

## 令和8年度児童虐待防止のためのSNS相談業務仕様書

### 1 業務名

令和8年度児童虐待防止のためのSNS相談業務

### 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、国において「児童虐待防止のためのSNSを活用した全国一元的な相談の受付体制の構築」が進められている。

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 業務の履行場所

受託者が設置する相談室

### 4 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日までとする。

### 5 委託事業の内容

#### (1) 業務内容

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への参加

(イ) 緊急対応が必要な相談に係る委託者等への連絡

(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

委託期間のうち、月曜日から金曜日（国民の祝日は除く。）とする。

#### (3) 相談対応時間

15時から20時まで

なお、相談時間内に受け付けた相談は、相談終了まで業務を続けるものとする。

#### (4) 相談対象者

香川県内に在住する子ども及びその保護者など

#### (5) 相談内容

児童虐待の予防や早期発見の観点で、一般的な子育ての相談から児童虐待相談まで幅広く対応することとする。

#### (6) 相談体制

ア 受託者は、業務管理責任者、相談員（以下「相談員等」という。）を選任し、相談対応時間において相談対応業務に従事させること。

イ 受託者は相談開始日前に相談員等の名簿（職、氏名、相談員資格、経歴等を含む。）を委託者に提出すること。

ウ 名簿について変更が生じる場合は、事前に変更内容を報告すること。

エ 回線数は、1回線以上とする。

#### (7) 業務管理責任者

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名を業務管理責任者として配置すること。

イ 業務管理責任者は、本委託業務の円滑な執行管理を図る。

ウ 業務管理責任者は、次の(ア)及び(イ)のいずれにも該当する者とする。

- (ア) 臨床心理士、公認心理師、社会福祉士、精神保健福祉士いずれかの資格を有し、相談経験を有すること。
  - (イ) 国又は地方公共団体が実施するSNSを活用した相談に従事した経験のあること。
- (8) 相談員
- 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、業務管理責任者を除く。
  - イ 相談員は、次の(ア)～(エ)のいずれかに該当する者とし、「(9) 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
- (9) 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。
  - ウ 相談員等に対し、相談対応に必要な研修を実施したときは、その概要を委託者に報告すること。
- (10) 相談への対応の方法
- ア 受託者は、相談者からの相談に対して適切かつ誠実に応じること。
  - イ 電話、対面等による継続的な支援が必要である相談者に対し相談内容に応じた適切な機関を案内し、当該相談者が希望する場合は、必要な連絡調整を行うこと。
  - ウ 受託者は、相談に対応するための職務執行マニュアルを作成し、相談員等に周知を図ること。また、作成した職務執行マニュアルは相談開始10日前までに委託者に提出のうえ、承認を受けること。
  - エ 受託者は、相談者の生命又は身体の保護の必要があると認めた場合は、警察、児童相談所等の関係機関に速やかに通報し、保護を依頼すること。  
また、保護を依頼したときは、委託者に、依頼の相手方、日時、相談内容等を報告すること。
  - オ 受託者は、相談内容等についてのデータを適正に保管し、委託期間終了後1年間はデータを保管すること。
- (11) 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10日までに月別業務完了報告書(様式任意)により、別途指定する項目につき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 個人情報の保護及びセキュリティ

- (1) 受託者は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会のプライバシーマークの付与を受けていること。
- (2) 受託者は、情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格「ISO27001」

の認証を受けていること。

- (3) 受託者は、(1)の付与を受けていること及び(2)の認証を受けていることを証する書面を委託者に報告すること。
- (4) 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）のほか、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならないこと。
- (5) 受託者は、別紙「情報セキュリティに関する特記事項」を遵守すること。

## 7 著作権、所有権

- (1) 本事業実施に係り作成される成果物の著作権その他の知的財産権（著作権（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条に規定する権利を含む。）は委託者に帰属するものとする。ただし、成果物に関し、受託者または第三者が従前により保有する知的財産権については、受託者または第三者に留保されるものとする。
- (2) 本事業実施に係り作成されたデータ（アカウント、相談データ、登録者情報等）の所有権は、委託者に帰属するものとする。

## 8 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。

## 9 留意事項

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、相談システムに関する国からの情報提供に基づき、委託者と受託者が協議して決定するものとする。