

## 奈良市子どもセンター児童虐待防止 SNS 相談業務 委託仕様書

本仕様書は、奈良市（以下、「発注者」という。）が発注する「奈良市子どもセンター児童虐待防止 SNS 相談業務」を受託する者（以下、「受注者」という。）の業務について、必要な事項を定めるものとする。

### 1. 委託事業名

奈良市子どもセンター児童虐待防止 SNS 相談業務

### 2. 業務の目的

今日、SNSは、子どもや保護者の主要なコミュニケーションツールとなっている。SNSを活用した子どもや保護者からの相談に対し、迅速かつ確実に対応しうる体制を構築することにより、児童虐待の未然防止を図る。

### 3. 委託業務内容

(1) 委託期間 令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

(2) 相談時間

- ① 令和6年4月1日から令和7年3月31日までのうち、月曜日から金曜日（国民の祝日を除く）とする。
- ② 委託期間中、相談時間は午前9時から午後5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。

(3) 相談内容

- ① 児童虐待に関する相談、または児童虐待に繋がる恐れのある相談。
- ② 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。

(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。

① 業務責任者の配置

業務を円滑に運営するため、本業務の遂行に必要となる能力（相談対応、管理業務、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。

② 業務責任者の業務

業務責任者は、本業務の運営の統括、③の相談員に対する指導・助言、発注者との連絡調整等を行い、業務の円滑な進行管理を行う。

③ 相談員の配置

委託期間および相談時間中、業務責任者のほかに、複数の相談を同時に受けられる

よう、常時2回線以上及び相談員を常時2人以上配置すること。

④ 相談員の資格

相談員は、次のいずれかを満たす者とする。

ア 社会福祉士又は精神保健福祉士の資格を有し、1年以上の児童福祉に関する相談経験を有する者。

イ 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、1年以上の児童福祉に関する相談経験を有する者。

ウ 児童福祉又は教育分野において、3年以上の経験を有する者。

⑤ 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支えないものとする。

⑥ 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、発注者は業務従事者の交代を要請することができるものとし、受注者は速やかに適正に業務従事者を交代させるものとする。

⑦ 業務従事者名簿の提出

ア 受注者は、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および資格者証の写し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、受注者は事前に変更後の名簿を発注者へ提出すること。

⑧ 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。

(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。

(c) 児童虐待相談に関する研修。

(d) 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 発注者が特に必要と認める場合は、受注者は相談員に対し、必要な研修を随時実施すること。

ウ 研修に要する費用は受注者が負担すること。

⑨ 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。

⑩ 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

- ① SNS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、セキュリティ措置を講じること。  
なお、SNS相談システムについては、厚生労働省が構築する「相談支援システム」を利用して実施すること。
- ② 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。
- ③ 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、速やかに発注者に連絡すること。  
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、直ちに警察等に通報し、安否確認を依頼すること。
- ④ その他、自立援助ホームの入居相談等、児童相談所が行う業務に関する相談を受けた場合には、相談者の連絡先や児童等の状況等について確認の上、速やかに発注者に連絡すること。
- ⑤ 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。
- ⑥ 相談対象者以外の者から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、③と同様に対応すること。
- ⑦ 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聞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。
- ⑧ 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・市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) 相談内容の記録及び報告

- ① 個別の相談内容は、電子データとして保存し、発注者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。
- ② 相談内容については、統計分析を行えるように、発注者と協議の上、相談内容を、相談者の属性、対応日・時間、相談種別など、項目別にデータベース化して管理すること。
- ③ 日々の業務内容について、業務日誌を作成し、ファイルにパスワードをかけた上で、翌開庁日に、発注者にメールで報告すること。

【業務日誌の記載事項】

- ・相談件数（実人数、延べ人数）

- ・相談種別件数
  - ・相談概要
  - ・虐待又は緊急対応を行った件数・うち特定できた件数
  - ・その他、必要な情報
- ④ 相談期間終了後、全期間における相談実施結果を取りまとめ、実績を報告すること。なお、本成果物の納入は、紙及び電子データにて行い、うち電子データについては、発注者側でデータ加工できるように、マイクロソフトワード又はエクセルで作成の上、メールで納入すること。

**【期別報告書、全期間実績報告書の記載事項】**

- ・相談件数（実人数、延べ人数）
  - ・相談者別（児童、保護者、児童と保護者の家族、近隣・知人、関係機関、その他相談件数（実件数、延べ件数）
  - ・日時別相談件数（日付別相談件数、時間帯別相談件数）
  - ・相談種別件数・相談種別対象児童年齢別相談件数
  - ・相談対応時間
  - ・その他項目別件数
  - ・主な相談事例
  - ・実施結果の分析（相談傾向・課題・提言など）
  - ・その他、必要な情報
- ⑤ ④の成果物の所有権及び著作権は、発注者に帰属するものとする。

#### 4. 秘密の遵守

本件受注者は、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、本業務中に知りえた事項を他に漏らしてはならない。本契約が終了し、または解除された後においても、同様とする。

#### 5. 個人情報保護の取扱

- (1) 受注者は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）認定によるプライバシーマーク制度の認定を有すること、又は情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の国際規格「ISO27001」の認証を取得していること。  
また、相談者の個人情報の保護について、必要な措置を執り、相談記録等の情報管理に十分配慮すること。このことは委託契約終了後においても同様とする。
- (2) 受注者は、万が一セキュリティ事故が発生した場合、発注者の指示に基づき、原因の分析及び再発防止策を作成し、発注者の承諾を得た上でそれを実行すること。
- (3) 受注者は、情報セキュリティ対策が不十分な場合、発注者の求めに応じ、発注者と協議を行い、合意した対応を実施すること。

## 6. その他

- (1) 本業務に関して、法令を遵守し、誠実に業務を行うこと。
- (2) 本仕様書に明示のない事項又は本業務の遂行上の疑義が発生した場合は、発注者と受注者が必要に応じて協議の上、決定するものとする。