

令和6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 趣旨

この仕様書は、令和6年度児童虐待を防止するためのSNS相談業務委託に関し、必要な事項を定めるものであること。

2 委託期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

3 業務内容

(1) 相談期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日までのうち、月曜日から金曜日（国民の祝日及び年末年始（12月29日から1月3日）を除く。）

(2) 相談時間

午前8時30分から午後5時00分までとし、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。

なお、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。

(3) 相談対象者

原則として、岩手県内に居住する児童、保護者又は児童と関わりのある方。

(4) 相談内容

ア 児童虐待に関する相談、又は児童虐待につながる恐れのある子育てに関する相談。

イ 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、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。

(5) 相談方法

こども家庭庁が構築する「虐待防止のためのSNS相談支援システム」を使用し、無料通話アプリ「LINE」のチャット機能により、対象者から相談を受け、対応するものとする。

(6) 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。

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となる能力（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、本業務に支障が無い範囲で他業務を兼務しても構わないものとする。

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、発注者及び児童相談所との連絡調整を行い、業務の円滑な進行管理を行う。

ウ 相談員の配置

SNS等を活用した相談又は電話相談の知識及び経験を有し、本事業の趣旨を理解する者1名以上を相談員として配置し、回線数は1回線以上とする。

エ 相談員の資格

相談員は、次のいずれかを満たすものとする。

(ア) 児童福祉法第13条第3項各号のいずれかに該当する者。児童福祉事業の実務経験

を十分に有し各種福祉施策を熟知していることが望ましい。

(イ) 相談援助業務の経験があり、(ア)と同等以上の能力を有すると発注者が認める者。

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、業務責任者又は相談員と兼務しても構わないものとする。

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。

キ 業務従事者名簿の提出

(ア) 契約の締結後、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

(ア) 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。

- ・ SNS相談の特性を考慮した相談ノウハウに関する研修
- ・ 本業務の運営に必要なシステムの操作に関する研修（国が実施するシステム操作説明会への参加等）
- ・ 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。）
- ・ 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
- ・ 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

(イ) 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。

(7) 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。

(8) 相談対応

ア 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。

イ 相談者からの相談に必要な助言を行うなど、速やかに回答できる体制を構築すること。

ウ 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、速やかに被害児童の住所地を管轄する児童相談所に連絡して対応を協議すること。

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、直ちに児童相談所に協議の上、対象者の所在地が明らかな場合には、その所在地を管轄する警察へ通報するなど、適切な対応を図ること。

エ 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、相談者に対し管轄の児童相談所を案内すること。また、当該相談者が希望する場合には、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との連絡調整を行うこと。

オ 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

- カ 相談対象者以外の者からの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、(ウ)と同様に対応すること。
- キ 他自治体等から問い合わせがあった場合には、適宜管轄の児童相談所等に相談の上、対応すること。他自治体等へ問い合わせの必要が生じた場合も同様とする。
- ク 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。
- ケ 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) 相談内容の記録及び報告

日々の相談対応の内容は、別紙様式1により管理するとともに、ファイルにパスワードをかけた上で、翌営業日までに、福祉総合相談センター及び各児童相談所担当者及び下記アドレスあてにメールで報告すること。

福祉総合相談センターアドレス	CC0014@pref.iwate.jp
一関児童相談所アドレス	CC0015@pref.iwate.jp
宮古児童相談所アドレス	CC0016@pref.iwate.jp

(10) 実績報告

相談期間内に対応した相談内容を別紙様式1及び別紙様式2により取りまとめたうえで、契約書第8に基づき「児童虐待を防止するためのSNS相談業務委託実績報告書（契約書様式第1）」を提出する際に添付すること。

4 秘密の遵守

受託者は、本業務実施中に生じる全ての成果物を、発注者の許可なく他に公表及び貸与してはならない。また、本業務中に知り得た事項を他に漏らしてはならない。

5 個人情報について

本事業従事者は、個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じるとともに、事業の実施に関して知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用してはならない。また、委託期間が満了し、若しくは委託を取り消され、又は従事者の職務を退いた後においても同様とする。

別紙様式 2

令和 年度児童虐待を防止するためのSNS相談業務 相談実施結果

1 児童相談所別、相談者別件数

		相談件数					
		児童	保護者	家族	近隣・知人	関係機関	その他
福祉総合相談センター	0	0	0	0	0	0	0
一関児童相談所	0	0	0	0	0	0	0
宮古児童相談所	0	0	0	0	0	0	0
合計	0	0	0	0	0	0	0

2 対応時間帯別件数

対応時間帯	件数
8:30-9:30	0
9:30-10:30	0
10:30-11:30	0
11:30-12:30	0
12:30-13:30	0
13:30-14:30	0
14:30-15:30	0
15:30-16:30	0
16:30-17:15	0
合計	0

3 児童の居住市町村別件数

盛岡市	宮古市	大船渡市	花巻市	北上市	久慈市
0	0	0	0	0	0
遠野市	一関市	陸前高田市	釜石市	二戸市	八幡平市
0	0	0	0	0	0
奥州市	滝沢市	雫石町	葛巻町	岩手町	紫波町
0	0	0	0	0	0
矢巾町	西和賀町	金ヶ崎町	平泉町	住田町	大槌町
0	0	0	0	0	0
山田町	岩泉町	田野畑村	普代村	軽米町	野田村
0	0	0	0	0	0
九戸村	洋野町	一戸町	合計		
0	0	0	0		

4 実施結果の分析（相談傾向・課題・提言など）

8:30-9:30	児童	男	盛岡市	福祉総合相談センター
9:30-10:30	保護者	女	宮古市	一関児童相談所
10:30-11:30	家族	不明	大船渡市	宮古児童相談所
11:30-12:30	近隣・知人		花巻市	
12:30-13:30	関係機関		北上市	
13:30-14:30	その他		久慈市	
14:30-15:30			遠野市	
15:30-16:30			一関市	
16:30-17:15			陸前高田市	
			釜石市	
			二戸市	
			八幡平市	
			奥州市	
			滝沢市	
			雫石町	
			葛巻町	
			岩手町	
			紫波町	
		矢巾町		
		西和賀町		
		金ヶ崎町		
		平泉町		
		住田町		
		大槌町		
		山田町		
		岩泉町		
		田野畑村		
		普代村		
		軽米町		
		野田村		
		九戸村		
		洋野町		
		一戸町		

児童虐待

育児・しつけ

肢体不自由

視聴覚障害

言語発達障害等

重症心身障害

知的障害

発達障害

ぐ犯行為等

触法行為等

性格行動

不登校

適性

その他