

仕 様 書

1 業務名

児童虐待防止のためのSNS相談業務

2 業務の目的

児童虐待の未然防止や早期発見の観点から、こどもや保護者自身がより相談しやすい環境を整備するためこども家庭庁が運用している児童虐待防止のためのSNSを活用した全国一元的な相談の受付体制システム「親子のための相談LINE」（以下「相談支援システム」という。）を活用し、SNS相談対応を行うことで、こども家庭相談体制の充実を図ることを目的とする。

3 契約期間等

(1) 契約期間

契約締結の日から令和10年3月31日まで

(2) 履行期間

令和7年4月1日から令和10年3月31日まで

4 実施場所

受注者の定める特定の場所。ただし、相談者等に関するプライバシーの保護が図られる場所であること。

5 委託内容

こども家庭庁が運用している相談支援システムを利用したSNS相談業務を実施する。

(1) 相談実施日

履行期間のうち、広島市の休日を定める条例（平成3年広島市条例第49号）第1条に規定される市の休日を除いた日

(2) 相談時間

相談実施日の相談時間は正午から午後10時までとし、時間内に開始した相談が終了するまで対応するものとする。

(3) 相談対象者

原則として、広島市内に居住するこども及びその保護者等とする。ただし、相談対象者以外からの相談を受けた場合も、相談者に不信感や不満を抱かせないように、誠意をもって対応すること。

(4) 相談内容

ア 児童虐待に関する相談、または児童虐待に繋がる恐れのある相談

イ 子育ての不安、しつけ、育児、家庭内暴力、いじめ、不登校、ヤングケアラー、家庭や家族の悩みなど、こどもや子育てに関する相談全般

(5) 相談体制

受注者は、相談者からのSNS相談を円滑に受け付けることが可能な運用体制を構築する

こと。

ア 業務責任者の配置

業務を円滑に運営するため、本業務の遂行に必要な能力（相談対応、業務管理、連絡調整、研修企画等の能力）を有し、地方公共団体からの類似相談受託業務、または公益性のある相談業務の管理経験を有する者を業務責任者として1人以上配置すること。

イ 業務責任者の業務

業務責任者は、本業務の運営の統括、ウの相談員に対する指導・助言、広島市児童相談所等との連絡調整等を行い、業務の円滑な進行管理を行う。

ウ 相談員の配置

相談期間及び相談時間中、業務に対応できるよう、必要な人員体制を整備すること。
なお、相談支援システムの利用回線数は1回線とする。

エ 相談員の資格

相談員は、次のいずれかを満たす者とする。

- (ア) 社会福祉士又は精神保健福祉士の資格を有し、1年以上の児童福祉に関する相談経験を有する者
- (イ) 大学や大学院において、心理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で、1年以上の児童福祉に関する相談経験を有する者
- (ウ) 児童福祉又は教育分野において、3年以上の相談業務の経験を有する者

オ 苦情担当者の配置

苦情に対応する担当者を配置すること。苦情担当者は、業務責任者と兼務でも差しつかえないものとする。

カ 業務従事者の交代

業務を実施する上で相談員の資質、能力、態度等に著しく問題があると認められる場合は、発注者は相談員の交代を要請することができる。

キ 業務従事者名簿の提出

- (ア) 受注者は、契約締結後、速やかに業務責任者、相談員及び苦情担当者の名簿（資格・相談等の経歴や採用経過年数も記載すること。）を発注者に提出すること。
- (イ) 業務委託期間中に、提出した名簿に変更が生じる場合は、速やかに変更後の名簿を発注者に提出すること。

ク 相談員の研修

受注者は、相談員に対して、業務に必要な知識・技能・情報等の習得に係る次の研修を実施すること。なお、研修計画について、書面で提出すること。

- (ア) SNS相談の特性を考慮した相談ノウハウに関する研修
- (イ) 本業務の運営に必要なシステムの操作に関する研修
- (ウ) 児童虐待相談に関する研修（児童相談所等への引継ぎに関する研修を含む。）
- (エ) 国、県、県内市町村・関係機関が提供する支援、サービス、相談窓口等の基本情報に関する研修
- (オ) その他、SNS相談を実施するに当たって必要な知識・技能・情報等に関する研修

ケ 業務従事者の守秘義務

相談者の個人情報の保護について必要な措置を執り、業務従事者が遵守すべき事項その他業務の適切な履行について、必要な指導・教育を行うこと。

コ システムについて

本業務を実施するにあたり、こども家庭庁が運用している相談支援システムを利用すること。回線数は1回線とする。

なお、相談支援システムへの接続にあたっては、相談内容等が外部に漏れないようセキュリティ措置を講じること。

(6) 相談対応

相談者からの相談に対しては、次のとおり対応することとし、相談者への速やかな返信、回答を心がけること。なお、以下のアからウの発注者への連絡方法及び連絡に用いる様式については、発注者と受注者が協議して定めるものとする。

ア 児童虐待（疑いを含む。以下同じ。）を含む内容の相談や虐待通告の場合

できるだけ相談者（又は通報者）の連絡先や対象児童の情報、虐待の状況等を聴き取り、発注者に連絡すること。（対象児童を特定する情報が取得できない場合であっても、可能な限り、居住市町村等の聞き取りに努めること。）

イ 児童虐待以外の相談の場合

必要な助言・指導を行うとともに、必要に応じて適切な相談窓口を案内すること。案内する相談窓口については、別途発注者が提供する相談窓口一覧を適宜参照すること。

なお、面接・通所等の継続的な支援が必要と判断される場合で、相談者が希望する場合は、相談者の連絡先や対象児童の情報を確認し、発注者に連絡すること。

ウ 対象者以外からの相談、窓口の趣旨に沿わない相談の場合

(3)に掲げる相談対象者以外からの相談や、(4)に掲げる相談内容以外の相談を受けた場合は当相談窓口の対象外であることを説明の上、適切な相談窓口を案内すること。案内する相談窓口については、別途発注者が提供する相談窓口一覧を適宜参照すること。

なお、広島市域外に在住する児童に係る虐待相談や通告については、管轄の児童相談所を案内するとともに、可能な範囲で相談者（又は通報者）の連絡先や対象児童の情報、虐待の状況を確認し、管轄の児童相談所に連絡すること。

エ 対象者の生命や身体の危険性が推測される場合

相談内容が虐待や自死など、生命や身体の危険性が推測され、緊急対応や危機介入が必要とされる場合は、直ちに警察等に通報し、安否確認を依頼すること。また、発注者にも連絡すること。

(7) 相談内容の記録及び報告

ア 個別の相談内容は、電子データとして保存し、発注者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。

イ 相談内容については、統計分析を行えるように、発注者と協議の上、相談内容を、相談者の属性、対応日、時間、相談種別など、項目別にデータベース化して管理すること。

ウ 日々の業務内容について、業務日誌を作成し、ファイルにパスワードをかけた上で、翌営業日に、管轄の児童相談所にメールで報告すること。

【業務日誌の記載事項】

- ・ 相談件数（実人数、延べ人数）
- ・ 相談種別件数
- ・ 相談概要
- ・ 虐待又は緊急対応を行った件数、うち特定できた件数
- ・ その他、必要な情報

エ 各月終了後、翌月10日までに、1か月ごとの相談実績の集計結果報告とともに、業務実施報告書を提出すること。ただし、3月分の業務実施報告書等については、3月31日に提出すること。また、全期間における相談実績の集計結果を、3月分の業務実施報告書とともに報告すること。

なお、相談実績の集計結果の報告は、紙及び電子データにて行い、うち電子データについては、発注者側でデータ加工ができるように、マイクロソフトワード又はエクセルで作成の上、メール又はCD-R等で納入すること。

【相談実績集計結果報告の記載事項】

- ・ 相談件数（実人数、延べ人数）
- ・ 相談者別（児童、保護者、児童と保護者の家族、近隣・知人、関係機関、その他）相談件数（実件数、延べ件数）
- ・ 日時別相談件数（日付別相談件数、時間帯別相談件数）
- ・ 相談種別件数・相談種別対象児童年齢別相談件数
- ・ 相談対応時間
- ・ 相談者別相談回数
- ・ その他項目別件数
- ・ 主な相談事例
- ・ 実施結果の分析（相談傾向・課題・提言など）
- ・ その他、必要な情報

オ エの成果物の所有権及び著作権は、発注者に帰属するものとする。

6 個人情報保護の取扱

受注者は、業務の実施に際して入手した個人情報及びデータの管理にあたっては、広島市委託契約約款別記「個人情報取扱特記事項」を遵守し、厳正な管理を行うこと。

7 その他

- (1) 本業務に関して、法令を遵守し、誠実に業務を行うこと。
- (2) 受注者は、従事者に対する雇用者及び使用者として、労働基準法、労働安全衛生法その他法令を遵守すること。
- (3) 受注者は、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。
- (4) 受注者は故意または過失により、委託者または第三者に損害を与えた場合は、その賠償責任を負わなければならない。
- (5) 本仕様書に明示なき事項、又は業務上疑義が発生した場合は、両者協議により業務を進めるものとする。