

令和4年度児童相談所SNS相談体制構築事業業務委託仕様書

1 委託業務の名称

令和4年度児童相談所SNS相談体制構築事業

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、これまで以上に支援を必要とする児童や家庭を早期に発見できる体制を整備することが求められている。児童や若年層の保護者は電話よりも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。なお、SNS相談は、厚生労働省によって開設される「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（以下、相談支援システム）」を利用して実施する。

3 委託期間

契約締結日から令和5年3月31日（金）まで

4 業務内容

- (1) 厚生労働省が構築するSNSを活用した相談支援システムによる相談業務を委託
- (2) 契約締結日から令和4年10月31日までの試行実施期間は、国が実施する試行テストやシステム操作説明会への参加。また県と県児童相談所と受託者の3者で円滑な連携体制が構築できるように令和4年10月31日までに連絡会議を3回以上実施。
- (3) 令和4年11月1日から令和5年3月31日までの運用期間はSNSを活用した相談対応業務を実施。

ア 相談期間

令和4年11月1日から令和5年3月31日までのうち、月曜日～金曜日（国民の祝日、年末年始12/29～1/3を除く）とする。

イ 相談時間

相談期間中、相談時間は午前9時から午後5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。

ウ 相談内容

- ①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。
- 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。

エ 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。

①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。

②業務責任者の業務

業務責任者は、本業務の運営の統括、③の相談員に対する指導・助言、県および県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。

③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。

④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、1年以上の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、1年以上の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、3年以上の相談援助業務の経験を有する者。

⑤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でも差しつかえないものとする。

⑥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、県は業務従事者の交代を要請することができる。

⑦業務従事者名簿の提出

- a 契約締結後、業務開始前に業務責任者、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。）を県に提出すること。
- 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、事前に変更後の名簿を県に提出すること。

⑧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。国が実施するシステム操作説明会にも参加すること。
 - (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 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。

⑨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。

⑩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。

オ 相談対応

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ずること。

なお、SNS相談システムについては、厚生労働省が構築する「相談支援システム」を利用して実施すること。

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。

カ 相談内容の記録及び報告

① 個別の相談内容は、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。

② 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。

③ 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

④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、メール又はCD-R等で納入すること。

【期別報告書、全期間実績報告書の記載事項】

- ・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
- ・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

⑤ ④の成果物の所有権及び著作権は、県に帰属するものとする。

5 秘密の遵守

本件受託者は、本業務実施中に生じる全ての成果品を、県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。

6 個人情報保護の取扱

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、奈良県個人情報保護条例の趣旨を踏まえるとともに、別紙「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。また別紙「公契約条例に関する遵守事項」を遵守すること。
- (2) 運営管理費として、見積合計額（税抜）の10%を限度として計上することができる。
- (3) 本仕様書に定めのない事項については、県と受託者が必要に応じて協議の上、決定するものとする。

別紙

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないように、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。

(収集の制限)

第3 乙は、この契約による事務を行うために個人情報を収集するときは、当該事務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(目的外利用・提供の禁止)

第4 乙は、甲の指示がある場合を除き、この契約による事務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外の目的に利用し、又は甲の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(漏えい、滅失及びき損の防止)

第5 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(従事者の監督)

第6 乙は、この契約による事務を処理するために取り扱う個人情報の適切な管理が図られるように、従事者に対して必要かつ適切な監督を行わなければならない。

2 乙は、この契約による事務に従事している者に対し、在職中及び退職後においても当該契約による事務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと、個人情報の違法な利用及び提供に対して罰則が適用される可能性があることその他個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

(複写又は複製の禁止)

第7 乙は、この契約による事務を処理するために甲から引き渡された個人情報が記録された資料等を甲の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(再委託の禁止)

第8 乙は、甲が承諾した場合を除き、この契約による事務については自ら行い、第三者にその取扱いを委託してはならない。

(資料等の返還等)

第9 乙は、この契約による事務を処理するために、甲から提供を受け、又は乙自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、この契約の完了後、直ちに、甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは、当該指示に従うものとする。

(取扱状況についての指示等)

第10 甲は、必要があると認めるときは、随時、個人情報の取扱状況について、乙に対して、必要な指示を行い、若しくは報告若しくは資料の提出を求め、又は調査をすることができる。この場合において、乙は、拒んではならない。

(事故発生時における報告)

第11 乙は、この契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに、甲に報告し、甲の指示に従うものとする。

(損害賠償等)

第12 乙は、その責めに帰すべき事由により、この契約による事務の処理に関し、甲又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。再委託先の責めに帰すべき事由により、甲又は第三者に損害を与えたときも、また同様とする。

2 甲は、乙がこの個人情報取扱特記事項の内容に反していると認めるときは、契約の解除又は損害賠償の請求をすることができるものとする。(注:「甲」は「県」を、「乙」は「契約者」をいう。)

<別 紙>

公契約条例に関する遵守事項（特定公契約以外用）

本業務を受注しようとする者は、この遵守事項を理解した上で受注すること。

- 1 奈良県公契約条例の趣旨にのっとり、公契約の当事者としての社会的責任を自覚し、本業務を適正に履行すること。
- 2 本業務の履行に当たり、次に掲げる事項その他の法令を遵守すること。
 - ア 最低賃金法第4条第1項に規定する最低賃金の適用を受ける労働者に対し、同法第3条に規定する最低賃金額（同法第7条の規定の適用を受ける労働者については、同条の規定により減額して適用される額をいう。）以上の賃金（労働基準法第11条に規定する賃金をいう。）の支払を行うこと。
 - イ 健康保険法第48条の規定による被保険者（同法第3条第4項に規定する任意継続被保険者を除く。）の資格の取得に係る届出を行うこと。
 - ウ 厚生年金保険法第27条の規定による被保険者（同条に規定する70歳以上の使用される者を含む。）の資格の取得に係る届出を行うこと。
 - エ 雇用保険法第4条第1項に規定する被保険者について、同法第7条の規定による届出を行うこと。
 - オ 労働保険の保険料の徴収等に関する法律第4条の2第1項の規定による届出を行うこと。
- 3 本業務の一部を、他の者に請け負わせ、若しくは委託し、又は本業務の履行に他の者が雇用する労働者の派遣を受けようとするときは、当該他の者に対し、この遵守事項を周知し、遵守するよう指導すること。