

虐待防止のためのSNS相談事業委託仕様書

1 事業の目的

児童虐待の未然防止や早期発見を図っていくためには、子どもや保護者自身により相談しやすい環境を整備していくことが重要となっている。そこで、現代における主要なコミュニケーションツールとして定着しているSNSを活用した相談体制の構築を図るために、こども家庭庁が運用する「親子のための相談LINE」に寄せられた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。

2 委託期間

契約締結日から令和10年3月31日まで

3 委託料上限額

27,720,000円（消費税及び地方消費税額を含む）

（内訳）

令和7年度9,240,000円（消費税及び地方消費税額を含む）

令和8年度9,240,000円（消費税及び地方消費税額を含む）

令和9年度9,240,000円（消費税及び地方消費税額を含む）

4 業務の内容

（1）相談システムを活用した相談対応業務

ア 実施期間

令和7年4月1日から令和10年3月31日まで

イ 相談受付曜日

毎週月曜日から金曜日まで（祝日及び年末年始（12/29～1/3）を除く。）

ウ 相談受付時間

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。

エ 相談内容

- ・児童虐待に関する相談、または児童虐待につながる恐れのある相談。
- ・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。

オ 相談対象者

愛媛県内に在住する子ども及びその保護者等

カ 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。

①業務責任者の配置

業務を円滑に運営するため、本業務の運営の統括、②の相談員に対する指導・助言、県及び児童相談所等との連絡調整等を行い、業務の円滑な進行管理を行う業務責任者を1人以上配置すること。

②相談員の配置

相談業務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。

なお、相談員は、次のいずれかを満たす者とし、受託者が実施する研修に参加すること。

- I 社会福祉士、精神保健福祉士又は保育士の資格を有し、対面・電話・電子メール等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
- II 児童福祉又は教育分野の職の経験を有し、対面・電話・電子メール等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
- III 大学や大学院において、心理学を専修する学科又はこれに相当する課程を修めて卒業した者で、対面・電話・電子メール等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
- IV その他、県が適当と認めた者

③回線数

同時接続回線数は、1回線以上とする。なお、時間外に寄せられた相談や同時に複数の相談があった場合等においても、相談内容等を勘案し必要に応じてフォローすること。

④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、県は業務従事者の交代を要請することができる。

⑤業務従事者名簿の提出

契約締結後、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。）を県に提出すること。また、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。

⑥相談員の研修

受託者は、相談員の経験等に照らし、業務に必要な知識・技能・情報等の習得に係る研修を1回以上実施すること。

なお、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。

キ 相談内容の記録及び報告

- ・ 個別の相談内容は電子データとして保存し、県及び児童相談所からの問い合わせに対して随時、情報提供できるよう対応すること。
- ・ 月毎の業務内容について、翌月10日までに月次報告書（様式任意）により県に報告すること。ただし、3月分については、当月中に県に報告すること。

【記載事項（想定）】

相談日・時間

相談件数（実人数、延べ人数）

相談者・相談種別ごと件数

相談の概要

虐待対応及び緊急対応を行った件数

その他、必要な情報

- ・本委託業務に関する事項について、県から調査・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。

ク 緊急対応が必要な相談への対応

相談者から虐待に関する相談・通告など緊急対応が必要な相談を受けた場合には、相談者の連絡先や児童等の状況等について確認の上、速やかに管轄の児童相談所に連絡すること。

5 事業計画書及び報告書の提出

- (1) 受託者は、契約締結後速やかに、企画提案書をもとに具体的な業務内容について県と協議を実施し、委託契約書に定める「事業計画書」を提出すること。
- (2) 委託業務完了後、委託契約書に定める「実績報告書」を作成し、愛媛県の検査を受けること。
- (3) 県は、必要がある場合は、受託者に対して委託業務の処理状況について調査し、又は報告を求めることができる。
- (4) 業務実施過程で本仕様書記載の内容に変更が生じた場合は、県から受託者に協議を申し出る場合がある。この場合、受託者は、委託料の範囲内において仕様の変更に応じること。

6 再委託の可否

受託者は、業務の一部を第三者に再委託することができる。その場合は、再委託先ごとの業務内容、再委託先の概要及びその体制と責任者を明記の上、事前に書面にて報告し、愛媛県の承諾を得なければならない。

7 成果の帰属及び秘密保持

(1) 成果の帰属

受託者が本業務で制作した制作物の著作権及び使用権は、原則として、愛媛県に帰属する。

(2) 秘密保持

ア 本業務に関し、受託者から愛媛県に提出された計画書等は、本業務以外の目的で使用しない。

イ 本業務に関し、受託者が愛媛県から受領又は閲覧した資料等は、愛媛県の了解なく公表又は使用してはならない。

ウ 受託者は、本業務で知り得た業務上の秘密を保持しなければならない。

8 個人情報の保護

個人情報の保護については、愛媛県個人情報保護条例（平成13年10月16日愛媛県条例41号）に準じて取り扱うこととし、受託者は本業務（再委託した場合を含む。）を履行する上で、個人情報を扱う場合は愛媛県個人情報保護条例及び別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

9 その他

本仕様書に定めのない事項が生じた場合及び本仕様書に記載の内容について疑義が生じたときは、県と受託者が協議して決定するものとする。

また、契約締結後においても、愛媛県の歳入歳出予算において、受託業者に支払うべき委託料が減額又は削除された場合は、委託契約の変更又は解除を行うことができる。