

令和8年度親子のための相談LINE事業
委託業務仕様書（案）

長野県

1 委託業務名

令和8年度親子のための相談LINE事業委託業務

2 事業目的

子育てや親子関係について悩んだときに、子どもとその保護者の方などが相談できる窓口としてSNS（LINE）を活用し、児童虐待の未然防止や、早期発見・対応を目的に、子育ての不安、しつけ等の様々な子どもに関する相談を受け付ける相談窓口を設置する。

3 委託期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

4 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と情報の管理を徹底するため、本業務運営者のみが入り出ることができる場所もしくは部屋を運営場所として設置すること。

5 業務概要

(1) 業務内容

- ア SNS相談業務
- イ 相談内容等の記録・整理に関する業務
- ウ 報告等業務
- エ その他の業務

(2) SNS相談実施期間

契約締結日以降の開設準備が整った日（遅くとも令和8年4月24日まで）から令和9年3月31日（水）まで。

ただし、年末年始（12月29日から1月3日）を除く。

(3) 相談受付時間等

- ア 相談受付日 平日（祝日及び12月29日～翌1月3日除く）
- イ 相談受付時間 10時～18時
- ウ 受付時間内に受けた相談は、相談対応が終了するまで行うこと。

(4) 相談対象者

原則として、長野県内に在住する子ども及びその保護者等とする。ただし、相談対象者以外からの相談を受けた場合も、相談者に不快感や不満を抱かせないよう、誠意をもって対応すること。

(5) 相談内容

原則として、児童虐待の疑いがある相談、または児童虐待につながる恐れのある相談、子育ての不安、しつけなど、子どもの養育に関わること（児童相談所において受け付ける相談）

(6) SNS相談業務

- ア 厚生労働省（現在は子ども家庭庁）が開設した「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」（子ども家庭庁が運用する「親子のための相談LINE」）（以下、「相談支援システム」という。）を利用して実施すること（最低2回線を確保すること）。
- イ 受注者は、相談者からSNS相談を円滑に受け付けることが可能な運用体制を構築すること。
- ウ 相談者からの相談に対しては、次のとおり対応すること。

(ア) 児童虐待の疑いがある相談や通告の場合

できるだけ相談者（又は通報者）の連絡先や対象児の情報、虐待の状況等を聴き取り、速や

かに対象児の住所地を所管する児童相談所（以下、「所管児相」という。）に連絡すること（対象児を特定する情報が取得できない場合であっても、可能な限り、居住市町村の聞き取りに努めること。）。

(イ) 児童虐待以外の相談の場合

必要な助言・指導を行うとともに、必要に応じて適切な相談窓口を案内すること。案内する相談窓口については、別途発注者が提供する相談窓口一覧を適宜参照すること。なお、面接・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、相談者の連絡先や対象児の情報を聴き取り、所管児相に連絡すること。

(ウ) 対象者以外からの相談、窓口の趣旨に沿わない相談の場合

(4) に掲げる相談対象者以外からの相談や、(5) に掲げる相談内容以外の相談を受けた場合は、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。案内する相談窓口については、別途発注者が提供する相談窓口一覧を適宜参照すること。

エ ウの所管児相への連絡方法及び連絡に用いる様式（受付票）については、受注者の提案をもとに発注者と受注者が協議して定めるものとする。

(7) 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、各記録の様式や相談の分類方法・項目等については、受注者の提案をもとに発注者と受注者が協議して定めるものとする。

ア 相談ごとに、相談者の属性、相談種別、相談内容、対応等の概要を記録した一覧表

イ 全相談の相談記録票及び虐待相談・通告受付票

ウ 集計表（月報、全体）

(8) 報告等業務

次の書類を適宜提出すること。なお、各様式については、アを除き受注者の提案をもとに発注者と受注者が協議して定めるものとする。

ア 虐待相談・通告受付票

日々の業務のうち、虐待通告など、児童相談所に連絡を行う必要のある相談を受けた場合、事前に電話にて緊急報告を行ったのち、発注者が定める様式により所管児相に報告を行うもの。

イ 月例報告書

事業実施月の翌月10日までに、月例報告書を県（長野県県民文化部こども・家庭課児童相談・養育支援室及び各児童相談所）に提出すること。

ただし、3月分の月例報告書については、事業終了後すみやかに提出すること。

なお、月例報告書には、(7) アの一覧表を1か月分まとめたものを添付すること。

その際、一覧表は月例報告書の内訳と合致するよう適宜修正し、修正箇所を明示すること。

【月例報告書への記載事項】

- ・相談経路別受付状況
- ・相談種別・年齢別受付状況
- ・相談時間帯別・業務区分別受付状況
- ・時間帯別アクセス・対応状況
- ・曜日別受付状況
- ・上記「相談経路別受付状況」、「相談種別・年齢別受付状況」、「相談時間帯別・業務区分別受付状況」、「時間帯別アクセス・対応状況」、「曜日別受付状況」について相談を所管する児童相談所別にまとめたもの（なお各状況に児童相談所別の内訳を記載することでも可とする。）
- ・アンケート回答結果
- ・勤務割り振り実績表

また、発注者と受注者の協議により、報告内容の追加も可能とする。

ウ 実績報告書

実績報告書は、業務委託期間終了後、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、それぞれ全相談実施期間分の件数を月別にまとめたもの。
- ・事業実施結果のまとめ（結果概要、データに基づく実施結果、事業の特徴や課題の分析、アンケート結果のまとめ・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。）
- ・相談員に対する研修の実施状況

本委託業務が完了（廃止の承認を受けた場合を含む。）したときは、その日から起算して5日以内又は令和9年3月31日のいずれか早い日までに実績報告書を提出すること。

エ その他

県は事業の執行を適正に期するため必要があるときは、受注者に対し報告させ、又は事務所に立ち入り、関係帳簿類、その他物件を検査させ、もしくは関係者に質問を行う場合がある。

(9) 相談対応マニュアルの作成

ア 受注者は、発注者がSNS相談実施前の別に指定する日までに、必要に応じて県（長野県県民文化部子ども・家庭課児童相談・養育支援室及び児童相談所）と打ち合わせの上、相談対応マニュアル作成し、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当たっては、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) 悩み等の相談についてLINE上でやり取りすることによる特有のリスク及びその対応について
- (イ) 所管児相及び長野県県民文化部子ども・家庭課児童相談・養育支援室への連絡が必要な場合の対応について
- (ウ) 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
- (エ) 相談者の氏名、相談内容、やり取りの守秘について
- (オ) 緊急時の対応について（生命、身体に関わる等緊急に処理する必要のある相談を受理した場合のフローを含む。）
- (カ) 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、本事業に利用するパーソナルコンピューターの管理等、情報漏洩への対策について
- (キ) その他、県（長野県県民文化部子ども・家庭課児童相談・養育支援室及び児童相談所）との打ち合わせの際に必要なとされた事項や、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

(10) 相談支援システムの設定等

本事業の円滑な実施のため、相談支援システムについて、必要な初期設定を行うこと。なお、アカウントの取得やチャットの定型文の変更等については発注者にて国の委託先事業者に連絡するなどにより行うものとするが、受注者は業務委託にあたっての円滑な業務遂行に必要なアドバイス等を行うこと。

(11) 情報のデータベース化

相談票等に記録した情報や、相談業務により収集したその他の情報は、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、所管する児童相談所等、項目別にデータベース化して管理し、総括責任者、スーパーバイザー、相談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。

(12) 相談体制

ア 総括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な能力（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業務、または公益性のある相談業務の責任者経験を3年以上有する者を責任者（以下「総括責任者」という。）として1名以上定めること。

(イ) 総括責任者は、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) 相談受付時間中は、確保した回線数に対応できるよう、必要な人員体制を整備すること。
なお、相談員が同時に、総括責任者、スーパーバイザーを兼ねることはできない。

(イ) 相談員

次のいずれかの者とする。なお、児童福祉及び児童虐待対策を専門に取り扱う相談事業の実務経験がある相談員を含めること。

- 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、公認心理師のいずれかの資格を有する者、またはそれと同等の能力を有すると発注者が認める者
- e 児童虐待通報業務の経験を有する者

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、総括責任者、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児童福祉等に関する相談業務及び相談員指導業務に従事した経験を有する者をスーパーバイザーとして配置し、相談受付時間中は最低1名配置すること。

(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、日々の相談業務の中で、随時、相談員を指導すること。

オ 総括責任者、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すみやかに総括責任者、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。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も記載すること。

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

(ウ) 受注者は、月ごとに、相談員及びスーパーバイザーの相談実施時間の勤務割振表及び勤務割振実績を提出すること。

カ 研修等の実施

受注者は、相談員に対して、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、研修計画を事前に書面で発注者に提出すること。

(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) 本事業の運営に必要なシステムの操作に関する研修

(ウ) 児童虐待に関する研修（所管児相等への引継ぎに関する研修を含む。）

(エ) 国・県や県内市町村・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

生命、身体に関わる等緊急に処理する必要のある相談を受理した場合は、相談対応マニュアル及び別途作成する緊急対応フローに従って対応すること。

ク その他留意事項

(ア) こども家庭庁支援局から発出された「児童相談所運営指針」のほか、関係通知等の趣旨を踏まえたサービスを提供すること。

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

(ウ) 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。

(エ) 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。

(オ) 混雑時や受付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や受付時間外に相談者からアクセスがあった場合は、必要に応じて、混雑が緩和されたときや翌窓口開設日にフォローを行うなど、できるだけ多くの希望者を相談につなげるための対応を工夫すること。

対応方法については、発注者と協議の上決定するものとする。

(カ) 相談者からの情報収集

相談処理に当たっては、解決に向けて適正な処理が行われ、かつ、本事業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、相談者の属性等や相談の内容項目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、各種情報を収集すること。

(キ) 定例報告会

受注者は発注者と定期的に打ち合わせを行い、事業の進捗等について、報告・協議すること。打ち合わせの開催は、3ヶ月に1回程度を目安とし、日程等は別途調整すること。

(13) 個人情報及び情報資産の保護

ア 本事業を行うにあたり、個人情報の取り扱いは、別紙1「保有個人情報取扱特記事項」に基づき、情報資産の取扱いは別紙2「情報資産等取扱特記事項」に基づき、その取り扱いに十分留意し、漏えい、滅失及びき損の防止その他個人情報及び情報資産の保護に努めること。

イ 相談者の個人情報の保護等について、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。また、委託契約終了後においても同様とする。

ウ 相談内容には個人情報が含まれるため、他人に知らせてはならない。特にDV被害者からの相談の場合は、加害者が相談者や第三者にも危害を加えるおそれがあるので、最大限の注意を払い、個人情報の秘密保持を厳守すること。

エ 使用するパソコン等の端末は、IDやパスワード等でセキュリティが管理されていること。

6 成果物の納入等

(1) 成果物の納入

紙及び電子データにて行い、うち電子データについては、発注者がデータ加工できるように、Microsoft ExcelまたはMicrosoft Wordで作成の上（いずれもMicrosoft 365版で編集可能であること）、メール又はCD-R等で納入すること。

なお、提出期日については、発注者と調整すること。

ア 年間の相談内容の統計的データ

イ その他、必要な資料

(2) 納入場所

長野県県民文化部こども・家庭課児童相談・養育支援室

(長野県長野市大字南長野字幅下692の2 長野県庁本館棟4階)

7 知的財産の取扱い

- (1) 本業務により作成される成果物の著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条の権利含む。）、意匠権等の知的財産権は、発注者に帰属する。なお、著作者人格権の行使はしないこと。
- (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) 受注者は、ホームページ等で公表済みでない内容については、事前に発注者の承認を得るものとする。
- (4) その他、本契約に係る知的財産の取り扱いについて必要があるときは、発注者と受注者が協議の上、定める。

8 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) 契約締結日以降の開設準備が整った日（遅くとも令和8年4月24日まで）から受注者においてSNS相談を実施するものとするが、令和8年4月24日にとらわれず、準備が整い次第、出来るだけ早期にSNS相談を開始すること。その際は、発注者と連絡を密にし、受注者が相談を開始するまで対応している児童相談所からの切換えなども考慮の上、相談対応期間に漏れがないよう配慮すること。
- (3) 受注者は、故意又は過失により、発注者また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。
- (4) 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。
- (5) 本仕様書を遂行するために必要な通信料などを含む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。
- (6) 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。
- (7) 「5 業務概要」で定めるSNS相談業務や報告等業務については、所管児相別の対応方法等の希望に対し可能な限り個別対応を行うこと。この個別対応については発注者との協議の上で調整する。
- (8) 受注者は、雇用等を行った労働者の使用者として、労働基準法、労働者災害補償保険法、労働安全衛生法、最低賃金法その他関係法令を遵守するとともに、これら法令上の一切の責任を負い、かつ責任をもって労務管理を行うこと。
- (9) 「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）」を適用したシステム構成及びガイドラインに沿った対応とすること。
- (10) 本仕様書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。