

「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

身近なコミュニケーションツールである LINE を活用した相談窓口を設置し、家庭環境などにより、既存の電話や来所、訪問等による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、ひとり親家庭などの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又は妊産婦、通告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、生活、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

受託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、かつ、受託者が個人情報を適切に管理できる場所であること。

6 SNS 相談受付対応業務概要

(1) 相談応答システムの導入

相談受付対応に当たり、コンタクトポイントとして LINE 公式アカウントを活用し、かつ、相談内容等の機密性を要する情報等が LINE 上に残らないなど「政府機関・地

方公共団体等における業務での LINE 利用状況調査を踏まえた今後の LINE サービス等の利用の際の考え方（ガイドライン）」を満たす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

- ①子ども総合相談に関する相談受付対応業務（別紙1-2）
- ②ひとり親家庭相談に関する相談受付対応業務（別紙1-3）
- ③DV相談に関する相談受付対応業務（別紙1-4）

### 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松山市と受託者が協議して定めるものとする。

- ①各相談の全文記録
- ②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
- ③集計表（業務日誌、月例報告書、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、松山市と受託者が協議して定めるものとする。

#### ①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②の一覧表を添付すること。

#### ②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】

- ・友だち追加件数
- ・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（相談対応日時以外の受付分等も含む）

#### ③実績報告書

実績報告書は、実施期間終了後、速やかに松山市へ提出すること。

なお、実績報告書には次の書類を添付することとし、内容等については、事前に松山市と協議すること。

- ・月例報告書へ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）

#### エ その他の業務

松山市と協議の上、LINE の機能を活用し、随時、松山市の子育て等に関する情報を発信すること。

#### (3) 実施期間

令和3年11月1日（月曜日）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 ※祝日含む

##### イ 相談対応時間

17時～21時

##### ウ 対応について

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。

上記ア～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、通知内容については松山市と協議し決定するものとする。

#### (5) アンケートの実施

各相談対応時及び松山市が別に指定する日に、松山市と協議の上、LINE を活用し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

①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、松山市の承認を得て、相談窓口を開設する約1週間前までに従事職員に周知すること。  
また、マニュアル作成後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、松山市の承認を得ること。

②相談対応マニュアルの作成に当たっては、松山市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。

- ・SNS でのやりとりによる特有のリスク及びその対応
- ・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（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）
- ・相談者の氏名、相談内容等に関する守秘
- ・緊急時の相談者の安全確保
- ・相談応答システムにログインする際の ID、パスワードの管理、本業務に利用

する機器等の管理など、情報漏えいへの対策

・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 公式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 公式アカウントの開設に当たっては、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、松山市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、松山市に提供すること。ただし、ID の設定については、松山市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、松山市と協議の上、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、IP 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、安全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

①受託者は、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、相談員、スーパーバイザーを兼ねることはできないものとする。

②業務責任者は、本業務の運営の総括、相談員、スーパーバイザー及び苦情担当者の統括、松山市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

①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。

②相談員は、「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松山市が認める者
- (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松山市が認める者

#### ウ スーパーバイザーの配置

- ① 受託者は、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。
- ② 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。

#### エ 苦情担当者の配置

受託者は、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。

#### オ 従事職員名簿の提出

- ① 受託者は、業務委託契約締結後速やかに業務責任者、相談員、スーパーバイザー及び苦情担当者の名簿を松山市に提出すること。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、相談員及びスーパーバイザーについては、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。
- ② 受託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。
- ③ 受託者は、SNS 相談開始前までに従事職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

受託者は、相談員に対して、以下の①～⑤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。また、相談員同士の情報共有を図り、円滑な業務遂行に努めること。その際、個人情報の取扱いに留意すること。

なお、研修計画を松山市へ事前に書面で提出し、実施後は実施報告書を提出すること。各様式については、松山市と受託者が協議して定めるものとする。

- ① SNS 相談の特性を考慮した相談ノウハウに関する研修
- ② 本業務の運営に必要なシステムの操作に関する研修

- ③松山市の実施する、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
- ④松山市又は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
- ⑤その他、SNS を活用した相談受付対応業務を実施するに当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、松山市と対応を協議すること。

#### ク その他留意事項

- ①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。
- ②ひとり親家庭相談においては、国・県や県内市町・関係機関を含む支援等の基本情報について、契約後、松山市が受託者に、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）

<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisaku-jouhou-11900000-Koyoukintoujidoukateikyoku/0000125850.pdf>

- ③DV 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。
- ④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。
- ⑤相談対応の実施及び相談員の雇用に当たっては、松山市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。
- ⑥SNS 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返信できない場合は、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。  
なお、返信できない相談が緊急性の高い相談の場合、上記キに定める対応に準じる。
- ⑦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、松山市と協議の上、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。

⑧相談者からの情報収集

相談対応に当たっては、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。

⑨疑義又は重大な事故があった場合について

受託者は、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、直ちに松山市にその旨を報告しなければならない。

⑩定例報告会

受託者は松山市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ものとする。

なお、Web 会議システムによる打合せも可とする。

⑪受託者は、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。

⑫業務を実施する上で、従事職員の資質、態度等が不適格であるとして松山市が異議を申し出たときは、受託者は対策を講じた上で改善結果を松山市に報告すること。

(10) 松山市による SNS 相談の確認

①松山市が 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、IP 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、安全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。

閲覧に必要な機器等は、受託者において②に示す箇所に用意するか、松山市の既存端末で利用できるよう環境を整備することとし、方法については松山市との協議により決定すること。

なお、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。

②次の箇所に閲覧に必要なユーザー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託者が異なる場合は、次の①及び②に対応すること。

①受託者は、次期受託者が決定した際には、円滑かつ支障なく業務を遂行できるよう引き継ぎを行うこと。

なお、引き継ぎに要した経費は、受託者が負担すること。

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。

②業務委託期間満了後、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・相談に可能な範囲で協力すること。

#### (12) 個人情報の保護及び情報セキュリティ

①受託者は、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の国際規格「ISO27001」の認証を取得していること。

②受託者は、本業務を行うに当たり、個人情報の取扱いは「(別紙1-5) 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。

③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。業務委託契約終了後においても同様とする。

④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。

⑤受託者は、本業務を行うに当たり「(別紙1-6) セキュリティ要求事項」及び「(別紙1-7) 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、提案で具体的な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、松山市と協議すること。

- ・データベース
- ・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、松山市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本業務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おそ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。

## 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受託者は、故意又は過失により、松山市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ためにその一部を再委託する場合で、事前に松山市との協議により、再委託が認められた場合はその限りではない。
- 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、松山市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業務委託契約終了後は、記録装置について、以下の(a)～(e)のうちいずれかの方法で行い、実施後は、抹消措置の完了証明書または物理的破壊の証拠写真を提出すること。
  - (a)物理的な破壊
  - (b)磁気的な破壊
  - (c)OS 等からのアクセスが不可能な領域も含めた領域のデータ消去装置又はデータ消去ソフトウェアによる上書き消去
  - (d)ブロック消去
  - (e)暗号化消去
- ⑦本業務の遂行に疑義が生じた場合には、松山市と受託者で協議の上定める。