

虐待防止のためのSNS相談事業委託業務に関する企画提案指示書

1 委託業務名

令和4年度虐待防止のためのSNS相談事業委託業務

2 業務の目的

児童虐待の未然防止や早期発見を図るためには、子どもや保護者にとって、より相談しやすい環境を整備することが重要であり、支援を必要としている子どもや家庭を早期に把握し、支援につなげるための更なる体制の充実が求められている。

子どもや家庭からの相談は、虐待対応ダイヤル「189」など電話を中心に対応しているが、コミュニケーションツールとしてのSNSの普及を踏まえ、SNSを活用した相談体制を新たに整備することで、本道における児童相談体制の強化を図る。

なお、SNS相談は、厚生労働省によって開設される「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（以下、「相談支援システム」という。）」を利用して実施する。

3 業務の内容

- (1) 相談支援システムを活用した相談対応
- (2) 相談対応記録の作成・業務内容の報告
- (3) 相談対応マニュアル等の作成・研修の実施
- (4) 児童相談所との連絡会議の実施等

4 契約期間

契約締結日から令和5年3月31日まで

5 予算上限額

5,926,000円（消費税及び地方消費税相当額を含む。）

※金額は、契約期間により変動することがある。

6 仕様

- (1) 相談支援システムを活用した相談対応

① 実施期間

令和5年2月1日から令和5年3月31日まで

※契約締結日から令和5年1月31日までは試行運用期間とする。

② 相談対応時間

月曜日から金曜日（祝日を除く。）の午前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。

なお、土曜日、日曜日、祝日は、原則として相談対応しないが、児童虐待相談等の緊急性が高い相談が寄せられる可能性を考慮して、閉庁日も1日1回（1時間程度）受信内容を確認し、児童の安全確保の必要性が高い緊急相談の場合は別途対応すること。

③ 相談対象者

北海道内（札幌市を除く。）に居住する児童及びその保護者等

④ 相談内容

ア 児童虐待に関する相談または児童虐待に繋がるおそれのある相談

イ 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

⑤ 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、業務責任者は相談員を兼ねることはできないものとする。

イ 業務責任者の業務

業務を円滑に運営するため、本業務の運営の統括、ウの相談員に対する指導・助言、道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。

ウ 相談員の配置

相談期間及び相談時間中、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接続回線を常時3回線以上及び相談員を常時3人以上配置すること。

エ 相談員の資格

相談員は、次のいずれかを満たす者とする。なお、児童虐待に関する相談業務経験がある相談員を含めること。

(ア) 社会福祉士、精神保健福祉士、公認心理師、臨床心理士、看護師、保健師及び保育士のいずれかの資格を有し、1年以上の児童福祉に関する相談業務経験を有する者

(イ) 大学や大学院において、心理学を専修する学科また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業務経験を有する者

(ウ) 児童福祉または教育分野において、3年以上の相談業務経験があり、(ア)または(イ)と同等以上の能力を有すると道が認める者

オ 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、業務責任者または相談員と兼務しても差し支えないものとする。

カ 業務従事者の交代

業務を行う上で、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、道は業務従事者の交代を要請することができる。

キ 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、相談員及び苦情担当者の名簿（資格・相談対応業務等の経歴、採用経過年数を含む。）を道に提出すること。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道に提出すること。

ク 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事項その他の業務の適切な履行について、必要な指導・教育を行うこと。

⑥ 相談対応

相談者に寄り沿い、相談者のニーズや状況等に応じて適切に相談対応すること。

ア 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、セキュリティー措置を講じること。SNS相談の実施に当たっては、道の「情報セキュリティ対策基準」及び「北海道ソーシャルメディア利用ガイドライン」を遵守すること。

なお、SNS相談対応は、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。

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 相談者からの相談については、次のとおり対応することを基本とする。

(ア) 児童相談に関する対応

相談内容に応じて、必要な助言等を行うとともに、必要に応じて適切な相談窓口を案内するなど、相談者のニーズや状況等に応じた情報や支援を提供すること。面接や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、相談者の連絡先や当該児童の情報等を聞き取り、管轄する児童相談所に連絡すること。

なお、相談内容から児童虐待が疑われる場合は、できる限り相談者の連絡先、当該児童の状況、虐待の状況等を確認の上、速やかに管轄する児童相談所に連絡すること。(対象児童を特定する情報が取得できない場合であっても、できる限り、居住市町村の把握に務めること。)

(イ) 虐待通告に関する対応

虐待通告など、緊急対応を要する相談の場合は、児童相談所虐待対応ダイヤル「189」に連絡するよう、SNS上で画面案内されるが、SNS相談の中で虐待通告と判断される情報を受け付けた場合は、上記のとおり児童の状況等を確認し、速やかに管轄する児童相談所に連絡をすること。

なお、虐待や自死など、対象者の身体や生命の危険性が推測され、緊急対応や危機介入が必要と判断される場合は、直ちに警察に通報し、安否確認を依頼するとともに、速やかに管轄する児童相談所に連絡すること。

(ウ) 対象外の相談に関する対応

本業務の対象者以外の者からの相談や、対象内容以外の相談を受け付けた場合は、当相談窓口の対象外であることを説明の上、適切な相談窓口を案内すること。

なお、対象者以外の者から緊急性が高い相談を受け付けた場合は、上記の虐待待通告対応と同様に即時対応を行うこと。

エ 施設入所、自立援助ホーム入所、障害相談等、児童相談所が行う業務に関する相談を受け付けた場合は、相談者の連絡先や児童の状況等について、開庁時間内に速やかに管轄の児童相談所に連絡すること。

オ 同時に相談が多数寄せられるなどによって速やかに対応できない場合や、相談対応時間外に相談があった場合は、必要に応じて混雑が緩和されたときや、翌日開設日にフォローを行うなど、できるだけ多くの相談者からの相談に対応するために工夫すること。

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 相談対応に当たっては、サービスの質の維持・向上に努め、国・道・道内市町村・関係機関等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。
ク 児童相談所からの相談対応や虐待通告に係る照会等があった場合は、速やかに対応すること。

(2) 相談対応記録の作成・業務内容の報告

- ① 個別の相談内容は、電子データとして保存し、道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。
- ② 相談内容は、統計分析を行えるように、道と協議の上、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 次により、日報、月報、年報を提出すること。なお、各様式を含む報告内容や報告方法は、道と協議の上、定めるものとする。

ア 日報

日々の業務内容について、業務日誌を作成すること。

【主な記載事項】

- ・友だち登録数
- ・相談対応件数（相談者の属性・年齢・相談種別・受付時間帯等の項目別）
- ・虐待また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

イ 月報

毎月の業務実施結果について、翌月10日までに道に報告すること。なお、主な記載事項は、年報に準じたものとする。

ウ 年報

年間の業務実施結果について、業務期間終了後、速やかに道に報告すること。

【主な記載事項】

- ・友だち登録数・推移
- ・相談対応件数（相談者の属性・年齢・相談種別・受付時間帯等の項目別）
- ・虐待または緊急対応を行った件数・うち特定できた件数
- ・児童相談所別件数・市町村別件数
- ・主な相談対応事例
- ・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

(3) 相談対応マニュアル等の作成・研修の実施

① 相談対応マニュアル等の作成

本業務に係る相談対応マニュアル及び緊急対応フローを作成し、道が別に指定する日までに提出して、承認を得ること。指定する日以降も、必要に応じて随時見直しを行い、見直しを行った場合は、その都度、道の承認を得ること。

なお、相談対応マニュアル等の作成に当たっては、道と十分に協議すること。また、特に次の事項に留意した内容とすること。

ア 相談者の悩みや不安等をSNS上で対応することによる特有のリスク及びその対応について

イ 児童相談所等への連絡が必要な場合の対応について

- ウ 緊急対応について
- エ 相談者の個人情報や相談内容等の守秘について
- オ 相談支援システムにログインする際のID、パスワードの管理、本業務に使用するパソコンの管理等、情報漏洩への対策について
- カ その他、本業務の円滑な遂行に支障を来さないための留意事項等

② 研修の実施

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。
なお、研修は、別団体等が実施する研修会への参加に代えることができる。

- ア SNS相談の特性を考慮した相談ノウハウに関する研修
- イ 本業務の運営に必要なシステムの操作に関する研修
- ウ 児童虐待相談に関する研修（児童相談所等への引き継ぎに関する研修を含む。）
- エ 国、道、道内市町村、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
- オ 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
なお、道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。

(4) 児童相談所との連絡会議の実施等

児童相談所との情報共有や対応の連携など、道、児童相談所、受託者の三者で連携体制が構築できるよう、児童相談所等との連絡会議を複数回実施すること。連絡会議の日程等は、道が別途調整する。

また、必要に応じて、道と打ち合わせを行い、事業の進捗等について、報告・協議すること。

7 企画提案書の提出

参加表明書の提出後、道から企画提案書の提出要請を受けた者は、企画提案書及び付属資料を提出すること。

なお、提出事業者名がわからないように、提出要請時に記号を通知するので、1部を除き、企画提案書に記載する事業者名は全てこの記号を使用すること。詳細は(3)④のとおり。

(1) 様式

A4版（縦）で提出すること。

(2) 記載すべき内容

別添「令和4年度虐待防止のためのSNS相談事業委託業務企画提案書」の内容で記載すること。

(3) 記載方法等に関する注意点

- ① 文書を補完するために、イラストや図表等を使用して差し支えないが、事業者名やロゴマーク等、提案者が特定できる図案等は一切入れないこと。
- ② 企画提案の内容については、他からの転載等は禁止する。
- ③ 提出された企画提案書については、受理後、内容の変更、追加及び削除等は一切認めないため、留意すること。
- ④ 企画提案書は10部提出すること。

なお、それぞれに表紙を付し、1部のみ企業名を記載し、残り9部は指定する記号を用いて企業名を記載すること。

- ⑤ 企画提案書は、コピーが可能な用紙を使用し、各部丁合後、ホチキスやクロステープ等で綴じずに、ダブルクリップ等で留めること。

8 企画提案書に関するヒアリング

- (1) 企画提案書の内容については、プロポーザル審査会において別途ヒアリングを実施する。
なお、ヒアリングに参加しない場合は、事前に連絡すること。ヒアリングに参加しない場合は、企画提案を無効とするので、留意すること。
- (2) ヒアリングを実施する日時・会場については、別途通知する。新型コロナウイルス感染症の感染拡大状況等により、オンライン実施または提出書類の審査とする場合がある。企画提案が多数の場合は、書面による予備審査を行うことがある。
- (3) ヒアリングは、企画提案書に記載された内容について、提案者から説明後、審査委員から質疑を行う。
- (4) ヒアリング会場での追加の資料提出は一切認めない。

9 その他

- (1) 企画提案書の採否については、文書により通知する。
- (2) 期限までに企画提案書の提出がない場合は、参加の意思がないものとみなす。
- (3) 審査に当たって、企画提案書は匿名とし、別に指示する事業者名（A者、B者等）により行うものとする。
- (4) 提出された企画提案書は返却しない。
- (5) 本業務に係る説明会は実施しない。質問等は随時受け付けるものとする。