

**令和7年度福島県親子のための相談LINE業務委託
仕様書**

1 委託業務名

令和7年度福島県親子のための相談LINE業務

2 業務の目的

こどもや家庭からの相談は、児童虐待対応ダイヤル「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、本県においても、SNS相談窓口を開設し、よりアクセスしやすい相談ツールを構築する。

3 委託期間等

(1) 委託期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

(2) 相談受付時間

月曜日～金曜日（国民の祝日、年末年始12/29～1/3を除く）の午前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。

4 本事業における相談対象者

県内のこども（18歳未満）及びその家族等（ヤングケアラー（原則18歳未満で、本来大人が担うと想定されている家事や家族の世話などに日常的に行っている者）及びその家族を含む。）

5 相談環境

(1) 「令和6年度福島県親子のための相談LINE業務委託」及び「令和6年度ヤングケアラーに対するSNSによる相談受付業務委託」でそれぞれ実施しているSNS相談窓口を一体化し相談受付を行う。一体化までの間、両事業で使用しているSNS相談窓口での相談受付を継続するなど、スムーズな窓口移行に向け適切な措置をとること。

(2) 一体化後の相談については、以下のとおり実施すること。

ア 相談はLINE（LINE株式会社が提供しているメッセージングアプリ。以下同様。）により受け付けることとする。なお、相談者からの画像の送信はできないように設定すること。

イ 相談受付の際に、相談者に対して居住市町村や対象児童との関係、年齢、対象児童の年齢、性別などを入力または選択させること。

ウ 相談は専用の相談室において実施する等、情報漏洩防止のためのセキュリティー

を確保すること。

エ 相談対応に使用するシステムは、LINEが仕様確認している相談応答システムとすること。

オ 機密性を有する情報の扱いについては、LINEに情報が保存されない方法で送受信を行い、情報の管理を徹底すること。

カ 「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）（令和3年4月30日付内閣官房ほか）」に準拠した対応をとること。

6 委託業務の内容

(1) 相談対応

ア 虐待通告に関する業務について

(ア) 相談者から虐待通告を受けた場合、児童相談所虐待対応ダイヤル「189」への相談を促すことを原則とするが、相談者が相談支援システム上での相談継続を希望する場合は、相談者の連絡先や児童等の状況について確認し、できる限りの情報収集を行うこと。

(イ) 上記(ア)の終了後、速やかに当該情報収集の内容を当該児童の居住地を管轄する各児童相談所の職員（以下「児相職員」という。）に電話連絡すること。（8時30分から17時15分までの勤務時間帯は各児童相談所へ、17時15分から20時までにおいて、児童の安全確保の緊急性が高いと判断する場合には各児童相談所緊急連絡先へ連絡すること。）

(ウ) 虐待相談・通告に関する記録については、虐待相談・通告／児童相談受付票を作成し、速やかに当該児童の居住地を管轄する児童相談所に電子メールで報告すること。

イ 児童相談（ヤングケアラー相談を含む）に関する業務について

(ア) 保護者等からの相談に対して、必要な助言指導を行うこと。

(イ) 相談の内容により、児童の安全確保の緊急性が高いと判断する場合には、各児相職員に電話連絡すること。（8時30分から17時15分までの勤務時間帯は各児童相談所へ、17時15分から20時までにおいては、各児童相談所緊急連絡先へ連絡すること。）

(ウ) 必要に応じて、適切な相談機関を紹介すること。

(エ) 児童相談に関する記録については、虐待相談・通告／児童相談受付票を作成の上、相談受付時間の終了後速やかに当該児童の居住地を管轄する児童相談所に電子メールで報告すること。

(ホ) 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。

ウ その他

(ア) その他、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、速やかに管轄の児童相談所に連絡すること。

(イ) 相談・通告内容についての各児相職員からの照会に対応すること。

(ウ) 頻回相談ケースや相談受付時間内の相談が想定されるケースなどについて、児童相談所から申し送りがあった場合は、その指示に従い対応すること。

(2) 登録者への情報発信について

友だち登録者に対し、定期的に情報発信を行うこと。

なお、発信内容については、令和7年度ヤングケアラー広報啓発事業で決定するため、当該事業と適切に連携し、円滑な情報発信に努めること。

(3) 対応の記録・整理に関する業務について

相談・通告内容について記録・整理し、業務日誌、月例報告書、月例受付状況、年度報告書及び年度受付状況を作成すること。

(4) 広報資材の作成について

ア 一体化後のSNS相談窓口について周知するためのチラシ等のデザインを作成すること。なお、デザインについては以下の条件を満たすものであること。

(ア) A4版両面カラーのチラシに使用可能なデザインであり、かつ表面のみでA2版ポスターとしても使用可能なデザインとなっていること。

(イ) 性差別的な内容でないこと。男女共同参画社会を考慮した内容であること。

(ウ) 著作権法（昭和45年法律第48条）をはじめとする各種法令等を遵守した内容であること。

(エ) SNSによる相談へ誘導する二次元コード（QR）を記載すること。

(オ) 「福島県こども未来局児童家庭課」と記載すること。

イ 最終的なデザインや仕様については契約締結後に委託者と協議の上決定する。

ウ 企画、制作された作品の著作権の帰属は福島県とする。なお、受託者が本事業における業務を遂行するために当該作品を利用する場合、委託者の承諾は不要とする。また、受託者のその他の利用については、委託者が承諾したときに限り、利用することができる。

7 相談体制

(1) 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。

(2) こども家庭庁から発出された「児童相談所運営指針（平成2年3月5日付け児発第133号厚生省児童家庭局長通知）」のほか、同庁の関係通知等の趣旨を踏まえたサービスを提供すること。

(3) 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、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。

業務責任者は、相談員に対する指導を行うとともに、緊急対応を有する通報・相談の支援体制を確保するなど、本業務の円滑な執行管理を行うものとする。

(4) 従事者は、次のいずれかの者とする。

ア 児童指導員として児童福祉事業に従事した経験を有する者

イ 教員として従事した経験を有する者

ウ 児童福祉司として従事した経験を有する者

エ 児童心理司として従事した経験を有する者

オ 保健師として母子保健事業に従事した経験を有する者

カ 保育士として児童及び保護者の指導に従事した経験を有する者

キ 児童福祉事業に熱意があつて、前各事項に掲げると同等以上の能力を有すると認められる者

(5) 提供するサービスの質の維持・向上に努め、常に最新の児童の福祉に関する情報を収集すること。

(6) 本業務を実施する上で従事者の資質、態度等が不適切と認められる場合は、発注者は受注者に従事者の交代を要求することができるものとし、受注者は速やかに適正な従事者と交代させるものとする。

(7) クレーム、苦情等に対応する担当者を選任すること。

(8) 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。

(9) 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。なお、委託契約終了後においても同様とする。

(10) 相談に対しては、所管の児童相談所の窓口であることを説明すること。

(11) 相談対応の実施及び従事者の任用に当たっては、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。

(12) 相談員の研修

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。

- 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。国が実施するシステム操作説明会にも参加すること。
- ウ 児童虐待相談に関する研修（児童相談所等への引継ぎに関する研修を含む。）。
- エ 国、県、県内市町村・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。
- カ 県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。

8 報告、検査等について

(1) 日報

業務日誌により、翌日（日曜日、土曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始の場合は、次の平日の翌日）までに当該児童の居住地を所轄する児童相談所長へ報告すること。

(2) 月報

月例報告書、業務日誌（当該月初日から末日までの1か月分）及び月例受付状況により、実施月の翌月10日までに福島県知事へ報告すること。

(3) 年報

年度報告書及び年度受付状況により、業務が終了した日（業務を中止し、又は廃止した日を含む）から起算して30日を経過した日又は令和8年4月10日のいずれか早い日までに福島県知事へ報告すること。

(4) 検査等

本業務の執行の適正に期するため必要があるときは、発注者は、受注者からその業務に関し報告をさせ、又はその職員に、受注者の営業所、事務所その他の事業場に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を検査させることができる。

9 委託業務の一括再委託の禁止

受注者は、本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、本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出来る。

10 その他

- (1) 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、発注者と受注者が協議して決めるものとする。
- (2) 受注者は、本業務の終了後の契約更新が見込まれない場合は、新たな受注者が本業務に支障をきたすことのないよう必ず事前に引継書を作成し、発注者の承諾を得なければならない。また、引継ぎ終了後は、所有している一切のデータ及び紙媒体の資料を破棄し、その旨を発注者に書面で報告しなければならない。