

令和 8 年度石川県 SNS 子育て相談事業業務委託仕様書

1. 委託業務の名称

令和 8 年度石川県 SNS 子育て相談事業

2. 業務内容等

(1) 厚生労働省によって開設された「児童相談所における SNS 相談支援システム」による相談業務

<ア 相談受付期間>

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日までとし、平日の 16 時から 20 時までは必ず相談対応がとれる体制をとること。それ以外の曜日・時間帯については、受託者が委託事業費の上限内で提案すること。なお「児童相談所における SNS 相談支援システム」は 24 時間相談受付可能のシステムになっている。

<イ 相談受付内容>

- ・児童虐待に関する相談、又は児童虐待に繋がる恐れのある相談
- ・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
- ・上記以外の相談を受けた場合も、相談者に不信感や不満を抱かせないように、誠意をもって対応すること

<ウ 相談員の配置及び名簿の提出>

- ・相談受付期間中は、必ず 1 名以上の相談員を配置すること
- ・実際に相談対応にあたる相談員の名簿を作成し、提出すること

<エ 相談員の資格>

- ・相談員は、次のいずれかに該当し、かつ SNS 相談業務の実績がある者又は SNS 相談の研修（※）を受けた者とする。

(※) 一般財団法人全国 SNS カウンセリング協議会が認める「SNS カウンセラー養成講座」等

- ①医師、社会福祉士、精神保健福祉士、公認心理師、臨床心理士資格のいずれかを有する者
- ②児童その他の者の福祉に関する相談において、3 年以上の相談援助業務（児童その他の者の福祉に関する相談に応じ、助言、指導その他の援助を行う業務をいう。以下同じ）の経験を有する者
- ③児童その他の者の福祉に関する相談において、電話又は SNS での 1 年以上の相談援助業務の経験を有する者
- ④児童福祉法第 13 条第 3 項に規定する児童福祉司に相当する者

<オ 相談員の研鑽>

- ・相談員は、業務に必要な知識及び技能の習得に努めること
- ・相談員は「児童相談所における SNS 相談支援システム操作マニュアル<一般利用者>」の内容を把握し、当該システムの操作を習得すること

(2) 石川県と県児童相談所と受託者の三者で円滑な連携体制が構築できるよう、適切かつ迅速な情報共有を行うこと

(3) 令和 8 年度石川県 SNS 子育て相談事業を広く県民に周知する取組

- ・県内の小中高校生へ一人一枚配布する広報物の作成は必須とする。
- ・県内児童生徒総数の見込みは 113,000 人
- ・広報物は、石川県少子化対策監室へ納品すること

(4) その他、事業の目的に資する取組

3. 第三者に対する損害賠償責任について

事業の執行により、第三者が受けた損害の賠償については、受託者が一切自己の責任においてこれを解決するものとする。

4. 個人情報の取扱い

- (1) 受託者は、業務を遂行する上で、これに携わる職員を管理監督するとともに、「個人情報の取扱いに係る特記事項」の規定の内容を周知し、特に個人情報の保護並びに漏洩防止に関しては周知徹底すること
- (2) 受託者は、業務上知り得た事項を他人に漏らし、又はこれを委託業務以外に使用してはならない。また、個人情報等のデータの紛失等が、決してないように厳重に鍵付きの書庫等にて保管すること。さらに、委託業務が終了する場合の電子事務機器における残存データに関しても必ず責任を持って対応し、それが起因とする漏洩に関しては履行期間外であっても責任を負うこととする。
- (3) 委託者は、受託者がこの契約において個人情報の取扱いが不適切と認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができるものとする。
- (4) インターネット上のクラウドサービスを利用する場合は、VPN 接続等による通信経路の暗号化や本人認証等のセキュリティ対策を施すこと。

5. セキュリティポリシーについて

事業の実施にあたっては「石川県情報調達共通特記仕様書（令和 7 年 1 月版）」を遵守すること

6. 受託者の責務

- (1) 受託者は、業務の履行に当たっては、委託者の相談業務の公共性に鑑みて、常に相談者の立場を考慮し、信頼を確保しなければならない。
- (2) 受託者は、地方公務員法（昭和 25 年法律第 261 号）第 16 条（欠格条項）に該当する者を業務に従事させてはならない。
- (3) 受託者は、相談員、その他本委託業務に従事する者に対し、法令に規定された事業者としてのすべての義務を負うものとする。

7. 相談業務の注意事項

- (1) 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
- (2) 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、速やかに管轄の児童相談所に連絡すること。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、LINE のリッチメニューに表示される「電話で相談」を勧め、速やかに管轄の児童相談所へ連絡すること

- (3) 児童養護施設や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、速やかに管轄の児童相談所に連絡すること
- (4) 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
- (5) 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、(2)と同様に対応すること
- (6) 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・県内市町村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

8. 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、石川県及び県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管理すること。また、本相談業務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、相談者の情報（年齢、性別、家族構成等）や相談の内容に応じて聴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、各種情報収集に努めること
- (2) 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、1週間分の業務日誌を翌週中に、石川県と管轄の児童相談所にメールで報告すること。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、速やかに管轄の児童相談所に電話連絡すること

【業務日誌の作成方法】

- ①「児童相談所におけるSNS相談支援システム」から抽出できるCSVデータに、相談者の情報（年齢、性別、家族構成等）、相談開始時間帯、相談に要した時間、相談概要、その他必要事項を追記し、Microsoft Excelに変換して保存する。
- ②業務日誌は、相談ごとに更新し、データベースが構築されるようにする。

9. 秘密の遵守

本件受託者は、本業務実施中に生じるすべての成果品を石川県の許可なく他に公表及び貸与してはならない。また、本業務中に知り得た事項を利用又は他に漏らしてはならない。

10. 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) 本仕様書に定めのない事項については、石川県と受託者が必要に応じて協議の上、決定するものとする。