

## 児童相談所SNS相談受付運営業務委託仕様書

### 1 委託業務の名称

児童相談所SNS受付運営業務委託

### 2 業務の目的

本県における児童虐待相談対応件数は、全国同様に、増加傾向となっている。本業務は、こども家庭庁が開設した「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システム 親子のための相談 LINE(以下、相談支援システム)」の活用により、子どもや保護者の悩みにいち早く対応し、児童虐待を未然に防止し、支援を必要とする子どもや家庭を早期に発見できる体制を確保するものとする。

### 3 委託期間及び相談受付時間

- (1) 委託期間 令和6年4月1日から令和7年3月31日まで
- (2) 相談期間 令和6年4月1日から令和7年3月31日まで
- (3) 相談対応時間 平日(土日、国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日(以下、「祝日」という。)、年末年始(令和6年12月29日から令和7年1月3日まで)以外を除く)12時から23時まで

### 4 業務内容

相談支援システムにおける山梨県内2箇所の児童相談所への相談受付及び体制構築、広報活動に関する次の業務を行うものとする。

#### (1) 児童相談対応に関する業務

- ① 保護者や児童等からの児童虐待に関する相談、児童虐待につながる恐れのある相談に対応する。
- ② 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、子どもや子育てに関する相談全般に対し、必要な助言を行う。
- ③ 子どもが親の対応により子どもの権利が守られていない、悩み、不安などを感じた際の相談に対し、必要な助言を行う。
- ④ 上記①～③の聞き取りにより、緊急性が高い場合や継続的な支援が必要と判断される場合は、管轄児童相談所の担当者に連絡する。
- ⑤ 相談受付票を作成し、個人情報の守秘を厳守した上、相談受付時間の終了後、管轄児童相談所にメールにより報告する。

#### (2) 相談体制構築に関する業務

- ① 相談受付時間中は、常時対応できる体制確保する。
- ② 相談・通告内容について、管轄児童相談所からの問い合わせに対応する。
- ③ 相談支援システムは現在稼働中であるため、円滑な相談運営体制が確立できるよう、相談運営マニュアルを整備し、県と受託者の間で打ち合わせ等を適宜実施する。
- ④ 必要に応じて、県が別途実施している「児童相談所夜間・休日電話相談受付業務」受託事業者との連携を図るものとする。

### (3) 相談・通告内容の記録・整理に関する業務

相談・通告内容について記録・整理し、月例報告書等を作成すること。なお、各種様式については、県と協議の上定めること。

### (4) 広報に関する業務

相談窓口広報のため、利用者が相談窓口を身近に感じ、利用しやすさを感じられるよう、窓口の様子を紹介や、虐待防止や子どもの権利の理解の訴求などにつなげるためのコメントや動画等を月に1～2回程度提供すること。

## 5 相談件数

年間250件程度(令和5年度の相談実績、人口規模等により推計)

※間違い等、報告を必要としない件数も含む。

## 6 実施場所

受託者の定める、特定の場所とする。ただし、相談者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。

## 7 相談体制

(1) 厚生労働省から発出された「児童相談所運営指針(平成2年3月5日付け児発第133号厚生省児童家庭局長通知)」のほか、同省の関係通知等の趣旨を踏まえ、相談者からのSNS相談に円滑に対応できる組織体制を構築し、サービスを提供すること。

(2) 受託者は、本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、かつ、国又は地方公共団体の類似相談業務(受託業務を含む。)の管理経験を2年以上有する者を、責任者(以下「業務責任者」という。)として1人以上定めること。業務責任者は、相談員に対する指導を行うとともに、緊急対応を要する通報・相談の支援体制を確保するなど、本業務の円滑な執行管理を行うものとする。

(3) 相談期間及び相談時間中、業務責任者のほかに、複数の相談を同時に受けられるよう、常時2回線以上に対応できる相談員を配置すること。尚、相談員は、業務責任者が兼務でも差し支えないものとする。

(4) 相談員は、次のいずれかの者とする。なお、児童福祉及び児童虐待対策を専門に取り扱う相談事業の実務経験がある相談員を含めること。

① 児童福祉司として従事した経験を有する者

② 児童心理司として従事した経験を有する者

③ 社会福祉、教育分野のいずれかにおいて、相談援助業務の経験を有する者

④ 社会福祉士、精神保健福祉士、公認心理師、臨床心理士等の有資格者、またはそれと同等の能力を有すると県が認める者。

⑤ 児童虐待通報業務の経験を有する者児童指導員として児童福祉事業に従事した経験を有する者

(5) 提供するサービスの質の維持・向上に努め、常に最新の児童福祉に関する情報を収集すること。

(6) クレームや苦情に対応する担当者を配置すること。苦情担当者は、業務責任者又は相談員と兼務でも差し支えないものとする。

(7) 本業務において生じた法律上の損害賠償責任に対応するため、賠償責任保険に加入すること。

(8) 相談者の個人情報の保護にあたり、業務従事者が遵守すべき事項及びその他業務の適切な履行について、必要な指導・教育を行い、相談記録等の情報管理に十分配慮すること。また、委託契約終了後においても同様とする。

(9) 相談対応の実施及び従事者の任用に当たっては、県の意見を可能な限り反映したものとなるよう努めること。

(10) 業務委託契約締結後、速やかに業務責任者、相談員、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。提出する名簿には、県が別途委託する「児童相談所夜間・休日電話相談受付業務委託」との連携体制についても、業務従事者氏名とともに示すこと。なお、業務委託期間中に、提出した名簿に変更が生じる場合は、事前に変更後の名簿を県に提出すること。

#### (11) 相談員の研修

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とともに、県が相談員の相談対応能力の向上及び相談体制の維持のために特に必要と認める場合は、随時、相談員に対して必要な教育・研修を実施すること。

- ① SNS相談の特性を考慮した相談ノウハウに関すること
- ② 本業務の運営に必要なシステムの操作に関すること
- ③ 児童虐待相談及び児童福祉に関すること(児童相談所等への引継ぎに関する内容を含む)
- ④ 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こと
- ⑤ その他、SNS相談を実施するに当たって必要な知識・技能・情報等に関すること

#### (12) 相談対応及び記録、報告

相談対応にあたっては、次の点に留意して実施すること。

- ① SNS相談を実施する上で必要な設備を配備するとともに、相談内容が外部に漏れないように、セキュリティ措置を講じること。
- ② 相談者からの相談に必要な助言等を行うなど、速やかに回答できる体制を構築すること。
- ③ 相談者から虐待に関する相談・通告を受けた場合には、相談者の連絡先や児童等の状況等について確認の上、速やかに管轄の児童相談所に連絡すること。なお、虐待や自死など、対象者の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。
- ④ その他、自立援助ホームの入居相談、支援措置相談等、児童相談所が行う業務に関する相談を受けた場合には、相談者の連絡先や児童等の状況等について確認の上、速やかに管轄の児童相談所に連絡すること。
- ⑤ 相談の返答が受信拒否等により送信できない場合は、他に当該相談者に連絡する手段がない場合に限り、回答することを要しない。ただし、その対応を記録すること。
- ⑥ 相談対象者以外の者から相談があった場合は、適切な相談窓口等を案内すること。なお、相談対象者以外の者から緊急性のある相談を受けた場合は、③と同様に対応すること。
- ⑦ 相談対応に当たっては、解決に向けて適切な処理が行われ、かつ、本相談の業務向上に役立つデータベースが構築されるよう、相談者の同意を得て、相談者の属性等や相談の内容に応じて聴き取りを必要とする事項、その他、相談に関連する事項について質問し、各種情報を収集すること。
- ⑧ 相談対応に当たっては、サービスの質の維持・向上に努め、国・県・県内市町村の児童福祉に関する情報を収集の上、相談者に情報提供すること。

- ⑨個別の相談内容は、相談システムに対応内容を記録するとともに、相談内容の概要を電子データとして保存し、県および県児童相談所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。
- ⑩相談内容については、統計分析を行えるように、県と協議の上、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。
- ⑪日々の業務内容について、業務日誌を作成し、翌営業日に管轄の児童相談所にメールで報告すること。報告様式は事前に県と協議すること。

【業務日誌の記載事項の例】

- ・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
- ⑫相談期間終了後、四半期毎及び全期間における相談実施結果を取りまとめ実績を報告すること。なお、本成果物の納入は、紙及び電子データにて行い、うち電子データについては、県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、メール等で納入すること。報告様式は事前に県と協議すること。

【期別報告書、全期間実績報告書の記載事項の例】

- ・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
  - ・管轄児童相談所別件数・市町村別件数
  - ・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
- (13) 相談対応にあたっては、必要に応じて、「児童相談所虐待対応ダイヤル」及び「児童相談所相談専用ダイヤル」の相談業務受託事業者との連携を図ること。

## 8 業務報告及び成果物

### (1)月報

事業実施月の翌月10日までに、月例報告書を県に提出すること。

### (2)相談窓口紹介コメント・動画

月に1~2回程度、相談窓口を紹介するコメントや動画等を作成し、県に提供すること。

### (3)期別報告書

四半期毎の実施状況をとりまとめた期別報告書(任意様式)を作成し、別途定める期日までに県に提出すること。

#### (4)業務完了届及び実績報告書

業務完了届(任意様式)、業務委託実績報告書(任意様式)を別途定める期日までに県に提出すること。

#### (5)その他

- ① 本業務により作成された成果物の所有権、著作権及びその他の権利は、山梨県に帰属するものとする。
- ② 県は事業の執行の適性を期するため必要があるときは、受託者に対し報告させ、又はその職員に、受託者の事務所に立ち入り、関係帳簿類、その他の物件を検査させることができる。

### 9 業務の再委託

受託者は、業務の全部又は一部を第三者に委託することは原則として認めない。但し、一部について予め書面により知事の承認を得たときは、この限りでない。

### 10 情報セキュリティ要件

- (1)受託者は、この契約による業務を履行するための情報セキュリティの確保について、契約書別記2「情報セキュリティに関する特記事項」を遵守すること。
- (2)受託者は、相談対応及び県への報告等においてシステム等を利用する際、山梨県情報セキュリティ基本方針等を遵守し、万全のセキュリティ対策を実施すること。
- (3)受託者は、万が一セキュリティ事故が発生した場合、県の指示に基づき、原因の分析及び再発防止策を作成し、県の承諾を得た上で実行すること。
- (4)受託者は、情報セキュリティ対策が不十分な場合、県の求めに応じ、県と協議を行い、合意した対応を実施すること。

### 11 機密保持

(1)受託者は、本業務を実施するに当たり、県から取得した資料(電子媒体、文書、図面等の形態を問わない。)を含め契約上知り得た情報を、第三者に開示又は本業務以外の目的で利用しないものとする。本契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。ただし、次のアからエのいずれかに該当する情報は、除くものとする。

- ア 県から取得した時点で、既に公知であるもの
- イ 県から取得後、受託者の責によらず公知となったもの
- ウ 法令等に基づき開示されるもの
- エ 県から秘密でないとして指定されたもの

(2)受託者は、県の許可なく、取り扱う情報を指定された場所から持ち出し、あるいは複製しないものとする。

(3)受託者は、本業務に関与した受託者の所属職員が異動した後においても、機密が保持される措置を講じるものとする。

### 12 特記事項

- (1)本仕様書に明示のない事項又は本業務の遂行上の疑義が発生した場合は、県と受託者が協議してこれを定めるものとする。
- (2)受託者は、本業務が終了し、契約更新がない場合は、新たな受託者に必要なデータを提供するなど、十分に引継を行い、業務に支障のないよう対応しなければならない。

- (3) 契約締結後、速やかに業務実施に係る計画書(運営体制(管轄児童相談所との連携、夜間・休日電話相談受付業務受託者との連携、実施内容、スケジュール等を記載)を提出し、県の承認を得ること。また、業務の実施にあたっては、県と十分協議した上で実施するものとする。
- (4) 受託者は、事業実施中の安全管理に万全を期することとし、万が一事故等が発生し、対象者又は第三者に損害を与えた場合には、その損害が生じたことが受託者の瑕疵がないことが明らかである場合を除き、一切の責任を負うものとする。