

# 令和6年度千葉市LGBT専門相談業務委託仕様書

## 1 目的

本市では、基本計画の戦略的視点の1つとして、「世界とつながる 多様性を活かしたインクルーシブなまちづくり」を掲げており、市民一人ひとりが属性に関わらず自分らしく活躍できる地域社会づくりを推進することとしている。

そのためには、性的指向・性自認などに関わらず安心して暮らせるよう、必要な支援に取り組むことが必要である。

そこで、日常生活においてLGBT当事者やその周囲の者が抱える悩みなどを解消することを目的に、当事者等が気軽に相談できる「LGBT専門相談窓口」を設置する。

## 2 LGBTの定義及び対象

本仕様書において「LGBT」とは、レズビアン（女性同性愛者）、ゲイ（男性同性愛者）、バイセクシュアル（両性愛者）、トランスジェンダー（性同一性障害などで、心と身体の性が一致しない者）などの性的少数者をいう。

また、対象は「本市内に在住し、在勤し、又は在学している、LGBT当事者又はその周囲の者」（以下「相談者」という。）とし、性自認や性的指向に起因するさまざまな悩みなどの相談の申出を受け付けるものとする。

なお、その他の者からの相談の申出については、適切な相談窓口等を紹介するにとどめるものとする。

## 3 委託期間

令和6年4月1日（月）から令和7年3月31日（月）まで

## 4 相談受付方法

電話及びSNS（LINEは必須）とする（面接相談は行わない）。

## 5 業務場所及び施設設備について

以下の業務場所及び設備を受注者の負担で用意する。

### （1）業務スペース

- ア 電話による相談受付専用の電話機を用意すること。
- イ SNSによる相談受付を行うにあたり必要な機器等を用意すること。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、発注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 単年度事業であることから、業務で使用する機器を用意する場合は、原則としてリース、レンタル等賃借とすること。ただし、購入した方が著しく安価となる場合等は例外とする。
- オ 個別相談記録票等は、施錠可能な書庫に保管すること。
- カ 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。

キ 不正な侵入を防ぐため、施錠ができる環境とすること。

ク 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) 電話回線

ア 相談専用電話回線を用意すること。

イ 電話回線は次のいずれかの方法により準備すること

(ア) 発注者から転送した相談電話を受信する

(イ) 受注者で、当相談事業専用の固定電話番号を取得する

(ア)の方法による場合は、各相談受付日の相談対応時間の開始前及び相談対応時間の終了後に、電話の転送開始・停止の設定を行うこと。

(イ)の方法による場合は、初回相談日の7日前までに発注者に電話番号を連絡すること。

## (3) インターネット回線

ア SNSによる相談受付を行うにあたり必要なインターネット回線を用意すること。

イ コンピューターウイルス対策を施したインターネット回線を利用するなど、情報管理に十分配慮すること。

## (4) 立ち入り検査

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

# 6 相談業務

## (1) 運用マニュアルの作成

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、次の事項を記載した運用マニュアルを作成し、初回の相談日までに、発注者の承認を得たうえで電子データを提出すること。

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 SNSによる相談受付フロー

相談メッセージ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

## (2) 相談窓口の開設

ア 相談対応日時は以下の（ア）から（エ）の条件を満たした日時とすること。

また、令和6年4月4日（木）までに発注者に予定日の一覧を送付し、承諾を得たう

えで日時を決定すること。

(ア) 毎月2回以上実施すること。

(イ) 実施時間は、各回3時間以上とすること。

(ウ) 平日と土曜日・日曜日、昼間と夜間を組み合わせるなど、様々な状況の対象者が相談を出来るような日時とすること。

(エ) 初回の相談日は令和6年4月8日(月)以降とすること。

イ 相談の受付は終了時刻の30分前までとする。

ウ 令和6年4月4日(木)までにSNS相談用のアカウントを新たに作成し、友だち追加のためのURLと二次元コードのデータ等、相談の実施に必要な情報を発注者に送付すること。

ただし、前年度の千葉県LGBT専門相談業務委託を受注している場合は、前年度に使用したアカウントを継続して利用することが出来るものとする。

エ 自動応答でメッセージを送信するなど、時間外に寄せられた相談への対応を行うこと。

オ 最後の相談終了後から令和7年3月31日(月)までの間に、相談用のアカウントを削除すること。また削除の前に、次の事項を投稿すること。

(受注者が次年度の千葉県LGBT専門相談業務委託の優先交渉権者となっている場合で、次年度も同アカウントを使用予定の場合は除く。)

(ア) アカウントを削除すること

(イ) 次年度のSNS相談用のアカウントは相談実施日までに千葉県ホームページで周知すること。

### (3) 相談員の配置

ア 相談員は毎回3人以上配置すること。また、相談員の選任にあたっては、寄せられる多様な悩みに対応できる者を選任し、そのうち1人以上はLGBT関連の情報に精通し、LGBT当事者等からの相談対応の実務経験が豊富なもの(以下「LGBT専門員」という。)を配置すること。

イ 相談員のうちLGBT専門員が、やむを得ない理由で相談を受けられなくなった場合で、代替のLGBT専門員が充てられない場合は、LGBT専門員以外の者が相談を受けることとし、後日その旨を発注者へ報告(様式は任意)すること。

### (4) 相談対応

ア 1件の相談時間は、他の相談者もいることを考慮し、電話及びSNS共に原則として30分以内とする。

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。

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 必要に応じて、活用できる社会的資源(制度や関係機関、団体等)について情報提供すること。

オ 相談者とのトラブルがあった場合は、原則受注者により処理することとし、内容をすみやかに発注者へ報告(様式は任意)すること。

### (5) 業務全体の調整・相談員の管理

ア 人員の配置

円滑に業務を実施するために十分な人員を配置すること。

イ 相談員の研修・情報共有

業務を滞りなく遂行できるよう、準備期間中など各相談員の初回の相談受付日までに、運用マニュアルを用いた業務研修を実施すること。

また、必要に応じて接遇研修及びLGBTに関する研修等を実施し、スキルアップを図るとともに、相談員間における情報共有を行うこと。

#### (6) 相談に係る情報の管理・発注者への報告

ア 相談に係る情報は、個別相談記録票に記録し、施錠保管すること。

なお、記録は紙媒体でのみ行い、電子では行わないこと。

イ 各月の相談情報をまとめた月次事業報告書を作成し、翌月10日までに電子データを提出すること。ただし、3月分の月次事業報告書については、令和7年3月31日(月)までに提出すること。

なお、発注者が必要と認める場合は、月次報告会を実施すること。

ウ 委託期間中のすべての相談情報をまとめた年次事業報告書を作成し、電子データを令和7年3月31日(月)までに提出すること。ただし、個別相談記録票は紙媒体で提出すること。

なお、提出に当たっては、事前に年次報告会を実施し、発注者の承認を得ること。

エ 月次報告会及び年次報告会においては、報告書の内容を説明すること。また、相談の質の向上を図るため、課題の報告及び解決策の提案など、改善提案を積極的に行うこと。

オ 個別相談記録票、月次事業報告書及び年次事業報告書の様式は発注者が示したものを使用すること。

カ 業務終了後、発注者への報告を終えた相談記録(個別相談記録票、月次事業報告書、年次事業報告書、メモ等)の電子データ及び紙媒体を廃棄すること。また、廃棄が完了したことを発注者に報告すること。

ただし、受注者が次年度の千葉県LGBT専門相談業務委託の優先交渉権者となっている場合は除く。

## 7 その他

(1) 本業務契約書に記載の個人情報取扱特記事項を遵守すること。

(2) 本業務は、千葉県LGBT専門相談業務取扱要綱、本業務契約書及び本仕様書の内容に基づき履行すること。

(3) 千葉県LGBT専門相談業務取扱要綱、本業務契約書及び本仕様書に定めのない事項又は解釈に疑義が生じた場合については、発注者と受注者で協議の上、決定する。

(4) 電子データを提出・送付する場合は、原則、電子メールで行う。ただし、個人情報が含まれる場合や、ファイル容量が大きく電子メールでの送付が出来ない場合は、CD-R等の電磁的記録媒体に電子データを保存したものを提出すること。