

## 令和7年度児童虐待防止 SNS 相談事業委託契約仕様書

### 1 委託業務の名称

令和7年度児童虐待防止 SNS 相談事業

### 2 業務の目的

全国的に児童相談所における児童虐待相談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つたを絶たないなど、深刻な社会問題となっており、児童虐待を未然に防止するため、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 SNS を主要なコミュニケーションツールとして活用しているため、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、こども家庭庁が運用する「児童相談所における SNS を活用した全国一元的な相談支援体制の構築に係るシステム」（以下「相談支援システム」という。）を利用して実施する。

### 3 委託期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

### 4 業務内容

#### (1) 概要

ア こども家庭庁が運用する相談支援システムによる相談業務の実施および相談業務に関するマニュアルを作成（緊急対応時含む）する。

イ 県と各児童相談所（兵庫県、神戸市、明石市）と受託者で円滑な連携体制が構築できるように、必要に応じた連絡会議を実施する。

ウ 委託期間中は、以下に基づき SNS を活用した相談対応業務を実施する。

#### (ア) 相談期間

月曜日～金曜日（12月29日から1月3日、国民の祝日を除く）

#### (イ) 相談時間

午前10時から午後8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。

#### (2) 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、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

#### (3) 相談方法

相談支援システムを使用し、対象者から相談を受け、対応するものとする。

#### (4) 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、(ア)の相談員に対する指導・助言、県及び各児童相談所（兵庫県、神戸市、明石市）との連絡調整等を行い、業務の円滑な進行管理を行う。

##### (ア) 相談員の配置

相談受付時間の10時から16時は2回線、16時から20時は3回線に対応できるように、必要な人員体制を整備すること。なお、相談員が同時に業務責任者を兼ねることはできない。

##### (イ) 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 児童福祉法第13条第3項各号のいずれかに該当する者。各種福祉施策を熟知していることが望ましい。
- b 相談援助業務の経験があり、aと同等以上の能力を有すると県が認める者。

##### (ウ) 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。

##### (エ) 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、県は受託者に対して業務従事者の交代を要請することができる。

##### (オ) 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。

##### (カ) 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への参加等）
  - (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・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。
- (キ) 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。
- (ク) 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。

(5) 相談対応

- ア 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、セキュリティー措置を講じること。なお、SNS 相談システムについては、こども家庭庁が運用する相談支援システムを利用して実施すること。
- イ 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。
- ウ 児童虐待の疑いのある相談を受けた場合は、相談者の連絡先や児童等の状況等について確認の上、翌開庁日の開庁時間までに県及び対象児の住所地を所管する各児童相談所（兵庫県、神戸市、明石市）に相談受付票を送付すること（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、居住地等の詳細の聞き取りに努めること）。
- エ 児童虐待通告や自死など、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、相談者に 110 や 189（児童虐待防止 24 時間ホットライン）を案内し、速やかに対象児の住所地を所管する児童相談所等へつなげること。相談者が 110 や 189 へ連絡を行わない場合は、委託業者から 110 や 189 へ連絡し、所管する児童相談所等へ対応を依頼すること（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、居住地等の詳細の聞き取りに努めること）。また、翌開庁日の開庁時間までに県及び対象児の住所地を所管する各児童相談所（兵庫県、神戸市、明石市）に相談受付票を送付すること。
- オ 児童虐待以外の相談の場合は、必要な助言・指導を行うとともに、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、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、別途県が提供する相談窓口一覧を適宜参照すること。
- カ 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。
- キ 相談対象者（原則として、兵庫県内に居住する児童、保護者又は児童と関わりのある方）以外の者からの相談があった場合は、システム内で移管処理を行い、所管児童相談所へつなげること。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、エと同様に対応すること。  
県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、県中央こども家庭センター（児童相談所）に報告すること。

ク 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。

ケ 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。

コ 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。

#### (6) 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、県と受託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、相談内容等の概要を記録した一覧表

イ 集計表（日報、月報、全体）

#### (7) 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、県と受託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の正午までに県及び各児童相談所（兵庫県、神戸市、明石市）に県が別に指定する先へメールで提出すること。

##### 【業務日誌への記載事項】

- (ア) 相談番号
- (イ) 相談内容
- (ウ) 利用者番号
- (エ) 受付区分
- (オ) 相談ステータス
- (カ) 対応者
- (キ) 所有者
- (ク) 受付日

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すみやかに、県及び各児童相談所（兵庫県、神戸市、明石市）に県が別に指定する先へメールで提出すること。なお、月例報告書には、自治体ごとに（6）アの一覧表を1か月分まとめたものを添付すること（県児童家庭課へは、全自治体分の一覧表を提出すること）。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（各自治体別、市町別、児童相談所別）】

- ・相談種別別受付状況
- ・児童年齢別受付状況

- ・性別別受付状況
- ・相談時間帯別状況
- ・相談曜日別状況
- ・相談者区分別アクセス状況
- ・相談対応日数
- ・対応状況
- ・その他

#### ウ 実績報告書

実績報告書は、相談実施期間終了後、速やかに県へ提出すること。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、事前に県と協議すること。）
- ・相談員に対する研修の実施状況

なお、本成果物の納入は、県、神戸市、明石市側でデータ加工ができるように、エクセルで作成の上、メールにて納入すること。

## 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物を、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

事業の実施にあたっては、個人情報の取扱いを適切に行う。

- (1) 相談にあたり、相談者のプライバシーが十分保護されるよう配慮する。
- (2) 相談にあたり、インフォームド・コンセントに十分留意する。
- (3) 相談者の個人情報の保護に十分留意する。
- (4) 相談記録票等の帳票は、施錠可能な所定の保管場所に収納し、滅失、毀損、盗難等防止に十分留意する。
- (5) インターネット及び電子メール等の利用にあたり、個人情報の流出を防止するために必要な対策を講ずるものとする。

## 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、県に帰属するものとする。また、受託者は、著作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、受託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) 受託者は、故意又は過失により、県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) 受託者は、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、県と協議の上、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システム使用費用及び運用に要する費用、通信料などを含む SNS 相談に係る費用、パーソナルコンピューター、ファクシミリ、物品、人員及び研修等については、全て受託者の負担とする。
- (5) 事業の執行の適正を期するため、必要があるときは、県が受託者に対し報告させ、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、県と受託者で協議の上、定める。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。