

# ひとり親家庭ワンストップ相談体制強化事業業務委託仕様書

## 1 委託業務名

ひとり親家庭ワンストップ相談体制強化事業業務（以下「本業務」という。）

## 2 目的

ひとり親家庭は、子育て・仕事・家事を一人で担う多忙さから、相談窓口の利用が難しい状況にあることに加え、相談内容も多様化しており、個々の状況に応じて適切な支援を提供することが必要となっている。

こうした課題を踏まえ、24 時間 365 日いつでも応対可能なチャットボットを導入し、ひとり親家庭の悩みに応じた適切な支援制度・担当窓口を案内する仕組みを構築することにより、相談体制を強化し、相談者の利便性の向上や心理的負担の軽減を図る。

## 3 委託期間

契約締結の日から令和 8 年 3 月 31 日までとする。

## 4 対象者

ひとり親家庭等（離婚前の家庭を含む）

## 5 委託業務の内容

委託を行う業務は、下記（1）～（7）とする。

### （1）チャットボットを活用した相談システムの構築・保守

#### ア 相談システムの設計

- （ア）ひとり親家庭等が、原則 24 時間 365 日利用可能なチャットボットを構築すること。
- （イ）操作がわかりやすく、目的とする情報に容易にアクセスできる構成であること。
- （ウ）機密性を有する情報が利用するチャットボット上に残らず、情報は委託先等のデータベースに直接格納・保管されるシステム構成とすること。
- （エ）導入画面、チャットボットでのやりとり等の各画面の構成やデザインを提案すること。
- （オ）受託者は、本格運用前に試験運用し、県の承諾を得たうえでリリースすること。

機能	要件
①支援先の提示	●チャットボットによる相談受付機能を作成し、ひとり親家庭からの質問に自動で回答（24 時間 365 日対応）すること。 ●自由なテキスト形式で入力する方法は設けないこと。 ●自動回答が難しい場合は、再質問等、代替手段を表示すること。 最終的に対応不可能な場合は、有人の相談窓口へ誘導すること。
②相談の予約	●チャットボットを活用して、24 時間相談の予約ができること。
③アンケート機能	●一連のやりとり後、解決状況について簡易なアンケート調査を行うこと。 ●調査結果を分析し、回答精度を向上させるための作業を実施すること。

#### イ チャットボットによる回答のための F A Q の作成、設定作業

- （ア）チャットボットによる回答のための F A Q を作成し、チャットボットによる回答

のための設定作業を行うこと。

(イ) F A Qの作成に当たっては、県から提供したものを活用するほか、市町や関係団体にも照会すること。

(ウ) 回答に当たっては、必要に応じて、関連するH Pのリンクを貼り付けること。

#### ウ 保守管理業務

(ア) 運用開始以降、利用者からの質問等に回答できる体制を整備すること。

(イ) 定期的なバグチェック等、本システムが正常に機能するための措置を行うこと。

(ウ) 必要に応じ、県担当者が行う作業等のサポートを行うこと。

(エ) 異常又は障害が発生した際には、早急に復旧作業を行うこと。その際の必要費用等は県の負担とする。また障害発生時には原因を調査し、必要であれば報告書を提出すること。

(オ) 県の求めに応じ、本システムの仕様書、チャットボット等の構成図、操作マニュアルを提出すること。

#### (2) 有人対応による相談

ア ひとり親家庭等からの問い合わせに対応する人員を1名以上設置すること。

イ 対応時間は、年末年始(12月29日午前1時から1月3日まで)を除く、平日の10時から18時までとする。

ウ 対応する者は、ひとり親家庭等を取り巻く環境や実施支援について十分な知識を有したものを設置し、ひとり親家庭等を適切な支援先に案内すること。

#### (3) チャットボットによる各種相談の予約

ア チャットボットを活用して、24時間365日予約の受付を行うこと。

イ チャットボットを活用した予約フォームは、就業相談と弁護士相談に関するものとする。

ウ 予約フォームにおいて、利用者が実施方法を選択できるよう設計すること。

エ 弁護士相談に関する予約については、仮予約が入った時点で、県に仮予約者の情報が渡るように設計すること。また、仮予約希望があった日時については、他の利用者が選択できない仕様にする。

オ 弁護士相談に関する予約については、予約者に対して前日リマインドを行うとともに、キャンセルの有無も確認すること。

#### (4) キャリアカウンセラーによる就業相談

ア 就業相談は予約制とし、相談時間枠については、ひとり親家庭等が参加しやすく、実施可能な時間を提案すること。

イ 就業相談の方法は、利用者の希望に応じて、チャット、電話、ビデオ通話の方法により行うこと。

ウ キャリアカウンセラーは、ひとり親家庭等が抱えている就職や転職の不安等を聞き取り、相談を通して利用者が自身でキャリアを選択できるよう専門的な知識とスキルを有すること。なお、職業能力開発促進法(昭和44年法律第64号)第30条の19に基づくキャリアコンサルタントの登録を受けていることが望ましい。

- エ キャリアカウンセラーは、県内ハローワークと連携し、原則県内の求職先を紹介すること。
- オ チャット相談は、リアルタイムに即時返答すること。また、ネットリテラシーに十分留意して実施すること。
- カ 本業務での支援が困難な場合は、県子育て支援課等の関係機関や支援機関に適切にリファーすること。また、キャリアカウンセラーは、県内のリファー先となり得る関係機関や支援機関を把握しておくこと。

(5) 相談内容の記録及び報告

- ア チャットボットによる相談については、月毎の相談件数（延べ数）について集計し、翌月 10 日までに月次報告書（様式任意）により県に報告すること。
- イ 有人相談及びキャリアカウンセラーによる就業相談については、月毎の業務内容について、翌月 10 日までに月次報告書（様式任意）により県に報告すること。ただし、3 月分については、当月中に県に報告すること。

【記載事項（想定）】

- 相談日・時間
  - 相談件数（実人数、延べ人数）
  - 相談者・相談種別ごと件数
  - 相談の概要
  - その他必要な情報
- ウ 有人相談及びキャリアカウンセラーによる就業相談等の個別の相談内容は電子データとして保存し、県からの問い合わせに対して随時、情報提供できるよう対応すること。

(6) 広報活動の実施

- ア チラシ作成及び納品
  - (ア) 本業務に関し、愛媛県ホームページへの掲載等に利用するためのチラシをデザインし作成すること。
  - (イ) チラシの文章や文言等は県と協議の上で作成するものとする
  - (ウ) PDF 及び紙媒体で納品するものとし、納品時期や期限は、県と協議のうえ決定する。
- イ その他広報可能な媒体があれば、提案すること。

(7) その他独自提案

仕様書記載の業務以外に、本業務において実施可能な取組みがあれば独自に提案すること。

## 6 スケジュール

令和 7 年 5 月上旬 契約締結

令和 7 年 7 月上旬 本格運用開始

このスケジュールに困難が生じた場合は、受託者と県が協議のうえ、決定していくものとする。

## 7 業務執行体制

- (1) 受託者は、本仕様書に記載する業務を正確かつ誠実に実施するために十分な知識のある従事者を確保し、業務を統括する統括責任者、業務実施責任者及び実施担当者を配置し業務を進めること。
- (2) 受託者は、前項に基づき配置した統括責任者、業務責任者及び実施担当者を県に報告すること。
- (3) 統括責任者又は実施責任者は、業務の進捗に応じて定期的に県に対して報告、調整を行うこと。
- (4) 定期的に協議を実施できる体制を整備すること。
- (5) 県内に事務所を設置すること、もしくは緊急時にフォローできる体制が構築されていること。

## 8 セキュリティ対策

- (1) 個人情報を扱う場合は、情報漏えい対策が十分にとられていること。
- (2) サーバ等を運用する場合は脆弱性がないこと。また、OSやアプリケーションにセキュリティホール等の脆弱性が発見された場合、原則、追加の費用なしに補修すること。
- (3) ソフトウェアは、セキュリティホール等に対する最新の対策を行った上で導入すること。
- (4) クラウドサービスで取り扱われる情報に対しては、国内法の法令が適用されること。

## 9 留意事項

- (1) 業務受託者は、県と連絡調整を十分にいき、円滑に業務を実施すること。
- (2) 業務受託者は、業務実施過程で疑義が生じた場合は、速やかに県に報告し協議を行い、その指示を受けること。
- (3) 業務受託者は委託業務上発生した障害や事故については、大小に関わらず県に報告し指示を仰ぐとともに、早急に対応を行うものとする。
- (4) 受託者は、不測の事態により、定められた期日までに作業を終了することが困難になった場合は、遅滞なくその旨を県に連絡し、その指示を受けるものとする。この場合、受託者は、作業が困難となった事情を速やかに解決し、作業の遅れを回復するよう努めなければならない。

## 10 業務の適正な実施に関する事項

### (1) 業務の一括再委託の禁止

受託者は、業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。

### (2) 成果品の利用

発注者は、本業務による成果物を自ら利用（発注者が管理するウェブメディアにおける掲載等）できるものとする。

### (3) 守秘義務

受託者は、業務を行うに当たり、業務上知り得た秘密を洩らし、又は自己の利益のために利用することはできない。また、業務終了後も同様とする。

### (4) 個人情報の保護

受託者は、提供された情報及び業務上知り得た個人情報については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び別記「個人情報取扱特記事項」に基づき、個

個人情報の取扱いに十分留意し、漏えい、滅失及び毀損の防止その他個人情報の保護に努めること。

## 個人情報取扱特記事項

### (基本的事項)

第1 乙は、個人情報保護の重要性を認識し、この契約による業務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の適切な管理を行わなければならない。

### (秘密の保持)

第2 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報をみだりに第三者に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

2 乙は、この契約による業務に関わる責任者及び従事者に対して、在職中及び退職後において、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならないこと、これに違反した場合は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）の規定に基づき処罰される場合があることその他個人情報の適切な管理に必要な事項に関する研修をしなければならない。

### (保有の制限)

第3 乙は、この契約による業務を行うために保有する個人情報は、業務を達成するために必要な最小限のものにしなければならない。

### (安全管理措置)

第4 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失又は毀損（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

2 乙は、この契約による業務の責任者及び従事者を定め、書面により甲に報告しなければならない。

3 乙は、責任者及び従事者を変更する場合は、事前に書面により甲に報告しなければならない。

4 乙は、従事者の管理体制及び実施体制並びにこの契約による業務で取り扱う個人情報の管理の状況についての検査に関する事項について書面により甲に報告しなければならない。

### (利用及び提供の制限)

第5 乙は、甲の指示又は承認があるときを除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容を契約の目的以外の目的に利用し、又は提供してはならない。

### (複写、複製の禁止)

第6 乙は、この契約による業務を処理するために甲から提供された個人情報が記録された資料等を、甲の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

### (再委託の禁止等)

第7 乙は、この契約による個人情報を取り扱う業務を第三者に委託（以下「再委託」という。）してはならない。

2 乙は、この契約による業務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う個人情報の内容、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、業務の着手前に、書面により再委託する旨を甲に申請し、その承諾を得なければならない。

3 前項の場合、乙は、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

4 乙は、再委託先に対して、再委託した業務の履行状況を管理及び監督するとともに、甲の求めに応じて、その管理及び監督の状況を適宜報告しなければならない。

5 前各項の規定は、再委託先が委託先の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）である場合も、同様とする。

(派遣労働者利用時の措置)

第8 乙は、この契約による業務を派遣労働者に行わせる場合は、派遣労働者に対して、本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 乙は、甲に対して、派遣労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(資料等の返還等)

第9 乙は、この契約による業務を処理するため甲から提供を受けた個人情報記録された資料等は、業務完了後直ちに甲に返還するものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

2 乙は、この契約による業務を処理するため乙自らが取得し、又は作成した個人情報記録された資料等は、業務完了後速やかに、かつ確実に廃棄又は消去するものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

(個人情報の運搬)

第10 乙は、この契約による業務を処理するため、又は業務完了後において個人情報記録された資料等を運搬するときは、個人情報の漏えい等を防止するため、乙の責任において、確実な方法により運搬しなければならない。

(実地検査)

第11 甲は、乙がこの契約による業務に関して取り扱う個人情報の管理体制、実施体制及び管理の状況等について、随時実地に検査することができる。

(指示及び報告等)

第12 甲は、乙がこの契約による業務に関して取り扱う個人情報の適切な管理を確保するため、乙に対して必要な指示を行い、又は必要な事項の報告若しくは資料の提出を求めることができる。

(事故時の対応)

第13 乙は、この契約による業務に関し個人情報の漏えい等の事態が生じ、又は生じたおそれがあることを知ったときは、その事態の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに甲に対して、当該事態に関わる個人情報の内容、件数、原因、発生場所及び発生状況を書面により報告し、甲の指示に従わなければならない。

(損害賠償)

第14 乙は、その責めに帰すべき事由により、この契約による業務の処理に関し、個人情報の取扱いにより甲又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。再委託先又は派遣労働者の責めに帰する事由により甲又は第三者に損害を与えたときも同様とする。

(契約の解除)

第15 甲は、乙がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めたときは、この契約の全部又は一部を解除することができる。