

「松山市SNS子ども子育て相談窓口事業」業務委託  
仕様書

1 事業名

松山市SNS子ども子育て相談窓口事業（以下「SNS相談」という。）

2 事業目的

LINEを活用した相談窓口を設置し、家庭環境などにより既存の相談窓口の利用が難しい方や、SNSが主なコミュニケーションツールである若年層が、より気軽に相談できる体制を構築することで、児童虐待やDV被害の未然防止、早期発見、早期対応を図るとともに、ひとり親家庭や子育て家庭等に対するきめ細かな支援に繋げることを目的とする。

3 事業内容

LINEを活用した以下の相談窓口を開設する。

(1) 「子ども総合相談」

子育てについての悩み、不登校・いじめ、児童虐待、問題行動・非行、発達など、0歳から18歳までの子どもに関することや、妊娠・出産に関する悩みなど、子ども本人や保護者等からの様々な相談を受け付ける。

(2) 「ひとり親家庭相談」

ひとり親家庭からの仕事、お金、子育て、教育費等の様々な相談を受け付ける。

(3) 「DV相談」

配偶者や交際相手からの暴力等に関する悩みなどの相談を受け付ける。

4 契約期間

契約締結日から令和4年3月31日まで

5 実施場所

受注者の定める特定の場所とする。ただし、相談者に関するプライバシーの保護が図られる場所であること。

6 SNS相談受付対応業務概要

(1) 相談応答システムの導入

相談受付対応にあたり、LINE株式会社が仕様確認している相談応答システムを導入し業務を実施すること。

## (2) 業務内容

### ア 相談受付対応業務

- (ア) (別紙1 別紙①) 子ども総合相談に関する相談受付対応業務
- (イ) (別紙1 別紙②) ひとり親家庭相談に関する相談受付対応業務
- (ウ) (別紙1 別紙③) DV相談に関する相談受付対応業務

### イ 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、各記録の様式については発注者と受注者が協議して定めるものとする。

- (ア) 各相談の全文記録
- (イ) 相談ごとに、相談者の属性、相談内容、対応等の概要を記録した一覧表
- (ウ) 集計表（業務日誌、月報報告書、実績報告書）

### ウ 報告等業務

次により、業務日誌、月例報告書及び実績報告書を提出すること。

なお、各様式については、発注者と受注者が協議して定めるものとする。

#### (ア) 業務日誌

日々の業務内容について、業務日誌を翌日までに、「子ども総合相談」は子ども総合相談センター事務所へ、「ひとり親家庭相談」及び「DV相談」は子育て支援課へ提出すること。

なお、業務日誌には、イ(イ)の一覧表を添付すること。

#### (イ) 月例報告書

月毎の業務実績について、月例報告書を実施月の翌月10日までに、「子ども総合相談」は子ども総合相談センター事務所へ、「ひとり親家庭相談」及び「DV相談」に関する相談は子育て支援課へ提出すること。ただし、3月分の月例報告書については、事業終了後速やかに提出すること。

#### 【月例報告書への記載事項】

- ・友達追加件数
- ・相談経路別受付対応件数
- ・相談種類別受付対応件数
- ・年齢別受付対応件数
- ・相談時間帯別受付対応件数

#### (ウ) 実績報告書

実績報告書は、実施期間終了後、速やかに発注者へ提出すること。

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、実施期間分の全相談件数を月別にまとめたもの。
- ・事業実施結果をまとめたもの（結果概要、データに基づく事業の特徴や

課題の分析等。)

なお、内容等については、事前に発注者と協議すること。

エ その他の業務

発注者と協議の上、LINEの機能を活用し、随時、松山市の情報を発信すること。

(3) 実施期間

令和3年6月24日(木曜日)から令和4年3月31日(木曜日)まで。

ただし、年末年始(12月29日から1月3日)を除く。

(4) 相談対応日時等

(ア) 相談対応日 月曜日・木曜日の週2日

(イ) 相談対応時間 17時～21時

(ウ) 相談対応時間内に受け付けた相談は、対応が終了するまで行うこと。

(エ) (ア)～(イ)の期間以外に受け付けた相談への対応については、自動応答システム等を用いて、翌相談対応日の返答となる旨及び相談対応期間・時間外である旨、緊急時の連絡先、その他の電話相談や相談窓口等の案内を相談者に通知すること。ただし、通知の内容については発注者と協議し決定するものとする。

(5) アンケート実施

各相談対応時及び発注者が別に指定する日に、発注者と協議の上、LINE上で相談者へのアンケートを実施し、別に指定する日までに結果報告書を提出すること。

(6) 相談対応マニュアルの作成

ア 発注者が別に指定する日までに、子ども総合相談用、ひとり親家庭相談用、DV相談用それぞれ作成し、発注者の承認を得ること。

また、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、発注者の承認を得ること。

イ 相談対応マニュアルの作成にあたっては、発注者と十分に協議を行うこと。

特に、次の事項に留意した内容とすること。

(ア) LINE上でのやりとりによる特有のリスク及びその対応について

(イ) 同時に相談が多数寄せられ、すぐに対応できない際の対応について(すぐに対応できない相談者が緊急性の高い相談であることも想定した対応とすること)

(ウ) 相談者の氏名、相談内容等に関する守秘について

(エ) 緊急時の相談者の安全確保について

(オ) SNS相談用アカウントにログインする際のID、パスワードの管理、本業務に利用する機器等の管理など、情報漏えいへの対策について

(カ) その他、本業務の円滑な遂行に支障をきたさないための留意点等

## (7) LINEアカウントの設定等

本業務の円滑な実施のため、相談受付対応用のLINEアカウントにあたっては、認証済アカウントを取得し必要な初期設定を行うこと。ただし、アカウントの名称等は、発注者と協議の上決定すること。

また、アカウントの設定後、プレミアムIDを取得するとともに、周知用のQRコードを作成し、発注者に提供すること。ただし、IDの設定については、発注者と協議の上決定すること。

なお、取得したアカウントの所有権は松山市に属するものとし、契約終了後は松山市がアカウントを運営できるものとする。

## (8) 情報のデータベース化

相談受付対応業務により収集した情報は、統計分析を的確に行えるよう、発注者と協議の上、相談内容を、居住地、性別、年齢、相談区分、応答時間等、項目別にデータベース化して管理し、業務責任者、スーパーバイザー、相談受付対応業務従事者等が共通していつでも閲覧できるようにすること。ただし、アドレスによる接続制限や証明書等により端末固定の設定とする対応や、二段階認証など、セキュアな環境を整備すること。

## (9) 相談体制

### ア 業務責任者の配置及び業務

(ア) 受注者は、本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、苦情対応、研修企画、業務進行管理、連絡調整）を有し、国・地方公共団体からの相談受付対応業務、又は公益性のある相談受付対応業務の責任者経験を豊富に有する者を責任者（以下「業務責任者」という。）として1名以上定めること。

なお、業務責任者が同時に、スーパーバイザー、相談員を兼ねることはできないものとする。

(イ) 業務責任者は、本業務の運営の総括、相談員、苦情担当者及びスーパーバイザーの統括、発注者との連絡調整を行い業務の円滑な執行管理を行うこと。

### イ 相談員の配置

(ア) 相談対応時間中は、「子ども総合相談」「ひとり親家庭相談」「DV相談」全てに対応できるよう、5回線以上活用し、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、スーパーバイザーを兼ねることはできないものとする。

### (イ) 相談員

「子ども総合相談」「ひとり親家庭相談」「DV相談」の全てに対応できる、次のいずれかに該当する者で、かつSNSカウンセラー資格を有する者又はSNSカウンセリング研修を受講した者とする。

(a) 児童福祉司として従事した経験を有する者

- (b) 児童心理司として従事した経験を有する者
- (c) 社会福祉、教育分野のいずれかにおいて相談援助業務の経験を有する者
- (d) 社会福祉士、精神保健福祉士、臨床心理士のいずれかの資格を有する者、又はそれと同等の能力を有すると発注者が認める者
- (e) 児童虐待相談援助業務の経験を有する者
- (f) DV相談相談援助業務の経験を有する者
- (g) 上記(a)～(f)と同等以上の能力を有すると発注者が認める者

#### ウ 苦情担当者の配置

受注者は、苦情等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、相談員及びスーパーバイザーとの兼任を可とする。

#### エ スーパーバイザーの配置

- (ア) 受注者は、上記イに定める相談員の要件に該当する者で、国・地方公共団体等が実施するひとり親家庭等や、子ども、保護者等からの社会福祉又は児童福祉等に関する相談受付対応業務及び相談員指導業務に従事した豊富な経験を有する者をスーパーバイザーとして配置し、相談対応時間中は最低1名配置すること。

なお、スーパーバイザーが同時に、業務責任者、相談員を兼ねることはできないものとする。

- (イ) スーパーバイザーは、相談員が適切かつ円滑な相談対応を実施することができるよう、日々の相談受付対応業務の中で、随時、相談員を指導すること。

#### オ 業務責任者、相談員、苦情担当者及びスーパーバイザー名簿の提出

- (ア) 受注者は、委託業務契約締結後速やかに業務責任者、相談員、苦情担当者及びスーパーバイザーの名簿を発注者に提出すること。業務責任者については、相談受付対応業務の責任者経験歴を、スーパーバイザー及び相談員については、資格、相談等の経験歴や採用経過年数をそれぞれ記載すること。

- (イ) 受注者は提出した名簿について、変更が生じた場合は、速やかに変更後の名簿を提出すること。

- (ウ) 受注者は、SNS相談開始前までに業務責任者、スーパーバイザー及び相談員の相談実施時間の勤務割振表を提出すること。

また、SNS相談期間終了後速やかに、勤務実績表を提出すること。

#### カ 相談員の研修等

受注者は、相談員に対して、以下の(ア)～(オ)のような、業務に必要な知識・情報・技能等の習得研修や実務研修を行うこと。

なお、研修計画を発注者へ事前に書面で提出すること。

- (ア) SNSを活用した相談受付対応業務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) 子ども総合相談全般、ひとり親家庭相談全般、DV相談全般に関する研修
- (エ) 松山市や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を活用した相談受付対応業務を実施するにあたって必要な知識に関する研修

#### キ 緊急に対応を要する相談の対応

全ての相談において、生命にかかわる等、緊急に処理する必要がある相談を受け付けた場合は、相談ごとに相談対応マニュアルに従って、直ちに警察等に相談するとともに、発注者と対応を協議すること。

#### ク その他留意事項

- (ア) 子ども総合相談においては、厚生労働省から発出された「子ども家庭支援指針（ガイドライン）」「市区町村子ども家庭総合支援拠点設置運営要綱」のほか、同省の関係通知等の趣旨を踏まえたサービス及び松山市の相談支援方針に沿った相談を実施すること。
- (イ) ひとり親家庭相談においては、国・県や県内市町村・関係機関を含む支援等の基本情報について、契約後、発注者が受注者に、別途定める期日までに、提供する。

また、「ひとり親家庭支援の手引き」（厚生労働省作成※）及び「母子及び父子並びに寡婦福祉法による母子・父子自立支援員の設置要綱」（厚生労働省通知、「ひとり親家庭支援の手引き」P3参照）の趣旨等を踏まえた相談を実施すること。 ※「ひとり親家庭支援の手引き」（厚生労働省HPアドレス）

<http://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11900000-Koyoukintoujidoukateikyoku/0000125850.pdf>

- (ウ) DV相談においては、「婦人相談員相談・支援指針」（厚生労働省作成）等を踏まえた相談を実施すること。
- (エ) 常に最新の児童福祉及びひとり親家庭福祉等に関する情報を収集し、提供するサービスの質の維持・向上に努めること。
- (オ) 相談対応の実施及び相談員の雇用にあたっては、発注者の意見を可能な限り反映したものとなるよう努めること。
- (カ) SNS相談の回答が返信できない場合の対応

SNS相談の回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) 混雑時や相談対応時間外に寄せられた相談への対応

同時に相談が多数寄せられ回線がふさがっているときは、混雑が緩和されたときに速やかに対応すること。

また、相談対応時間外に相談者からアクセスがあった場合は、遅くとも翌窓口開設日に対応すること。

なお、緊急時の連絡先の案内など、発注者と協議の上、自動応答システム等を用いての通知方法を決定すること。

(ク) 相談者からの情報収集

相談対応にあたっては、解決に向けて適正な対応が行われ、かつ、本業務の運営の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質問し、必要な情報を収集すること。

(ケ) 疑義又は重大な事故があった場合について

受注者は、業務の遂行において、疑義が生じた場合又は重大な事故があった場合は、直ちに発注者にその旨を報告しなければならない。

(コ) 定例報告会

受注者は発注者と定期的に打合せを行い、事業の進捗等について、報告・協議すること。打合せの開催は、年4回程度（3か月に1回）とし、日程等は別途調整すること。

なお、Web会議システムによる打合せも可とする。

(カ) 受注者は、業務の履行に関しては、松山市の相談業務の公共性を鑑みて、常に相談者の立場を考慮し、その信頼を確保しなければならない。

(キ) 業務を実施する上で、業務責任者、相談員、苦情担当者及びスーパーバイザー等の資質、態度等が不適格であるとして発注者が異議を申し出たときは、受注者は対策を講じた上で改善結果を発注者に報告すること。

(10) 発注者によるSNS相談の確認

ア 発注者がSNS相談の状況をリアルタイムで確認できるようにする環境は、アドレスによる接続制限や証明書等により端末固定の設定とする対応や、二段階認証など、セキュアな環境を整備すること。

また、その具体的手段については提案で示すこと。

なお、閲覧に必要な機器等は、松山市の既存端末の利用を想定しているが、インターネット環境の出口は、Webゲートウェイサービスを利用していることから、グローバルアドレスが不定期に変更されることがあるため留意すること。

イ 次の箇所に閲覧に必要なアカウント等を発行すること。

【子ども総合相談】

- ・松山市子ども総合相談センター事務所（築山事務所）

【ひとり親家庭相談・DV相談】

- ・松山市子育て支援課

(11) 令和4年度の業務の引継ぎについて

令和3年度と令和4年度の松山市のLINEを活用した相談受付対応業務の受注者が異なる場合は、次のア及びイに対応すること。

ア 令和3年度の委託業務期間満了までに、松山市が指定する者に委託業務の期間における相談のやりとりのデータを提供し、令和4年4月からの相談受付対応業務が円滑に行えるよう対応すること。

また、松山市及び松山市が指定する者からの協議・相談に応じること。

イ 委託業務期間満了後、概ね1か月間は、松山市及び松山市が指定する者からの協議・相談に協力すること。

#### (12) 個人情報の保護及び情報セキュリティ

ア 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及び情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格「ISO27001」の認証を取得していること。

イ 受注者は、本業務を行うにあたり、個人情報の取扱いは「(別紙1別紙④)個人情報取扱特記事項」を遵守するとともに、その取扱いに十分留意し、漏えい、滅失及びき損の防止その他個人情報の保護を徹底すること。

ウ 相談者の個人情報の保護について、必要な措置をとり、相談記録等の情報管理に十分配慮すること。委託契約終了後においても同様とする。

エ 相談内容には個人情報が含まれるものもあるため他人に知らせてはならない。

オ 受注者は、本業務を行うにあたり「(別紙1別紙⑤)セキュリティ要求事項」及び「(別紙1別紙⑥)SNSを活用した相談受付対応業務におけるセキュリティに関する運用基準」を遵守し、必要なセキュリティ対策を講じなければならない。

なお、別紙に示すセキュリティに関する要件については、提案で具体的方法等について示すこと。

## 7 成果物の納入等

### (1) 成果物

成果物は次のとおりとし、「子ども総合相談」「ひとり親家庭相談」「DV相談」それぞれ、紙及び電子データを格納したCD-R又はDVD-Rで提出すること。電子データは、PDF及びWord、Excel又はPowerPointとする。提出期日については、発注者と協議すること。

ア データベース

イ その他、必要な資料



## (2) 納入場所

### 【子ども総合相談】

- ・松山市子ども総合相談センター事務所（築山事務所）

### 【ひとり親家庭相談・DV相談】

- ・松山市子育て支援課

## 8 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、発注者に帰属するものとする。  
また、受注者は、著作権者人格権を行使してはならない。
- (2) 本業務の遂行にあ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、受注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。

## 9 その他

- (1) 契約締結後、速やかに事業計画書を提出すること。
- (2) 受注者は、故意又は過失により、発注者又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) 受注者は、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、発注者と協議の上、その一部を委託することができる。
- (4) 本業務を遂行するために必要なシステム使用費用、必要なシステムの設計（プログラム設計、データベース開発等）及び運用並びに保守管理に要する費用、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、全て受注者の負担とする。
- (5) 事業の執行の適正を期するため、必要があるときは、発注者が受注者に対し報告させ、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) 本業務の遂行に疑義が生じた場合には、発注者と受注者で協議の上定める。