

令和8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8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8年4月1日から令和9年3月31日まで

3 業務内容

(1) 相談期間

令和8年4月1日から令和9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、「児童虐待を防止するためのSNS相談業務対応状況一覧表(仕様書様式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

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、「児童虐待を防止するためのSNS相談業務対応状況一覧表(仕様書様式1)」及び「児童虐待を防止するためのSNS相談業務相談実施結果(仕様書様式2)」を添付すること。

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 個人情報の取扱い

- (1) 受託者は、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号。以下「法」という。)、個人情報の保護等に関する条例(令和4年岩手県条例第49号)及び受託者が定めた個人情報保護に関するガイドライン等を遵守し、個人情報を適正に取り扱うこと。
- (2) 受託者は、法第66条第2項において準用する同条第1項の規定による安全管理措置を講ずる義務及び契約内容の個人情報取扱特記事項について遵守しなければならないこと。
- (3) 受託者は、当該業務において取り扱う個人情報の管理責任者(以下「個人情報管理責任者」という。)及び当該業務に従事する者(以下「受注業務従事者」という。)を指定し、県に報告すること。
- (4) 受託者は、利用目的以外の目的のために利用しないよう、受託事務等において取り扱う個人情報の使用目的、使用範囲等を明確にすること。
- (5) 受託者は、引き渡された個人情報の返還、廃棄等の時期を明確にすること。また、業務完了後も発注者に個人情報の保管を指示された場合は、その方法を明確にすること。その保管が完了したときは、発注者の指示に従い、速やかに個人情報を返還し、又は廃棄すること。

- (6) 受注者は、個人情報の運搬が伴う場合には、運搬の過程で個人情報が紛失等することがないように、受注業務従事者が直接運搬する等、運搬及び受渡しの方法について確実な措置を講じなければならないこと。
- (7) 個人情報取扱特記事項に違反した場合には、損害賠償請求、指名停止等の措置を採る場合があり、法に違反した場合には、法の規定に基づき処罰される場合があること。
- (8) 個人情報の適正な取扱いを確保するため、県は、別途報告又は資料の提出を指示する場合があり、その場合、受託者は、県の指示に従うこと。