないよう、配慮した環境とすること。
- カ 不正な侵入を防ぐため、施錠ができる環境とすること。
- キ その他、プライバシー保護及び個人情報保護の観点からふさわしい場所とすること。

(2) 立入検査

委託者が必要と認める場合は、立入検査を実施することができるものとし、検査において委託者から指摘があった事項については、改善を図ること。

9 業務内容

(1) 電話及びメールによる相談窓口の開設

相談対応日時は以下のアからオの条件を満たした日時とすること。

- ア 毎月2回以上（ただし、平日の夜間及び土曜日若しくは日曜日の昼間に各1回以上）実施すること。
- イ 毎月決まった週の曜日及び時間に実施すること。
- ウ 実施時間は、各回3時間以上とすること。
- エ 相談の受付は終了時刻の30分前までとし、受付時間内に受けた相談は相談対応が終了するまで行うこと。
- オ 令和6年7月29日までにメールによる相談窓口を開設し、相談者からのメールを受信できる体制を整えること。
- カ 初回の相談日は令和6年8月1日から8月11日のいずれかの日とすること。

(2) 事業計画書の作成

- ア 受託者は、本事業を実施するにあたり、実施予定日一覧、事業進行スケジュール、相談員の研修計画、電話及びメール相談体制の構築等に関する事業計画書を作成し、委託者の承認を得ること。
- イ 事業計画書は、契約締結後速やかにメールで委託者に提出すること。

(3) 相談対応・運用マニュアルの作成

- ア 委託者が別に指定する日までに作成し、委託者の承認を得ること。
また、指定する日以降も必要に応じて随時見直しを行い、見直しを行った場合は、委託者の承認を得ること。
- イ 相談対応マニュアルの作成に当たっては、想定問答を含めた内容とし、LGBTQに関する専門的な知識を有する者の監修を受け、さらに委託者とも十分に協議を行うこと。

ウ 運用マニュアルの作成に当たっては、相談員ごとに業務や相談受付方法の差異が生じないように、次の事項を記載すること。

(ア) 業務フロー

相談受付日における業務開始から終了までのフロー

(イ) 電話による相談受付トークフロー

相談電話の受電から切断までのトークフロー（生命の危機にさらされている者から相談があった場合等の緊急時対応を含む。）

(ウ) メールによる相談受付フロー

メールの受信から相談を完了するまでのメッセージフロー（生命の危機にさらされている者から相談があった場合等の緊急時対応を含む。）

(エ) 危機管理

相談受付日において、災害や、その他業務を開始又は継続できない事態が発生した場合の対応及び連絡体制等

(オ) セキュリティ管理

業務を通して取り扱う情報の管理方法

(カ) その他、業務に必要な事項

(4) 相談員の研修

ア 受託者は、相談員の資質の確保、向上を目的として、各相談員の初回の相談受付日までに、相談対応・運用マニュアルを用いた実務研修を行うこと。

イ 研修については、電話及びメール相談実施のための技術的事項のほか、下記項目を含めた内容とすること。なお、必要に応じて相談受付期間中も随時、研修を実施すること。

(ア) 電話及びメールそれぞれの特性を考慮した相談ノウハウに関する研修

(イ) 本事業の運営に必要な機器等の操作に関する研修

(ウ) L G B T Qの専門知識を有する者によるL G B T Qに関する研修

(エ) 性的指向・性自認について悩む者の心理状況の理解

(オ) 本相談事業以外の活用可能な相談窓口等に関する知識

(カ) その他、個人情報の取扱いや守秘義務等、業務遂行において必要な事項

(5) 電話及びメールによる相談への対応

ア 電話相談

(ア) 1件の相談時間は、他の相談者もいることを考慮し、原則として30分以内とすること。

(イ) 同じ相談者からの相談の受付は、原則として相談対応日時ごとに1回までとすること。

- (ウ) 相談者の立場に立って懇切、丁寧かつ的確に申出内容を聴取すること。
- (エ) 相談受付期間前及び相談受付時間外については、自動応答機能等により、相談受付時間中に対応する旨の説明及び同様の相談が可能な窓口を案内する音声メッセージが流れるようにすること。
- (オ) 相談受付時間中であっても、相談の重複等により対応ができない場合には、上記(エ)と同様の機能により、その旨の音声メッセージが流れるようにすること。

イ メール相談

- (ア) メール相談は常時受け付けることとし、1日1回以上受信したメールの内容を確認すること。
- (イ) (ア)で受理したメールについて、電話相談を実施する時間帯に回答を作成し、相談者へ返信すること。ただし、生命、身体に対する危険が推測される等、緊急に対応する必要がある相談を受理した場合は、相談対応・運用マニュアルに従って、直ちに警察等に相談するとともに、委託者と対応を協議すること。

ウ 留意事項

- (ア) 必要に応じて、活用できる社会的資源（制度や関係期間、団体等）について相談者へ情報提供すること。
- (イ) 相談者等とのトラブルがあった場合は、原則受託者により処理することとし、内容を速やかに委託者へ報告（様式は任意）すること。

(6) 相談に係る情報の管理・報告

- ア 相談員は、対応した相談ごとに、相談者の居住地や年齢、属性、受付時間、応答時間、相談内容、対応等について個別相談記録票を作成すること。
- イ 受託者は、月次報告書を作成し、翌月10日までにメールで委託者へ提出すること。ただし、3月分の月次報告書については、令和7年3月31日までに提出すること。
- ウ 受託者は、委託期間中のすべての相談記録をまとめた年次報告書を作成し、令和7年3月31日までにメールで受託者へ提出すること。また、報告書と併せて、データベース化した相談記録をCD-R等の電子媒体で委託者に納入すること。
- エ 業務終了後、委託者への報告を終えた相談記録（個別相談記録票、月次報告書、年次報告書等の電子データおよび紙媒体）を復元できないよう消去すること。また、消去が完了したことを委託者に報告すること。
ただし、受託者が次年度の千葉県LGBTQに関する相談事業業務委託の優先交渉権者となっている場合は除く。

(7) 事業実施報告書の作成

ア 受託者は、実施日一覧、相談員の研修実施結果等をまとめた事業実施報告書を作成すること。

イ 事業実施報告書は、令和7年3月31日までにメールで委託者に提出すること。

1.0 緊急対応

生命、身体に対する危険が推測される等、緊急に対応する必要がある相談を受理した場合は、相談対応・運用マニュアルに従って、直ちに警察等に相談するとともに、委託者と対応を協議すること。

1.1 個人情報の取扱い

個人情報の取扱いについては、別記「個人情報等取扱特記事項」を遵守するものとする。

1.2 受託者の責務

- (1) 受託者は、業務の履行に当たっては、委託者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。
- (2) 受託者は、地方公務員法（昭和25年法律第261号）第16条（欠格事項）に該当する者を業務に従事させてはならない。
- (3) 受託者は、相談員、その他本委託業務に従事する者に対し、法令に規定された事業者としてのすべての義務を負うものとする。

1.3 経費負担区分

- (1) 委託者は、本業務委託契約の委託料を受託者に支払うものとし、相談室の設置、必要な機器等の用意、委託者名義のフリーダイヤル番号及びメールアドレスの取得・変更、相談員の研修を含む電話及びメール相談事業実施体制の構築及び運営に係る一切の費用は、受託者が負担するものとする。
- (2) 相談業務において発生した事件等に伴う損害については受託者の負担とする。ただし、その損害が委託者の責めに帰する事由による場合は、その損害のために生じた経費は委託者が負担するものとする。

1.4 その他

本仕様書について及び本仕様書に定めのない事項について疑義が生じた場合は、委託者と受託者双方が協議の上、決定するものとする。