

(別添 1)

業務委託仕様書

1 業務名

令和 8 年度虐待防止のための SNS 相談事業実施業務

2 業務の目的

児童相談所が受ける子どもや家庭に関する相談は、「児童相談所相談専用ダイヤル」や「児童虐待対応ダイヤル（189）」など電話が中心となっているが、コミュニケーションツールとしての SNS の普及を踏まえ、厚生労働省において、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が構築された。

国が構築した「相談支援システム」（以下「相談システム」という。）によって一元的に受け付けられた相談は、各自治体に転送されるため、その相談に適切に対応できる体制を整備することで、児童虐待の未然防止や早期発見につなげることを目的とする。

3 履行場所

実施場所は受託者が設置するものとする。

4 委託期間

契約締結の日から令和 9 年 3 月 31 日（水）までとする。

5 業務内容

(1) 業務概要

ア 相談システムを活用した SNS 相談への対応業務

イ 上記アに附帯する次の業務

（ア）国が実施する相談システム等に関する説明会や試行への参加

（イ）緊急対応が必要な相談に係る委託者等との連携・対応

（ウ）対応状況の記録及び委託者への報告

（エ）その他必要と認められる業務

(2) 相談受付期間

令和 8 年 4 月 1 日（水）から令和 9 年 3 月 31 日（水）までのうち、月曜日から金曜日（国民の祝日、年末年始を除く）とする。

(3) 相談受付時間

午後 1 時から午後 8 時まで

なお、相談時間内に受け付けた相談については、相談終了まで業務を続けるものとする。

(4) 相談対象者

徳島県内に在住するこども及びその保護者など

(5) 相談内容

虐待予防や早期発見の観点から、一般的な子育ての相談から不登校やヤングケアラー、虐待相談に至るまで、幅広く対応することとする。

(6) 相談体制

ア 業務責任者（管理者）の配置

（ア）受託者は、本委託業務を円滑に運営するため、相談業務等に関して豊富な知識や経験を有する者 1 名を業務責任者として配置すること。

（イ）業務責任者は、本委託業務の円滑な執行管理を図る。

イ 相談員の配置

（ア）受託者は、原則として、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すること。ただし、業務責任者を除く。

（イ）回線数は、1 回線以上とする。

ウ 相談員の資格等

相談員は、次の（ア）～（エ）のいずれかに該当する者とし、「（7）相談員の研修等」により実施する研修に参加すること。

（ア）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

（イ）教職又は児童福祉、教育相談の職の経験を有し、対面・電話・電子メールによる相談業務の経験又は国・地方公共団体が実施する SNS を活用した相談業務の経験を有する者

（ウ）学校教育法に基づく大学又は大学院において臨床心理学又はそれに準ずる心理臨床に関する分野を修了し、対面・電話・電子メールによる相談業務の経験又は国・地方公共団体が実施する SNS を活用した相談業務の経験を有する者

（エ）その他委託者が認めた者

エ 業務責任者及び相談員の名簿の提出

（ア）受託者は、相談業務開始前に業務責任者及び相談員の名簿（資格、相談等の経歴を含む。）を委託者に提出すること。

（イ）受託者は、名簿に変更が生じた場合は、速やかにその内容を委託者に報告すること。

(7) 相談員の研修等

ア 受託者は、相談員の経験等に照らし、業務に必要な SNS 相談に係る研修を 1 回以上実施すること。

イ 研修会の実施は、別団体が実施する研修会への参加に代えることができる。

(8) 相談内容の記録及び委託者への報告等

ア 受託者は、相談責任者及び相談員が行った相談対応の内容について、電子データとして保存し、委託者からの問合せに対し、随時情報提供すること。

イ 受託者は、月毎の相談業務終了後、翌月 15 日までに月別業務完了報告書（様式任意）により、相談業務の履行状況を委託者に報告すること。

ウ 受託者は、本委託業務終了後、委託者が定める期日までに委託業務完了報告書を作成し、委託者に提出すること。

エ 受託者は、本委託業務に関する事項について、委託者から調査・報告を求められた場合は、委託期間終了後も含めて、速やかに応じること。

6 情報の取扱に関する事項

(1) 守秘義務

受託者及びその職員（従事者を含む）は、本委託業務を履行する上で知り得たすべての情報を第三者に漏らしてはならない。これは、契約の解除及び期間終了後においても同様とする。

(2) 個人情報保護

受託者及びその職員（従事者を含む）が、本委託業務を履行するに当たって、個人情報を取扱う場合には、個人情報保護の重要性を認識し、「個人情報の保護に関する法律」を始めとする個人情報保護に関する法令、ガイドライン等及び別記 1 「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

7 受託者の責務

(1) 受託者は、本仕様書の内容及び関係法令を遵守すること。

(2) 受託者は、本委託業務の履行に当たり、故意又は過失により、委託者又は第三者に損害を与えた時は、その賠償責任を負わなければならない。

(3) 受託者は、本委託業務の履行に際して、委託者の相談業務の公共性に鑑み、常に相談者の立場を考慮し、相談の信頼を確保しなければならない。

(4) 本委託業務に関する苦情やトラブルへの対応は、原則として受託者の責任で行うこと。

(5) 受託者は、地方公務員法（昭和 25 年法律 261 号）第 16 条（失格条項）に該当する者を業務に従事させてはならない。

(6) 受託者は、業務責任者及び相談員等に対し、法令に基づく事業者としての全ての義務を負うものとする。

8 その他

(1) このSNS相談（親子のための相談 LINE）は、令和5年2月1日から相談受付を開始しており、特に受付休止期間を設けないため、令和8年4月1日からすぐに相談システムを活用した相談対応を行う必要があることに留意すること。

(2) 本仕様書に定めのない事項及び本仕様書について疑義が生じたときは、委託者と受託者が協議して決定するものとする。