

令和3年度児童虐待を防止するためのSNS相談業務委託仕様書

1 委託業務の名称

令和3年度児童虐待を防止するためのSNS相談業務

2 業務の目的

児童虐待については、全国的に児童相談所における児童虐待相談対応件数が増加傾向にあり、子どもの命が奪われる重大な児童虐待事件があとを絶たないなど、深刻な社会問題となっている。児童虐待を未然に防止するためには、これまで以上に早期発見できる体制整備が求められている。現代の若者は電話よりもSNSを主要なコミュニケーションツールとして活用しており、子どもや保護者の悩みをいち早くキャッチし、虐待の芽を摘むことができるように、SNSを活用した相談窓口を開設し、よりアクセスしやすい相談ツールとして構築することを目的とする。

3 委託期間

契約締結日から令和4年3月31日まで

4 業務内容

(1) SNSを活用した相談対応業務

イ 相談期間

(イ) 令和3年4月1日から令和4年3月31日までのうち、毎週月曜日から土曜日までとする。

(ロ) (イ)の期間に実施することが困難な場合又は発注者から申出があった場合は、発注者及び受注者間で協議の上、(イ)の期間を変更することができる。

なお、当該期間変更により、委託金額の見直しが必要となる場合は、発注者及び受注者間で協議の上、契約変更手続を行うものとする。

ロ 相談時間

(イ) 相談期間中、全日、午前9時から午後8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。

(ロ) イ(ロ)により相談期間を変更する場合は、発注者及び受注者間で協議の上、(イ)の時間を変更することができる。

なお、当該時間変更により、委託金額の見直しが必要となる場合は、発注者及び受注者間で協議の上、契約変更手続を行うものとする。

ハ 相談期間外・時間外の案内

相談対応を行っていない期間又は時間については、発注者と協議の上、その旨を自動応答システム等により、相談者に知らせること。

ニ 対象者

原則として、宮城県内（仙台市を除く。）に居住する児童、保護者又は児童と関わりのある方。

ホ 相談内容

(イ) 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子育てに関する相談。

(ロ) その他子育ての不安、しつけ、育児、家庭内暴力、いじめ、不登校、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。

へ 相談方法

相談期間中、無料通話アプリ「LINE」のチャット機能を使用し、対象者から相談を受け、対応するものとする。

ト 相談体制

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すること。

(イ) 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、かつ、地方公共団体の類似相談業務（受託業務を含む。）の管理経験を有する者を業務責任者として1人以上配置すること。

なお、業務責任者は、本業務に支障がない範囲内で、他の地方自治体のSNS相談業務を兼務しても構わないものとする。

(ロ) 業務責任者の業務

業務責任者は、本業務の運営の統括、(ハ)の相談員に対する指導・助言、発注者との連絡調整等を行い、業務の円滑な進行管理を行う。

(ハ) 相談員の配置

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回線以上及び相談員を常時2人以上配置すること。また、相談が集中する時期は、発注者と協議の上、回線数及び相談員数を決定するものとする。

なお、相談員についても、本業務に支障がない範囲内で、他の地方自治体のSNS相談業務を兼務しても構わないものとする。

(ニ) 相談員の資格

相談員は、次のいずれかを満たす者とする。

- a 社会福祉士又は精神保健福祉士の資格を有し、児童福祉に関する相談経験を有する者。
- b 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、児童福祉に関する相談経験を有する者。
- c 児童福祉又は教育分野において、相談援助業務の経験があり、a又はbと同等以上の能力を有すると発注者が認める者。

(ホ) 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、業務責任者又は相談員との兼任、また、本業務に支障がない範囲内で、他の地方自治体のSNS相談業務を兼務しても構わないものとする。

(ヘ) 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、発注者は受注者に対して業務従事者の交代を要請することができる。

(ト) 業務従事者名簿及び勤務割振表の提出

- a 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。
- b 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。

(チ) 相談員の研修

- a 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。

- (a) SNS相談の特性を考慮した相談ノウハウに関する研修。
 - (b) 本業務の運営に必要なシステムの操作に関する研修。
 - (c) 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。）。
 - (d) 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。
 - (e) 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。
- b 発注者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。
- (リ) 業務従事者の守秘義務
相談者の個人情報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。
- (ヌ) 賠償責任保険への加入
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。

チ 相談対応

- (イ) SNS相談を実施する上で必要な設備・システムを構築するとともに，相談内容が外部に漏れないように，セキュリティー措置を講じること。
なお，当該設備及びセキュリティーの状況が分かる資料を相談業務開始前に発注者に提出すること。
- (ロ) 相談者からの相談に対し，必要な助言等を行うとともに，相談者の属性等（子ども又は保護者等の区別，居住市町村，性別，子どもの状況等）を振り分けし，相談者が即時に最適な応答を受けられる相談体制を構築すること。
- (ハ) 相談者から虐待に関する相談・通報を受けた場合には，相談者の連絡先や児童等の状況等について確認の上，契約締結後に発注者と協議の上別途定める運用マニュアルにより速やかに関係機関に連絡すること。
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。
- (ニ) 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。
- (ホ) 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，(ハ)と同様に対応すること。
- (ヘ) 同時に相談が多数寄せられるなどし，迅速に返答できない場合は，必要に応じてフォローを行うなど，対応方法を工夫すること。
- (ト) 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。
- (チ) 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。

リ 相談内容の記録及び報告

- (イ) 個別の相談内容は、電子データとして保存し、発注者が随時確認できる体制を提供すること。
- (ロ) 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。
- (ハ) 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、翌日までに、発注者にメールで報告すること。

【業務日誌の記載事項】

- ・友だち追加数・累計
 - ・相談件数・累計
 - ・相談種別件数
 - ・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
- (ニ) 上半期（４月～９月）及び下半期（１０月～３月）の相談業務終了後、SNS相談の実施結果を取りまとめ、課題及び効果の分析等を行うとともに、LINE上で相談者へのアンケート調査を実施し、上半期分は１０月末日まで、下半期分は令和４年３月３１日中に発注者に報告すること。
- (ホ) 相談期間終了後、全期間における相談実施結果を取りまとめ報告すること。

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、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。

【期別報告書、全期間報告書の記載事項】

- ・友だち登録数・推移
 - ・相談件数
 - ・相談者別相談件数
 - ・日時別相談件数
 - ・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
 - ・管轄児童相談所別件数・市町村別件数
 - ・その他項目別件数
 - ・利用者アンケート調査結果
 - ・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
- (ヘ) (ホ)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。

(2) 周知のためのチラシの作成

- イ 本事業の周知のためにチラシ20万枚を作成し、発注者が指定する機関約500か所に送付すること。
- ロ チラシはA4サイズ両面カラーとする。
- ハ 子どもや子育て世帯に対して気軽に相談を促すような訴求力のあるデザインとし、その決定に当たっては、発注者と協議の上、決定すること。

ニ チラシの所有権及び著作権は，発注者に帰属するものとする。

5 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) 本仕様書に定めのない事項については，発注者と受注者が必要に応じて協議の上，決定するものとする。