

新潟市児童虐待防止等のためのSNS相談事業委託仕様書（R6. 4. 19修正版）

1 事業名

新潟市児童虐待防止等のためのSNS相談事業委託

2 事業目的

児童虐待の対応に当たって、未然防止や早期発見に重点を置き、全国共通ダイヤル「189」による電話での受付に加え、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」を開設することで、こどもや家庭からの相談窓口の選択肢を増やす。

3 委託期間

令和6年5月31日から令和7年3月31日まで

（開設準備期間：令和6年5月31日～令和6年6月30日、相談開始：令和6年7月1日）

4 実施場所

受注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。

5 業務概要

(1) 業務内容

- ア 児童虐待防止等に関するSNS相談業務
- イ 相談内容等の記録・整理に関する業務
- ウ 報告等業務
- エ その他の業務

(2) SNS相談実施期間

令和6年7月1日（月曜日）から令和7年3月31日（月曜日）まで

ただし、年末年始（12月29日から1月3日）及び日曜日・祝日を除く。

(3) 相談受付時間等

ア 相談受付日 月曜日から土曜日の週6日

イ 相談受付時間 月曜日から金曜日は10時から22時の12時間
土曜日は10時から17時までの7時間

ウ 受付時間内に受けた相談は、相談対応が終了するまで行うこと。

エ なお、上記期間以外の相談については、発注者と協議の上、受付期間・時間外である旨及びその他の電話相談や相談窓口等への案内を、自動応答システム等を用いて相談者に通知すること。

(4) 相談対象者

原則として、新潟市内に在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。

(5) 相談内容

原則として、児童虐待、子育ての不安、しつけなど、こどもの養育に関わること。（児童相談所において受け付ける相談）

(6) SNS相談業務

ア 無料通話アプリ（LINE）を使用した相談を実施すること。（1回線）

イ 受注者は、相談者から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。送信する質問数、質問内容、回答選択肢等については、発注者と協議して定めること。

ウ 相談者からの相談に対しては、次のとおり対応すること。

(ア) 児童虐待の疑いがある相談や通告の場合

できるだけ相談者（又は通報者）の連絡先や対象児の情報、虐待の状況等を聴き取り、速やかに新潟市児童相談所（以下「市児相」という。）に連絡すること。（対象児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、居住市区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の情報を聴き取り、市児相に連絡すること。

(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

(4)に掲げる相談対象者以外からの相談や、(5)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、新潟市外に在住する児童に係る虐待相談や通告については、所管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）の連絡先や対象児の情報、虐待の状況等を聴き取り、市児相へ連絡すること。他の児相を案内した場合は、市児相に随時報告すること。

エ ウの市児相への連絡方法及び連絡に用いる様式（受付票）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。

(7) 相談内容等の記録・整理に関する業務

相談内容等については、以下により記録・整理すること。なお、各記録の様式や相談の分類方法・項目等については、発注者と受注者が協議して定めるものとする。

- ア 相談ごとに、相談者の属性、相談内容、対応等の概要を記録した一覧表
- イ 集計表（日報、月報、全体）

(8) 報告等業務

次により、日報、月報及び実績報告書を提出すること。なお、各様式については、発注者と受注者が協議して定めるものとする。

ア 日報

日々の業務内容について、業務日誌を翌開庁日までに、市児相が別に指定する先へメールで提出すること。なお、業務日誌には、(7)アの一覧表及び(6)ウで市児相に連絡した際の受付票を添付すること。

【業務日誌への記載事項】

- ・相談対応件数（相談主訴別）
- ・~~友だち追加数推移~~
- ・緊急として市児相へ報告した内容
- ・他の児相へ案内した内容

イ 月報

月毎の業務実績について、月例報告書を実施月の翌月15日までに、発注者が別に指定する先へメールで提出すること。ただし、3月分の月例報告書については、事業終了後すみやかに提出すること。なお、月例報告書には、(7)アの一覧表を1か月分まとめたものを添付すること。その際、一覧表は月例報告書の内訳と合致するよう適宜修正し、修正箇所を明示すること。

【月例報告書への記載事項】

- ・相談経路別受付状況
- ・相談者別受付状況
- ・相談種類別・年齢別受付状況
- ・相談時間帯別・業務区分別受付状況
- ・時間帯別アクセス・対応状況
- ・曜日別受付状況
- ・アンケート回答結果

ウ 実績報告書

実績報告書は、業務委託期間終了後、速やかに発注者へ提出すること。なお、実績報告書には次の書類を添付すること。

- ・月例報告書の記載事項について、それぞれ全相談実施期間分の件数を月別にまとめたもの。
- ・事業実施結果のまとめ（結果概要、データに基づく実施結果、事業の特徴や課題の分析、アンケート結果のまとめ・分析等。なお、内容等については、事前に発注者と協議すること。）
- ・相談員に対する研修の実施状況

(9) その他の業務

発注者と協議の上、利用者拡大に向けた取り組みを行うこと。

また、開発準備期間中はシステムへの接続確認を行うとともに、システムの操作確認を行い、操作習熟や人材育成に努めること。

(10) アンケート実施

各相談終了時及び発注者が別に指定する日(1回以上)に、発注者と協議の上、LINE上で相談者へのアンケートを実施し、実績報告書において結果を報告すること。

(11) 相談対応マニュアルの作成

ア 発注者が別に指定する日までに作成し、発注者の承認を得ること。

また、指定する日以降も必要に応じて随時見直しを行い、見直しを行った場合はその都度発注者の承認を得ること。

イ 相談対応マニュアルの作成に当たっては、発注者と十分に協議を行うこと。

特に次の事項に留意した内容とすること。

(ア) 悩み等の相談についてLINE上でやり取りすることによる特有のリスク及びその対応について

(イ) 市児相への連絡が必要な場合の対応について。または、他の児相を案内する場合の対応について

(ウ) 同時に相談が多数寄せられ、すぐに対応できない際の対応について

(エ) 相談者の氏名、相談内容、やり取りの守秘について

(オ) 緊急時の対応について

(カ) 相談対应用アカウントにログインする際のID、パスワードの管理、本事業に利用するパーソナルコンピューターの管理等、情報漏洩への対策について

(キ) その他、本業務の円滑な遂行に支障をきたさないための留意点等

(12) 情報のデータベース化

相談票等に記録した情報や、相談業務により収集したその他の情報は、統計分析を的確に行えるよう、発注者と協議の上、相談内容を、居住地、性別、年齢、相談区分、応答時間等、項目別にデータベース化して管理し、業務責任者、スーパーバイザー、相談業務従事者等が共通していつでも閲覧できるようにすること。

(13) 相談体制

ア 業務責任者の配置及び業務

(ア) 受注者は、本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、苦情対

応、研修企画、業務進行管理、連絡調整)を有し、国・地方公共団体からの相談業務、または公益性のある相談業務の責任者経験を3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名以上定めること。業務責任者はスーパーバイザー及び相談員を兼ねることはできない。

(イ) 業務責任者は、本業務の運営の総括、相談員、苦情担当者及びスーパーバイザーの統括、発注者との連絡調整を行い、業務の円滑な執行管理を行うこと。

イ 相談員の配置

(ア) 相談受付時間中は、業務に対応できるよう、必要な人員体制を整備すること。

(イ) 相談員

次のいずれかの者とする。なお、児童福祉または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。

- a 児童福祉司として従事した経験を有する者
- b 児童心理司として従事した経験を有する者
- c 社会福祉、教育分野のいずれかの組織において、相談援助業務の経験を有する者
- d 社会福祉士、精神保健福祉士、臨床心理士、公認心理師のいずれかの資格を有する者、またはそれと同等の能力を有すると発注者が認める者
- e 児童福祉施設で支援員等の経験を有する者

ウ 苦情担当者の配置

受注者は、苦情等に対応する担当者を配置すること。苦情担当者は、業務責任者及びスーパーバイザーとの兼任を可とする。

エ スーパーバイザーの配置

受注者は、上記イに定める相談員の要件に該当する者で、児童福祉等に関する相談業務及び相談員指導業務に従事した経験を有する者をスーパーバイザーとして1名以上定めること。相談受付時間中は、相談員が適切かつ円滑な相談対応を実施することができるような体制とすること。

スーパーバイザーは相談員との兼任を可とする。

オ 名簿の提出

(ア) 受注者は、委託業務契約締結後すみやかに業務責任者、相談員及び苦情担当者及びスーパーバイザーの名簿を発注者に提出すること。スーパーバイザー及び相談員については、資格、相談等の経験歴や採用経過年数も記載すること。

(イ) 受注者は提出した名簿について、変更が生じた場合は、すみやかに変更後の名簿を提出すること。

(ウ) 受注者は、月ごとに、相談員の相談実施時間の勤務割振表及び勤務割振実績を提出すること。

カ 研修等の実施

受注者は、相談員に対して、業務に必要な知識・情報・技能等の習得研修や実務研修を行うこと。なお、研修計画を事前に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) 本事業の運営に必要なシステムの操作に関する研修
- (ウ) 児童虐待に関する研修（市児相等への引継ぎに関する研修を含む。）
- (エ) 国・県や県内市町村・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相談を実施するにあたって必要な知識に関する研修

キ 緊急に対応を要する相談の対応

生命、身体に関わる等緊急に処理する必要のある相談を受理した場合は、相談対応マニュアル及び別途作成する緊急対応フローに従って対応すること。

ク その他留意事項

(ア) こども家庭庁から発出された「児童相談所運営指針」のほか、同省の関係通知等の趣旨を踏まえたサービスを提供すること。

(イ) 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。

(ウ) SNS相談の回答が返信できない場合の対応

SNS相談の回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。

(エ) 混雑時や受付時間外に寄せられた相談への対応

同時に相談が多数寄せられ回線がふさがっているときや受付時間外に相談者からアクセスがあった場合は、必要に応じて、混雑が緩和されたときや翌窓口開設日にフォローを行うなど、できるだけ多くの希望者を相談につなげるための対応を工夫すること。

(オ) 相談者からの情報収集

相談処理に当たっては、解決に向けて適正な処理が行われ、かつ、本事業の運営の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項目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。

(カ) システムについて

国のSNS相談システム（親子のための相談LINE）を活用すること。

なお、国のSNS相談システムへの接続にあたっては、専用端末を用い、閉域網等を経由すること。

また、「政府機関・地方公共団体等における業務でのLINE利用状況調査を踏まえた今後のLINEサービス等の利用の際の考え方（ガイドライン）」を適用したシステム構成及びガイドラインに沿った対応とすること。

(キ) 定例報告会

受注者は発注者と定期的に打ち合わせを行い、事業の進捗等について、報告・協議すること。打ち合わせの開催は、年3回程度（3ヶ月に1回）とし、日程等は別途調整すること。

(14) 個人情報の保護

- ア 本事業を行うにあたり、個人情報の取り扱いは、別添「個人情報取扱特記事項」に基づき、その取り扱いに十分留意し、漏えい、滅失及びき損の防止その他個人情報の保護に努めること。
- イ 相談者の個人情報の保護について、必要な措置をとり、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。
- ウ 相談内容には個人情報が含まれるため、他人に知らせてはならない。特にDV被害者からの相談の場合は、加害者が相談者や第三者にも危害を加えるおそれがあるので、最大限の注意を払い、個人情報の秘密保持を厳守すること。

6 成果物の納入等

- (1) 成果物は、以下の電子データを格納したCD-R又はDVD-Rで提出すること。また、電子データは、マイクロソフトワード2016又はマイクロソフトエクセル2016で編集可能なソフトで作成すること。

なお、提出期日については、発注者と調整すること。

- ア 全相談の相談記録全文
- イ その他、必要な資料

(2) 納入場所

新潟県新潟市中央区川岸町1丁目57番地1 新潟市こども未来部 新潟市児童相談所

7 成果物の著作権等について

- (1) 成果物の所有権及び著作権については、発注者に帰属するものとする。また、受注者は、著作権者人格権を行使してはならない。
- (2) 本事業の遂行に当たって第三者の著作権等に抵触するもの及び抵触する恐れのあるものについては、受注者の責任と費用により適正に処理するものとし、成果物は著作権等について処理済みのものを使用すること。
- (3) その他、本契約に係る知的財産の取扱いについては必要があるときは、協議の上定める。

8 その他

- (1) 契約締結後、すみやかに事業計画書を提出すること。
- (2) 受注者は、故意又は過失により、発注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。
- (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。ただし、業務を効率的に行う上で必要と認めるときは、発注者と協議の上、その一部を委託することができる。
- (4) 本仕様書を遂行するために必要な閉域網等の整備費用、運用経費及び保守管理に要する費用、

通信料などを含むSNS相談に係る費用、システムに接続するための専用端末、物品、人員及び研修等については、全て受注者の負担とする。

- (5) 事業の執行の適正を期するため、必要があるときは、発注者が受注者に対し報告させ、又は事務所等に立ち入り、関係帳簿類、その他の物件を検査し、若しくは関係者に質問を行うことができる。
- (6) 本仕様書に疑義が生じた場合には、発注者と受注者で協議の上、定める。